



forepace
publishing house

การบริหารจัดการยุคดิจิทัล Digital Era Administration

รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

© 2018 FOREPACE PUBLISHING HOUSE



สารบัญ

สารบัญภาพ	vii
สารบัญตาราง	viii
บทที่ 1 แนวคิดการบริหารจัดการ	1
1. บทนำ	1
2. แนวคิดและความหมายของการบริหารจัดการ	7
2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหาร	8
2.2 ความสำคัญของการบริหารภาครัฐ	8
2.3 ภาพรวมความเป็นมาของคำที่หมายถึงการบริหารภาครัฐ	10
2.4 ความหมายของการบริหาร	12
2.5 ความหมายของการจัดการ	22
2.6 ความหมายของการบริหารจัดการ	27
2.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	43
3. บทสรุป	75
บทที่ 2 การบริหารจัดการยุคดิจิทัล	76
1. บทนำ	76
2. ความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็นของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	76
2.1 ความเป็นมาของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	77
2.2 ความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	93
2.3 แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ	103
2.4 ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในไทย	112
3. ความหมายของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน	120
3.1 การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People)	127
3.2 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	149
3.3 ความน่าเชื่อถือ (Dependability)	168
3.4 ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)	188
3.5 การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)	214

3.6 การปรับปรุงลดเวลา (Improvement)	230
3.7 ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience)	246
3.8 การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)	261
3.9 การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology)	295
3.10 การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (Teamwork)	316
4. บทสรุป	335
4.1 การบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน พร้อมทั้งตัวอย่างสาระสำคัญแต่ละด้าน ...	335
4.2 การเปรียบเทียบแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลกับแนวคิด การบริหารจัดการอื่น	352
บรรณานุกรม	355
ผลงานทางวิชาการที่จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529-2561	371

สารบัญภาพ

บทที่ 1

ภาพที่ 1.1 ภาพรวมหนังสือ “การบริหารจัดการยุคดิจิทัล” ที่ประกอบด้วย 2 บท	6
ภาพที่ 1.2 ความสำคัญของการบริหารภาครัฐรวมทั้งความสัมพันธ์ของการบริหารภาครัฐ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ และการพัฒนาประเทศในลักษณะที่เป็นมรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมตลอดทั้ง เหตุผล และ ผลกระทบ	10
ภาพที่ 1.3 การนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า แพมส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) ซึ่งประกอบด้วย 11 ขั้นตอน หรือ 11 ด้าน มาใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายของการบริหารจัดการในลักษณะที่เป็นกรอบแนวคิด ตัวชี้วัด กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบ	50
ภาพที่ 1.4 การนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า 3M-11M แต่ละปัจจัย เรื่อง หรือด้าน มาใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายของการบริหารจัดการในลักษณะที่เป็นกรอบแนวคิด ตัวชี้วัด กลุ่มตัวชี้วัด หรือ ตัวแบบ	52

ภาพที่ 1.5	การวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 คำ ได้แก่ การบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนาการบริหารจัดการ และการบริหารการบริการ จำแนกตาม จุดเน้น จุดหมายปลายทางเบื้องต้น และจุดหมายปลายทางสูงสุด	60
ภาพที่ 1.6	การประยุกต์หรือการผสมผสานการบริหารจัดการกับแนวทางคุณธรรม	63
ภาพที่ 1.7	การประยุกต์หรือการผสมผสานการบริหารจัดการกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง	65
ภาพที่ 1.8	การประยุกต์หรือการผสมผสานการบริหารจัดการกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี-7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	67
บทที่ 2		
ภาพที่ 2.1	การกำหนดความหมายของการบริหารจัดการตามแนวทางใหม่ ที่ยึดหลัก 4 ประการ	123
ภาพที่ 2.2	แนวคิดระบบรักษาความปลอดภัยของอีตาซี	180
ภาพที่ 2.3	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย	198
ภาพที่ 2.4	แนวคิด ตัวชี้วัด และตัวแบบของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน	351

สารบัญตาราง

บทที่ 1		
ตารางที่ 1.1	การเปรียบเทียบแนวคิดและความหมายระหว่าง “การบริหาร” กับ “การบริหารจัดการ” หรือระหว่าง “นักบริหาร” กับ “ผู้นำ”	42
ตารางที่ 1.2	การเปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ และการบริหารจัดการที่ให้ความหมายตามวัตถุประสงค์ประสงค์ของการจัดตั้ง	55

บทที่ 2

- ตารางที่ 2.1 สารสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) เฉพาะเรื่องหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องหรือสอดคล้อง กับแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน 106
- ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของแนวคิดการบริหารจัดการ PAMS-POS-DCoRB ด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ 131
- ตารางที่ 2.3 สรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 3 เรื่อง 137
- ตารางที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ด้านการมีภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ 152
- ตารางที่ 2.5 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของแนวคิดการบริหารจัดการ PAMS-POS-DCoRB ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ 170
- ตารางที่ 2.6 ตัวอย่างของการให้บริการที่ปรับเปลี่ยนจากมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปไปเป็นมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นพิเศษ 178
- ตารางที่ 2.7 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของแนวคิดการบริหารจัดการด้วยการเปรียบเทียบด้านการปฏิบัติงาน หรือผลของการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ 191
- ตารางที่ 2.8 แนวคิดของนักวิชาการและหน่วยงานที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความเป็นประชาธิปไตย จำแนกตามสาระสำคัญของความเป็นประชาธิปไตย 5 เรื่อง 211
- ตารางที่ 2.9 แนวคิดของนักวิชาการที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ จำแนกตามสาระสำคัญของการริเริ่มสร้างสรรค์ 6 เรื่อง 227
- ตารางที่ 2.10 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลด้านการเรียนรูและการเจริญเติบโต โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ 232
- ตารางที่ 2.11 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพ โดยรวม ด้านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ 235

ตารางที่ 2.12	แนวคิดของนักวิชาการที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัลด้านการปรับปรุงตลอดเวลา จำแนกตามสาระสำคัญของ การปรับปรุงตลอดเวลา 8 เรื่อง	242
ตารางที่ 2.13	ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของแนวคิดการบริหารจัดการ 11M ด้าน การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ	251
ตารางที่ 2.14	แนวคิดของนักวิชาการที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัลด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามสาระสำคัญของ ความสะดวกรวดเร็ว 5 เรื่อง	258
ตารางที่ 2.15	แนวคิดของนักวิชาการที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัลด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย จำแนกตามสาระสำคัญของ ของการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย 5 เรื่อง	289
ตารางที่ 2.16	แนวคิดของนักวิชาการที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัลด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย จำแนกตามสาระสำคัญของการใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย 5 เรื่อง	313
ตารางที่ 2.17	ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการรวม กลุ่ม โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ตัวชี้วัดรอง และตัวชี้วัดผลสำเร็จ	323
ตารางที่ 2.18	แนวคิดของนักวิชาการที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัลด้านการทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน จำแนกตามสาระสำคัญของ การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน 7 เรื่อง	327
ตารางที่ 2.19	การบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน ในฐานะที่เป็นแนวคิด ตัวชี้วัด และตัวแบบของการบริหารจัดการ พร้อมทั้งตัวบ่งชี้สาระสำคัญของ แต่ละด้าน	336
ตารางที่ 2.20	การเปรียบเทียบแนวคิดการบริหารจัดการ จำนวน 10 แนวคิด จำแนก ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล และแนวคิดอื่นอีก 9 แนวคิด	352