

การจัดการองค์การกับการพัฒนาทางนวัตกรรมในยุคเทคโนโลยี

จักรวุธ จุฑาธิปไตย

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Jagrawuth_bas@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดการองค์การกับการพัฒนาเทคโนโลยี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเตรียมพร้อมขององค์การต่อการรับมือกับเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการขององค์การในอนาคตที่จะเกิดขึ้นได้อย่างเท่าทัน การสร้างองค์ความรู้และความเท่าทันขององค์การต่อยุคนวัตกรรมทางเทคโนโลยีจึงเป็นเรื่องเร่งด่วน องค์การต้องมีเป้าหมายร่วมกับการวางแผนนโยบายที่ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติจริงเพื่อสร้างโอกาสให้กับองค์การต่อสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและคาดไม่ถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยผลักดันทางด้านการจัดการองค์การถือว่ามีประสิทธิภาพสูงในยุคปัจจุบันเพราะมีส่วนช่วยในการลดปัญหาในเรื่องของระยะเวลาสถานที่ และลดความยุ่งยาก ซับซ้อนทางด้านการบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ สร้างความคล่องตัวขององค์การ ซึ่งผลของการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนกับการจัดการองค์การจะสร้างความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว โดยผลการดำเนินการขององค์การจะเป็นตัวชี้วัดให้เห็นอย่างชัดเจน

คำสำคัญ: การจัดการองค์การ, เทคโนโลยี, นวัตกรรม

Organizational management and innovation development in the era of Technology.

Chakrawuth Chutatipatri

College of Innovation Management Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Jagrawuth_bas@hotmail.com

Abstract

This article presents concepts related to organizational management with development of technology due to the rapid change. The organization's readiness to cope with technology is important in response to problems and needs in the future. Creating knowledge and keeping up of the organization in the technological innovation era is therefore urgent. The organization must have common goals with clearly policy planning that bring about to practicality in order to create opportunities for the organization to situations that occur in the future and unpredictably with efficiency. The introduction of technology to help organizational management is considered highly effective in the present because it helps to reduce time, location and complexity systematically. Bringing technology into organizational management will make rapid change which the organization's performance will be clear indicator.

Keywords: Organizational management, Technology, Innovation

1. บทนำ

ปัจจุบันการจัดการองค์การมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อยุคสมัยที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การจัดการองค์การ ทุกองค์การซึ่งมีขนาดขององค์การแตกต่างกัน หลากหลายประเภทหรือแตกต่างกันในเรื่องของสถานที่ตั้งล้วนแต่จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ประกอบกับการพัฒนาของนวัตกรรมที่เป็นความคิด การปฏิบัติและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีการนำมาใช้มาก่อนและอาจเป็นการพัฒนาที่ได้มาจากดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้มีความทันสมัยมากขึ้นใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำเอานวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การจัดการนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ประกอบกับประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วยแต่นวัตกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีเพราะไม่ใช่เทคโนโลยีทั้งหมดจะเป็นนวัตกรรม ซึ่งจุดเริ่มต้นขององค์การร่วมกับการดำเนินงานตลอดจนการขยายองค์การและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะต้องเผชิญกับหลายปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาส่งผลกระทบต่ออย่างรวดเร็ว ส่งผลอย่างมากและมีความสำคัญยิ่งต่อการกำหนดวัตถุประสงค์กับการวางแผนเป้าหมายเพื่อนำไปสู่นโยบายขององค์การซึ่งจะเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการสร้างกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการไปยังเป้าหมายตามนโยบายขององค์การเป็นการกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่กลไกของแผนในระดับปฏิบัติการ การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ลดเวลาในการบริหารจัดการองค์การและสถานที่ตั้งได้อย่างดีเยี่ยม เมื่อมีข้อมูลที่ได้รับการบันทึกและนำไปสู่กระบวนการประมวลผลอย่างเป็นขั้นตอนมีความถูกต้องเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์การทำให้มีส่วนช่วยในกระบวนการตัดสินใจได้เป็นอย่างดีเป็นการลดความซับซ้อน ความยุ่งยากในเรื่องของความแตกต่างได้ ประกอบกับการ

ทำงานร่วมกันของระบบภายในโดยการใช้เวลาที่ไม่มากเพื่อเข้าถึงโครงสร้างขององค์กร โดยกลยุทธ์และกลไกของแผนในแต่ละขั้นตอนแต่ละส่วนงานจะต้องมีความสอดคล้องในการผสมผสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กรด้วย การจัดการมักมีความหลากหลายภายในองค์กร (Diversity Management) ถือเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาในด้านความท้าทายขององค์กรที่จะต้องเผชิญ เพราะคุณลักษณะที่สำคัญเห็นชัดเจนของการเป็นองค์กรคือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรจำนวนมาก จึงต้องอาศัยหลักการบริหารบนความหลากหลายภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ การมีกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสร้างความได้เปรียบทางผลสัมฤทธิ์การทำงาน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อการจัดการองค์ในยุคนวัตกรรมทางเทคโนโลยี

2. ปัจจัยในการจัดการองค์กร

2.1 องค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization)

การจัดการองค์กร ทุกองค์การซึ่งมีขนาดขององค์การแตกต่างกัน หลากหลายประเภท หรือสถานที่ตั้งล้วนแต่จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี การนำแนวความคิดแบบใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้วนำมาใช้ในรูปแบบใหม่เพื่อที่จะทำให้เกิดประโยชน์ทางในการจัดการ ซึ่งจุดเริ่มต้นขององค์การร่วมกับการดำเนินงานตลอดจนการขยายองค์การและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะต้องเผชิญกับหลายปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาส่งผลกระทบต่ออย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมแวดล้อม และเทคโนโลยีทำให้องค์การต้องปรับตัวมีแนวทางการพร้อมในการจัดการที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยเพื่อรับมือกับการจัดการในรูปแบบสมัยใหม่ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การสมัยใหม่ซึ่งจะต้องใช้หลักการจัดการ ขบวนการ และคุณสมบัติของนักบริหารที่มีความสามารถ (อรุณ รักธรรม, 2560: 80) องค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization) เป็นการจัดการที่เกิดขึ้นภายในองค์การตลอดจนมุมมองทางด้านจัดการเป็นการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุไปยังเป้าหมายที่วางไว้ เช่น

1. องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร
2. องค์กรจะต้องประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันของบุคลากร
3. องค์กรจะต้องมีการจัดการโครงสร้างอย่างเป็นระบบ แบ่งสายงานหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละสายอย่างชัดเจน

ดังนั้นจะพบได้ว่าการจัดการองค์การในยุคสมัยของการพัฒนาทางเทคโนโลยีและการเกิดขึ้นของนวัตกรรมต่าง ๆ กับปัจจัยแวดล้อมซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้แนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดการองค์การในรูปแบบเดิมกับการจัดการองค์การในยุคสมัยใหม่จึงมีความแตกต่างกันอย่างมาก การมุ่งเน้นที่ลักษณะงานและทักษะการทำงาน สถานที่ตั้งขององค์การในการทำงานร่วมกับระยะเวลาที่จะต้องมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการองค์การสมัยใหม่ทั้งนี้จะต้องเพิ่มการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะพิเศษในการทำงานได้อย่างหลากหลายมากขึ้นซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญในการให้ค่าตอบแทนของการทำงาน (Compensation) ซึ่งจะมีแนวโน้มว่าจะเป็นการตอบแทนไปตามลักษณะ (Skill base) แทนการตอบแทนแบบเดิมเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (อรุณ รักธรรม, 2560: 77) กล่าวได้ว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) นั้นคือการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในด้านของทัศนคติต่อองค์การ จำนวนปริมาณของบุคลากรในองค์การ การประสานติดต่อสัมพันธ์กัน ความรู้สึกนึกคิด การแสดงออกทางสภาพแวดล้อมต่อองค์การซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ รวมไปถึงประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย

2.2 การประสานภายในองค์กรและระหว่างองค์กร (Collabaration)

การให้ความร่วมมือทางการทำงานภายในองค์กรและระหว่างองค์กรเป็นการให้ความร่วมมือเพื่อยกระดับการทำงานที่สูงขึ้นไปกว่าการติดต่อประสานงานกัน เพื่อก้าวไปสู่ความร่วมมือกันโดยการจัดการอย่างเป็นระบบที่มีองค์ประกอบทางการวางแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์และการวางเป้าหมายขององค์การที่ต้องการระดมความร่วมมือกับนำเอาทรัพยากรที่มีความหลากหลายด้านเข้ามาร่วมกันและแบ่งปันการใช้ประโยชน์ร่วมกันถือเป็นการยอมรับทางความร่วมมือ ร่วมไปถึงรับผิดชอบต่อผลเสียและผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นตามมาจากความร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหาความซับซ้อนภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กรทำ

ให้ทุกภาคส่วนสามารถบูรณาการความร่วมมือได้อย่างเต็มรูปแบบ เปิดกว้างและเกิดความเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Organization) เป็นการแบ่งปันขีดความสามารถในการทำงานโดยบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนกลไกหรือภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วโดยการจัดระบบโครงสร้างที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบันในลักษณะการเชื่อมโยงในรูปแบบของเครือข่ายมากกว่าในลักษณะสายงานแบบลำดับขั้นขององค์กร โดยจะต้องมีความพร้อมทางศักยภาพและความทันสมัย (Potential and High Performance Organization) โดยมีองค์ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร การสร้างนวัตกรรมหรือความคิดสร้างสรรค์มีการประยุกต์นำเอาองค์ความรู้ในหลากหลายสาขาวิชาเข้ามาใช้ได้อย่างทันสมัยเพื่อปรับตัวสู่สภาพความเป็นองค์กรสมัยใหม่และเตรียมการปฏิบัติงานไว้อย่างล่วงหน้าสม่ำเสมอเพื่อการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบในทุกภาคส่วน

2.3 กระบวนการจัดการ (Management Process)

การจัดการเป็นขั้นตอนที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลตามศักยภาพของบุคลากรและทรัพยากรขององค์กรนั้น ๆ โดยนำเอาหลักการของการจัดการมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรโดยมีการกำหนดการวัดและประเมินผล การให้ค่าตอบแทนในการทำงาน ระบบการบริหารจัดการขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ ร่วมกับการมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของช่วงเวลาได้ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจนประกอบกับการประยุกต์ใช้รูปแบบในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ มุ่งเน้นในด้านของความคุ้มค่าทางด้านงบประมาณของการดำเนินงานขององค์กรตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการในการกำหนดการวางแผนนโยบายให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยกลไกการแปรสภาพขององค์กรไปตามกาลเวลาและยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงเพราะได้รับผลมาจากเทคโนโลยีโดยควรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ (กฤษณา ฌนอมธีระนันท์, 2558: 66) Louis A. Allen, 1973 กระบวนการจัดการ (Management Process) ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนองค์กร (Planning) เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์และวางเป้าหมายเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการสร้างกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการไปยังเป้าหมายตามนโยบายขององค์กรเป็นการกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่กลไกของแผนในระดับปฏิบัติการโดยกลยุทธ์และกลไกของแผนในแต่ละขั้นตอนแต่ละส่วนงานจะต้องมีความสอดคล้องในการผสมผสานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กรด้วย

2. การจัดโครงสร้างองค์กร (Organizing) เป็นการทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางเป้าหมายไว้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จะเกี่ยวกับการจัดแบ่งโครงสร้างขององค์กรว่าจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบงานอะไรบ้างและแต่ละสายงานจะสามารถจัดแบ่งงานกันอย่างไร ผู้รับผิดชอบแต่ละสายงานในส่วนนั้นเป็นใคร มีการรายงานผลการทำงานตามลำดับขั้นในรูปแบบใด ต้องกำหนดผู้มีอำนาจในการรับผิดชอบสั่งการ

3. ผู้นำองค์กร (Leading) เป็นการโน้มน้าวบุคลากรซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้บุคลากรขององค์กรมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะต้องใช้หลักในการผสมผสานการสื่อสารติดต่อที่ดี การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีภาวะผู้นำสูงที่เหมาะสม สร้างความสามัคคีภายในองค์กรและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีภายในองค์กรและระหว่างองค์กร

4. การควบคุมองค์กร (Control) มีองค์ประกอบที่หลากหลายส่วนผสมผสานเข้าด้วยกันเพื่อนำพาองค์กรให้ดำเนินการไปได้ เมื่อองค์กรได้วางเป้าหมายและมีการวางแผนที่จะทำโครงสร้างขององค์กร บุคลากร การฝึกอบรม และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรเพื่อความมั่นคงว่าองค์กรจะดำเนินไปตามสิ่งที่ได้วางไว้ ผู้นำองค์กรจะต้องมีการควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบกับผลงานจริงตามมาตรฐานที่มีการกำหนดไว้ หากผลงานจริงไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็จะต้องทำการปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาให้เป็นไปตามกระบวนการติดตามประเมินและวัดผล เปรียบเทียบและมีการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

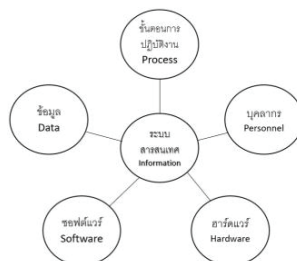
2.4 นวัตกรรมและการปรับตัวในยุคเทคโนโลยี (Innovation and Technology Era)

การเปลี่ยนแปลงเพื่อคิดค้น ริเริ่ม และแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาที่จะตอบรับกับปัญหาใหม่ ๆ ที่เข้ามาเพื่อตอบสนององค์การได้อย่างไม่สิ้นสุดเป็นกระบวนการในการทำงานที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการก่อเกิดทางจินตนาการเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติจริงและขยายผล ได้อย่างต่อเนื่องเป็นการปรับตัวเพื่อยอมรับเข้าสู่ความเป็นยุคดิจิทัล (Digitization) โดยการผสมกันของข้อมูลข่าวสารและการจัดเก็บผ่านทางระบบออนไลน์ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อการใช้งานได้อย่างทุกที่ทุกเวลาประกอบกับมีความสามารถทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนสูงได้อย่างรวดเร็วช่วยให้เกิดความสามารรถในการตอบสนองความต้องการขององค์การได้ทุกขนาด ทุกประเภทได้อย่างปลอดภัยมีความมั่นคงและประหยัดทางด้านค่าใช้จ่าย เป็นการทำงานที่ร่วมกันบูรณาการในเชิงของยุทธศาสตร์ตั้งแต่ในระดับการวางแผนไปสู่ระดับการวางนโยบายและไปจนถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการเชื่อมโยงผ่านทางระบบของเทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบมีการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้าด้วยกันมีการควบคุมอย่างรอบคอบและมุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงาน มีการแบ่งปันและเข้าถึงซึ่งทรัพยากรข้อมูลข่าวสารในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างคุ้มค่ารวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำสูง (Shared Services) เมื่อการเปลี่ยนทางเทคโนโลยีในปัจจุบันก้าวกระโดดไปอย่างมาก ดังนั้นการเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลากรขององค์การที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนกลไกขององค์การให้เดินหน้าได้ จึงต้องมีการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไปด้วย (สุธิณี ฤกษ์ขำ, 2560: 28) กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการทำให้บุคลากรขององค์การนั้น ๆ มีการพัฒนาที่ดีขึ้นมีศักยภาพสูงเพิ่มมากขึ้น ทั้งในแง่ของสภาพจิตใจและผลการปฏิบัติงาน เพราะฉะนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) ก็เพื่อจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การนั่นเอง ความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น เกิดจากการผสมผสานความรู้หลากหลายสาขาเข้าด้วยกัน เช่น จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ และใช้ทฤษฎีด้านเชิงระบบซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ ทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนา อีกทั้งการพัฒนาของนวัตกรรมที่เป็นความคิด สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ การดำเนินการรูปแบบใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีการนำมาใช้มาก่อน ตลอดจนการพัฒนาที่ได้มาจากดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้มีความทันสมัยมากขึ้นใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำเอานวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การจัดการนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม รวมไปถึงเป็นการประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วยแต่นวัตกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีเพราะไม่ใช่เทคโนโลยีทั้งหมดจะเป็นนวัตกรรมด้วย เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและปัจจัยแวดล้อมกับการจัดการองค์การ

3.1 การจัดการองค์การกับระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลการจัดเก็บ การประมวลผล รวมไปถึงการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศแบบเป็นระบบเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันซึ่งทำให้มีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์การ ส่วนระบบสารสนเทศ (Information System: IS) เป็นระบบที่มีการนำเอาเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ทางการปฏิบัติการขององค์การเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องนำไปใช้ในเกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุดในการสนับสนุนทางการบริหารจัดการและประกอบการตัดสินใจขององค์การ



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information system) เป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันโดยมีการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ นั้นทำให้สามารถเชื่อถือได้และนำข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้วไปใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรได้เพื่อเป็นการช่วยในการสรุปผลซึ่งมี (สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2550: 3) องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. บุคลากร เป็นองค์ประกอบหลักของระบบสารสนเทศที่จะทำหน้าที่นำข้อมูลดิบ (Data) ไปผ่านกระบวนการในการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศอย่างเป็นขั้นตอน
2. ข้อมูล คือ ข้อมูลดิบที่ยังไม่ได้เข้าสู่กระบวนการในการประมวลผลเพื่อให้ได้ความถูกต้อง ยังไม่สามารถนำไปใช้ได้
3. ขั้นตอน เป็นการนำข้อมูล (Data) ไปผ่านกระบวนการในการประมวลผลเพื่อนำไปสู่สารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้องสามารถนำไปใช้ได้
4. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ อุปกรณ์ที่สำคัญในการบริหารจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ
5. ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นองค์ประกอบของระบบสารสนเทศซึ่งทำงานด้วยชุดคำสั่งในการประมวลผลสารสนเทศให้เป็นไปตามขั้นตอน

เทคโนโลยี (กฤตชน วงศ์รัตน์, 2555: 65) เป็นการใช้ความรู้หลักการ เครื่องมือ เทคนิคด้านความคิด ระเบียบวิธีด้านกระบวนการตลอดจนวิทยาศาสตร์ทั้งสิ่งประดิษฐ์ ที่มีวิธีการมาประยุกต์ใช้ในระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการจัดการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการให้มากยิ่งขึ้น แต่ในส่วนของเทคโนโลยีเองนั้นไม่ใช่ทั้งหมดจะเป็นนวัตกรรมแต่อาจเป็นเพียงส่วนหนึ่งของนวัตกรรมนั่นเอง

3.2 ความคล่องตัวและกระบวนการปรับตัวขององค์กร

เมื่อองค์กรมีความพร้อมในการรับมือต่อยุคที่มีการพัฒนาทางนวัตกรรมของเทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน การปรับตัวให้มีความพร้อมเพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตย่อมก่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการขององค์กรนั้น ๆ และประโยชน์ในความคล่องตัวขององค์กรเองก็จะเป็นส่วนช่วยสำคัญที่ทำให้องค์กรเข้าสู่การแข่งขันในระดับสากลได้เป็นอย่างดี มีขีดความสามารถทางการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร ตลอดจนต่างองค์กรและผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

องค์กรในยุคปัจจุบันต้องมีจัดการที่ทันยุคเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ในปัจจุบันระบบแบบเรียลไทม์ (Real-time) เป็นระบบหนึ่งที่มีขีดความสามารถสูงเป็นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ลดเวลาในการบริหารจัดการองค์กรและสถานที่ตั้งได้อย่างดีเยี่ยม เมื่อมีข้อมูลที่ได้รับการบันทึกและนำไปสู่กระบวนการประมวลผลอย่างเป็นขั้นตอนมีความถูกต้องเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรและมีส่วนช่วยในกระบวนการตัดสินใจได้เป็นอย่างดีซึ่งทำให้ลดความซับซ้อน ความยุ่งยากในเรื่องของความแตกต่างได้ ประกอบกับการทำงานร่วมกันของระบบภายในโดยการใช้เวลาที่ไม่มากเพื่อเข้าถึงโครงสร้างขององค์กร ซึ่งสิ่งสำคัญอีกส่วนหนึ่งก็คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) ที่นำเอาระบบสารสนเทศมาพัฒนาประยุกต์ใช้โดยเชื่อมต่อกันหลายระบบเพื่อเกิดเป็นการเชื่อมโยงขนาดใหญ่ของกันและกัน ก่อให้เกิดการทำงานที่เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น การแบ่งปันทางข้อมูลและแบ่งสายการทำงานอย่างเป็นระบบซึ่งเครือข่ายเหล่านี้จะช่วยในการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศส่งต่อไปยังองค์กรซึ่งจะใช้องค์ประกอบ 3 ส่วนคือ ความต้องการ (Requirement) ทรัพยากร (Resource) และบริการ (Service) เป็นต้น

3.3 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจกับการจัดการ

ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีการรับรู้และเข้าใจถึงสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเป็นอย่างดี ซึ่งสำหรับผู้บริหารขององค์กรนั้น ต้องมีการวางแผนองค์กรและรวมไปถึงการคาดการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ในสถานะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอยู่ตลอดเวลา หลายองค์กรจะต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นนั้น อาทิ เช่น การปรับโครงสร้างแบ่งสายขององค์กรให้มีความคุ้มค่า การปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร การวางแผนค่าใช้จ่าย การจัดลำดับความสำคัญขององค์กร รวมถึงการ

ประสานติดต่อเพื่อสร้างเครือข่ายให้กับองค์กรในการขยายเพื่อการเติบโตของตัวองค์กรเอง มีการดำเนินการที่ตอบสนองอย่างทันที ทันเวลาและเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับกับสถานการณ์ซึ่งจะต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเสมอ (Pro-Active) ปฏิบัติงานโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ร่วมกับความต้องการของบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นไปตามการวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลได้จริง มีความสามารถในการใช้องค์ความรู้ สติปัญญาพร้อมกับข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อการแก้ไขปัญหาในเชิงสร้างคุณค่า (Knowledge Worker) มีความสามารถที่จะพร้อมรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและร่วมกับการใช้เหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethicability) ร่วมด้วยในการจัดการองค์กรโดยนำองค์ความรู้ด้านการพัฒนาประยุกต์ใช้ผสมผสานกับการรับมือต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจและนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ขึ้นจริงต่อองค์กรอีกด้วย

3.4 จริยธรรมของการจัดการองค์กร (Management Ethics) กับระบบสารสนเทศ

การจัดการองค์กรอย่างมีจริยธรรมจะต้องมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมโดยใช้ การจัดการและวางแผน ขบวนการจัดการอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน มุ่งเน้นแนวความคิดและวิธีการทำงานเพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ (Transform) เพื่อสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจทั้งตัวบุคลากรในองค์กรและองค์กรอื่นได้อย่างแท้จริง ซึ่งการจัดการองค์กรอย่างมีจริยธรรมจะต้องคำนึงถึงหลักการและเหตุผลโดยมุ่งเน้น 3 ประเด็นได้แก่

1. สิทธิส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรทั้งในและนอกองค์กร
2. ประโยชน์ต่อส่วนรวมของตัวองค์กรเองและองค์กรอื่น รวมไปถึงสังคมโดยรวม
3. ความยุติธรรมที่องค์กรควรมีและสำนึกในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดจากกระทำขององค์กร

การพัฒนาองค์กรโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ก็เพื่อวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้บรรลุตามที่วางไว้และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในยุคปัจจุบัน ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในหลายภาคส่วน การได้มาซึ่งข่าวสารหรือสารสนเทศมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ จึงต้องระมัดระวังต่อการทำงานที่จะสร้างผลกระทบต่อสิทธิของผู้อื่นหรือระหว่างองค์กรที่ต่างกัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรยิ่งขึ้น (กฤตชน วงศ์รัตน์, 2555: 65) การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงจริยธรรมทางสังคมเป็นหลักด้วยเพราะผลกระทบอาจจะมากในวงกว้างตามศักยภาพขององค์กรแต่ละองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรและบุคลากรจึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือโดยอ้อมกับองค์กร เพราะจะเป็นประโยชน์ในการใช้บริหารระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จและหลีกเลี่ยงความล้มเหลวทางจริยธรรมขององค์กรที่จะตามมาในภายหลังกได้ ร่วมกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม จรรยาบรรณองค์กร ความถูกต้องทางเทคโนโลยีและรวมถึงการป้องกันจากผู้ไม่หวังดีอีกด้วย ในบางครั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มักมีผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมากซึ่งอาจไม่ได้เกิดขึ้นจากภายในองค์กรเองทำให้ไม่สามารถควบคุมได้ดังนั้นการทราบถึงปัญหาอยู่ตลอดเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างโอกาส (Opportunity) ในการเป็นองค์ประกอบหลักต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Environment Impact) และเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรตอบสนองต่อการรับทราบพร้อมการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องเป็นโอกาสในด้านพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพตามกระบวนการที่ได้วางไว้โดยองค์กรจะต้องมีวัตถุประสงค์ประกอบกรวางแผนนโยบายที่ชัดเจน

4. บทสรุป

การจัดการองค์กรในยุคสมัยของการพัฒนาทางเทคโนโลยีและการเกิดขึ้นของนวัตกรรมต่าง ๆ กับปัจจัยแวดล้อมซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้แนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดการองค์กรในรูปแบบเดิมกับการจัดการองค์กรในยุคสมัยใหม่จึงมีความแตกต่างกันอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงเพื่อคิดค้น ริเริ่ม และแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาที่จะตอบรับกับปัญหาใหม่ ๆ ที่เข้ามาเพื่อตอบสนององค์กรได้อย่างไม่สิ้นสุดเป็นกระบวนการในการทำงานที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการก่อเกิดทางจินตนาการเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติจริงและขยายผล ได้อย่างต่อเนื่องเป็นการปรับตัวเพื่อยอมรับ

เข้าสู่ความเป็นยุคดิจิทัล การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ลดเวลาในการบริหารจัดการองค์การและสถานที่ตั้งได้อย่างดีเยี่ยม เมื่อมีข้อมูลที่ได้รับการบันทึกและนำไปสู่กระบวนการประมวลผลอย่างเป็นขั้นตอนมีความถูกต้องเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์การและมีส่วนช่วยในกระบวนการตัดสินใจได้เป็นอย่างดีซึ่งทำให้ลดความซับซ้อน ความยุ่งยากในเรื่องของความแตกต่างได้ ประกอบกับการทำงานร่วมกันของระบบภายในโดยการใช้เวลาที่ไม่มากเพื่อเข้าถึงโครงสร้างขององค์การ ดังนั้นการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงจริยธรรมทางสังคมเป็นหลักด้วยเพราะผลกระทบต่อความถี่มากในวงกว้างตามศักยภาพขององค์การแต่ละองค์การ ดังนั้นผู้บริหารองค์การและบุคลากรจึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมทางเทคโนโลยีทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือโดยอ้อมกับองค์การเพราะจะเป็นประโยชน์ในการใช้บริหารระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จและหลีกเลี่ยงความล้มเหลวทางจริยธรรมขององค์การ เพราะการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดการองค์การอีกด้วย

5. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนักวิชาการทุกท่าน ๆ หนังสือ วารสาร เว็บไซต์ และแหล่งวิชาการอื่น ๆ ที่อ้างอิงในบทความนี้ ตลอดจนผู้ให้การสนับสนุนทุกท่านมา ณ ที่นี้

6. เอกสารอ้างอิง

- กฤษชน วงศ์รัตน์. (2555). การจัดการองค์การ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- กฤษณา ถนอมธีระนันท์. (2558). องค์การและการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา. นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงโลก. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2563 จาก <https://www.informatics.buu.ac.th/88510059/chapter1.pdf>
- คณะวิชาการ เดอะจัสติคกรุ๊ป บริษัท พีรภาส จำกัด. (2562).ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์อักษร.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช. (2553). องค์การและการจัดการกับการจัดการเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2556). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545). กระบวนการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อัมรินทร์พรินติ้ง.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS). ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2563. จาก <https://www.scimath.org/article-technology/item/10477-mis>
- สุรพันธ์ แดนสุวรรณ. (2550). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุดทอง.
- สุธินี ฤกษ์ข้า. (2560). การพัฒนารูปแบบมนุษย์ หลักการและการประยุกต์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2563. จาก <http://www.opdc.go.th>.
- หอสมุดรัฐสภา. (2561). แหล่งเรียนรู้ออนไลน์. ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2563. จาก <http://www.library.parliament.go.th/th/free-online-learning-resources>.
- อรุณ รักธรรม และ ปิเตอร์ รักธรรม. (2560). พฤติกรรมการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.