

บทที่ 3

ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การ และการจัดการ

องค์การเกิดจากคน 2 คน ที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ร่วมกันประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยแบ่งตามหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคน เพื่อให้กิจกรรมดังกล่าวบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และถ้าหากมีการจัดการที่ดีในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์การก็จะเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้หากองค์การเปิดกว้างเกี่ยวกับการรับนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ ก็ย่อมเป็นเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ในองค์การ

ในบทนี้จะกล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญ การจัดการที่ถือว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ รวมทั้งการจัดการกับระบบสารสนเทศ ส่วนที่สองจะกล่าวถึง องค์การว่าเป็นอย่างไร มีได้กี่ลักษณะ ส่วนที่สามจะกล่าวถึง ระบบสารสนเทศกับองค์การและการจัดการเกี่ยวข้องกันอย่างไร และส่วนสุดท้ายจะกล่าวถึงองค์การสมัยใหม่คือ องค์การเสมือนจริง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการจัดการ

3.1.1 ความหมายของการจัดการ

ความหมายของ “การจัดการ” แปลมาจากคำว่า Management ซึ่งหมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมักนิยมใช้ในวงการธุรกิจ ยังมีคำที่มักได้ยินในวงการรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจคือ “การบริหาร” ซึ่งแปลว่าจากคำว่า Administration ซึ่งหมายถึง การกำหนดแนวทางหรือนโยบาย การสั่งงาน การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน และการตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้เป้าหมายที่ต้องการ

ความเหมือนหรือแตกต่างของการจัดการและการบริหาร

ในการปฏิบัติมีการนำเอาคำว่า การจัดการหรือการบริหารมาใช้ทดแทนกัน เช่น บริหารหรือการจัดการธุรกิจ (Business Administration หรือ Management) แต่จริงๆ แล้ว การจัดการและการบริหารมีความแตกต่างกันในการใช้งาน ดังแสดงต่อไปนี้

1. การบริหาร จะใช้กับการบริหารงานระดับสูงที่ให้ความสำคัญกับการวางแผนและการกำหนดนโยบาย หรือครอบคลุมการดำเนินงานในระดับกว้าง โดยเฉพาะการดำเนินงานของราชการหรือสาธารณะ ตลอดจนการดำเนินงานส่วนกลางและธุรการ
2. การจัดการ จะให้ความสำคัญกับการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และใช้

งานในระดับทั่วไปขององค์กร เช่น การจัดการการผลิต การจัดการการตลาด และการจัดการทางการเงิน

คำว่า “การจัดการ” และ “องค์กร” สองคำนี้มักจะกล่าวคู่กันเสมอ กล่าวคือ องค์กรจะคงอยู่และสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการทางการจัดการ หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ส่วนประกอบขององค์กรก็คือ คณะบุคคล เงิน เครื่องจักร และวัสดุ (Man, Money, Machine and Materials) ส่วนประกอบทั้ง 4 เป็นสิ่งสำคัญขององค์กร หรือหน่วยงานทุกแห่ง การจัดการในเรื่องบุคคล เรื่องเงิน เรื่องเครื่องจักร เรื่องวัสดุทั้ง 4 อย่างนี้ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถสูงจึงจะสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถ้าพึ่งผู้บริหารคนเดียวคงไม่สามารถทำงานได้อย่างดีที่สุด จำเป็นจะต้องพึ่งบุคคลอื่นในองค์กรนั้น นอกจากนี้จะต้องพึ่งบุคคลอื่น ๆ ที่จะทำงานเป็นคณะและเป็นทีมงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ และนำเทคนิคและวิธีการเหล่านั้นมาใช้ให้ได้ผลดีที่สุดแก่องค์กรด้วย

เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างหนึ่ง ก็คือ **เทคนิคการจัดการสารสนเทศ** สารสนเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับบุคคล สารสนเทศเกี่ยวกับการเงิน สารสนเทศเกี่ยวกับการผลิต ย่อมมีคุณค่าที่ผู้บริหารจะนำไปวางแผน (Planning) ในการจัดองค์กร (Organizing) ในการควบคุม (Controlling) ผู้บริหารที่มีความสามารถย่อมจะรู้จักนำสารสนเทศมาศึกษา และกลั่นกรองโดยนำมาใช้ในการจัดการ การวางแผน การจัดระเบียบ และควบคุมกิจการขององค์กรให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การศึกษาและกลั่นกรองสารสนเทศในสมัยก่อน ๆ จะใช้สามัญสำนึก (Commonsense) ของผู้บริหารแต่ละคนเป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันนี้วิชาการทางการจัดการได้เจริญก้าวหน้าไปมาก ผู้บริหารสมัยใหม่จึงพยายามใช้วิธีการทางเชิงระบบ (The System approach) มาช่วยทางการตัดสินใจ และได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการประมวลผลข้อมูล

3.1.2 ความสำคัญของการจัดการ

1. การจัดการเป็นสมอขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการที่ดี เช่นการวางแผนและการตัดสินใจ โดยผ่านการกลั่นกรองจากฝ่ายจัดการที่ได้จากการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างใช้ดุลยพินิจ ใช้สติปัญญา พิจารณาผลกระทบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กรนั้น

2. การจัดการเป็นเทคนิควิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดจิตสำนึกร่วมกัน

ในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เต็มใจช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะมีกระบวนการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นำทางให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ

3. การจัดการเป็นการกำหนดขอบเขตในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ไม่ให้ทำงานซ้ำซ้อนกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

4. การจัดการเป็นการแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน ในองค์กรเกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

3.1.3 การจัดการเป็นศาสตร์และศิลปะ

การจัดการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประสานส่วนประกอบขององค์การเข้าด้วยกัน อันได้แก่ คน บุคคล เงิน เครื่องจักร และวัสดุ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด การที่จะบรรลุถึงเป้าหมายได้นั้นจะต้องนำความรู้และ ทฤษฎีทางการจัดการมาประยุกต์ใช้ จึงกล่าวได้ว่าการจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ (Science and Art)

1. การจัดการเป็นศาสตร์(Management is Science) อาจกล่าวได้ว่าการจัดการ เป็นศาสตร์ หรือ วิทยาศาสตร์ ก็เพราะความรู้ที่ได้มามีลักษณะเป็นระบบ และหลักการต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการศึกษาอย่างต่อเนื่องจากผู้จัดการและนักวิจัยจำนวนมาก และความรู้เหล่านี้ยังได้มีการศึกษาพัฒนาปรับปรุงจากหลักฐานการสังเกตการณ์ การอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ และรวบรวมหลักฐานเหล่านั้นเป็น กฎ เป็นทฤษฎี หลังจากได้พิสูจน์ ทดสอบ และนำไปใช้แก้ปัญหาได้แล้ว หลักการนั้นก็จะเป็นความรู้ แต่วิชาการจัดการยังไม่เป็นศาสตร์บริสุทธิ์ (เช่น เคมี ฟิสิกส์) อย่างแท้จริง และยังต้องนำความรู้ทางสังคมศาสตร์ทั้งหลาย (เกี่ยวข้องกับทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ) มาปรับใช้ให้เกิดผล

ลักษณะวิชาการบริหารนี้มีการนำไปใช้ในวงราชการของรัฐบาลที่เรา ที่เราเรียกว่า รัฐ-ประศาสนศาสตร์ (Public Administration) และนำไปใช้ในวงการธุรกิจ เรียกว่าการบริหารธุรกิจ(Business Administration) เมื่อการจัดการอุตสาหกรรม และการติดต่อสื่อสารเจริญขึ้น การศึกษาค้นคว้าวิชาด้านการบริหาร หรือการจัดการองค์กรมีความก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับวิวัฒนาการทางด้านคอมพิวเตอร์มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการและองค์การจำเป็นต้องศึกษาในเชิงระบบ ดังนั้นการศึกษารื่องสารสนเทศซึ่งเคยใช้สามัญสำนึก ใช้มือก็กลายเป็นใช้ระบบ และอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการกระบวนการ เพื่อให้ได้คำตอบที่แน่นอนรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อผู้บริหารจะนำไปใช้ในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการวางแผน การจัดระเบียบ การควบคุมงานในองค์กรของตนให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด ในระยะเวลาที่สั้นที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

2. การจัดการเป็นศิลปะ (Management is also an art) ในทางปฏิบัติถือว่า วิชาการจัดการเป็นศิลปะ และเป็นศาสตร์ด้วย ในขณะเดียวกันการจัดการงานใด ๆ ย่อมจะต้อง นำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้อย่างมีศิลปะเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์การเทคนิคต่าง ๆ ดังกล่าวนี้เช่น กฎเกณฑ์ที่รองรับกันทั่วไป หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว ตลอดจนทฤษฎีต่าง ๆ ดังนั้นศิลปะการ จัดการ ก็คือ การจัดการให้ได้รับผลตามที่ต้องการ โดยนำทักษะ และหลักการบริหารทั่วไปมา ปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่จริง การนำเอาศิลปะของการจัดการมาถ่ายทอดกัน ให้ได้ผลสูงสูดนั้นทำได้ยาก เนื่องจากต้องอาศัยประสบการณ์ที่สั่งสมและคลุกคลีทางการจัดการ มานาน จึงจะสามารถเลือกวิธีการปฏิบัติให้ได้ผลตามต้องการ

พัฒนาการของศาสตร์ทางการจัดการ จึงเป็นการรวมรวมความรู้เกี่ยวกับ หลักการของการจัดการ และวิธีประยุกต์ความรู้เหล่านี้ใช้กับองค์การลักษณะต่าง ๆ ซึ่งใน บางครั้งอาจจะไม่เกิดผลตามที่ปรารถนา ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผลที่สำคัญที่เกี่ยวจัดการของงานที่ เกี่ยวข้องกับมนุษย์ซึ่งมนุษย์มีความซับซ้อนและแปรเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมที่ตนอยู่ จึงเป็น การยากที่จะทำนายพฤติกรรมมนุษย์ได้อย่างเที่ยงตรง ดังนั้นผู้จัดการที่มีความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ ทางด้านการจัดการจึงจำเป็นต้องมีศิลปะในการประยุกต์ความรู้เหล่านี้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ วิทยาศาสตร์สอนให้เรา มีความรู้ มีวิชาการ แต่ศิลปะสอนให้รู้วิธีการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น แพทย์ที่ เก่งวิชาการมีความรู้มาก แต่อาจไม่ได้เป็นแพทย์ที่มีความสามารถในการรักษาโรคอย่างดีก็ได้ หรือ บางคน มีความรู้ทางการจัดการที่ดีเยี่ยมแต่เมื่อได้รับตำแหน่งเป็นผู้จัดการกลับ ดำเนินการจัดการไม่ได้ดีเท่าที่ควร

ฉะนั้น วิทยาศาสตร์และศิลปะจึงเป็นสิ่งที่ประกอบกันให้เกิดภาพที่สมบูรณ์ขึ้น ผู้จัดการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นทั้งนักวิทยาศาสตร์ และนักศิลปะ ที่เป็นนักวิทยาศาสตร์ ก็เพราะจะต้องมีความรู้ และพัฒนาความรู้ใหม่ รวมถึงหลักการต่าง ๆ อยู่เสมอ และที่เป็นนัก ศิลปะก็เพราะจะต้องประยุกต์ความรู้ที่ได้ นำมาแก้ปัญหาในการจัดการบุคคล เงิน เครื่องจักร และวัสดุ ในองค์การให้ดำเนินไปได้ด้วยดี

3.1.4 การจัดการกับระบบสารสนเทศ

โดยทั่วไปในทุกองค์การย่อมมีระบบสารสนเทศอยู่ในองค์การในรูปแบบต่าง ๆ กันเช่น ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ระบบสารสนเทศทางการผลิต เป็นต้น ระบบสารสนเทศ จะมีอิทธิพลต่อการจัดการในแง่ที่ว่า การจัดการจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ ปัจจัยประการหนึ่งก็คือ ระบบสารสนเทศ ผู้บริหารจะต้องรู้จักใช้ระบบสารสนเทศให้ เหมาะสมกับสภาพการณ์ โดยระบบสารสนเทศจะต้องมีปริมาณ และคุณภาพที่เพียงพอ ซึ่งระบบ สารสนเทศจะมีประโยชน์ต่อการจัดการดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย เป็นจุดมุ่งหมายปลายทางที่จะต้องทำให้สำเร็จ การกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับองค์การนั้นจะต้องอาศัยสารสนเทศต่างๆ ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี กลยุทธ์ของกลุ่มแข่งขัน ส่วนแบ่งตลาด ความต้องการของลูกค้า และกำลังการผลิตขององค์การ สิ่งเหล่านี้ผู้บริหารย่อมต้องการสารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น

2. การวางแผนและการตัดสินใจ การวางแผนเป็นหน้าที่ประการแรกของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับอนาคต และความอยู่รอดขององค์การ การวางแผนจะสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เข้าด้วยกันและสารสนเทศยังมีผลต่อความสำเร็จของการวางแผนในทุกกระบวนการที่ต่อเนื่องกันประกอบด้วย การกำหนดแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผน ส่วนการตัดสินใจใด ๆ ของผู้บริหาร สารสนเทศก็ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ไม่เสียโอกาสในการดำเนินการที่ด้านธุรกิจ ถ้าผู้บริหารได้รับสารสนเทศที่บกพร่องล่าช้า หรือไม่ถูกต้อง อาจจะเป็นผลทำให้การตัดสินใจไปอย่างผิดพลาด และต้องเสียโอกาสต่าง ๆ ไปได้

3. การจัดและปรับปรุงโครงสร้างองค์การ การจัดองค์การ หมายถึง ความพยายามของผู้บริหาร ที่จะจัดหาหนทางสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้ โดยจัดระเบียบหน้าที่การทำงานต่าง ๆ ภายในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง การแบ่งงานกันทำ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดองค์การ จะต้องทราบสารสนเทศเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา ขอบเขตการบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างงานแต่ละงาน และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

4. การบริหารบุคคล เป็นหน้าที่ทางการจัดการที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผนบุคคล การสรรหา การเลือกสรร การพัฒนาบุคคล และการเปลี่ยนแปลงฐานะของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเลือกคนที่ถูกกับงานขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริหารงานบุคคลจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เช่น อายุ เพศ การศึกษา ความถนัด ความสามารถพิเศษ เป็นต้น

5. การอำนาจการและการสั่งการ การอำนาจการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการใช้ความสามารถชักจูงคนงานให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด จนกระทั่งองค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ การอำนาจการจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บังคับบัญชาคน ซึ่งการบังคับบัญชาที่ดีจะต้องเข้าใจเรื่องบุคคล ความเป็นผู้นำ และการติดต่อสื่อสาร โดยอาศัยสารสนเทศในเรื่องเหล่านี้ เช่น การติดต่อสื่อสารเป็นวิธีที่จะใช้สำหรับการสั่งการงานต่าง ๆ ไปให้แก่บุคคลหรือกลุ่มของคนในองค์การ ซึ่งการติดต่อสื่อสารจะต้องอาศัยสารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชามาสั่งการ เป็นต้น

6. การควบคุม หมายถึง การบังคับให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานที่ได้

กำหนดไว้ ผู้บริหารจะต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ และจะต้องตรวจสอบดูว่ามีสิ่งใดบ้างที่จะต้องทำการแก้ไข การตรวจสอบผลงานมักจะกระทำโดยการพิจารณาจากรายงานที่เป็นทางการทั้งหลาย เช่น รายงานที่เกี่ยวกับตัวเลขทางการเงิน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแผนงาน

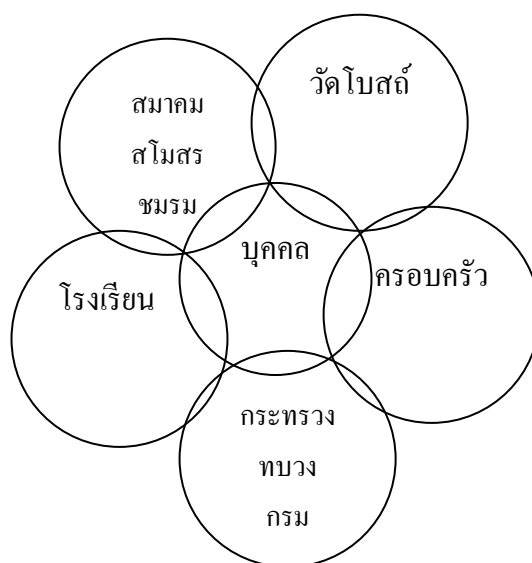
3.2 องค์กร

3.2.1 ความหมายขององค์กร

ในการจัดองค์กรโดยทั่วไปแล้วเราสามารถจำแนกองค์กรที่มีอยู่ออกเป็น 3 ลักษณะใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. องค์กรทางสังคม ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถาบันศาสนา สมาคม สโมสร ชมรม และกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ
2. องค์กรทางราชการ ได้แก่ หน่วยงานราชการต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงกระทรวง ทบวง กรม ที่เรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่โต มีโครงสร้างที่สลับซับซ้อนมาก
3. องค์กรเอกชน ได้แก่ บริษัท ร้านค้าต่าง ๆ ที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ทางการค้า

จากลักษณะขององค์กรที่ได้กล่าวมาแล้ว พอจะมองออกได้ว่าตัวบุคคลได้อยู่ท่ามกลางองค์กรแทบทั้งสิ้น และในบางองค์กรก็ยังมีความสัมพันธ์กันกับองค์กรอื่น ๆ อีกด้วย ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรอื่น ๆ

สำหรับความหมายของคำว่า “องค์กร” ได้มีผู้กล่าวกันเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่แล้วล้วนแต่มีความหมายที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจะขอนำคำกล่าวของท่านมาพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบสาระสำคัญดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงความหมายขององค์กร

รายชื่อบุคคล	คำกล่าวเกี่ยวกับ องค์กร
1.) Chester I. Barnard (Barnard, 1970)	ระบบที่บุคคลสองคน หรือ มากกว่านั้น ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีจิตสำนึก
2.) James D. Money	วิธีการหนึ่งที่บุคคลรวมตัวกันเพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
3.) John Pfiffner & Frank Sherwood	เป็นวิธีการที่บุคคลจำนวนมาก ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานที่มีความซับซ้อนอย่างมีระบบ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน
4.) Hervert G. Hicks (Hicks, 1972)	กระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลเกิดปฏิสัมพันธ์ (Interact) ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
5.) Joseph L. Massie	โครงสร้างหรือกระบวนการที่กลุ่มจัดตั้งขึ้น มีการกำหนดกิจกรรม หรืองานออกเป็นประเภทต่าง ๆ มามอบหมายความรับผิดชอบในกิจกรรมนั้นๆ ให้แก่สมาชิกได้ดำเนินการปฏิบัติ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
6.) Lyndall Urwick	การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และจำแนกแบ่งกิจกรรมหรืองานนั้น ๆ ให้บุคคลในกลุ่มดำเนินการ
7.) Daniel Katz & Robert Kahn	ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์กร ในลักษณะใหม่ โดยนิยาม “องค์กร” ว่าเป็นระบบเปิดที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นลักษณะกระบวนการต่อเนื่องที่ประกอบด้วย สิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation Process) และ ผลผลิต (Output)

ที่มา (เอกชัย เจริญนิคย์, 2543, หน้า 7)

จากความหมายของบุคคลต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วเราสามารถที่จะสรุป ความหมายของคำว่า “องค์กร” ได้ดังนี้ องค์กรเป็นการรวมตัวกันของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีการแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์กรดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

และวัตถุประสงค์เดียวกัน และลักษณะขององค์การยังเป็นระบบเปิดที่มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งนำเข้า (Input) ซึ่งประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ แรงงาน ทุน ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ฯลฯ ไปสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation Process) ซึ่งก็คือ วิธีการ เทคนิคต่าง ๆ ในการจัดการเพื่อให้ สิ่งนำเข้า (Input) ไปสู่สิ่งส่งออก (Output) ที่พึงประสงค์ และสิ่งส่งออก (Output) ดังกล่าว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) หรือ การบริการต่าง ๆ (Service) ขององค์การนั่นเอง

3.2.2 ลักษณะขององค์การ

ลักษณะขององค์การยังสามารถจำแนกเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ลักษณะที่ 1 องค์การคือกลุ่มของบุคคล (Organization as a Group of People) ลักษณะนี้มององค์การว่าเป็นกลุ่มของบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน โดยมีรากฐานความเชื่อว่า บุคคลโดยลำพังคนเดียวไม่สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของตนได้ ทั้งนี้เพราะการดำเนินการคนเดียวจะขาดพลัง (Strength) ความสามารถ (Ability) เวลา (Time) และศักยภาพ (Potentials) ที่จะลงมือปฏิบัติให้กิจกรรมนั้นสำเร็จลุล่วงไป ดังนั้น บุคคลจึงมุ่งแสวงหาความร่วมมือร่วมกัน เพื่อให้เป้าหมายที่วางไว้สัมฤทธิ์ผลด้วย

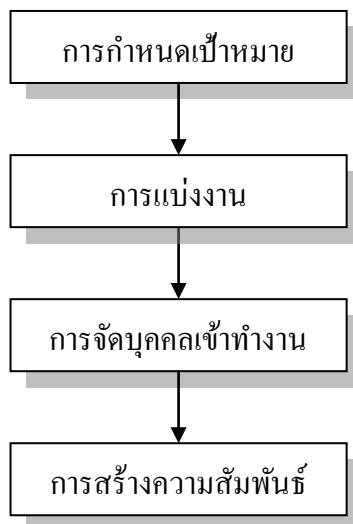
ดังนั้น องค์การ จึงเป็นที่รวมกลุ่มคน เพื่อการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดร่วมกันบรรลุผลสำเร็จ Barnard ได้กล่าวขยายความในประเด็นนี้ว่า คุณลักษณะขององค์การจะประกอบด้วย 1) การติดต่อสื่อสาร (communication) 2) การร่วมมือร่วมใจกัน (co-operation efforts) 3) การมีเป้าหมายร่วมกัน (common objectives) และ 4) การมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน (rules and regulations)

2. ลักษณะที่ 2 องค์การคือ โครงสร้างของความสัมพันธ์ (Organization as a Structure or Relationship) การมององค์การในลักษณะนี้จะมองในรูปกรอบ (Framework) ของความรับผิดชอบระหว่าง งานต่าง ๆ ลักษณะของการจัดการในองค์การธุรกิจ การมององค์การเป็นโครงสร้างนี้เป็นการมององค์การในลักษณะคงที่ (Static) ซึ่งในความเป็นจริงองค์การเป็นหน่วยงานที่มีการเคลื่อนไหวและมีการเปลี่ยนแปลง (Dynamic) อยู่เสมอ ฉะนั้น การมององค์การในความหมายนี้จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้ลึกซึ้งถึงองค์ประกอบดังกล่าวด้วย ไม่ควรมองเพียงแต่ความสัมพันธ์ของโครงสร้างในแต่ละกิจกรรมที่กำหนดไว้ เพราะจะเป็นการมององค์การในลักษณะแคบ ละเลยปัจจัยเช่น วิธีการดำเนินการ และวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

3. ลักษณะที่ 3 องค์การเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งของการจัดการ (Organization as a

Function of Management) ลักษณะนี้มององค์กรในรูปของการจัดกิจกรรม หรืองานต่าง ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเข้าไว้ด้วยกัน การแบ่งงานกันทำตามความสามารถ โดยการกำหนดหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการมอบหมายงาน ให้เหมาะสมกับภารกิจหลักขององค์กรเป็นหน้าที่พื้นฐานของการจัดการ ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผลสูงสุด (Most effectively)

4. ลักษณะที่ 4 ของการ คือ กระบวนการ (Organization as a Process) กระบวนการ คือลำดับ ขั้นตอน ความต่อเนื่อง การมององค์กรในลักษณะกระบวนการนี้ซึ่งเป็นการพิจารณาลำดับการทำงานว่ากิจกรรมใดควรเริ่มก่อน และกิจกรรมใดที่จะเริ่มต่อมา ซึ่งการทำงานใด ๆ ถ้าการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีความต่อเนื่อง จะก่อให้เกิดความรวดเร็ว (Speed) ถูกต้อง (Accuracy) และประหยัด (Economy)



ภาพที่ 3.2 แสดงองค์ประกอบขั้นพื้นฐานของกระบวนการขององค์กร

1) การกำหนดเป้าหมาย (Determination of objectives) การกำหนดเป้าหมายนี้เป็นขั้นแรกในการจัดองค์กร เนื่องจากเป้าหมายขององค์กรจะมีส่วนช่วยกำหนดทิศทาง และบ่งบอกถึงลักษณะของงานที่จะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ

2) การแบ่งงาน (Division of activities) โดยทั่วไปกลุ่มบุคคลจะมีความสามารถที่แตกต่างกัน ฉะนั้นการแบ่งงานให้ทำตามความสามารถและความถนัดจึงเป็นการดำเนินการที่มีเหตุผลเป็นอย่างยิ่ง แต่มีข้อพึงระวัง คือ งานที่ได้จัดแบ่งจะต้องไม่เกิดความซ้ำซ้อนของงานเกิดขึ้น จึงจะจัดว่าเป็นการแบ่งงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การแบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ฝ่ายการผลิต (Production) ฝ่ายการตลาด (Marketing) ฝ่ายจัดหา (Procurement) ฝ่ายการเงิน (Finance) และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นต้น

3) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Fitting individuals into activities) หลักการแบ่งงานแล้วขั้นต่อไป คือ การจัดบุคคลเข้าทำงานโดยพิจารณาความเหมาะสมของบุคคลที่จะเข้าทำงานตามสายงานให้ตรงกับความถนัดและความสามารถ (put the right man in the right job)

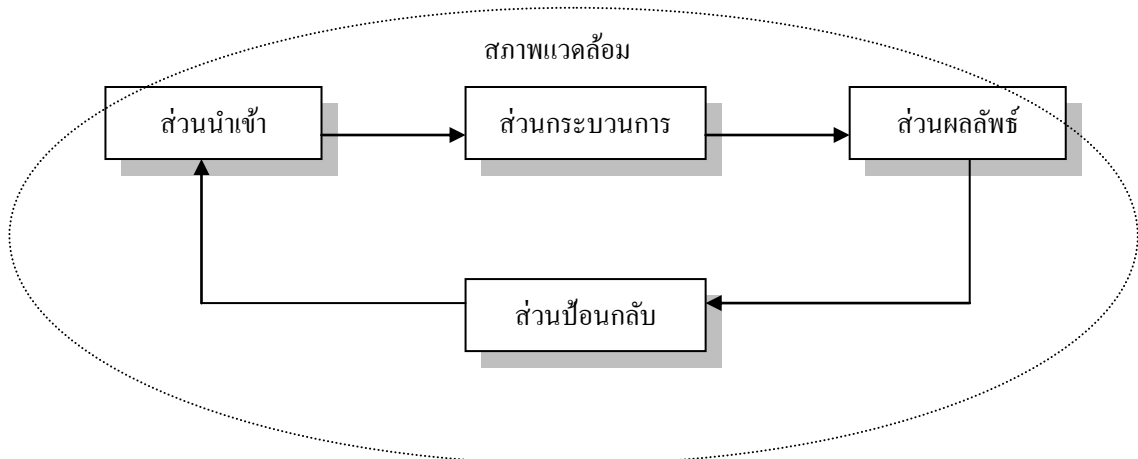
4) การสร้างความสัมพันธ์ (Developing relationships) ภายในองค์กรจะมีสายการบังคับบัญชา เพื่อบ่งบอกตำแหน่ง และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การกำหนดความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ จะเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานในองค์กรอำนาจหน้าที่สามารถมอบหมายเพียงแต่มีโครงสร้างของความสัมพันธ์ที่ชัดเจน ฉะนั้นทุกๆ คน ในองค์กรควรจะรู้จักผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ และความสัมพันธ์ของเขากับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรด้วย

5. ลักษณะที่ 5 องค์กรเป็นระบบอย่างหนึ่ง (Organization as a System)

ระบบ คือ กลุ่มของสิ่งต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน แล้วก่อตัวเป็นหน่วยที่มีความซับซ้อน หรืออาจกล่าวได้ว่า ระบบ คือ ส่วนรวมของสิ่งใด ๆ ที่ประกอบด้วยส่วนย่อย ๆ ที่จัดเรียงลำดับมีความเกี่ยวข้องกัน

Norbert Wiener ได้ให้แนวความคิดขององค์กรอย่างชัดเจนเป็นครั้งแรกว่า “องค์กร” เป็นระบบหนึ่งประกอบด้วย ส่วนนำเข้า (Input) ส่วนกระบวนการ (Process) ส่วนผลลัพธ์ (Output) ส่วนข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และสภาพแวดล้อม (Environment) ดังภาพที่

3.3



ภาพที่ 3.3 แสดงระบบขององค์กร

จากแนวความคิดของ Wiener จะเห็นว่าองค์กรมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกจากนั้นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ยังเป็นตัวกำหนดให้องค์กรมีการปรับตัวอยู่ตลอด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าองค์กรจะต้องการระบบเปิด (Open System) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ

มากมายที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมจากภายนอก

3.2.3 ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)

ทฤษฎีเป็นเพียงนามธรรม ที่ใช้ในการวิเคราะห์ถึงความจริงที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติรอบๆตัว อย่างมีระบบและแบบแผนในเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งในลักษณะเช่นนี้ทฤษฎีก็เปรียบเสมือนการคาดคะเนถึงผลที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ต่างๆที่มีความแตกต่างกัน

ในต้นศตวรรษที่ 20 จนถึงปัจจุบัน เราสามารถจำแนกของความคิดและทฤษฎีขององค์การออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. ทฤษฎีสัมัยดั้งเดิม (Classical Theory)

กลุ่มนักวิชาการที่มีบทบาทในแนวองค์การสมัยดั้งเดิม คือ Frederick Taylor ซึ่งเป็นเจ้าตำรับการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ Max Weber ซึ่งเป็นเจ้าตำรับระบบราชการ Lyndall Urwick & Luther Gulick ผู้มีชื่อเสียงเรื่อง ทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงาน ทฤษฎีสัมัยดั้งเดิมนี้ได้เกิดขึ้นเมื่อปลายศตวรรษที่ 19 ซึ่งสภาพสังคมในยุคนั้นเป็นสังคมอุตสาหกรรม ทฤษฎีนี้จึงมีโครงสร้างที่แน่นอน มีการกำหนดกฎเกณฑ์และเวลาอย่างมีระเบียบแบบแผน มุ่งให้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Efficient and effective Productivity) จึงเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นเฉพาะความเป็นทางการ ความมีรูปแบบ เพื่อจะได้ผลผลิตที่สูงและรวดเร็ว มองมนุษย์เสมือนเครื่องจักร (Mechanistic) โดยไม่ได้ให้ความสำคัญของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสภาพแวดล้อมทางการทำงาน ความรู้สึกในเชิงจิตวิทยา สังคมวิทยา และ มนุษยวิทยา ทุกสิ่งทุกอย่างต้องเป็นตามกฎเกณฑ์ ตามกรอบ และโครงสร้างที่ได้กำหนดไว้ โดยปราศจากความยืดหยุ่น (Flexibility) ฉะนั้นทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้พยายามที่จะสร้างองค์การขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมขององค์การ หลักการทฤษฎีสัมัยดั้งเดิมจะมุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักการ 4 ประการขององค์การที่มีรูปแบบ ได้แก่ การแบ่งชั้นสายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน ช่วงควบคุม และเอกภาพในการบริหารงาน

2. ทฤษฎีสัมัยใหม่ (Neo-Classical Theory)

บุคคลที่มีชื่อเสียงในแนวคิดทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ คือ Hugo Munsterberg ได้เป็นผู้เริ่มต้น วิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ดั้งเดิม โดยได้พัฒนามาพร้อมกับ วิชาสังคมวิทยา วิชาจิตวิทยา การพัฒนาที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ. 1910 และ 1920 โดยได้ให้ความสำคัญ และคุณค่าของมนุษย์มากขึ้น ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ให้ความสนใจด้านความต้องการ (need) ของสมาชิกในองค์การเพิ่มมาก

ขึ้น คำนึงถึงความรู้สึกของมนุษย์ ยอมรับอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เช่น กลุ่มคนงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งมีความเชื่อว่าขบวนการมนุษย์สัมพันธ์จะให้ประโยชน์ในการผ่อนคลายความตายนในโครงสร้างขององค์การสมัยดั้งเดิมลงได้

3. ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory)

บุคคลที่มีชื่อเสียงในแนวคิดทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีหลายคน เช่น Alfred Korzybski, Mary Parker Follet, Chester I. Barnard, Norbert Wiener และ Ludwig Von Bertalanffy เป็นต้น

ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันที่รับการพัฒนาในช่วง ค.ศ. 1950 แนวทางการพัฒนายังคงใช้แนวความคิดของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม และแบบสมัยใหม่ มาผสมผสาน โดยได้พยายามนำหลักการด้านวิทยาศาสตร์หลายสาขาเข้ามาผสมผสาน เรียกว่า “สหวิทยาการ” (Multidisciplinary Approach) โดยทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้เสนอแนวทางในการพิจารณาองค์การ ควรเน้นการวิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งต่างๆเข้าด้วยกัน การศึกษาองค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์ห่องค์การในเชิงระบบ (The System Analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่างๆมากมายทั้งภายในองค์การ และ ภายนอกองค์การ ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้างและการจัดองค์การทั้งสิ้น

ในการศึกษาองค์การโดยใช้ทฤษฎีสมัยปัจจุบันนั้น ได้ยึดหลักวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบซึ่งแนวคิดในเชิงระบบนี้มีส่วนประกอบต่างๆที่เป็นพื้นฐานด้วยกัน 5 ส่วนคือ

- 1) ส่วนนำเข้า (Input)
- 2) ส่วนกระบวนการ (Process)
- 3) ส่วนผลลัพธ์ (Output)
- 4) ส่วนป้อนกลับ (Feedback)
- 5) สภาพแวดล้อมของระบบ (Environment)

ดังนั้น องค์การในแนวคิดนี้จึงต้องมีการปรับตัว (adaptive) อยู่ตลอดเวลาเพราะตัวแปรต่างๆมีลักษณะการเปลี่ยนแปลง (dynamic) อยู่เสมอ

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ปัจจุบันอีกทฤษฎีหนึ่ง คือ **ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณี (Contingency Theory)** เป็นทฤษฎีที่มีการพัฒนามาจากความเป็นอิสระ ที่ว่าองค์การที่เหมาะสมที่สุด ควรจะเป็นองค์การที่มีโครงสร้างและระบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และสภาพความเป็นจริงขององค์การ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของมนุษย์ (Humanistic Environment) ดังนั้น เราพอที่จะสรุปทฤษฎีองค์การใน 3 รูปแบบได้ตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เปรียบเทียบทฤษฎีองค์การใน 3 รูปแบบ

ทฤษฎีสมาัยดั้งเดิม	ทฤษฎีสมาัยใหม่	ทฤษฎีสมาัยปัจจุบัน
1. เน้นเศรษฐกิจ (Economic) 2. มองมนุษย์เป็นเครื่องจักร (Mechanistic)	1. เน้นสภาพสังคม (Social) 2. มองมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิต ที่มี ความรู้สึก มีจิตใจ (Organic) 3. นำความรู้ด้านมนุษย์สัมพันธ์มา ใช้	1. เน้นสังคมเศรษฐศาสตร์ (Socioeconomic) 2. มองมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มี ความรู้สึก มีจิตใจ 3. นำความรู้ด้านมนุษย์สัมพันธ์มา ใช้ 4. นำสิ่งแวดล่อมมาพิจารณา 5. ใช้แนวความคิดในเชิงระบบ 6. คำนึงถึงความเป็นอิสระ และ สิ่งแวดล่อมภายใน และภายใน (ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์ และกรณี)

3.3 ระบบสารสนเทศกับองค์การและการจัดการ

3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การและการจัดการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นเรื่องการออกแบบและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องเข้าใจถึงสิ่งแวดล่อม โครงสร้างหน้าที่การทำงาน วัฒนธรรม การเมือง ภายในองค์การ ตลอดจนบทบาทของผู้บริหารและระบบการตัดสินใจ



ภาพที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การและการจัดการ

3.3.2 แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศและองค์การ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548:28) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและระบบสารสนเทศว่าจำแนกได้เป็น 2 แนวคิดคือ แนวคิดแรกเชื่อว่าระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อองค์การด้านเดียว แนวคิดที่สองเชื่อว่าองค์การและระบบสารสนเทศมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

1. แนวคิดที่เชื่อว่าระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อองค์การด้านเดียว แนวคิดนี้เกิดขึ้นในยุคแรกของการศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศ แนวคิดนี้เชื่อว่าการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์การ จะทำให้เกิดผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งต่อองค์การ เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้มีการรวมศูนย์อำนาจมากขึ้น (Hennessy, 1983; Leavitt & Whisler, 1958) ในขณะที่นักวิชาการบางกลุ่มอาจเชื่อว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้มีการกระจายอำนาจมากขึ้น (Burlingame, 1961; Rogerd, 1988) หรือเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้ผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทในการตัดสินใจมากขึ้น เนื่องจากมีสารสนเทศมากพอที่จะใช้ในการตัดสินใจที่สำคัญ (Shove, 1983)

ข้อจำกัดของแนวคิดนี้ คือ เป็นการใช้กรอบแนวคิดที่ค่อนข้างจะง่ายเกินไปโดยมองลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การเป็นลักษณะหนึ่งต่อหนึ่ง และเป็นการมององค์การในลักษณะหยุดนิ่ง ซึ่งความจริงแล้วระบบสารสนเทศมีประโยชน์หรือความจำเป็นมากกว่าจะมองว่าเป็นการรวมหรือกระจายอำนาจ

2. แนวคิดที่เชื่อว่าองค์กรและระบบสารสนเทศมีผลกระทบซึ่งกันและกัน บาร์เลย์ (Barley, 1986) รวมทั้งแครมเมอร์และคิง (Kraemer & King, 1980) เป็นนักวิชาการที่ได้แย้งแนวคิดแบบแรก โดยไม่เชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำไปสู่ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งตายตัว บาร์เลย์ ได้ศึกษาถึงการนำเครื่อง Computer Tomography Scanners (CT) มาใช้ในระบบสารสนเทศด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาล 2 แห่งซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกัน ผลปรากฏว่า หลังจากนำเครื่อง CT มาใช้ โรงพยาบาลแห่งหนึ่งการรวมศูนย์อำนาจมากขึ้น ในขณะที่อีกโรงพยาบาลหนึ่งกลับมีการกระจายอำนาจมากขึ้น ดังนั้น บาร์เลย์จึงสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้นำไปสู่การกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจอย่างที่แนวคิดแรกเชื่อ แต่ลักษณะขององค์กรใดด้านความรู้ อำนาจ และโครงสร้างทางสังคมต่างหากที่มีผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ภายหลังจากนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ (Barley, 1986)

ในปัจจุบัน เราถือว่าองค์กรใดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ นอกจากจะเป็นการรวมอำนาจ หรือกระจายอำนาจ หรือเพิ่มอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น สิ่งจำเป็นอย่างหนึ่ง ก็คือสารสนเทศจะเป็นทำให้เกิดการได้เปรียบทางธุรกิจ

3.4 องค์กรเสมือนจริง

องค์กรเสมือนจริงเป็นรูปแบบขององค์กรสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคมเป็นสิ่งเชื่อมโยงบุคคลเข้าด้วยกันเพื่อประกอบกิจกรรมร่วมกัน ทั้งทางด้านธุรกิจ หรือการศึกษา

3.4.1 แนวคิดเรื่องความจริงเสมือน (Virtuality) ความจริงเสมือนอาจจะถือได้ว่าเป็นลักษณะของการเปรียบเทียบ (Metaphor) ของการสร้างความจริงโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากความจริงที่เรารับรู้มาก่อน โดยความจริงเสมือน หรือความจริงซึ่งสร้างจำลองโดยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นความจริง ซึ่งมนุษย์เราสร้างขึ้นมาในลักษณะสามมิติเพื่อเลียนแบบความจริงด้านกายภาพ (Physical reality) ดังนั้น Toroff (1997) จึงมองว่า ความจริงเสมือนเป็นกระบวนการในการสร้างความจริง ซึ่งเกิดจากการกำหนดของผู้ใช้ในฐานะที่เป็นกลุ่มหรือองค์กร ในการสร้างความจริง ขึ้นมาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ (Negotiated reality) เช่น การสร้างแบบจำลองของบ้านในลักษณะสามมิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานสามารถเห็นบ้านในมุมมองต่าง ๆ เหมือนกับการไปดูบ้านจริง ๆ

3.4.2 ความหมายขององค์การเสมือนจริง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548:32) ได้สรุปความหมายของบุคคลที่ให้ความหมายขององค์การเสมือนไว้ดังนี้

Laudon & Laudon (1999) ให้คำจำกัดความว่าองค์การเสมือนจริงคือ องค์การที่ใช้เครือข่ายในการเชื่อมโยงคน ทรัพยากร และความคิดต่าง ๆ เพื่อสร้างและกระจายสินค้าและบริการ โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องขอบเขตขององค์การแบบเดิม หรือข้อจำกัดในด้านสถานที่ตั้งขององค์การ

Haag et al. (2000) ได้ให้ความหมายขององค์การเสมือนจริงไว้ว่า องค์การเสมือนจริงคือ เครือข่ายขององค์กรอิสระที่เชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อที่จะใช้ประโยชน์ด้านการตลาด โดยการแลกเปลี่ยนทักษะ ลดต้นทุน และการเข้าถึงตลาด

Travica (1997) กล่าวว่า องค์การเสมือนจริงหมายถึงรูปแบบขององค์การแบบใหม่ ซึ่งประกอบด้วยคน กลุ่มคน หรือหน่วยงาน หรือองค์การซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้ต้องการเดียวกัน และอยู่กระจายตามที่ต่าง ๆ ในลักษณะชั่วคราวหรือถาวร โดยผ่านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจะดำเนินการในกระบวนการผลิต

สรุป องค์การเสมือนคือ องค์การที่สร้างบนเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้ เช่น องค์การเสมือนทางธุรกิจ สามารถทำธุรกรรมทางด้านการตลาด การซื้อ-ขายสินค้าได้ หรือองค์การเสมือนทางการศึกษา สามารถให้ทำกิจกรรมได้ ตั้งแต่สถาบันเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนอะไรบ้าง มีใครสนใจเรียน ควรลงทะเบียนหรือสมัครเรียนอย่างไร เป็นต้น

3.4.3 ลักษณะขององค์การเสมือนจริง นักวิชาการได้ให้ความเห็นสอดคล้องกันถึงลักษณะขององค์การเสมือนไว้ดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม องค์การจะต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อช่วยในการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้แม้ว่าจะอยู่ห่างไกลกัน โดยการติดต่ออาจจะอยู่ในรูปของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) อินทราเน็ต (Intranet) หรือเอ็กสตราเน็ต (Extranets) โดยเครือข่ายการสื่อสารจะช่วยสร้างช่องทางการติดต่อระหว่างองค์การกับลูกค้า ผู้รับจ้างแบบรับช่วง ผู้จัดหาสินค้า/วัตถุดิบ (Suppliers) และคู่แข่งกัน โดยสารสนเทศที่ติดต่อกันจะเรียกว่าระบบสารสนเทศระหว่างองค์การ ดังนั้นสารสนเทศจึงเป็นหัวใจขององค์การเสมือนจริง

2. สัมคมกับชุมชนเครือข่ายซึ่งมีการร่วมมือและพึ่งพากัน เครือข่ายคอมพิวเตอร์จะเชื่อมคนหรือเครื่องจักรเข้าด้วยกัน กลายเป็นสังคมหรือชุมชนซึ่งมีโครงสร้างเป็นแบบเครือข่าย (Network Structure) ซึ่งจะประกอบด้วยคนซึ่งมีความสนใจร่วมกัน การติดต่อทางสังคมจะมี

ข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์น้อยกว่าชุมชนแบบดั้งเดิม ดังนั้นชุมชนเครือข่ายหรือชุมชนเสมือนจริงจึงมีลักษณะทางสังคมที่หลากหลาย ทั้งด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ และฐานะทางสังคม และชุมชนเครือข่ายนี้จะร่วมมือกันหรือเป็นพันธมิตรกันเพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน เครือข่ายทางสังคมดังกล่าวจะมีการประชุมกันออนไลน์ สำหรับผู้ที่มีความสนใจร่วมกัน และต้องการแสวงหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ก็ได้ในลักษณะนี้เรียกว่าเป็นชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community หรือ E-community)

3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) องค์กรเสมือนจริงจะมีความยืดหยุ่น โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่และเวลา การปฏิบัติงานในองค์กรอาจใช้กลุ่มงานที่ทำหน้าที่ต่างกัน นอกจากนี้องค์กรเสมือนจริงอาจนำวิธีจ้างคนภายนอก และกลยุทธ์การสร้างพันธมิตรระหว่างองค์กรมาใช้

4. ความไว้วางใจ (Trust) องค์กรเสมือนจริงต้องการความไว้วางใจในระดับที่สูงกว่าองค์กรแบบเดิม เพราะว่าการทำงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะไม่อยู่ในสายตาของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารและการควบคุมดูแลการทำงานจะมีน้อยลง ดังนั้นสมาชิกในองค์กรเสมือนจริงจะต้องมีความไว้วางใจกันว่างานที่ได้มีการมอบหมายกันไปแล้วจะมีการดำเนินการจนเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ลักษณะการปฏิบัติงานแบบนี้จะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและนายจ้าง และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรด้วย

5. การบริหารตนเอง (Self-organizing) องค์กรเสมือนจริงจะมีลักษณะเป็นองค์กรที่มีการบริหารตนเอง กล่าวคือ การปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์กรจะมีความเป็นอิสระมากขึ้น เพราะสายการบังคับบัญชาจะไม่เห็นชัดเจนเหมือนกับองค์กรแบบเดิม การทำงานจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของสมาชิกผู้นั้นซึ่งจะเป็นผู้ที่ทราบดีที่สุดว่าควรจะทำอย่างไร จึงจะเหมาะสมที่สุด (Faucheux, 1997) นอกจากนี้การบริหารตนเองยังครอบคลุมไปถึงการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับคอมพิวเตอร์ โดยการมีบทบาทน้อยมากหรือไม่มีเลย

6. ขอบเขตขององค์กรไม่แน่ชัด (Unclear Boundary) องค์กรแบบดั้งเดิมมีขอบเขตที่แน่นอนชัดเจน ขอบเขตดังกล่าวรวมถึง โครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน สถานที่ตั้งขององค์กร เป็นต้น แต่เนื่องจากองค์กรเสมือนจริงใช้ความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นเครือข่าย โดยองค์กรเหล่านั้นอาจจะอยู่ต่างสถานที่กัน ทำให้เป็นการยากที่จะกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดขององค์กรเสมือนจริงได้

7. ไม่มีสถานที่ตั้งขององค์กร (Locationless) การทำงานโดยไม่มีสถานที่ตั้ง (Locationless Operations) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ดำเนินใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยไม่คำนึงถึงสถานที่ เช่น การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการสร้างร้านค้าเสมือนจริง (Virtual

Store) ซึ่งลูกค้าสามารถแวะชมร้านได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เช่น ร้านหนังสือ amazon.com ซึ่งลูกค้าจะแวะซื้อหนังสือได้บนอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ร้านไม่มีที่ตั้งให้ลูกค้าเข้าไปเยี่ยมชมเหมือนร้านค้าหนังสือทั่วไป หรือกรณีร้าน Hot Hot Hot ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ซึ่งมีเนื้อที่เพียง 300 ตารางฟุต ซึ่งแน่นอนว่าไม่สามารถจะรับรองกับลูกค้าจำนวนมาก ได้ ดังนั้นจึงได้สร้างร้านค้าเสมือนจริงบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ลูกค้าแวะมาเยี่ยมร้านประมาณ 1,500 รายต่อวัน หรือบริษัทเดลคอมพิวเตอร์ (Dell Computer) ซึ่งใช้กลยุทธ์แบบโรงงานที่ไม่มีสถานที่ตั้ง (Locationless manufacturing strategies) เพราะบริษัทเดลไม่ได้ผลิตอะไรเลยแต่จะซื้อส่วนประกอบต่าง ๆ และการออกแบบเครื่องแล้วนำมาประกอบเองเท่านั้น เพราะบริษัทเห็นว่าลูกค้าไม่สนใจว่าโรงงานจะตั้งอยู่ที่ใดอย่างไรก็ตามแม้ว่าจะไม่มีสถานที่ตั้งของโรงงาน แต่บริษัทเดลสามารถส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าได้ตามที่ต้องการ

ลักษณะขององค์การเสมือนจริง เป็นลักษณะขององค์การที่เกิดขึ้นมาพร้อม ๆ กับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไม่หยุดนิ่ง ซึ่งลักษณะการทำงานในองค์การเหมือนกับองค์การแบบเดิมแตกต่างกันคือลักษณะกายภาพนั้นหมายถึงไม่มีที่อยู่หรือที่สถานที่ตั้งขององค์การเหมือนแบบเดิม แต่อาศัยความสามารถของเทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคมในการประกอบธุรกรรม

3.4.4 เปรียบเทียบองค์การเสมือนจริงกับองค์การแบบดั้งเดิม เพื่อให้เห็นภาพความแตกต่างระหว่างองค์การเสมือนจริงกับองค์การแบบดั้งเดิม จึงเปรียบเทียบดังตารางต่อไปนี้

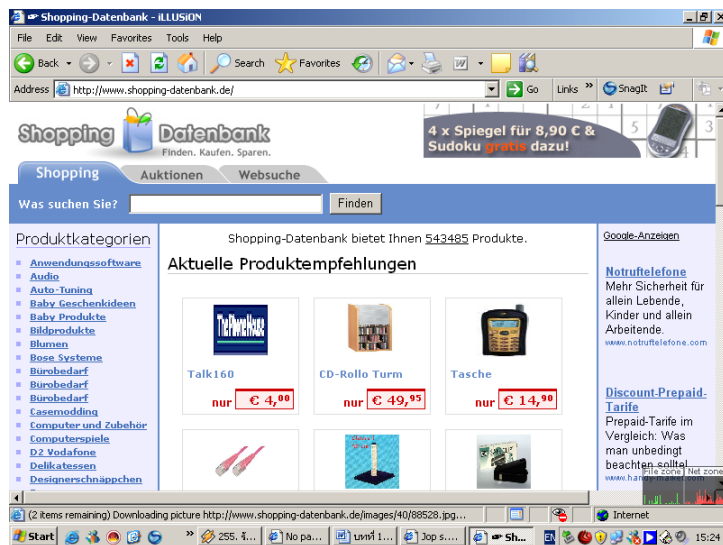
ตารางที่ 3.3 เปรียบเทียบลักษณะขององค์การแบบดั้งเดิมและองค์การเสมือนจริง

ลักษณะ	องค์การแบบดั้งเดิม	องค์การเสมือนจริง
โครงสร้าง	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความเป็นทางการสูง ● โครงสร้างที่เน้นสายบังคับบัญชา ● โครงสร้างตายตัว 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความไม่เป็นทางการสูง ● โครงสร้างแบบเครือข่าย ● โครงสร้างหลวม
การบริหารงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● มีขอบเขตชัดเจน ● เน้นการควบคุม ● รวมศูนย์อำนาจ ● การทำงานโดยเน้นตัวบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> ● ขอบเขตไม่ชัดเจน ● การมีส่วนร่วม ● กระจายอำนาจ ● การทำงานโดยอาศัยทีมงาน

ที่มา (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548, หน้า 40)

นอกจากนี้ในด้านการบริหารงาน ในขณะที่องค์กรแบบดั้งเดิมจะมีการควบคุมหรือการรวมศูนย์อำนาจค่อนข้างสูง การตัดสินใจการดำเนินงานต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเป็นสำคัญ การดำเนินงานในองค์กรเสมือนจริงจะต้องอาศัยเครือข่าย (Network) ของทีมงานหรือองค์กรในการทำงาน การตัดสินใจจะกระจายให้สมาชิกในเครือข่ายมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน

ตัวอย่างองค์กรเสมือนจริง



ภาพที่ 3.5 แสดงร้านค้าเสมือนจริง www.shopping2000.com

3.4.5 ประโยชน์ขององค์กรเสมือนจริง ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548: 40)

1. องค์กร

1) ช่วยเสริมสร้างให้ธุรกิจขนาดเล็กใช้ทรัพยากรในเครือข่ายเพื่อแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ได้ เช่น Amazon.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ขายหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ตที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับร้านหนังสือใหญ่ที่สุดของโลกได้

2) ทำให้องค์กรสามารถสร้างความชำนาญเฉพาะด้านที่ตนเองเชี่ยวชาญให้โดดเด่นได้ เพราะมีเวลาในการที่จะทุ่มเทเวลาและทรัพยากรให้กับงานที่สำคัญที่ตนเองถนัดมากขึ้น

2. ผลผลิต

1) ช่วยในการปรับปรุงผลผลิตอย่างมาก ผลผลิตหรือบริการต่อลูกค้าจะมีคุณภาพมากขึ้นและรวดเร็วขึ้น

2) ลดเวลาการผลิตสู่ตลาด (Time to Market) และเพิ่มอัตราการขายตัวของสินค้าในตลาดในลักษณะที่องค์กรธุรกิจเดี่ยว (Individual business) ไม่สามารถทำได้โดยลำพัง

3. คนทำงาน

1) เพิ่มความสำคัญของมนุษย์มากขึ้น เพราะองค์ประกอบของงานที่มีลักษณะเป็นเครื่องจักร มีความซ้ำซากจะลดน้อยลง เปิดโอกาสให้คนทำงาน โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

2) เปิดโอกาสให้คนทำงานแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ กับผู้เชี่ยวชาญซึ่งมาจากหลาย ๆ แห่ง หรือหลายประเทศในเครือข่ายการทำงานร่วมกัน

4. ระยะเวลา

1) ระยะเวลาจะไม่เป็นอุปสรรคในการทำงาน การประชุม การร่วมมือ หรือ การสัมมนา ดังนั้น การทำงานจึงมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ประหยัดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการเดินทาง ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรในทางอื่นที่มีประโยชน์มากขึ้น

3) ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม เพราะการเดินทางไปกลับจากบ้านไปยังสถานที่ทำงานจะมีย่อยลง

5. สถานที่ตั้ง

1) ลดปัญหาจากความเสียหายด้านกายภาพ เช่น ไฟไหม้ ระเบิด และ แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ร้ายอื่น ๆ เช่น การประท้วงของสายการบิน เพราะว่าการดำเนินธุรกิจจะไม่รวมศูนย์อยู่ที่ใดสักแห่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง

2) ลดต้นทุนในเรื่องการใช้พื้นที่ของสถานที่ทำงาน เพราะว่ามีกรนำรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมาใช้

3) ทำให้คนทำงานมีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น

3.4.6 ข้อจำกัดขององค์การเสมือนจริง ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548: 42) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ด้านสังคม

1) ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร และพนักงานกับพนักงาน จะมีย่อยลง ซึ่งอาจจะทำให้ขาดการกระตุ้นจากการได้พบตัวหรือการได้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อช่วยในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

2) เส้นแบ่งของชีวิตการทำงานและชีวิตที่บ้านไม่ชัดเจน ซึ่งอาจจะทำให้ระดับความเครียดเพิ่มขึ้น

2. ความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment)

1) หากไม่มีการปรับปรุงความสัมพันธ์ในการจ้างงานในองค์การเสมือนจริง

พนักงานที่มีความรู้และมีคุณค่าต่อองค์กรอาจจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรน้อยลง และพนักงานเหล่านี้อาจจะต้องการทำงานให้ผู้ที่สามารถให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ดังนั้นอัตราการเข้าออกอาจจะสูงขึ้นซึ่งจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จของบริษัทได้

2) พนักงานซึ่งไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้ที่เป็นตัวหลักในการทำงานอาจจะเป็นผู้ที่ทำงานในลักษณะที่เป็นงานอดิเรก หรือเคยชินกับการทำงานในลักษณะที่ประจำอยู่ที่ทำงานมากกว่าทำงานในลักษณะเสมือนจริง ดังนั้นควรจะต้องมีการฝึกอบรมหรือสร้างความผูกพันกับองค์กรให้กับพนักงานเหล่านั้น รวมทั้งจะต้องมีการดูแลผู้ที่รับจ้างรายบุคคลเหล่านี้ด้วย ไม่เช่นนั้นองค์กรเสมือนจริงจะมีการแบ่งแยกระหว่างพนักงานมากขึ้น

3.5 บทสรุป

การจัดการซึ่งหมายถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรคือ คน งบประมาณ เงิน เครื่องจักร และวัสดุ ในดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งการจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จวิธีหนึ่งคือการเอาระบบสารสนเทศ นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการในองค์กร

องค์กร หมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีการแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์กรดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน และลักษณะขององค์กรยังเป็นระบบเปิดที่มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งนำเข้า (Input) ซึ่งประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ แรงงาน ทุน ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ฯลฯ ไปสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation Process) ซึ่งก็คือวิธีการ เทคนิคต่าง ๆ ในการจัดการเพื่อให้ สิ่งนำเข้า (Input) ไปสู่สิ่งส่งออก (Output) ที่พึงประสงค์ และสิ่งส่งออก (Output) ดังกล่าว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) หรือ การบริการต่าง ๆ (Service) ขององค์กรนั่นเอง โดยสามารถแบ่งลักษณะขององค์กรได้ดังนี้ (1) องค์กรคือกลุ่มของบุคคล (2) องค์กรคือโครงสร้างของความสัมพันธ์ (3) องค์กรเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งของการจัดการ (4) องค์กรคือกระบวนการ และ (5) องค์กรเป็นระบบอย่างหนึ่ง

องค์กรเสมือนจริง เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่มีลักษณะขององค์กรที่ไม่ต้องมีสถานที่ตั้ง แต่ใช้ความสามารถของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการจัดตั้งองค์กร และประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านทั้งตัวองค์กรเอง หรือด้านผลผลิตที่ทำได้ลดเวลาการผลิตสู่ตลาดได้ ด้านคนทำงาน ก็จะเปิดโอกาสให้คนทำงานโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ด้านระยะทางก็ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทาง และด้านสถานที่ตั้งก็จะช่วยลดต้นทุนในเรื่องการใช้พื้นที่ของสถานที่ทำงาน ทำให้คนมีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น

ตัวอย่างองค์กรเสมือนจริง เช่น ร้านค้าเสมือนจริงของ Amazon.com ซึ่งเป็นร้านค้ามีการบริการซื้อขายหนังสือที่ใหญ่ที่สุดในโลก

คำถามทบทวน

1. การจัดการมีความสำคัญอย่างไรสำหรับองค์กร
2. จงอธิบายความหมายของการจัดการเป็นศาสตร์และศิลปะ
3. ระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการจัดการอย่างไรบ้าง
4. ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม (Classical Theory) มีความแตกต่างกับ ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory) อย่างไร
 5. มีรถทัวร์ 2 คัน คันหนึ่งเป็นรถทัวร์สายปกติที่วิ่งระหว่างกรุงเทพ-เชียงใหม่ มีผู้โดยสารเต็มคันรถ ผู้โดยสารเหล่านี้บางคนต้องการกลับไปเยี่ยมบ้าน บางคนไปประกอบธุรกิจส่วนตัว และบางคนไปเที่ยว จุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารเหล่านี้จะไปล้วนแตกต่างกัน เช่น บางคนลงนครสวรรค์ บางคนลงพิษณุโลก บางคนลงแพร่ และบางคนลงเชียงใหม่ เป็นต้น สำหรับรถคันที่สอง เป็นรถที่นักศึกษาสถาบันหนึ่งว่าจ้างให้ไปเช่าใหญ่เพื่อต้องการไปงานต้อนรับน้องใหม่ จากสถานการณ์ อยากทราบว่า การรวมตัวของสมาชิกในรถทัวร์คันไหนเข้าข่ายที่เรียกว่า องค์การ พร้อมทั้งระบุเหตุผล
 6. จงอธิบายความหมายขององค์การเสมือนจริง พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
 7. จงอธิบายลักษณะขององค์การเสมือนจริงว่าเป็นอย่างไรมาพอให้เข้าใจ