

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน

- 2.1.1 ประวัติของอาคารสำนักงาน
- 2.1.2 วิวัฒนาการของการออกแบบพื้นที่ในสำนักงาน
- 2.1.3 การวิเคราะห์ความต้องการใช้พื้นที่สำนักงาน
- 2.1.4 รูปแบบของสำนักงาน
- 2.1.5 อาคารราชการเป็นรูปแบบสำนักงานแบบรังผึ้ง
- 2.1.6 รูปแบบใหม่ของสำนักงานแบบรังผึ้ง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอิทธิพลของเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน

- 2.2.1 อิทธิพลของเทคโนโลยีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์กร
- 2.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศสาเหตุของการเปลี่ยนแปลง
- 2.2.3 อิทธิพลของเทคโนโลยีที่มีต่อสังคม
- 2.2.4 การใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน
- 2.2.5 อิทธิพลของเทคโนโลยีที่มีผลต่อผังสำนักงาน
- 2.2.6 การเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการตำรวจ

- 2.3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร
- 2.3.2 คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร
- 2.3.3 วัฒนธรรมองค์กรการใช้พื้นที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 2.3.4 วัฒนธรรมองค์กร การใช้พื้นที่เก็บเอกสารของสำนักงานตำรวจ
- 2.3.5 วัฒนธรรมองค์กรของตำรวจในอดีต
- 2.3.6 วัฒนธรรมองค์กรของตำรวจในปัจจุบัน
- 2.3.7 ภารกิจของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด
- 2.3.8 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะการจัดผังสำนักงาน

2.4 สรุปความสัมพันธ์ระหว่าง การใช้งานเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร และการจัดผัง

สำนักงาน

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน

2.1.1 ประวัติของอาคารสำนักงาน

ในระยะเริ่มแรกแบ่งได้เป็น 3 ประเภท

1. สำนักงานภาครัฐ (government office) อาคารส่วนใหญ่ใช้สำหรับการใช้สอยรวม เช่น เป็นที่บริหารงานรัฐบาล ที่ทำงานของสถานทูต รวมทั้งใช้เป็นศาลด้วย โดยชั้นบนของอาคารใช้เป็นที่ทำงาน และใช้ชั้นล่างเป็นที่ชุมนุมชนในลักษณะ Market Place

2. สำนักงานในทางการค้าหรือพาณิชย์ (commercial office) สำนักงานส่วนใหญ่เป็นสำนักงานสำหรับธนาคาร โดยใช้เป็นที่เก็บเงินและสินค้าบางชนิด สำนักงานในระยะแรก ๆ ใช้ส่วนหนึ่งของบ้านหรือร้านค้า โดยชั้นบนเป็นที่อยู่อาศัยและชั้นล่างเป็นที่ค้าขาย

3. สำนักงานวิชาชีพ (professional office) ได้แก่ สำนักงานที่ใช้เป็นที่ฝึกเรียน ปฏิบัติงานของเนติบัณฑิต ซึ่งต่อมาใช้เป็นสถานที่ศึกษาสำหรับขุนนางระดับต่าง ๆ โดยถ้าวินิจฉัยนี้เป็นวิชาชีพชั้นสูง

สถาปนิกชาวอังกฤษ ฟรานซิส ดัฟฟี (Duffy, 1998) ได้แบ่งวิวัฒนาการของอาคารสำนักงานสมัยใหม่ออกเป็น 3 ช่วงคือ

ช่วงที่ 1 กลางศตวรรษที่ 19 อาคารสำนักงานส่วนใหญ่เป็นที่ทำงานของบริษัท ประกันภัย ภายในอาคารใช้แสงธรรมชาติ และตะเกียงโดยอาศัยน้ำมันหรือก๊าซ สำนักงานที่ใหญ่ที่สุดในช่วงนี้ประกอบด้วยคนงาน 80 คน

ช่วงที่ 2 อาคารสำนักงานส่วนใหญ่ไม่ใช่อาคารของบริษัทประกันภัย องค์กรต่าง ๆ เจริญเติบโตขึ้น ขนาดของสำนักงานใหญ่ขึ้น มีการจัดสำนักงานเป็นแถวเรียงกันในห้องโถง ระยะพื้นถึงพื้นสูง เพื่อให้แสงธรรมชาติเข้ามาได้มาก อาคารค่อนข้างแคบโดยระยะไกลที่สุดจากหน้าต่างถึงโต๊ะทำงานมีความกว้างไม่เกิน 8 เมตร หน้าต่างทั้งหมดเปิดปิดได้เพื่อการถ่ายเทอากาศ หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 วิวัฒนาการของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้เกิดเครื่องปรับอากาศ การใช้ไฟฟ้าเพื่อสร้างแสงสว่าง และการระบายอากาศในอาคาร ทำให้สามารถออกแบบอาคารได้ลึกมากขึ้น เริ่มมีการทำรูปอาคารแบบสี่เหลี่ยมจัตุรัส และมีวิวัฒนาการด้านโครงสร้างเหล็กและลิฟต์ทำให้เกิดการสร้างอาคารแบบระฟ้าขึ้นในระยะหลังของช่วงนี้

ช่วงที่ 3 เริ่มในค.ศ.1970 ขนาดของอาคารสำนักงานใหญ่ขึ้น เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานมีมากขึ้น การออกแบบอาคารต้องพิจารณาร่วมกับการวางผังเฟอร์นิเจอร์ เนื่องจากคนงานต้องใช้อุปกรณ์สำนักงาน

ช่วงแรกของศตวรรษที่ 19 การจัดการสำนักงานจะแบ่งชั้นทำงานตามตำแหน่ง โดยตำแหน่งระดับสูงจะอยู่ชั้นบน มีส่วนทำงานอยู่ริมหน้าต่างด้านขอบอาคารและเลขานุการอยู่ด้านใน การจัดนั้นใช้หน้าต่างเป็นพิคัด กำหนดแบ่งพื้นที่ด้วยกำแพงให้สอดคล้องกับระบบไฟฟ้า ฝ้า และเพดาน ต่อมาเกิดความเปลี่ยนแปลงโดยมีการสลับตำแหน่งกัน เนื่องจากการนำกระจกใสเข้ามาใช้ตกแต่งสำนักงาน โดยผู้มีตำแหน่งสูงสุดจะอยู่ด้านใน กันด้วยกระจกและเลขานุการนั่งอยู่ด้านนอก

2.1.2 วิวัฒนาการของการออกแบบพื้นที่ในสำนักงาน

ช่วงครึ่งแรกของศตวรรษที่ 19 รูปแบบการจัดผังสำนักงานทำงานเริ่มมีลักษณะที่เด่นชัดขึ้น มีความแน่นอน ทั้งนี้มาจากพัฒนาการทางเศรษฐกิจในประเทศอเมริกาที่เจริญเติบโตขึ้นจากอุตสาหกรรมที่รุ่งเรือง รวมถึงพัฒนาการด้านคมนาคม เช่น โทรศัพท์ โทรเลข หรือไปรษณีย์ที่ขยายเส้นทางการบริการมากขึ้น ดังนั้น บริษัทหนึ่งสามารถแยกส่วนของการบริการ และส่วนของการผลิตออกจากกันได้ โดยใช้การสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยง ส่วนของการผลิตเริ่มขยายออกจากตัวเมืองสู่ชานเมืองหรือชนบท คงไว้แต่ส่วนบริการยังตั้งอยู่ในตัวเมือง

นอกจากการสื่อสารแล้ว โครงสร้างโลหะของตัวอาคารยังส่งผลอย่างมากต่อการจัดพื้นที่สำนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่าง ๆ เช่น ขนาดพื้นที่กว้างขึ้น หรือความสูงของเพดานที่สูงขึ้นเช่นกัน นอกจากนั้นการบำรุงรักษายังสามารถทำได้ง่ายขึ้น แต่มีปัญหาเรื่องความต้องการแสงสว่าง ซึ่งในระยะแรก ยังพึ่งพาแสงธรรมชาติทำให้การก่อสร้างอาคารมีความลึกมากไม่ได้ จนกระทั่ง ค.ศ. 1890 มีการประดิษฐ์ตะเกียงที่ใช้ก๊าซเป็นเชื้อเพลิง สามารถนำเข้าไปใช้ในอาคารได้จึงลดปัญหานี้ลงไปได้ อย่างไรก็ตามการสร้างอาคารโครงสร้างโลหะ ที่มีความลึกในสมัยนั้นยังมีข้อจำกัดที่สำคัญคือการระบายอากาศที่ทำได้ยาก

สมัยต่อมา เกิดลักษณะพื้นที่เปิดโล่งเพื่อใช้เป็นพื้นที่สำนักงานให้เข้า โดยอาศัยความสามารถของโครงสร้างอาคารในการเพิ่มพื้นที่ จัดทางเดินไว้กลางพื้นที่ จากนั้นจึงแจกจ่ายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ตามลักษณะสำนักงานก่อนหน้า ในช่วงแรกอุปกรณ์เครื่องเรือนที่ใช้ภายในยังเป็นแบบเก่า แต่หลังจากนั้นได้มีการพัฒนาให้ใช้งานได้ดีกับลักษณะการทำงาน

หลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม จำนวนแรงงานเพิ่มขึ้นมากเป็นผลให้พื้นที่ทำงานนั้นเกิดความแออัด และวิธีการทำงานนั้นจะถูกจัดใหม่ให้มีความเป็นระเบียบ ซึ่งในเวลาเดียวกันหลอดไฟฟ้ายิ่งได้ถูกประดิษฐ์ขึ้น ทำให้การใช้แสงธรรมชาติจากภายนอกทางด้านหน้าต่างนั้นลดลงไปแล้วหันมาใช้แสงประดิษฐ์แทน การจัดพื้นที่สำนักงานจึงสามารถทำได้ลึกขึ้นมาก พื้นที่การทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

ปีค.ศ. 1911 เกิดทฤษฎีการจัดการด้านแรงงานเชิงวิทยาศาสตร์ โดย Frederick Winslow Taylor (Ockman, 2005, p.180) อันได้แก่

1. วิเคราะห์การทำงานที่มีมาก่อน แล้วแจกแจงรายละเอียดปลีกย่อยออกมา
2. แบ่งงานที่แจกแจง ให้เป็นชิ้นเล็กที่สุด
3. วิเคราะห์เจาะลึกงานชิ้นนั้นมีรายละเอียดอย่างไร เกี่ยวข้องกับเครื่องมือชนิดใด และใช้ระยะเวลาในการผลิตเป็นเกณฑ์ในการกำหนด
4. จัดการทำงานใหม่โดยใช้ผลวิเคราะห์จากหลักการข้างต้น

ทฤษฎีดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานจำนวนมากก็สามารถทำงานได้ผลผลิตเช่นกัน โดยแบ่งงานออกเป็นส่วน ๆ ไม่จำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนในคนเดียว ระบบระเบียบที่มากขึ้นนั้น เป็นผลให้เกิดการแบ่งอย่างชัดเจนระหว่างส่วนของสำนักงานและโรงงานผลิต

ปีค.ศ. 1920 เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับสำนักงานในแนวตั้งขึ้น จากการประดิษฐ์ลิฟต์โดยสาร ซึ่งเป็นการใช้พื้นที่ให้มีประสิทธิภาพและเป็นการลดเวลาเดินทางภายในของพื้นที่สำนักงานด้วย

ต่อมาในปีค.ศ. 1930 เกิดกระแสสมัยใหม่ ส่งผลต่อการออกแบบพื้นที่สำนักงานจากเดิม ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตำแหน่งได้ เป็นของบุคคลนั้นเพียงคนเดียว ยังต้องพึ่งสภาพแวดล้อม เช่น แสง อุณหภูมิ บรรยากาศ และมีข้อเสียคือ หากขาดความสมดุลที่จุดหนึ่งแล้ว จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการอื่น ๆ ที่อยู่ถัดมาในลักษณะของลูกโซ่ เนื่องจากแต่ละคนและตำแหน่งทำงานนั้นตายตัวไม่สามารถปรับเปลี่ยนไปทำสิ่งอื่นได้ จึงเกิดความต้องการขึ้นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นที่ควรนำเข้ามาร่วมในการพิจารณาในการออกแบบและความสลับซับซ้อนของการทำงานที่มีนอกเหนือจากที่คิดไว้

2.1.3 การวิเคราะห์ความต้องการใช้พื้นที่สำนักงาน

การกำหนดพื้นที่สำนักงานให้มีอรรถประโยชน์สูงสุด ต้องปรับข้อมูลให้ทันสมัยโดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (กนกกร ธรรมโกสิน, 2548) ตั้งแต่แผนผังองค์กรและคู่มือการปฏิบัติงานที่อธิบายลักษณะงานของแต่ละหน้าที่ในสำนักงาน ผู้บริหารสำนักงานนิยมใช้แบบสอบถามการใช้พื้นที่ให้แต่ละแผนกหรือฝ่ายงานได้กรอกข้อมูล หลังจากนั้นจึงทำการกำหนดส่วนที่ต้องการเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ

1. ส่วนบุคลากร (personnel) คือ พื้นที่สำหรับการทำงานของบุคลากรในแต่ละแผนก
2. ส่วนสนับสนุน (support) เป็นพื้นที่สำหรับการบริการ เช่น ห้องประชุม ห้องโถงพื้นที่นั่งคอย ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
3. เส้นทางสัญจร (traffic flow) หมายถึง ทางเชื่อม (corridor) ทางเดินระหว่างแผนก ฝ่ายงาน (aisle) ลิฟต์ (elevator) และโถงพักคอย (lobby) ที่ใช้ต้อนรับลูกค้าหรือสาธารณชนทั่วไป

พื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้พื้นที่ในสำนักงานอยู่ที่ว่าการวางแผนพื้นที่นั้น ต้องการให้เกิดตามหน้าที่งานหรือสายทางเดินของฝ่ายงานใด มากกว่าการใช้พื้นที่เพื่อความสวยงามสำหรับบุคลากรเท่านั้น อาจกล่าวจำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ประเภท โดยพิจารณาความต้องการของการไหลของงานหรือเนื้อหา งาน คนและหน้าที่ของงานเป็นเกณฑ์ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2542) ดังนี้

1. พื้นที่ตามสายทางเดินของงาน (workflow space) เป็นการเคลื่อนไหวของข้อมูลในแนวตั้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และแนวนอนระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันทั้งในและนอกฝ่ายงาน ต้องมีการมองภาพรวมของการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ มีการวิเคราะห์ระบบงาน หลักการทางเดินของงานที่มีประสิทธิภาพพบว่าต้องก่อให้เกิดผลผลิตมากที่สุด มีความต่อเนื่องในสายงานด้วยตัวเนื้อหา งาน ไหลเวียนได้คล่องตัวไม่ยึดติดอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นของทีมงานและเนื้อหางานที่พาไปตั้งแต่ต้นจนจบ
2. พื้นที่สำหรับทรัพยากรมนุษย์ (human space) เพราะมนุษย์มีความรู้สึกและมีการติดต่อสื่อสาร อันก่อให้เกิดวัฒนธรรมอันเป็นเอกลักษณ์และลักษณะบุคลิกภาพในสำนักงานเฉพาะตัว ดังนั้นต้องวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้ใช้สำนักงานด้วย

3. พื้นที่สำหรับหน้าทำงาน (functional space) ต้องพิจารณาถึงหน้าที่หลักของแต่ละแผนก รวมทั้งความต้องการพื้นที่เพื่อให้งานในแผนกมีความสมบูรณ์ เช่น ควรจะมีการติดต่อระหว่างบุคคลอย่างสะดวก มีความเคลื่อนไหวและเสียงรบกวนน้อยที่สุด เป็นต้น

การจัดพื้นที่สำนักงานสามารถพิจารณาตามองค์ประกอบของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ที่ควรมีในสำนักงานดังนี้ (กนกกร ธรรมโกสิน, 2548)

1. องค์ประกอบของพื้นที่สำนักงาน มีพื้นที่ส่วนหลัก ๆ ที่ควรพิจารณาประกอบกัน เวลาออกแบบ คือ

1) พื้นที่สำนักงาน (office space) เป็นพื้นที่สำหรับพนักงานนั่งทำงาน ในส่วนนี้จะมีโต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน ชั้นวางเอกสารส่วนตัว เก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อ พื้นที่สำหรับนั่งรอพื้นที่รับรองแขก

2) พื้นที่สำหรับเอกสาร (file space) เป็นพื้นที่สำหรับแยกเก็บเอกสารโดยเฉพาะ มีตู้ใส่เอกสารต่าง ๆ มีการแยกไว้เป็นหมวดหมู่ เป็นเอกสารที่ในบริษัทที่สามารถนำไปใช้ได้

3) พื้นที่สำหรับอุปกรณ์พิเศษ (special equipment) เป็นพื้นที่สำหรับอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นและสามารถใช้เป็นของส่วนกลางได้ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร เครื่องตอกบัตร ตารางการทำงาน กระดาน

4) พื้นที่เก็บของ (storage space) เช่น ห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด ห้องเก็บเสื้อผ้า ห้องเก็บรองเท้าที่ใช้เปลี่ยนเวลาเดินเข้าสำนักงาน

5) พื้นที่ส่วนพิเศษอื่นๆ (special room) เช่น ห้องรับรองพิเศษ พื้นที่นั่งคอย ห้องสัมภาษณ์ ห้องประชุม ห้องพยาบาล ห้องรับประทานอาหาร พื้นที่พักผ่อนของพนักงาน ห้องเก็บจดหมาย เป็นต้น

2. การจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงาน

สภาพแวดล้อมหลักที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีหลายปัจจัยที่เป็นสภาพทางกายภาพซึ่งกระทบต่อความรู้สึกของมนุษย์ เช่น การมองเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ส่วนปัจจัยอื่น เช่น ความปลอดภัยจะทำให้รู้สึกสบายใจในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลช่วยสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี และระดับขวัญกำลังใจที่เพิ่มขึ้นในสำนักงาน ดังนั้น เพื่อให้ได้สภาพแวดล้อมที่เป็นที่พอใจ พนักงานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนพื้นที่และตกแต่งสำนักงาน ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลอย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เป็นทั้งการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดการทำงานอันจะส่งผลต่อผลผลิตภาพรวมขององค์กรในที่สุด

2.1.4 รูปแบบของสำนักงาน

ตารางที่ 2.1

เปรียบเทียบรูปแบบสำนักงานแบบเก่าและแบบใหม่

	สำนักงานแบบเก่า	สำนักงานแบบใหม่
รูปแบบการทำงาน	ทำงานอย่างเป็นแบบแผนตามเวลา ชั้นงานของแต่ละคน งานแยกตามบุคคลเดียว	ทำงานอย่างสร้างสรรค์มีความรู้หลายอย่าง ชั้นงานของแต่ละกลุ่ม งานที่ต้องติดต่อสื่อสาร
รูปแบบการใช้พื้นที่	มีโต๊ะทำงานของแต่ละบุคคล โดยแบ่ง บริเวณที่นั่งตามลำดับตำแหน่ง ทำงาน ตามเวลาที่กำหนด	นั่งได้ตามอิสระรูปแบบการทำงานช่วงนั้น ๆ โดยเวลาการทำงานสามารถขยายออกหรือลด ได้ตามเนื้อหา
การวางแบบและ เฟอร์นิเจอร์	แบ่งชนชั้นและสถานะตำแหน่งที่จัด วาง	จัดวางเพื่อให้สามารถใช้งานได้ร่วมกันที่ หลากหลายตามเนื้อหา
การใช้ไอที	ใช้ในการประมวลผลข้อมูลเท่านั้น และใช้ในที่เพียงที่เดียวเท่านั้นเช่นโต๊ะ ทำงานบุคคลนั้น ๆ	ใช้ในการค้นหาความรู้และเป็นเครื่องมือในการ ทำงานต่าง ๆ โดยอาศัยความสามารถที่ เคลื่อนที่ได้เพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน

ที่มา: Duffy, 1998, p. 66

ตารางที่ 2.2

รูปแบบการทำงานและพื้นที่สำนักงาน

	รูปแบบการจัดแบบรัง ผึ้ง(Hive)	รูปแบบการจัดแบบ ห้องเล็ก(Cell)	รูปแบบการจัดแบบห้อง ส่วนตัว(Den)	รูปแบบการจัดแบบ สโมสร(Club)
รูปแบบการ ทำงาน	เป็นงานที่ถูกแบ่งเป็น ชั้นเล็ก ๆ โดยจัดการ ด้วยคนที่มีอำนาจ น้อย	ใช้ความสามารถสูง และเป็นงานสำหรับ คน ๆ เดียว	งานกลุ่มที่ต้องการ ความคิดเห็นที่แตกต่าง	งานที่ใช้ความสามารถ สูงมีความต้องการ ทำงานทั้งแบบกลุ่มและ แบบบุคคล
รูปแบบการ ใช้พื้นที่	นั่งรวมกัน ทำงาน ตามเวลา 9-5 ปฏิสัมพันธ์ต่ำ พื้นที่ ใช้ร่วมกันน้อย	ไม่ตามตาราง อาจ มากกว่าหรือน้อย กว่า ขึ้นอยู่กับงาน ของคนนั้น ๆ	นั่งรวมกัน ทำงานตาม เวลา 9-5 แต่มีความ หลากหลายในการ ทำงานร่วมกัน มีพื้นที่ ร่วมกันมาก	ซับซ้อนและเป็นตัวของ ตัวเองขึ้นอยู่กับความ ต้องการ มีการใช้พื้นที่ ส่วนตัวและพื้นที่ร่วม มาก

ที่มา: Duffy, 1998, p. 6

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

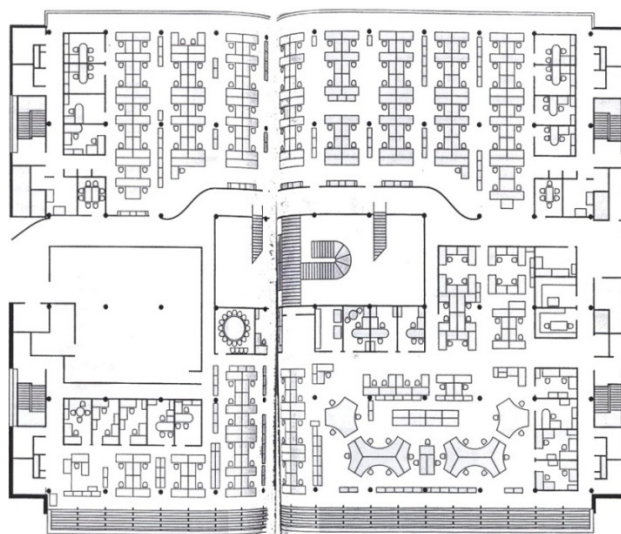
	รูปแบบการจัดแบบรังผึ้ง(Hive)	รูปแบบการจัดแบบห้องเล็ก(Cell)	รูปแบบการจัดแบบห้องส่วนตัว(Den)	รูปแบบการจัดแบบสโมสร(Club)
การวางแบบและเฟอร์นิเจอร์	นั่งรวมกันเป็นกลุ่ม 4-6 คน มีฉากกั้นน้อย ใช้พื้นที่แน่นมาก ตามมาตรฐาน	กันเป็นห้อง ๆ ที่มี ความเป็นส่วนตัวสูงมาก	เป็นห้องของกลุ่มนั้น ๆ ใช้พื้นที่หนาแน่นปานกลาง มีความซับซ้อนกันระหว่างพื้นที่ประชุมกับทำงาน	แตกต่าง ชับซ้อนมีการจัดให้รองรับงานที่หลากหลาย
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้ตัวรับข้อมูลและเครือข่ายที่ง่าย	ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว และเริ่มมีการใช้ Notebook กันมากขึ้น ติดตั้งเครือข่ายร่วม	ใช้ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และบางครั้งใช้อุปกรณ์พิเศษต่าง ๆ ร่วมกันในกลุ่ม	ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว และเริ่มมีการใช้ Notebook กันมากขึ้น ติดตั้งเครือข่ายร่วม

ที่มา: Duffy, 1998, p. 6

ภาพที่ 2.1

ตัวอย่างแผนผังอาคารรูปแบบการจัดแบบรังผึ้ง

สำนักงาน British Airway-Compass Centre, Heathrow, London, UK

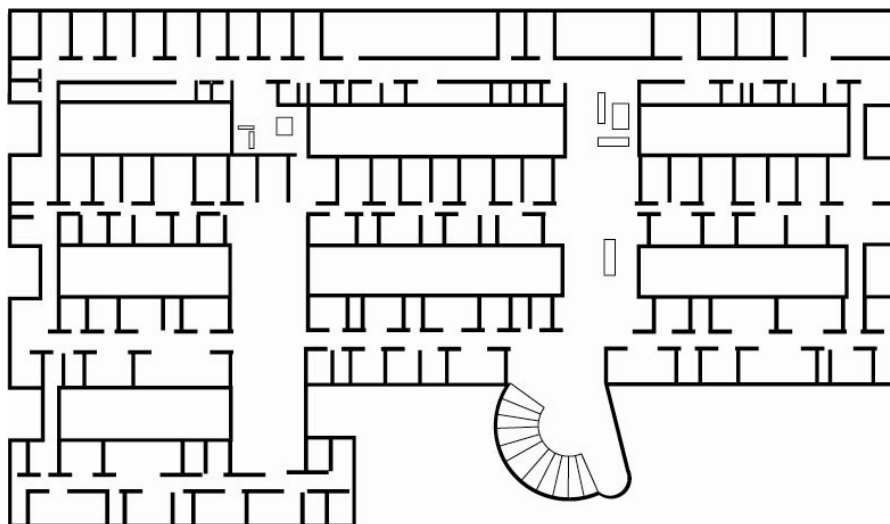


ที่มา: Duffy, 1998.

ภาพที่ 2.2

ตัวอย่างแผนผังอาคารรูปแบบการจัดแบบห้องเด็ก

สำนักงาน Gruner+Jahr Hamburg, Germany

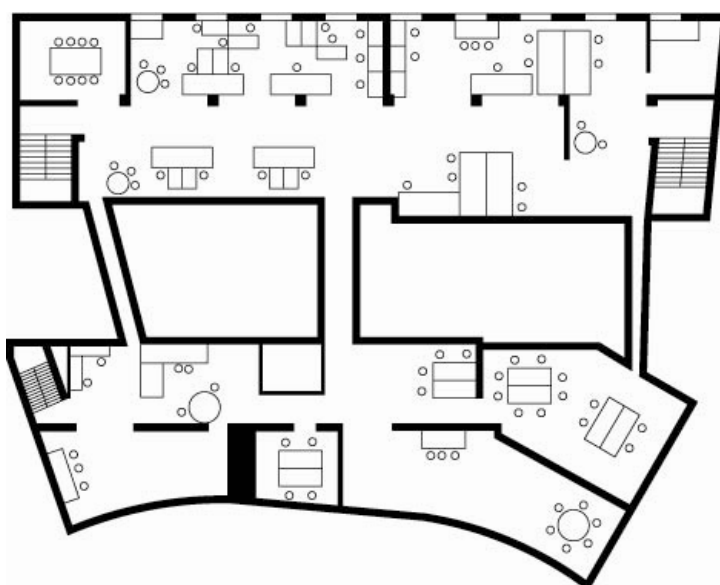


ที่มา: Duffy, 1998.

ภาพที่ 2.3

ตัวอย่างแผนผังอาคารรูปแบบการจัดแบบห้องส่วนตัว

สำนักงาน Imagination London, UK

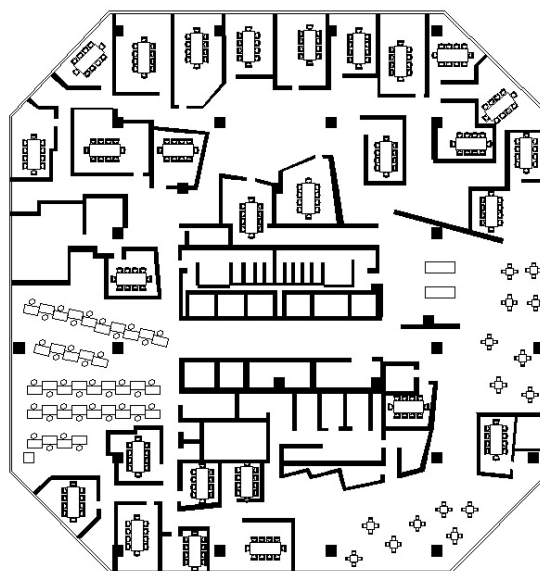


ที่มา: Duffy, 1998.

ภาพที่ 2.4

ตัวอย่างแผนผังอาคารรูปแบบการจัดแบบสโมสร

สำนักงาน Chiat/Day New York, USA



ที่มา: Duffy, 1998.

2.1.5 อาคารราชการเป็นรูปแบบสำนักงานแบบรังผึ้ง

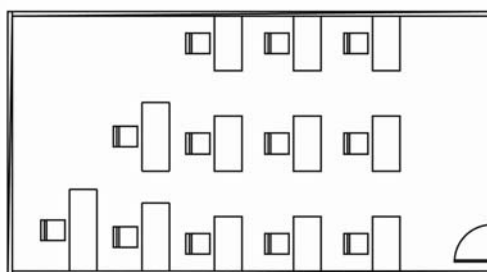
อาคารสำนักงานราชการมีรูปแบบการทำงานแบบเดียวกับสำนักงานรูปแบบรังผึ้ง คือทำงานตามตารางเวลาที่กำหนดไว้ และผู้ที่ทำงานส่วนมากมีอำนาจในการตัดสินใจต่ำ หากสังเกตจากสำนักงานที่เป็นแบบรังผึ้งเช่นเดียวกันในวัฒนธรรมต่างชาติเพื่อเปรียบเทียบ พบว่าพื้นที่ปฏิสัมพันธ์นั้นมีมากกว่าสำนักงานในประเทศไทยมาก ในที่นี้มีได้หมายถึงเพียงห้องประชุม แต่เพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงพื้นที่รับประทานอาหาร อาหารว่าง และพื้นที่พักผ่อนอื่น ๆ ในความเป็นจริงแล้วพื้นที่นี้มีได้ใช้เพื่อการพักผ่อนเพียงอย่างเดียว แต่สามารถใช้ในการพูดคุยกันเรื่องงานอีกด้วย และมีส่วนทำให้ความตึงเครียดหรือความน่าเบื่อหน่ายจากการทำงานลดลง ซึ่งส่วนพื้นที่พักผ่อนนี้ ในต่างประเทศนิยมให้ความสำคัญในการออกแบบผังสำนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น

การปรับเปลี่ยนผังสำนักงานบางส่วนของราชการไปเป็นส่วนพักผ่อน มีความเป็นไปได้สูงที่ข้าราชการจะมีความรู้สึกดีขึ้นในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น แม้ว่าสถานที่มืออย่างจำกัด แต่เมื่อคำนึงรูปแบบการทำงานที่จะเปลี่ยนแปลงไปได้ในอนาคตและ

การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาร่วมในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าการใช้พื้นที่วางอุปกรณ์สำนักงานมีอัตราที่ลดการใช้พื้นที่จัดวางลงไปมาก และความสามารถของอุปกรณ์ที่เพิ่มขึ้น เมื่อมีการออกแบบความต้องการการใช้พื้นที่ในสำนักงานรุ่นใหม่ต่อคน จากการศึกษาของ Duffy พบว่ามีการใช้พื้นที่ต่อคนลดลงไปถึงเกือบร้อยละ 50 ฉะนั้นการเปลี่ยนแปลงสำนักงานเดิม โดยไม่สร้างอาคารใหม่ขึ้นมาเป็นการสมควรอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการใช้งบประมาณที่คุ้มค่าและไม่ต้องเสียทรัพยากรอื่น ๆ อีกด้วย

ภาพที่ 2.5

รูปแบบสำนักงานแบบรังผึ้ง



2.1.6 รูปแบบใหม่ของสำนักงาน

รูปแบบรังผึ้ง

สำนักงานแบบรังผึ้ง กำหนดขึ้นจากการทำงานตามตารางที่ค่อนข้างตายตัว แต่ละคนมีอำนาจในการตัดสินใจต่ำ และพบปะพูดคุยกันเรื่องงานไม่บ่อยนัก การวางแบบแผนผังของสำนักงานแบบรังผึ้งยังคล้ายกับในยุคเริ่มต้นอุตสาหกรรมคือ มีการวางโต๊ะทำงานอย่างเกาะกลุ่มกัน แต่ในช่วงหลังมีสำนักงานรูปแบบรังผึ้งแบบใหม่ ๆ เกิดมากขึ้น เนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทำให้การใช้ข้อมูลนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิม

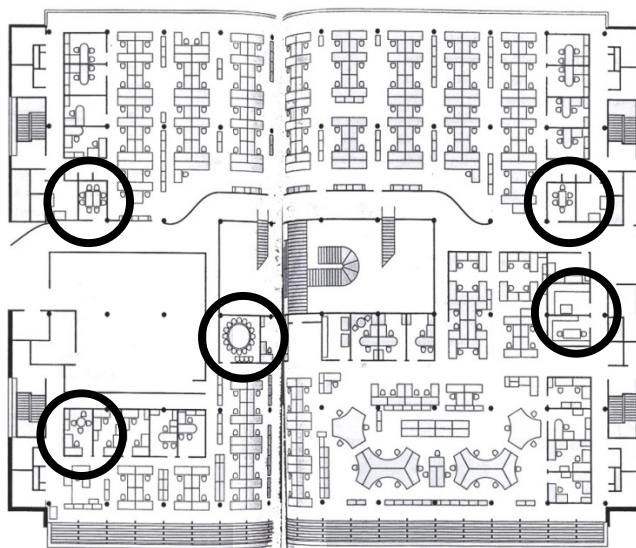
สำนักงานรูปแบบรังผึ้งที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นประเทศที่มีความเจริญรุ่งเรืองทางด้านเทคโนโลยีและมีความซับซ้อนด้านวัฒนธรรมสูง สำนักงานที่มีอยู่ก็คล้ายคลึงกับแบบที่เป็นมาตรฐานทั่วโลก ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้ในพื้นที่มากและแออัด รู้สึกไม่โล่งสบาย ใช้แสงสว่างจากหลอดฟลูออเรสเซนต์ พื้นที่พบปะพักผ่อนมีน้อย และโต๊ะสำนักงานเป็นรูปแบบเดียวกันหมด แต่บางบริษัทที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ มักก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ ๆ ขึ้นมาต่างกับสำนักงานแบบรังผึ้งที่อื่น

กรณีศึกษา สำนักงานของสายการบิน British Airway เป็นตัวอย่างของสำนักงานรูปแบบรังผึ้งแบบใหม่ ที่การทำงานเป็นไปอย่างเข้มข้น พนักงานได้ผ่านการฝึกฝนก่อนเข้าทำงาน ใช้ข้อมูลเข้าร่วมประมวผลในการทำงานมาก การติดต่อเชื่อมโยงในการทำงานมีความซับซ้อน และทำงานผ่านอุปกรณ์ไฟฟ้ามากมาย

สำนักงานของกองบังคับการตำรวจภูธรและสถานีตำรวจภูธร เป็นการทำงานลักษณะเดียวกันกับสำนักงานรูปแบบรังผึ้ง สามารถเห็นได้ชัดเจนคือ การทำงานตามตารางเวลาที่ตายตัว และอำนาจการตัดสินใจน้อย ซึ่งสำนักงานรูปแบบรังผึ้งในต่างประเทศ เช่น สำนักงานของสายการบิน British Airway นั้น มีการออกแบบที่ดีในแง่ของการช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ในองค์กร ด้วยการจัดรูปแบบสำนักงานให้บุคลากรภายในได้มีโอกาสพบปะกันมากขึ้น ซึ่งช่วยลดความรู้สึกแอึดที่เกิดขึ้นจากสำนักงานรูปแบบนี้ อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีเพิ่มขึ้น ฉะนั้นการจัดพื้นที่ประเภทนี้จึงมีประโยชน์และเหมาะสมในการนำมาออกแบบปรับปรุงการจัดผังขององค์กรตำรวจ

ภาพที่ 2.6

รูปแปลนของสำนักงานสายการบิน British Airway รูปแบบรังผึ้งซึ่งมีพื้นที่พบปะกัน (พื้นที่ประชุมและพื้นที่อาหารว่างเครื่องดื่ม) อยู่ภายในพื้นที่สำนักงาน



ที่มา: Duffy, 1998.

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอิทธิพลของเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน

2.2.1 อิทธิพลของเทคโนโลยีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์กร

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทมากในสถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนคำนึงถึงในโลกของการทำงาน แม้ว่าขนาดองค์กรจะเล็กหรือใหญ่ก็ตาม ต่างพยายามใช้งานเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมากที่สุด และแข่งขันกันเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด โดยมีหลักฐานที่บ่งชี้ถึงความสำคัญหรือเป็นที่นิยม ดังเช่น นิตยสารทางธุรกิจที่มีชื่อเสียง Business Week ซึ่งเริ่มเพิ่มข้อมูลส่วนของเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เข้ามานำเสนอเพราะมีความสำคัญ ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิผลมากขึ้น รวมถึงความรู้ที่ใช้ในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

เทคโนโลยีเป็นเรื่องที่กว้าง ตั้งแต่ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล จนถึงการใช้จ่ายเพื่อระบบปฏิบัติการควบคุม และการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เกิดความต้องการที่จะใช้งานเทคโนโลยีเข้ามาสู่องค์กร จากนั้นจะกล่าวถึงความความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ กับความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร โดยที่วิวัฒนาการของเทคโนโลยี (Kiernan, 1995) ได้เข้ามามีบทบาทและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในบางองค์กรมีองค์ประกอบคือ กลยุทธ์ พนักงาน การดำเนินงาน และเทคโนโลยี สำหรับการเปลี่ยนเปลี่ยนนั้นจะกระทบถึงทุกส่วนประกอบขององค์กร แต่ในบางองค์กรอาจเปลี่ยนเพียงวิธีการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อการออกแบบวิธีการทำงานและการวางแผนผังห้องทำงาน ในบางแห่งอาจถึงขั้นเปลี่ยนสถานที่ทำงาน การทำงานประเภทที่ทำคนเดียว หรือประเภทที่ต้องตรวจตราผู้อื่น การประสานงานกันภายใน และรูปแบบของการทำงานกลุ่ม ล้วนเปลี่ยนแปลงเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสิ้น ที่ทำให้รูปแบบการสื่อสารเปลี่ยนไปโดยไม่ต้องพบปะกันในสถานที่จริง

รูปแบบการทำงานในอนาคตที่เคยมีผู้ทำนายไว้ เป็นรูปแบบการทำงานในสำนักงานจำลอง (virtual workplace) โดยพนักงานทำงานได้โดยการเข้าไปในระบบเทคโนโลยีของสำนักงานจากที่ใดและเวลาใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องนั่งอยู่กับเก้าอี้ทำงานในอาคารสำนักงาน แนวความคิดนี้ไม่มีแม้กระทั่งสำนักงานที่เป็นรูปธรรมจริง การทำงานตามกำหนดเวลาจะเปลี่ยนไปขึ้นอยู่กับความสำคัญของงานและวิธีการดำเนินงาน และพนักงานหนึ่งคนจะมีอำนาจในการตัดสินใจที่มากขึ้น เป็นผลมาจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเข้าทำงานมากขึ้น จนกระทั่งสามารถจัดการทุกอย่างได้ ชิ้นงานที่ได้รับจะมีจุดมุ่งหมายของความสำเร็จมากขึ้น ซึ่ง

การวัดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะใช้การพบปะกันในสำนักงานหรือการมีปฏิสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานไม่ได้อีกต่อไป แต่จะอยู่ที่ความสามารถในการทำให้งานชิ้นนั้นสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างเรียบร้อย

เป็นเรื่องปกติทั่วไป ที่ระบบของเทคโนโลยีจะทำให้วัฒนธรรมเปลี่ยนไป แม้แต่การดูแลซึ่งกันและกัน ในที่นี้หมายถึงการมีผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เครือข่ายของคอมพิวเตอร์ช่วยให้การติดต่อเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สามารถช่วยแบ่งปันความคิดต่าง ๆ และส่งผ่านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วให้แกกัน โดยไม่ต้องคำนึงถึงสถานที่ ผู้บังคับบัญชาสามารถเฝ้าดูและติดตามผลการทำงานโดยผู้ใต้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องมารายงานผลหรือส่งรายงาน เนื่องจากสามารถติดตามผลได้จากระบบเครือข่ายที่มีอยู่แล้วในสำนักงาน เป็นการดูแลที่เข้าถึงและขยายความสามารถในการควบคุม ไม่ว่าลักษณะการทำงานเป็นแบบเดี่ยวหรือกลุ่มก็ทำให้ผู้บังคับบัญชาควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการควบคุมแล้ว ยังขยายความสามารถในการติดต่อ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงพนักงานทุกคนได้ และคาดการณ์ไว้ว่าผู้บริหารระดับสูงจะมีความสามารถถึงขั้นควบคุมการทำงานของกลุ่มต่าง ๆ ได้เป็นร้อยในคราวเดียวกัน แต่ทุกคนในองค์กรต้องเข้าใจถึงการใช้งานเทคโนโลยีและจุดมุ่งหมายขององค์กรทุกคน แม้แต่องค์กรที่ไม่เป็นทางการก็จะได้รับผลกระทบเนื่องจากอำนาจการตัดสินใจในตัวพนักงานแต่ละคนมากขึ้น พนักงานที่ทำงานบนพื้นฐานของเทคโนโลยีนั้นสามารถทำงานได้เลยโดยไม่ต้องใช้คำแนะนำหรือการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาอีกต่อไป (Kiernan, 1995)

การใช้งานของเทคโนโลยีนั้น มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวองค์กรและผู้ติดต่อ ความสามารถในการให้และรับข้อมูลมีมากขึ้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์กรที่ใช้กลยุทธ์แบบบูรณาการแนวตั้งซึ่งมีระดับการปกครองแบบมีตำแหน่งหลายระดับ (vertical integration strategy) จะลดความสำคัญของตำแหน่งหลายระดับลงไป ความสามารถที่จะแบ่งปันข้อมูลมีมากขึ้น และความง่ายตายในการส่งต่อ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของฐานข้อมูล เป็นรูปแบบที่นิยมทำกันในสำนักงานเพื่อที่จะลดการใช้พลังงานในการทำงานลงไป

งานที่แต่ละคนจะได้รับในองค์กรก็ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ด้วยการเพิ่มการใช้งานเทคโนโลยีมาร่วมในกระบวนการทำงานในหลาย ๆ รูปแบบ ไม่ว่าชิ้นงานนั้นจะถูกทำขึ้นโดยการควบคุมของมนุษย์โดยตรง หรือเปลี่ยนเป็นการควบคุมอีกชั้นหนึ่งโดยหัวหน้าควบคุม ปัจจุบันความคาดหวังของพนักงานในเรื่องของสภาพแวดล้อมการทำงานนั้นเปลี่ยนไป เพราะว่าพวกเขาไม่ได้ทำงานที่ทำซ้ำไปซ้ำมาด้วยตนเองอีกต่อไปเพราะใช้เทคโนโลยีทำแทน แต่ต้องสามารถจดจำและแก้ปัญหาใหม่ ๆ ในการทำงานที่จะเกิดขึ้นได้เสมอ

ดังข้างต้น โครงสร้างขององค์กรได้รับผลกระทบจากการนำระบบของเทคโนโลยีเข้ามาทำงาน องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะมีโครงสร้างองค์กรที่เปลี่ยนแปลงได้ และไม่เพียงใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานแต่จะเป็นการใช้ชีวิตขององค์กรด้วยคอมพิวเตอร์ ต้องจัดการกับรูปแบบขององค์กรเพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยีในขณะนั้นให้ได้ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการยอมรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะไม่มีใครสามารถทำนายรูปแบบหลังการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน ในแง่ขององค์กรนั้น บทบาทของโครงสร้างเรื่องตำแหน่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการควบคุมจัดการและอำนวยความสะดวก ซึ่งได้นับผลกระทบอย่างรุนแรงจากความสามารถของเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ความคงอยู่ของความสามารถเหล่านี้ มิได้ตัดสินใจถึงโครงสร้างขององค์กรในอนาคต อาจเป็นเพียงโครงสร้างใหม่ที่มีความเป็นไปได้และความชำนาญที่ได้มาจากเทคโนโลยี ระบบข้อมูลที่เชื่อมต่อกันจะลดจำนวนคนในองค์กรได้ โดยหลักเทคโนโลยีจะทำให้พนักงานจำนวนหนึ่งหายไปและหลังจากการนำโปรแกรมเทคโนโลยีมาใช้งานแทน ช่วยลดช่องว่างและหว่างผู้บริหารและพนักงานระดับล่างลงไปได้

ประโยชน์ที่เด่นชัดของระบบเทคโนโลยีคือ ทำให้โครงสร้างทางองค์กรนั้นง่ายมากขึ้น ไม่ซับซ้อนอย่างที่เคยเป็นมา ทุกตำแหน่งสามารถติดต่อกันได้มากขึ้น คือมีความเป็นวัฒนธรรมในแนวราบมากขึ้น

ขณะที่การนำทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศหรือในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้ง่ายและเปลี่ยนรูปร่างขององค์กรให้เป็นองค์กรที่ดีขึ้นนั้น ควรที่จะพิจารณาส่วนที่เป็นข้อเสียของขั้นตอนการทำงานด้วย ซึ่งการพิจารณาจะทำให้องค์กรสามารถหลีกเลี่ยงความผิดพลาดหรือปัญหาที่ไม่ได้เกิดจากพฤติกรรม ต้องพิจารณาความสามารถของระบบเทคโนโลยีที่จะใช้ในองค์กร ว่ามีความพอเพียงไม่ให้ระบบทำงานหนักเกินไปซึ่งจะส่งผลต่อข้อมูลขององค์กร

ปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมอย่างแรกคือ คนในองค์กรปฏิเสธที่จะใช้เทคโนโลยีเพราะความลังเลใจ สาเหตุนี้เพราะว่าคนในองค์กรไม่ต้องการเปลี่ยนวิถีทางภายในองค์กรที่เคยปฏิบัติมา จึงควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่คนในองค์กรเพื่อให้เกิดการยอมรับตัวเทคโนโลยี ที่จะนำเข้ามาใช้งาน และเมื่อเกิดการถ่ายทอดความรู้กันโดยสมาชิกกันเองที่มีความรู้ คนในองค์กรจะเริ่มยอมรับความเปลี่ยนแปลงและพากันมุ่งไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น ถัดมาคือ เรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีนั้นเพิ่มความสามารถในการทำงาน และไม่ต้องใช้ความรับผิดชอบมากเหมือนแต่ก่อน ฉะนั้นความพึงพอใจจะแตกต่างกัน

2.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) สาเหตุของการเปลี่ยนแปลง

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสาเหตุหลักอย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงสำนักงานและการออกแบบ (Duffy, 1999) การเปลี่ยนแปลงเริ่มมีมา 20 กว่าปีแล้ว ตั้งแต่ ค.ศ. 1980 หลังจากการประดิษฐ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่เริ่มนำเข้ามาใช้งานในสำนักงานทั่วไป ต่อมาคือความเป็นอุปกรณ์ไร้สายที่ส่งผลให้ทุกสถานที่ สามารถทำงานได้แม้กระทั่งในบ้านของตนเอง กลุ่มประเทศที่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นกลุ่มแรก ๆ ได้แก่ ประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา เนื่องจากอุปกรณ์เหล่านี้ ส่งผลเสียต่อพื้นที่สำนักงานโดยมีสายไฟที่ไม่เป็นระเบียบ การเพิ่มความร้อนในห้องทำงาน ซึ่งเครื่องปรับอากาศไม่ได้ออกแบบมาสำหรับพื้นที่ที่มีความร้อนเพิ่มขึ้นมากจากอุปกรณ์เทคโนโลยี การเพิ่มของฝุ่นละอองและเสียง ความเจ็บป่วยที่เกิดมาจากการทำงานกับเครื่องมือเหล่านี้ เช่น การพิมพ์งานเป็นเวลานานที่ก่อให้เกิดอาการปวดหลัง

ในเวลาต่อมาจึงมีการกำหนดกฎเกณฑ์การจัดการพื้นที่ดีขึ้น เพื่อลดปัญหาทำให้เกิดสำนักงานรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้น คนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในที่ทำงาน และยังมีความสามารถที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมที่ตนเองต้องการได้ในที่ทำงานได้อีกด้วย

สิ่งนี้เป็นประเด็นที่น่าสนใจของสังคมทำให้สังคมการทำงานเปลี่ยนไป ในสำนักงานรูปแบบใหม่ทำให้เกิดการกระจายอำนาจ ซึ่งเกิดจากการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี แทนที่อำนาจทั้งหมดจะอยู่กับผู้ที่เป็นหัวหน้า ก่อให้เกิดการจัดสภาพแวดล้อมและการจัดการใหม่เกิดขึ้น เช่น ในหลายบริษัทให้พนักงานของตนเองสามารถทำงานจากที่บ้านได้ อาจใช้อุปกรณ์สำนักงานไร้สายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้อุปกรณ์ร่วมกับการทำงานกับผู้อื่น โดยสรุปแล้ว การเปลี่ยนแปลงนั้นเนื่องจากคนต้องทำงานกับข้อมูลโดยใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยี แต่การทำงานด้วยอุปกรณ์นั้นเปลี่ยนวิธีการทำงานไป จึงเกิดรูปแบบที่แตกต่างกัน

2.2.3 อิทธิพลของเทคโนโลยีที่มีต่อสังคม

ในประเทศสหรัฐอเมริกาสมัยก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม สังคมต้องการกลุ่มคนที่มีแรงงานเข้าทำงานแต่เมื่อเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้น คนเหล่านี้ต้องหางานทำใหม่ เนื่องจากเครื่องจักรที่มีกำลังการผลิตมากกว่าเข้ามาทำหน้าที่แทน เกิดการอพยพเข้ามาในเมืองใหญ่เพื่อหางานทำ เป็นผลทำให้รัฐบาลช่วงต่อมาพยายามยกระดับการศึกษาของประชาชน ให้ขึ้นมามีอยู่ในระดับมัธยมปลาย เพื่อให้ประชาชนมีความสามารถมากกว่าเครื่องจักรที่มีอยู่ ต่อมาเมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น พัฒนาการของคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งเริ่ม

ทำงานได้เทียบเท่ากับความสามารถของคนอีกครั้ง ทั้งการคำนวณหรือประมวลผลงาน ทำให้องค์กรเอกชนต้องการบุคลากรที่มีความสามารถมากกว่าเทคโนโลยีอีกครั้งคือ กลุ่มคนที่สำเร็จการศึกษาในระดับวิทยาลัยขึ้นไป และต่อไปมีแนวโน้มของความต้องการกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เห็นว่าโครงสร้างในองค์กรจะถูกเปลี่ยนไป เนื่องจากการใช้บุคลากรน้อยลง จะเหลือแต่เพียงกลุ่มคนที่ควบคุมการทำงานโดยรวมเท่านั้น ภาพรวมของสังคมจะเปลี่ยนไป

ในหน่วยงานขององค์กรตำรวจ งานด้านเอกสารสำหรับนายตำรวจชั้นประทวน การรายงานมีการกำหนดรูปแบบตายตัวของเอกสารที่ต้องพิมพ์ เพียงแต่ทำการดาวน์โหลดหรือคัดลอกข้อมูลจากเครือข่ายมาเพื่อพิมพ์หัวเรื่องที่ต้องรายงาน แล้วส่งเครื่องพิมพ์เป็นเอกสารออกมา และการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเข้าแฟ้มงานเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยนั้น เมื่อเทียบกับสำนักงานที่ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ด้านคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่ จะไม่เป็นงานที่ยุ่งยากซับซ้อน หากทำอยู่บนพื้นฐานของระบบเครือข่าย สามารถจัดการได้ด้วยคนเพียงคนเดียว หากทำความเข้าใจในระบบของฐานข้อมูล (data base) หรือเครือข่ายข้อมูลเฉพาะที่ (LAN) ขององค์กร

หากผู้บังคับบัญชาปรับในวิธีการทำงานใหม่ ๆ รวมถึงลดรูปแบบการทำงานลักษณะเดิม เช่น การตรวจเอกสารโดยการดูผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาส่งรายงานให้ โดยไม่ต้องพิมพ์ออกมาเป็นเอกสารเพื่อแก้ไขอีกครั้ง จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานออกไป เช่น การจัดพิมพ์ การยื่นเสนอ ช่วยประหยัดเวลารวมถึงทรัพยากรลงไปได้ นอกจากนั้นอาจลดจำนวนบุคลากรที่ไม่มีความจำเป็นออก โดยที่ประสิทธิภาพในการทำงานเท่าเดิมหรือดีขึ้นกว่าเดิม ด้วยการใช้งานเทคโนโลยี

2.2.4 การใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน

เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2510 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดตั้งสำนักงานสถิติขึ้น โดยเป็นสำนักงานที่มีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ และบริการข้อมูล โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายเชื่อมโยงหน่วยงานของตำรวจเข้าด้วยกัน โดยปัจจุบันได้ดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูลสารสนเทศหรืออีกชื่อหนึ่งว่าโครงการ POLIS (Police Information System) เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีส่วนกลางคอยเชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

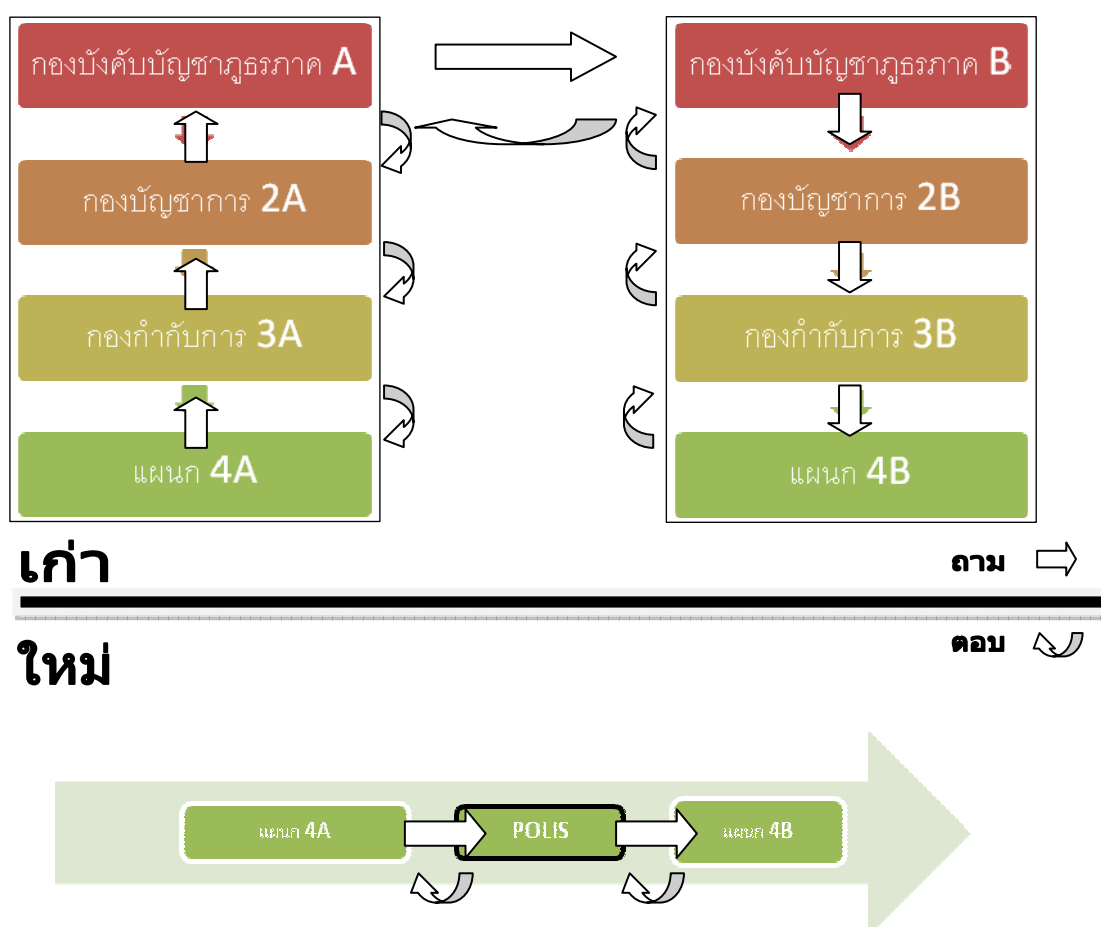
โครงการนี้เป็นการปรับเปลี่ยนการประสานงานจากเดิมตามแนวดิ่งให้เป็นการประสานงานตามแนวราบหรือ การประสานงานแบบทุกระดับทุกแนว ตัวอย่างเช่น กองกำกับการ กองบัญชาการ กองบัญชาการภูธรภาค หากมีความต้องการข้อมูลของแผนกอื่นต่างพื้นที่

จะต้องทำหนังสือเสนอตามลำดับชั้นจนถึงกองบัญชาการยุทธภาคแห่งหนึ่ง เพื่อส่งไปยังกองบัญชาการยุทธภาคอีกแห่งหนึ่ง และทำการสอบถามข้อมูลลงไปถึงแผนก เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะย้อนกลับไปในแนวเดิมซึ่งเป็นการประสานงานตามแนวตั้ง แต่ในระบบสารสนเทศที่ดีนั้นควรจะสามารถประสานงานให้ได้ทุกระดับ ทุกแนว ไม่ว่าจะเป็นแผนกหรือกองกำกับการ จะทำให้สามารถสอบถามข้อมูลต่อกันได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

โดยศูนย์ข้อมูลสารสนเทศนั้นจะเป็นเสมือนตัวกลางในการตอบคำถามโดยรับฟังปัญหาแล้วค้นหาข้อมูลจากหน่วยงานที่มีข้อมูลแล้วตอบกลับไป โดยหน่วยงานเจ้าของข้อมูลนั้นยังคงมีสิทธิที่จะกำหนดหรืออนุญาตในการให้ข้อมูล

ภาพที่ 2.7

ตัวอย่างแผนภาพรูปแบบเก่าและรูปแบบใหม่ ในการขอข้อมูลระหว่าง
แผนกหนึ่งไปยังแผนกหนึ่งที่อยู่ต่างกองบัญชาการยุทธภาคกัน



เทคโนโลยีสำนักงานต่าง ๆ อีกมากที่สำนักงานของตำรวจยังมีได้นำเข้ามาร่วมทำงาน แต่เริ่มใช้เพียงส่วนน้อยเท่านั้น เช่น การใช้ระบบเครือข่ายเฉพาะที่หรือระบบ LAN ซึ่งมีแนวโน้มเป็นไปได้สูงที่จะนำเข้ามาใช้ เนื่องจากระบบนี้เป็นสิ่งพื้นฐานหนึ่งสำหรับสำนักงานทั่วไป ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อวัฒนธรรมองค์กรและการใช้พื้นที่สำนักงานอย่างชัดเจน เนื่องจากสามารถลดการติดต่อระหว่างกันโดยตรง ซึ่งจะสามารถนำมาประกอบการวางแผนสำนักงานในอนาคตได้

2.2.5 อิทธิพลของเทคโนโลยีที่มีผลต่อผังสำนักงาน

อาคารกรณีศึกษานำเทคโนโลยีสำนักงานเข้ามาใช้บางส่วน แต่ยังมีได้ใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งหมด เนื่องมาจากงบประมาณ แต่ในอนาคตอันใกล้จะต้องเกิดการนำเข้ามาใช้เพื่อให้ทัดเทียมกับความสามารถขององค์กรอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด อุปกรณ์เทคโนโลยีสำนักงานที่มีในปัจจุบัน ได้แก่

1. คอมพิวเตอร์ คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสามารถในการคำนวณอัตโนมัติตามคำสั่ง ส่วนที่ใช้ประมวลผลเรียกว่าหน่วยประมวลผล ชุดของคำสั่งที่ระบุขั้นตอนการคำนวณเรียกว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลลัพธ์ที่ได้ออกมานั้นอาจเป็นได้ทั้ง ตัวเลข ข้อความ รูปภาพ เสียง หรือในรูปอื่น ๆ อีกมากมาย ชุดหนึ่งนั้นประกอบไปด้วย หน้าจอแสดงผล เครื่อง CPU (central processing unit) แป้นพิมพ์และตัวควบคุมการทำงานอื่น ๆ

2. เครื่องตอกบัตร เพื่อตรวจเวลาเข้าและออกจากงาน ปัจจุบันมีใช้ในรูปแบบของกระดาษลงเวลา สแกนแถบแม่เหล็ก และตรวจลายนิ้วมือ ซึ่งเครื่องนี้จะติดตั้งอยู่บริเวณประตูทางเข้าของหน่วยงานนั้น ๆ โดยปกติเครื่องแบบสแกนลายนิ้วมือหรือบัตรนั้นต้องต่อเชื่อมเข้ากับคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งเพื่อทำการบันทึกข้อมูล แต่ในปัจจุบันไม่มีความจำเป็นต้องต่อเชื่อมตลอดเวลาเนื่องจากมีหน่วยบันทึกความจำภายในเครื่อง

3. เครื่องถ่ายเอกสาร

- 1) เครื่องถ่ายเอกสารระบบไฟฟ้าสถิต เป็นกระบวนการถ่ายเอกสารแบบใช้กระดาษเคลือบ ซึ่งใช้ประจุไฟฟ้าลบในการถ่ายทอดภาพจากต้นฉบับ เช่นเดียวกับเครื่องถ่ายเอกสารแบบใช้กระดาษธรรมดา แต่กระบวนการของระบบไฟฟ้าสถิต ใช้วัสดุและเทคนิคคล้ายกับการอัดรูปถ่าย กล่าวคือ เริ่มต้นด้วยการทำให้กระดาษเคลือบมีประจุไฟฟ้าลบ แล้วปล่อยให้กระดาษเคลือบสัมผัส กับลำแสงที่สะท้อนมาจากต้นฉบับ จากนั้นผ่านกระดาษลงในสารละลาย ออกและเป่าให้แห้งด้วยอากาศร้อนก่อนออกจากเครื่อง กระดาษเคลือบเป็นกระดาษที่

บริษัทผู้ผลิตเครื่องถ่ายภาพเอกสารผลิตขึ้นมาเป็นพิเศษ หน้ากระดาษด้านที่สัมผัสกับแสงเคลือบด้วย ซิงค์ออกไซด์ ซึ่งเป็นสารที่มีความไวต่อแสง ส่วนด้านหลังกระดาษเคลือบด้วยสารละลายเรซินซึ่ง จะอุดรูพรุนของกระดาษ ทำให้กระดาษ ไม่ดูดซับของเหลวเมื่อถูกจุ่มลงในสารละลาย เนื่องจาก กระดาษมีความไวต่อแสง ดังนั้น จึงต้องป้องกันไม่ให้ถูกแสง นอกจากในช่วงเวลาที่ถ่ายภาพเอกสาร เท่านั้น

2) เครื่องถ่ายภาพเอกสารระบบสอดสี

เครื่องถ่ายภาพเอกสารนี้ สามารถให้ภาพสีบนกระดาษธรรมดา โดยการผสมกันของผงหมึก แม่สี 3 สี คือ สีเหลือง (yellow) สีฟ้า (cyan) และสีแดง (magenta) การผสมกันของ ผงหมึกแม่สี ทั้งสามสี จะได้สีเขียว (green) สีแดง (red) สีน้ำเงิน (blue) และสีดำ (black) เพิ่มขึ้นมา รวมเป็น สีทั้งหมด 7 สีด้วยกัน กระบวนการถ่ายภาพเอกสารมีความเร็วมาก การถ่ายภาพที่ใช้สีครบเต็ม อัตรา ใช้เวลาประมาณ 33 วินาที สำหรับแผ่นแรกและหากใช้ต้นฉบับเดิม แผ่นต่อ ๆ มาจะใช้ เวลาแผ่นละประมาณ 18 วินาที และหากเลือกจำนวนสีที่น้อยลงก็จะใช้เวลาน้อยกว่าเดิม

4. เครื่องทำลายเอกสาร/เครื่องย่อยเอกสาร

ปัจจุบันเครื่องทำลายเอกสารถือว่ามีมีความสำคัญ เพื่อการรักษาความลับขององค์กร ไม่ให้รั่วไหลสู่ภายนอก เครื่องทำลายเอกสารเป็นที่รู้จักทั่วโลกนับตั้งแต่เกิดคดีวอเตอร์เกตในปี ค.ศ.1972 เป็นต้นมา ผู้ประดิษฐ์เครื่องทำลายเอกสารคนแรกคือ นายเอเอ โลว์ ชาวอเมริกัน นัก ประดิษฐ์ เครื่องนั้นประกอบด้วย ช่องใส่กระดาษที่จะทำลายและใบมีดบนลูกกลิ้ง ซึ่งมีทั้งระบบที่ ใช้มือหมุนข้อเหวี่ยงและมอเตอร์ไฟฟ้า

5. โปรเจคเตอร์ คือ อุปกรณ์ฉายภาพที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ โดยสามารถ รongรับสัญญาณภาพจากคอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นวีซีดี เครื่องเล่นดีวีดี และเครื่องกำเนิดภาพอื่นๆ โดยมีระดับราคาที่แตกต่างกันออกไป

6. เครื่องคำนวณ เครื่องคิดเลข

7. แฟกซ์ เครื่องโทรสาร

2.2.6 การเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานในส่วนของตำรวจภูมามีหลายรูปแบบ ทั้ง การใช้งานเพื่อประมวลผลและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร แต่การใช้งานจริงของตำรวจภูมิจำลอง ใช้ เพื่อการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก ซึ่งปัจจุบันการติดต่อภายในองค์กรยังใช้งานเครื่องวิทยุรับส่งกัน

และนายตำรวจทุกนายมีติดตัว นอกจากนั้นยังมีเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสามารถใช้งานได้สะดวก และรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่เลือกทำการศึกษาคือ กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง มีการติดต่อสื่อสารกันในการทำงานตลอดเวลา

การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานที่แตกต่างกับองค์กรอื่น ๆ ตัวอย่างเช่นการติดตั้งกล้องวงจรตามสถานที่สำคัญในเมืองใหญ่ ๆ เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและรักษาความปลอดภัยโดยสามารถเฝ้าดูได้จากสถานี ก่อให้เกิดความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที การรักษาความสงบเรียบร้อยอีกส่วนหนึ่งคือ ศูนย์รับแจ้งเหตุหรือที่รู้จักกันด้วยหมายเลข 191 ซึ่งเมื่อมีการแจ้งเหตุร้ายต่าง ๆ เข้ามา ทางศูนย์จะทำการแจ้งเหตุไปยังสายตรวจเพื่อให้เข้าไปทำการตรวจพื้นที่ที่ถูกแจ้ง นอกจากนั้นทางศูนย์ยังทำการแจ้งไปยังนายเวรที่รักษาการเป็นหัวหน้าในขณะนั้น เพื่อให้ติดตามเข้าไปยังที่เกิดเหตุได้เช่นกัน

การใช้งานระบบ POLIS ใช้เพื่อการแจ้งข้อมูลภายในหน่วยงาน เรื่องต่าง ๆ รวมถึงใช้รับข้อมูลจากส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการแจ้งข้อมูลของหน่วยงาน มีตั้งแต่ข้อมูลด้านสถิติในเหตุการณ์อุบัติเหตุ อาชญากรรม ข้อมูลเกี่ยวกับกำลังพล การขอกำลังบำรุง เช่น จำนวนของรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่ประจำการ อายุการใช้งานของเครื่องมือ จำนวนกำลังพลในหน่วยงาน ซึ่งทำให้ส่วนกลางทราบความพอเหมาะหรือความต้องการ ในหน่วยงานนั้น ๆ ได้รวดเร็วขึ้น สามารถเสริมส่วนที่ขาดหายให้ได้เร็วขึ้น เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังมีระบบ E-COP เพื่อใช้ในการสื่อสารผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบัน นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละหน่วยได้ประยุกต์ใช้ให้ตรงตามความต้องการและสภาพอาชญากรรมของแต่ละพื้นที่ ประกอบด้วย ระบบ POLIS ระบบ E-COP ระบบ E-COP + SMS และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสถานีตำรวจ โดยสรุปได้ดังนี้ (ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารักษ์ และคณะ, 2551)

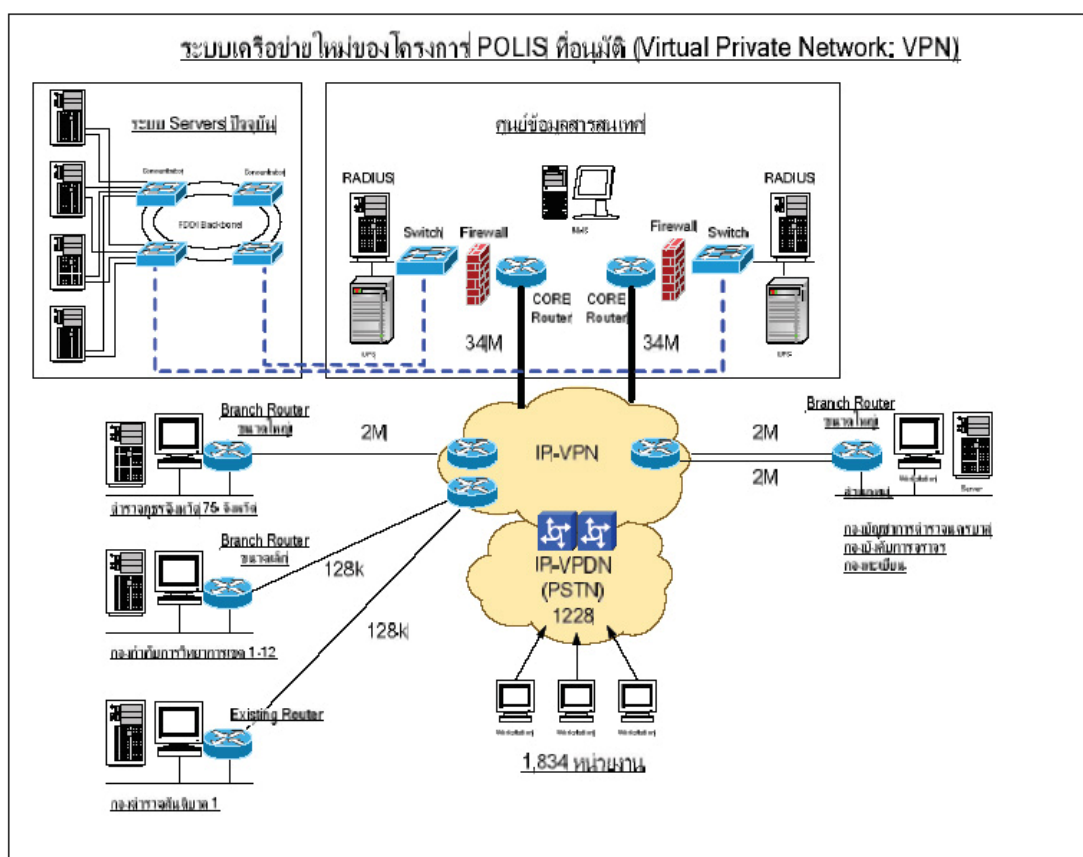
1. ระบบ POLIS

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระบบ Virtual Private Network: VPN เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ โดยปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งมีพันธกิจที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะระบบข้อมูลผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร ข้อมูลเกี่ยวกับระบบคะแนน จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบซอฟต์แวร์

ประยุกต์จำนวน 11 ระบบให้เป็นระบบ Web Application และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการขนส่งทางบก กรมการปกครอง ซึ่งทั้ง 11 ระบบประกอบด้วย ระบบฐานข้อมูลจราจร ระบบงานข้อมูลจราจร ระบบฐานข้อมูลอุบัติเหตุจราจร ระบบฐานข้อมูลทะเบียนยานพาหนะ ระบบฐานข้อมูลใบอนุญาตขับรถ ระบบฐานข้อมูลติดตามผลคดี ระบบสถิติคดีอาชญากรรม ระบบฐานข้อมูลผู้มีพฤติกรรมในทางมิชอบ ระบบฐานข้อมูลป้องกันปราบปราม ระบบงานกำลังพล และระบบงานโครงข่ายการสืบสวนสอบสวนคดี โดยระบบเครือข่ายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้อยู่ในปัจจุบันปรากฏดังภาพ

ภาพที่ 2.8

ระบบเครือข่ายใหม่ของโครงการ POLIS ที่อนุมัติ



ที่มา: ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารักษ์ และคณะ, 2551 น. 3.

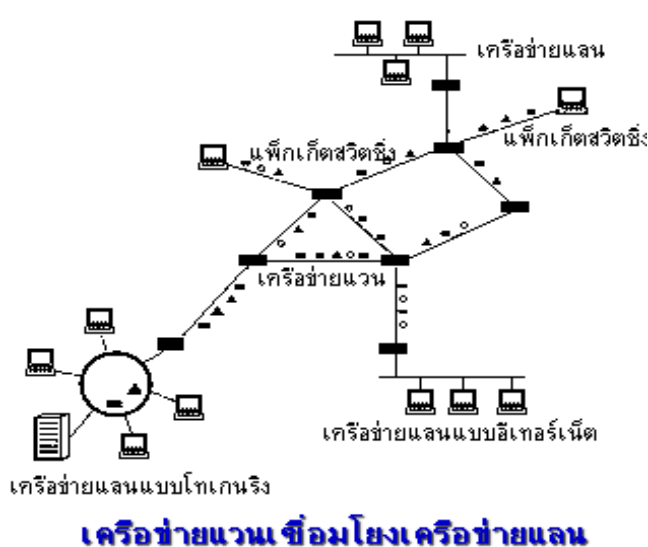
เมื่อเกิดการจัดตั้งโครงการ POLIS (Police Information System) หรือระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยทำการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานจะได้รับอุปกรณ์เพื่อทำการเชื่อมต่อ ได้แก่

1) ระบบเครือข่าย WAN (wide area network) ในระบบ client-service

เครือข่าย WAN เป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกันในระยะทางที่ห่างไกล อาจจะเป็นหลาย ๆ กิโลเมตร ดังนั้นความเร็วในการเชื่อมโยงระหว่างกันไม่สูงมากนัก เนื่องจากระยะทางที่ไกลทำให้มีสัญญาณรบกวนได้สูง ความเร็วจึงอยู่ในระดับช่วง 9.6-64 Kbps และ 1.5-2 Mbps ขึ้นอยู่กับการใช้งานและขนาดของข้อมูล ทั้งเครือข่ายแบบ LAN และ WAN ล้วนใช้หลักการของแพ็กเก็ตสวิตชิง คือ มีการกำหนดวิธีการรับส่งข้อมูลเป็นชุด โดยให้แต่ละอุปกรณ์มีแอดเดรสประจำ วิธีการรับส่งมีได้หลากหลาย เรียกวิธีการว่า โปรโตคอล (protocol) ดังนั้นจึงมีมาตรฐานการเชื่อมโยงระยะไกลมีการกำหนดแอดเดรส เช่นในเครือข่ายที่ 1 ส่งข้อมูลจากเป็นชุดไปยังปลายทางได้ ข้อมูลจากจุดเริ่มต้น จะมีแอดเดรสกำกับตำแหน่งปลายทางและต้นทาง แอดเดรสเหล่านี้เป็นรหัสที่รับรู้ได้ อุปกรณ์สวิตซ์จะเลือกทางส่งไปให้ หากมีปัญหาที่ทำให้ปลายทางรับได้ไม่ถูกต้อง เช่น มีสัญญาณรบกวน ระบบจะให้ส่งข้อมูลใหม่ เพื่อการรับส่งข้อมูลจะถูกต้องเสมอ ระบบการโต้ตอบเหล่านี้จึงเป็นมาตรฐานที่กำหนดของเครือข่าย

ภาพที่ 2.9

เครือข่ายแวนเชื่อมโยงเครือข่ายแลน



ที่มา: NECTEC. 1999.

2) Server ตั้งอยู่ที่ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศใช้ Sun รุ่น SPARC center 2000 รวม 4 ตัว ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการใช้ Unix (ความสูงตัวเครื่อง 1.42 เมตร กว้าง 0.6 เมตรและลึก 0.6 เมตร) ระบบจัดการฐานข้อมูล DBMS ของ SyBase

3) ตัวลูกข่าย Client ใช้ Pentium 166 Ram 16 Mb Hard disk 270 Mb ใช้ระบบปฏิบัติการ DOS และ Windows95 มีขนาดเท่ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลทั่วไป และจอภาพสี

ภาพที่ 2.10

Server และเครื่องตัวลูกข่าย



Sun รุ่น sparc center 1000 รวม 1 ตัว



Hard disk แบบ Raid 5 รวม 89 GB

4) เครื่องพิมพ์แบบหัวเข็ม (dot matrix) Epson LQ-1171i และ เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ Hewlette Packard Laser Jet 4M

ภาพที่ 2.11

เครื่องพิมพ์แบบหัวเข็ม และเครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์



Epson LQ-1171i



Hewlette Packard Laser Jet 4M

5) โปรแกรมใช้พัฒนาระบบงาน Visual Basic

2. ระบบ E-COP พัฒนาโดยตำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

1) ทำงานผ่านระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง 256K (frame relay) จะเปลี่ยนเป็นคู่สายความเร็วสูง (ADSL) 512 K

2) ระบบเครือข่าย เป็นระบบปิด (intranet) เชื่อมโยงเฉพาะในองค์กร มีการป้องกันการเจาะข้อมูลและไวรัส ตามนโยบายของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3) เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดตำรวจภูธรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4) เป็นโปรแกรมประเภท Web Application

5) ใช้ภาษา ASP เป็นหลัก และใช้ภาษาทางด้านโปรแกรมอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น JAVA HTML และ VB Script

6) ใช้ฐานข้อมูลแบบ SQL Server คือ database server manage เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลแบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ มีระบบการจัดเก็บที่ดี ระบบรักษาความปลอดภัยสูง และมีระบบการจัดการด้านการค้นหาที่รวดเร็ว

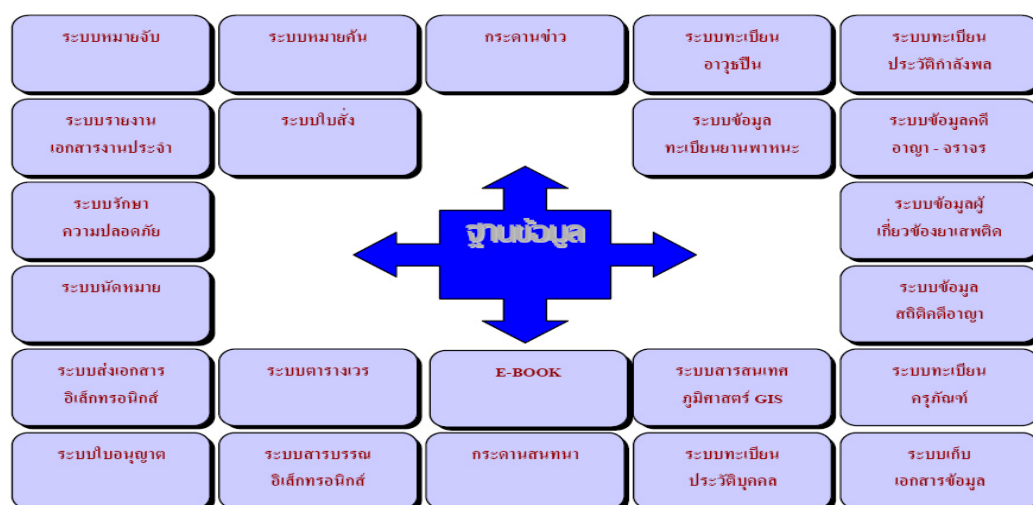
สถาปัตยกรรมของระบบ

1) เป็นแบบกระจายศูนย์ (distributed node)

2) เป็นแบบ 2-Tiers และสามารถขยายเป็นแบบ n-Tiers ได้

ภาพที่ 2.12

โครงสร้างของระบบ E-COP

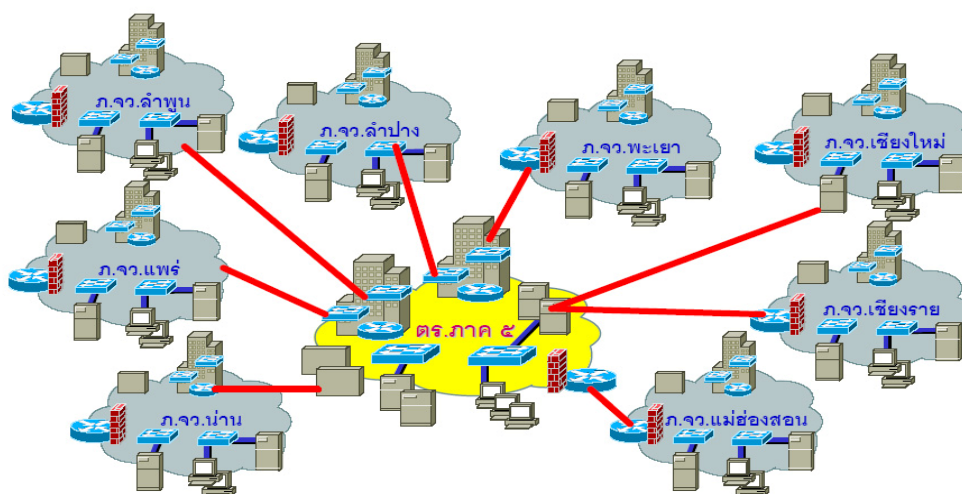


ที่มา: ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารังกูร และคณะ, 2551, น. 3.

2.1 ตัวอย่างการเชื่อมต่อเครือข่ายของระดับตำรวจภูธรภาค 5

ภาพที่ 2.13

ตัวอย่างการเชื่อมต่อเครือข่ายในระดับภาค

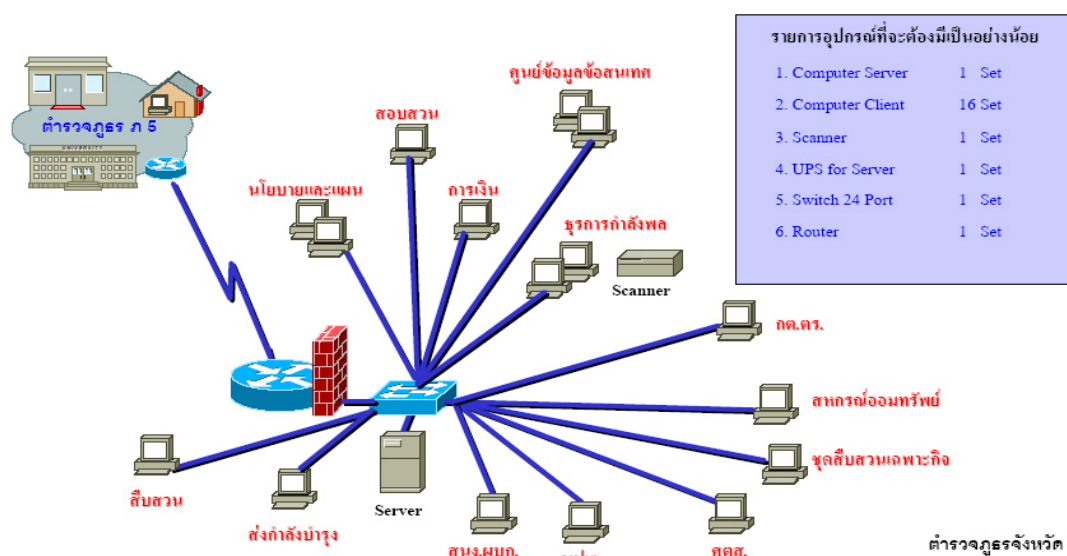


ที่มา: ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารากร และคณะ, 2551 น. 4.

2.2 ระบบเครือข่ายภายในตำรวจภูธรจังหวัด

ภาพที่ 2.14

ตัวอย่างการเชื่อมต่อเครือข่ายในระดับจังหวัด

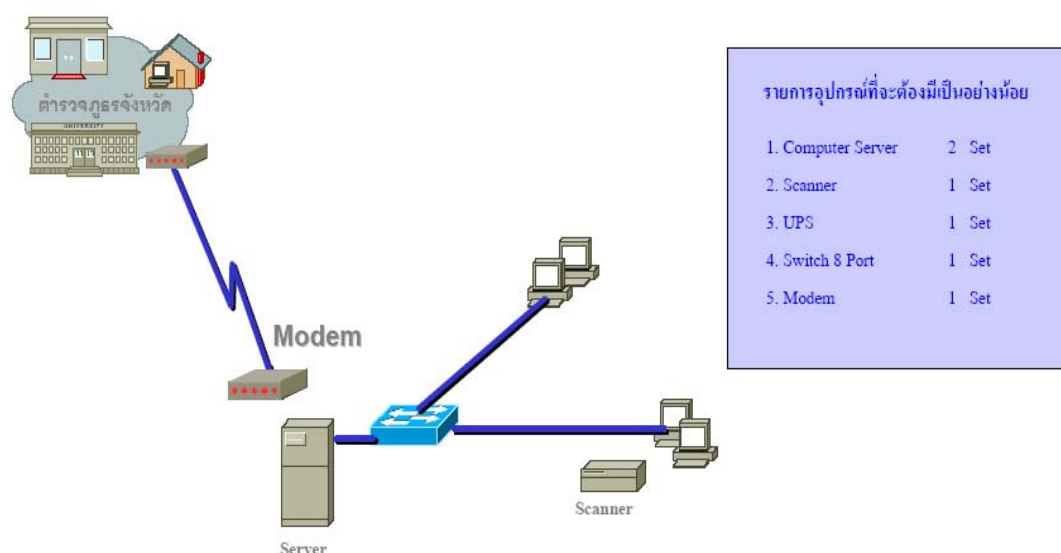


ที่มา: ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารากร และคณะ, 2551 น. 4.

2.3 ระบบเครือข่ายภายในสถานีตำรวจภูธร

ภาพที่ 2.15

ตัวอย่างการเชื่อมต่อเครือข่ายในระดับสถานีตำรวจ



ที่มา: ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารักษ์ และคณะ, 2551 น. 5.

3. ระบบ E-COP+SMS

เป็นการพัฒนาต่อยอดจากระบบ E-COP ของตำรวจภูธรภาค 7 โดยนำระบบการส่งข้อความมือถือ Short Message Service (SMS) มาใช้ในการตรวจสอบข้อมูลหมายจับและรถที่ถูกโจรกรรม ซึ่งในปัจจุบันการใช้โทรศัพท์มือถือมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในหมู่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคน และโทรศัพท์มือถือยังมีระบบบริการรับ-ส่งข้อความและภาพในเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว จึงพิจารณาว่าหากมีการใช้ระบบบริการรับ-ส่งนี้มาพัฒนา โดยเขียนโปรแกรมเพื่อเชื่อมต่อการตรวจสอบข้อมูลในฐานข้อมูลหมายจับและรถยนต์รถจักรยานยนต์ที่ถูกโจรกรรม ซึ่งมีอยู่แล้วในระบบ E-COP ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เช่น เจ้าหน้าที่สายตรวจ เจ้าหน้าที่จราจร หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน เมื่อตรวจพบรถหรือบุคคลต้องสงสัย สามารถใช้โทรศัพท์มือถือตรวจสอบได้ทันที และทราบผลในเวลาอันรวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนจับกุมตามหมายจับและรถที่หาย

4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสถานีดำรวจ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสถานีดำรวจ ได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี อันเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการให้บริการประชาชนจากการพัฒนา บนพื้นฐานของการมองเห็นสภาพปัญหาการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี ซึ่งมีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น พบว่าไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับหน่วยงานราชการอื่น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานสถานีดำรวจได้พัฒนาขึ้นโดยอิงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา และหลักการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน และในขณะนี้มีข้าราชการตำรวจสมัครเป็นสมาชิกใช้งานประมาณ 900 นาย และมีสถานีดำรวจต่าง ๆ ที่นำไปใช้งานประมาณ 30 สถานี เป็นโปรแกรมซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและข้อเสนอแนะของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานโดยแท้จริง

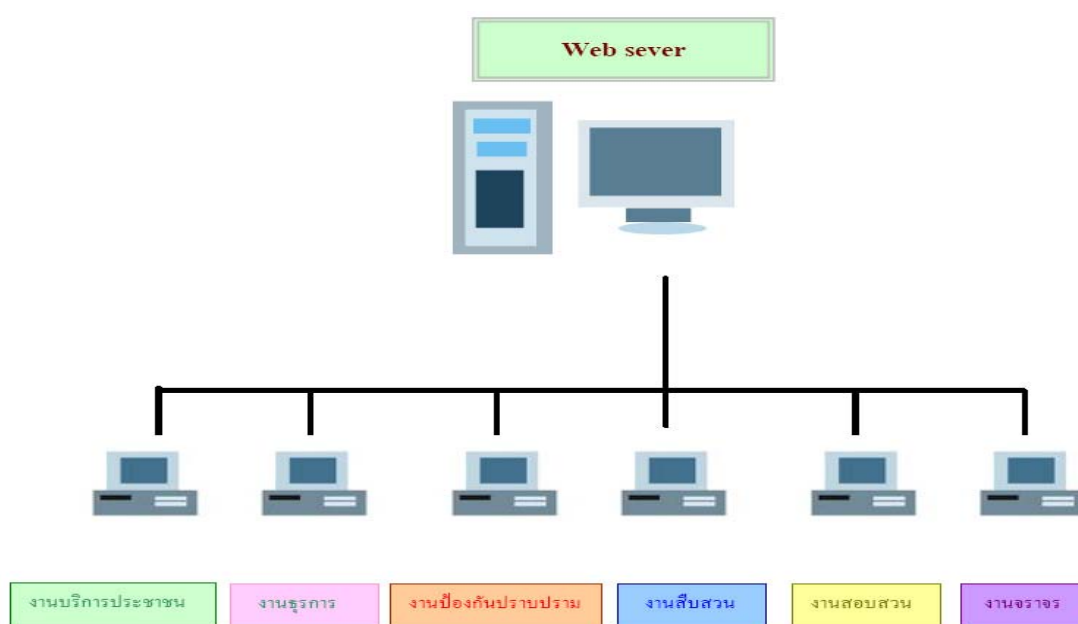
4.1 หลักการของระบบบริหารงานสถานีดำรวจ มีหลักการทำงานที่สำคัญครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) กรอกข้อมูลต่าง ๆ เพียงครั้งเดียว สามารถโอนข้อมูลไปยังฐานข้อมูลอื่นได้
- 2) สามารถทำข้อมูลที่กรอกไว้เพียงครั้งเดียวไปใช้ยังระบบอื่น ๆ ได้เช่น ระบบแสดงรายงาน ระบบสืบค้นข้อมูล ระบบสำนวนการสอบสวน และระบบเงินรางวัลต่าง ๆ
- 3) ระบบสืบค้น สามารถเลือกสืบค้นข้อมูลเฉพาะสถานีในจังหวัด หรือทั้งฐานข้อมูลได้ และสามารถสืบค้นได้หลายแบบ เช่น สืบค้นจากบัตรประชาชน ชื่อ นามสกุลนามแฝง ตำบล อำเภอ จังหวัด แหล่งที่ไปประจำ พฤติการณ์ต่าง ๆ
- 4) ระบบการสร้างรายงาน ผู้ใช้สามารถเป็นผู้สร้างแบบรายงานได้เองโดยอัตโนมัติ
- 5) ระบบสำนวนการสอบสวน สามารถพิมพ์สำนวนศาลแขวงได้ โดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม
- 6) ระบบเงินรางวัลเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เจ้าหน้าที่สามารถรู้จำนวนเงินรางวัลที่ตนเองได้รับ และออกรายงานการขอรับเงินรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่การเงินโดยอัตโนมัติ

4.2 ผังการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสถานีดำรวจ

ภาพที่ 2.16

ผังการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสถานีดำรวจ

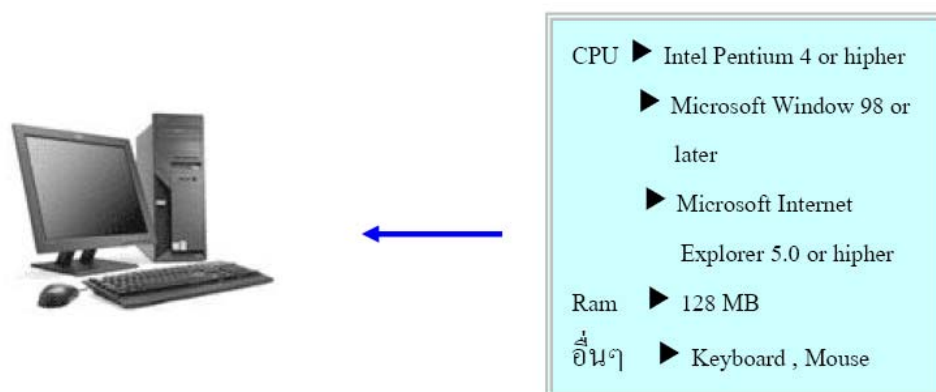


ที่มา: ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารังกูร และคณะ, 2551 น. 7.

5. อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบ

ภาพที่ 2.17

อุปกรณ์ที่ใช้ในงานตำรวจ



ที่มา: ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารังกูร และคณะ, 2551, น. 8.

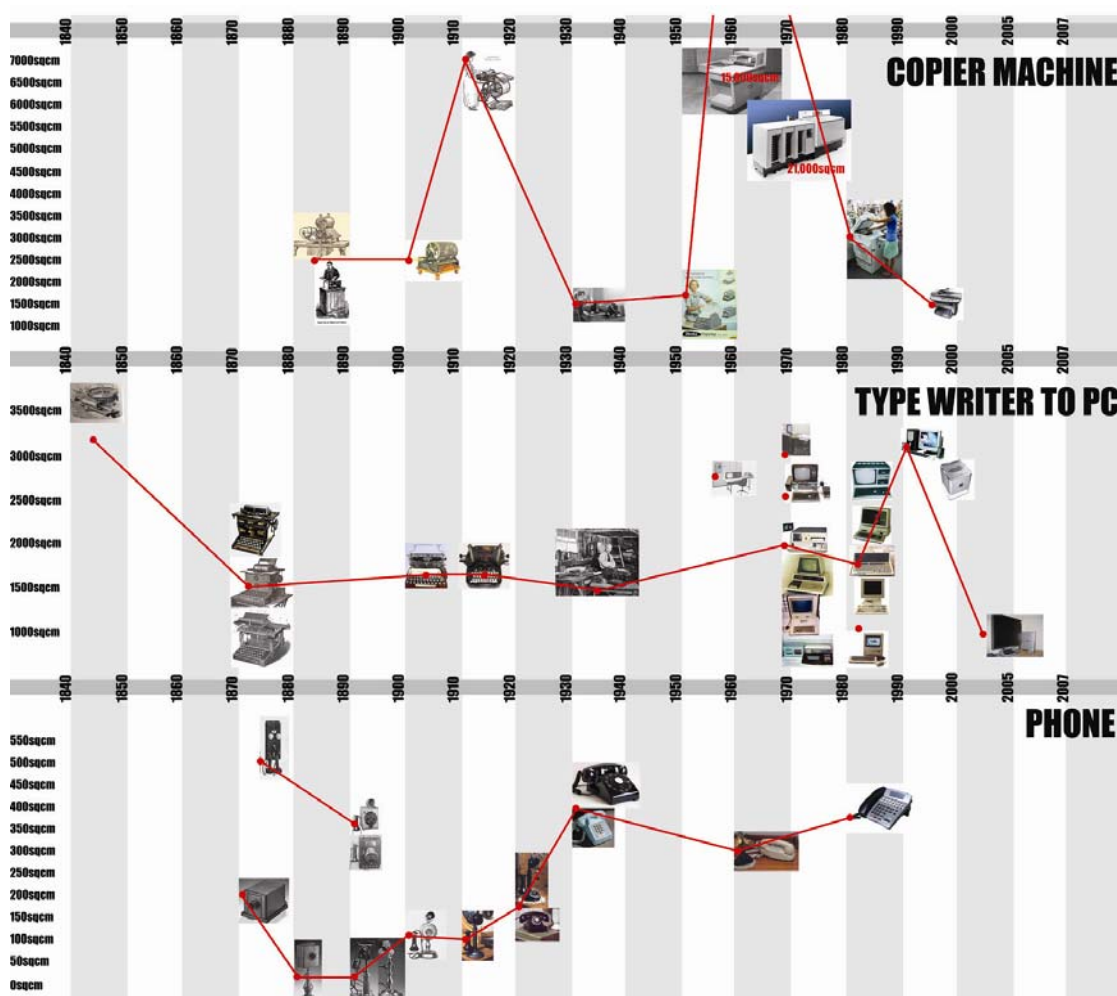
ภาพที่ 2.19 (ต่อ)



ปริมาณจำนวนอุปกรณ์ขึ้นอยู่กับปริมาณงานในสถานนั้น ๆ เช่น สถานีตำรวจที่มีคดีอาญาตั้งแต่ 500 ถึง 1500 คดีขึ้นไป ควรจะใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 3 เครื่องเป็นอย่างน้อย คดีอาญา 1500 ถึง 2000 คดีขึ้นไป ควรจะใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 4 เครื่องเป็นอย่างน้อย และคดีอาญา 2000 คดีขึ้นไป ควรจะใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 5 เครื่องเป็นอย่างน้อย

ภาพที่ 2.18

พัฒนาการทางเทคโนโลยีของอุปกรณ์สำนักงาน เรื่องแนวโน้มของขนาดและความสามารถ



จากภาพที่ 2.20 แสดงพัฒนาการของเทคโนโลยีอุปกรณ์สำนักงานที่น่าเสนอนั้น จะสรุปได้ถึงรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คือ

1) พัฒนาการของคุณสมบัติอุปกรณ์ประเภทนั้น ๆ เกิดขึ้นเสมอ โดยที่ความสามารถจะถูกเพิ่มเติมเข้าไปทุกครั้ง เพื่อให้การใช้งานเป็นไปได้อย่างสะดวกและดียิ่งขึ้น

2) แนวโน้มการพัฒนาเรื่องของขนาดอุปกรณ์นั้น ในช่วงแรกมีการลดขนาดลง แต่ต่อมาในช่วงหลังขนาดมีการปรับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยอันเนื่องมาจากความสามารถที่เพิ่มขึ้นตามเทคโนโลยีที่พัฒนา

3) ระยะเวลา การใช้พื้นที่ในการจัดตั้งอุปกรณ์สำนักงานมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากการปรับรวมกันของความสามารถในเครื่องใช้งานให้มีความหลากหลายในเครื่องเดียว เช่น เครื่องพิมพ์งานที่รวมเอาสแกนเนอร์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร และโทรศัพท์เข้าไว้ในเครื่องเดียวกัน หรือคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่มีขนาดเล็กและไม่มีการแยกส่วนของอุปกรณ์การใช้งานอื่น ๆ

4) แนวโน้มของการลดขนาดลง หากอุปกรณ์ชิ้นนั้นมีความสามารถสั่งการทำงานได้จากภายนอก โดยไม่ต้องใช้แรงกระทำของผู้ใช้งานเข้าไปข้องเกี่ยว เช่น การสั่งงานจากคอมพิวเตอร์ศูนย์กลาง

5) ลักษณะของความต้องการใช้งานอุปกรณ์ในแต่ละยุคมีผลต่อรูปแบบ และขนาดของอุปกรณ์ รูปแบบการการทำงานของแต่ละช่วงเวลามีผลต่อการเลือกใช้งานอุปกรณ์แตกต่างกันไป

นอกเหนือจากนั้น สิ่งที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแม้แต่น้อยคือ ส่วนที่ผู้ใช้งานจะต้องสัมผัส เช่น คีย์บอร์ดของคอมพิวเตอร์จะต้องเป็นขนาดที่สัมพันธ์กับมือของผู้ใช้งานเท่านั้น หูฟังโทรศัพท์ที่ต้องสัมผัสกับส่วนของร่างกายเช่น แต่ตัวรับสัญญาณที่มีการเปลี่ยนแปลงขนาดเล็กลงหรือเครื่องฉายภาพ (จอภาพ) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องสามารถมองเห็นได้ชัดในด้านของความกว้างแต่ด้านของความบางนั้นถูกทำให้บางลงเรื่อย ๆ และเพิ่มคุณภาพของภาพ

การใช้งานเทคโนโลยีในลักษณะต่าง ๆ ล้วนส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรจากที่เคยเป็นมาไปสู่รูปแบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่ ใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเสมือนเครื่องสั่งการทำงาน ทั้งเพื่อการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และเชื่อมต่อการสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลระหว่างกันในองค์กร ในกรณีศึกษาเป็นองค์กรที่มีการใช้งานเทคโนโลยีในระดับหนึ่ง แต่ยังมีการทำงานในลักษณะที่ไม่พึ่งพาเทคโนโลยีอยู่ด้วย เป็นลักษณะของการทำงานทั้งรูปแบบเก่าและใหม่ในเวลาเดียวกัน เป็นช่วงของการเปลี่ยนถ่ายรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรอันเนื่องมาจากแรงกดดันภายนอก ในที่นี้หมายถึงการใช้งานเทคโนโลยีลักษณะต่าง ๆ ร่วมทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีและทัดเทียมกับองค์กรอื่น โดยรวมแล้ว อุปกรณ์เทคโนโลยีมีหลายชนิด ในกรณีศึกษาได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์งาน เครื่องสแกนเนอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมต่อเครือข่ายสารสนเทศ แต่ลักษณะการใช้งานอุปกรณ์นั้นมีจุดประสงค์แตกต่างกัน ซึ่งกรณีศึกษาได้มีการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อ

จุดประสงค์ดังต่อไปนี้ เพื่อการประมวลผลข้อมูล เพื่อการเก็บข้อมูล เพื่อการสำเนาข้อมูล เพื่อการสื่อสารในระบบเครือข่ายขององค์กรโดยเฉพาะอันได้แก่ ระบบ POLIS กับระบบ E-COP และเพื่อการสื่อสารในเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการตำรวจ

2.3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร โดยทั่วไปมีความหมายใน 2 ประการหลักดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอในการติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น พิธีการต่าง ๆ ในหน่วยงาน ธรรมเนียมหรือแนวปฏิบัติในองค์กร งานฉลองในโอกาสต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งนักวิชาการที่นิยามวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะนี้คือ Moore and Snyder (1988) และ Trice and Beyor (1984) (อ้างใน สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540)

2) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความหมายของเหตุการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่สมาชิกองค์กรจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่เข้าใจร่วมกัน หรืออาจกล่าวอีกในหนึ่งว่า เป็นความเข้าใจร่วมกันของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กรที่มีต่อเรื่องราวทั้งหลายภายในองค์กร นักทฤษฎีที่นิยามองค์กรในลักษณะนี้ได้แก่ Pettigrew (1979) Sathe (1983) Smircich (1983) Thompson (1983) และ Van Maanen and Barley (1985) (อ้างใน สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540)

ดังความหมายที่กล่าวข้างต้น วัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการตำรวจจึงหมายถึง พฤติกรรมที่ข้าราชการตำรวจปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอในการติดต่อกับผู้อื่น โดยมีความเข้าใจที่ตรงกันในเหล่าข้าราชการตำรวจถึงเรื่องราวทั้งหลายภายในองค์กร

แนวคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรคือ แนวคิดของ Hofstede (อ้างใน กนกกร ธรรมโกสิน, 2548) ที่ได้ให้นิยามของวัฒนธรรมองค์กรเอาไว้ว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์กร และเป็นรูปแบบที่กำหนดความแตกต่างระหว่างองค์กร โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 มิติคือ

1) ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (power distance) เป็นระดับการยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา องค์กรที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้สั่งงานและทำการตัดสินใจ ผู้ใต้บังคับบัญชามีหน้าที่เพียงทำตาม มีการ

ควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด โครงสร้างองค์กรจะมีสายบังคับบัญชาที่ยาว ในองค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ บุคลากรในองค์กรมีสิทธิใกล้เคียงกัน มีความเป็นตัวของตัวเองสูง การตัดสินใจกระทำร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และมีสายการบังคับบัญชาที่สั้น

2) ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (avoidance) เป็นลักษณะของคนในองค์กรที่มีต่อความไม่แน่นอน หรือแนวโน้มที่จะไม่ชอบความไม่แน่นอนและความเสี่ยง องค์กรที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน โดยเฉพาะเรื่องการตัดสินใจ จะพยายามสร้างกรอบขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางให้ทุกคนปฏิบัติตาม การตัดสินใจต่าง ๆ จะใช้มติกลุ่มเป็นหลัก ส่วนในองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำนั้น จะมีการตัดสินใจในลักษณะที่กล้าเผชิญความเสี่ยง ยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง

3) ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม (individualism and collectivism) ปัจเจกนิยมเป็นลักษณะแนวโน้มที่คนในองค์กร เน้นเป้าหมายประโยชน์ส่วนตนมากกว่าเป้าหมายในกลุ่ม หรือการให้ความสำคัญกับตนเองหรือครอบครัวมากกว่าองค์กร กลุ่มนิยมเป็นลักษณะตรงกันข้ามกับปัจเจกนิยมคือ จะให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล องค์กรที่เป็นปัจเจกนิยมสูงจะคาดหวังในความสามารถในตัวบุคคล เน้นความคิดสร้างสรรค์ ความสำเร็จ ความเป็นอิสระ และสถานะทางการเงิน สนับสนุนให้ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ไม่รอการสนับสนุน ความคิดเห็นจากกลุ่ม แต่องค์กรที่เป็นกลุ่มนิยม จะให้ความสำคัญกับการตัดสินใจจากกลุ่ม ไม่ให้ความสนใจกับใครเป็นพิเศษ ความสำเร็จเป็นของกลุ่ม มีลักษณะคล้ายกับครอบครัว และจงรักภักดีในองค์กร

4) ลักษณะความเป็นเพศชายและเป็นเพศหญิง (masculinity and femininity) หรือลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต เป็นการให้ความสำคัญกับเงินทอง สิ่งของ และความสำเร็จกับการให้ความสนใจกับผู้อื่นและคุณภาพชีวิต ในองค์กรที่มุ่งวัตถุจะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ได้รับตอบแทน การเป็นที่ยอมรับ ความก้าวหน้า ทำหาย กล้าตัดสินใจ การทำงานรวดเร็ว เชื่อว่าความสำเร็จคือความมั่งคั่ง แต่ในองค์กรที่มุ่งคุณภาพชีวิตจะมีความเป็นมิตรในที่ทำงาน ร่วมมือร่วมใจกัน มีความมั่นคงในการทำงานสูง เชื่อว่าความสำเร็จคือคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

นอกจากนักวิชาการและนักมานุษยวิทยามีการให้ความหมายกับวัฒนธรรมองค์กรที่หลากหลายแล้ว ยังมีการแบ่งประเภทของสิ่งบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรออกมา ซึ่งชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่

สามารถบอกถึงวัฒนธรรมองค์กรได้ โดยนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งไว้ตามความคิดของแต่ละท่าน ดังนี้ (สุนทร วงไวศยวรรณ, 2540)

Alvesson and Burg (อ้างในสุนทร วงไวศยวรรณ, 2540) เรียกสิ่งบ่งชี้ว่าสัญลักษณ์ และแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

- 1) สัญลักษณ์ที่เป็นการกระทำ (action symbol) เช่น งานฉลอง งานพิธี การประพฤติปฏิบัติเพื่อเป็นตัวอย่างแก่บุคลากรรุ่นใหม่
- 2) สัญลักษณ์ที่เป็นวาจา (verbal symbol) เช่น ตำนาน เรื่องเล่าขาน ประวัติองค์กร
- 3) สัญลักษณ์ที่เป็นวัตถุ (material symbol) เช่น ลักษณะของอาคาร ตราสัญลักษณ์ รูปแบบการตกแต่งสำนักงาน

Trice and Beyer (อ้างในสุนทร วงไวศยวรรณ, 2540) เรียกสิ่งบ่งชี้ว่าสัญลักษณ์ และแบ่งออกเป็น 4 ประเภทได้แก่

- 1) สัญลักษณ์ (symbol) คือ สิ่งที่ใช้บอกถึงความหมายของสิ่งอื่น เช่น เครื่องแบบ รูปแบบการตกแต่งสำนักงาน ลักษณะของอาคาร สัญลักษณ์ของหน่วยงาน
- 2) ภาษา (language) คือ ระบบที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร เช่น คำขวัญ เพลงประจำหน่วยงาน
- 3) เรื่องเล่า (narrative) คือ ความเชื่อดั้งเดิม ตำนาน
- 4) การปฏิบัติ (practices) คือ กิจกรรมในหน่วยงานหรือองค์กร ข้อห้ามหรือกฎต่างๆ แนวปฏิบัติ พิธีการ

Schult (อ้างในสุนทร วงไวศยวรรณ, 2540) เรียกสิ่งบ่งชี้ว่าสัญลักษณ์ และแบ่งออกเป็น 5 ประเภทได้แก่

- 1) สิ่งบ่งชี้ทางกายภาพ (physical manifestations) เช่น รูปแบบการตกแต่งภายใน สำนักงาน เครื่องแบบการแต่งกาย การจัดวางผังห้องทำงาน
- 2) ภาษา (languages) เช่น คำขวัญในหน่วยงาน
- 3) เรื่องเล่า (stories) เช่น เรื่องเล่าเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ
- 4) เทคโนโลยี (technology) เช่น อุปกรณ์และความรู้ที่ใช้ในการทำงาน
- 5) ประเพณีที่เห็นได้ชัด (visible traditions) เช่น ประเพณีเกี่ยวกับผู้นำ ประเพณีเกี่ยวกับงาน

นักวิชาการทั้งสามนั้นได้แบ่งประเภทสิ่งบ่งชี้ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ความคล้ายคลึงกัน และสามารถจัดเป็นหมวดหมู่ได้ 4 ประเภท ได้แก่ การปฏิบัติและประเพณีที่เห็นได้ชัด วาจา

ภาษาและเรื่องเล่า สิ่งบ่งชี้ทางกายภาพสัญลักษณ์และวัตถุ และเทคโนโลยีความรู้ที่ใช้ โดยในกรณีศึกษา มีสิ่งบ่งชี้ทางวัฒนธรรมขององค์กร เช่น การแสดงท่าท่าความเคารพ การประดับตกแต่งสำนักงานด้วยพระบรมฉายาลักษณ์ เพลงประจำองค์กร คำขวัญของตำรวจ งานพิธีการต่าง ๆ

2.3.2 คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

1) เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน วัฒนธรรมองค์กรเป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่ทุกคนปฏิบัติตาม ซึ่งจะสามารถทำให้ควบคุมการกระทำต่าง ๆ ของคนในองค์กรได้ เช่น เวลาการเข้าทำงาน เวลาการเลิกงาน หรือช่วงเวลาพัก

2) เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม วัฒนธรรมองค์กรนั้นมิได้เกิดขึ้นได้ในระยะสั้น จะต้องผ่านการเรียนรู้มากมายถึงความเหมาะสมในการกระทำกิจกรรมต่างภายใน เป็นประสบการณ์ของคนที่ทำงานร่วมกันในระยะเวลาหนึ่ง

3) เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์กรเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น เรียนรู้จากบุคคลภายในองค์กร จากการทำงานภายในหรือการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นการเรียนรู้และถ่ายทอดทางสังคม

4) เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์กรไม่ค่อยตระหนักถึง คนที่ทำงานภายในองค์กรจะคิด เชื่อ และทำตามวัฒนธรรมซ้ำแล้วซ้ำเล่า จนกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกในองค์กรกระทำโดยอัตโนมัติ

5) การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กร พึงพาการใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์หมายถึงสิ่งที่ใช้แทนความหมายของสิ่งหนึ่งภายในองค์กร เช่น บุคคลที่เป็นผู้บัญชาการสูงสุดจะมีห้องทำงานที่ใหญ่โตมีรถประจำตำแหน่ง หรือการมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ทำความดีความชอบในการทำงาน

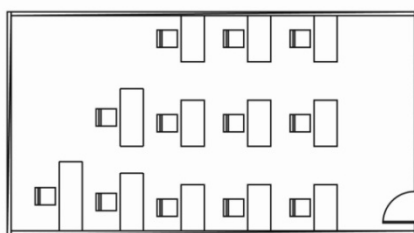
6. เป็นสิ่งที่ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เช่น การเปลี่ยนแปลงของโรงงานผลิตสินค้าที่ใช้แรงงานคนเป็นหลัก แต่เมื่อมีเครื่องจักรซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่เข้ามาแทนที่ทุกคนจึงต้องเริ่มปรับตัวกับบทบาทหน้าที่ทำงานใหม่ ซึ่งรวมไปถึงวิธีการทำงานอีกด้วย

2.3.3 วัฒนธรรมองค์กรการใช้พื้นที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การจัดโครงสร้างองค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรียงลำดับขนาดเล็กที่สุดคือ งาน กองกำกับ กองบังคับการ กองบัญชาการภาค กองบัญชาการอื่น ๆ และสำนักงาน เป็นองค์กรที่มีการนับถือในยศและอาวุโสในการทำงานสูง เหมือนกับในองค์กรของทหาร การใช้พื้นที่ในการทำงานนั้นโดยภาพรวมจะเป็นการจัดตามระดับยศ ซึ่งความเป็นส่วนตัวหรือบรรยาภาศขึ้นอยู่กับระดับยศและตำแหน่งเช่นเดียวกัน

ภาพที่ 2.19

แผนภูมิสำนักงานระดับงานต่าง ๆ



1) ลักษณะการจัดโต๊ะนั่งทำงาน

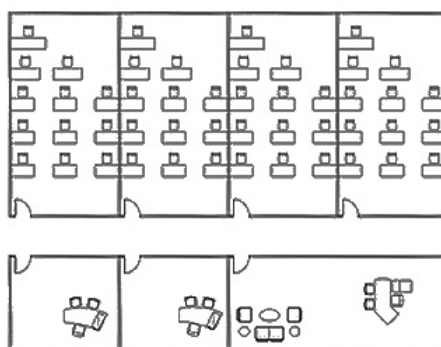
ตัวอย่างในระดับงาน เป็นหน่วยงานที่เล็กที่สุดขององค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะของพื้นที่ทำงานนั่งร่วมกัน ในห้องเดียวกัน ซึ่งห้องทำงานของระดับงาน มีผู้บังคับบัญชาคือสารวัตรซึ่งเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร และผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานอยู่ร่วมภายในห้องคือนายตำรวจชั้นประทวน

การจัดพื้นที่ในการเครื่องเรือนสำนักงาน มีการให้ความสำคัญกับระดับยศและตำแหน่งโดยจัดวางเรียงตามการเข้าถึง โดยเริ่มนับจากตำแหน่งที่ใกล้ทางเข้าที่สุดเป็นตำแหน่งวางโต๊ะทำงานของนายตำรวจชั้นประทวน จากนั้นจึงไล่ห่างออกไป จนถึงตำแหน่งที่อยู่ด้านในสุดคือตำแหน่งโต๊ะทำงานของรองสารวัตรและสารวัตร ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน สิ่งที่น่าสนใจคือ การวางตำแหน่งของโต๊ะทำงานนั้น โดยทั่วไปไม่มีการวางในลักษณะหันหน้าเข้าหากัน โดยการวางเก้าอี้และโต๊ะทำงานหันหน้าไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด นายตำรวจผู้มีตำแหน่งสูงกว่า เช่น สารวัตรสามารถมองเห็นทุกคนในห้องทำงานได้ เนื่องจากตำแหน่งของโต๊ะทำงานตั้งอยู่ด้านในสุดของพื้นที่ห้อง แต่การจัดพื้นที่ในรูปแบบนี้มีได้ถูกกำหนดขึ้นเป็นข้อบังคับแต่อย่างใด เป็นสิ่งที่ถือปฏิบัติกันมานานแล้ว

เมื่อหลายงานรวมเข้าด้วยกันประมาณ 4 ถึง 5 ฝ่าย ถือเป็น 1 กองกำกับการ โดยมีผู้ที่เป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้บังคับบัญชาควบคุม 3 นายคือ ผู้กำกับและรองผู้กำกับอีก 2 นาย โดยผู้บังคับบัญชาเหล่านี้เป็นกลุ่มนายตำรวจที่เริ่มมีห้องทำงานส่วนตัว นับตั้งแต่ยศหรือตำแหน่งนี้เป็นต้นไป จะมีห้องทำงานส่วนตัวหรือพื้นที่ที่ค่อนข้างมีความเป็นส่วนตัวสูง โดยขนาดของพื้นที่นั้น ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของหน่วยงาน เมื่อมีระดับยศและตำแหน่งที่สูงขึ้นห้องจะมีขนาดใหญ่ขึ้น และมีสัดส่วนคนต่อพื้นที่ต่ำ

ภาพที่ 2.20

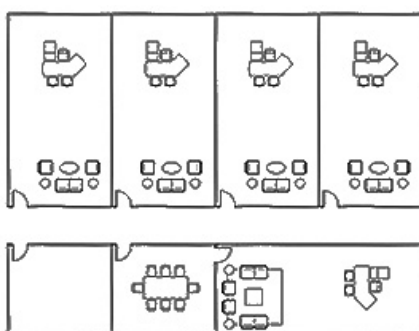
แผนภูมิสำนักงานระดับกองกำกับการ



กองกำกับการ โดยทั่วไปมักจะใช้พื้นที่เต็มหนึ่งชั้นของตัวอาคาร และเมื่อกองกำกับการมารวมตัวกัน 3 ถึง 4 กองจะถูกเรียกว่า 1 กองบังคับการ โดยมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมประมาณ 4 นายคือผู้บังคับการและรองผู้บังคับการอีก 3 นาย โดยกลุ่มนี้จะเป็นผู้ใช้พื้นที่มากที่สุดในสำนักงานเมื่อเทียบกับสัดส่วนพื้นที่ต่อคน

ภาพที่ 2.21

แผนภูมิสำนักงานระดับกองบังคับการ

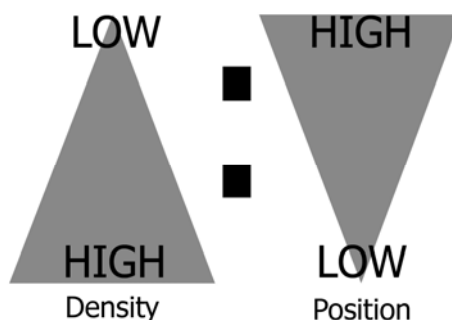


2) ลักษณะของห้องทำงาน

ข้างต้นการใช้พื้นที่ต่อคนของนายตำรวจ หรือการครอบครองบริเวณที่มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับชั้นยศและตำแหน่งในองค์กร เช่น ผู้ที่มีระดับยศและตำแหน่งสูงสุดและเป็นผู้ควบคุมองค์กรคือ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ สำนักงานของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาตินั้นมีขนาดใหญ่และใช้พื้นที่ทั้งหมดในชั้น 1 ชั้นของอาคารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (อาคาร 2) ซึ่งภายในประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ เช่น ห้องประชุมส่วนตัว ห้องรับแขก ห้องรับประทานอาหาร

ภาพที่ 2.22

แผนภูมิความหนาแน่นของการใช้พื้นที่ต่อระดับยศ



2.3.4 วัฒนธรรมองค์กร การใช้พื้นที่เก็บเอกสารของสำนักงานตำรวจ

แม้ว่าทุกวันนี้เทคโนโลยีการจัดเก็บเอกสารได้ก้าวหน้าไปมากในรูปแบบการเก็บแบบดิจิทัล แต่งานเอกสารขององค์กรตำรวจนั้น ยังคงต้องการสิ่งที่เป็นหลักฐานยืนยันการกระทำหรือการตัดสินใจ รูปแบบการเก็บบันทึกด้วยระบบดิจิทัลไฟล์จึงยังไม่เป็นที่นิยม แต่เริ่มมีการนำเข้ามาใช้บ้างเช่น การสแกนเอกสารเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ทางสำนักงานตำรวจยังไม่มีควมไว้วางใจในเทคโนโลยีจนกระทั่งเก็บในรูปแบบดิจิทัลไว้หมด ยังคงเก็บตัวจริงไว้และถ้าหากมีการทิ้งเอกสาร โดยปกติมักจะรอระยะเวลาผ่านไปช่วงหนึ่งถึงจะทำการทิ้ง

รูปแบบการเก็บเอกสารลักษณะที่เก็บตัวจริงไว้ จากความเห็นของผู้ที่ทำงานภายในมิได้เป็นปัญหาต่อการทำงานแต่อย่างใด หากการเก็บเอกสารนั้นถูกแบ่งออกเป็นห้องเก็บเอกสารเป็นสัดส่วน แต่จำนวนที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยอาจก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพื้นที่ในอนาคตได้

ฉะนั้นการจัดพื้นที่เพื่อใช้เป็นพื้นที่เอกสารนั้น ยังคงมีความสำคัญอยู่ ไม่สามารถที่จะยกเลิกการใช้พื้นที่ในลักษณะนี้ได้ทันที เนื่องจากความต้องการในหลักฐานต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น การออกแบบเพื่อการปรับปรุงนั้นจึงยังต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมการเก็บเอกสารหลักฐานนี้

2.3.5 วัฒนธรรมองค์กรของตำรวจในอดีต

วัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการตำรวจที่มีความเข้มข้นมาถึงปัจจุบัน มีผลจากการออกระเบียบปฏิบัติวินัยของตำรวจที่สำคัญยิ่ง ระบุไว้ในมาตรา 4 มาตรา 5 และ 6 พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยตำรวจ พ.ศ. 2477 มีดังนี้ (ประเสริฐ เกษรมาลา, 2525)

มาตรา 4 วินัยตำรวจนั้นคือ การที่ตำรวจต้องประพฤติตนให้เป็นผู้มีมารยาทอันดีงามตามแบบอย่างธรรมเนียมของตำรวจ

มาตรา 5 การกระทำผิดวินัยตำรวจนั้น ท่านให้หมายความรวมถึงการกระทำดังกล่าวดังต่อไปนี้

- 1) ดื้อ ขัดขืน หลีกเลียง หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเหนือตนที่ขอบด้วยกฎหมาย
- 2) ไม่รักษาระเบียบการเคารพ ระหว่างผู้ใหญ่กับผู้น้อย
- 3) ไม่ประพฤติตนให้เคร่งครัดต่อมารยาท และระเบียบแบบแผนของตำรวจ
- 4) ก่อให้เกิดความสามัคคีในคณะตำรวจ
- 5) เกียจคร้าน ละทิ้ง หรือเดินเล่อต่อหน้าที่ราชการ
- 6) กล่าวเท็จ
- 7) ใช้กิริยา วาจาไม่สมควร หรือประพฤติไม่สมควร
- 8) ไม่ตักเตือนสั่งสอน หรือไม่ลงทัณฑ์ผู้อยู่ใต้บัญชาที่กระทำผิดตามโทษานุโทษ
- 9) เสพเครื่องดองของเมาจนเสียกิริยา หรือยาเสพติดให้โทษ
- 10) มีความเลินเล่อ หรือจงใจทำให้ทรัพย์สินของรัฐบาลเสียหาย
- 11) คนเดียวหรือหลายคนก็ตาม พยายามสมคบกันเพื่อจะใช้อำนาจด้วยประการใด ๆ เป็นเชิงบังคับผู้บังคับบัญชา เป็นการให้เสียระเบียบแบบแผนวินัยตำรวจ
- 12) ประพฤติผิดวินัยข้าราชการพลเรือน ดังที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

มาตรา 6 ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่จัดการระวังรักษาวินัยตำรวจที่ตนเป็นผู้บังคับบัญชา อยู่โดยกวดขัน ถ้าหากว่าในการรักษาวินัยตำรวจนั้น จำเป็นต้องใช้อาวุธหรือกำลังบังคับเพื่อทำการปราบปรามตำรวจผู้ก่อการกำเริบก็ดี หรือเพื่อบังคับตำรวจผู้ละทิ้งหน้าที่ให้กลับทำหน้าที่ก็ดี ผู้บังคับบัญชาและผู้ช่วยเหลือไม่ต้องรับโทษในการที่ตนได้กระทำไปโดยการสุจริต และจำเป็น ตามเหตุผลอันสมควรนั้น

ดังที่กล่าวข้างต้นนั้นเป็นสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติกันมานาน ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2477 และยังคงมีความคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันที่ได้มีการทำการวิจัยเมื่อปี พ.ศ. 2544 โดย กองบัญชาการตำรวจนครบาลซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดถือรูปแบบประเพณีเดิมที่ถูกสืบทอดกันมา และการยึดถือนี้ยังคงมีความสำคัญในวัฒนธรรมองค์กรในช่วงปัจจุบัน

2.3.6 วัฒนธรรมองค์กรของตำรวจในปัจจุบัน

ผลการวิจัยวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้กรณีศึกษาขององค์กรกองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทครอบคลุมทั้งด้านการอำนวยความสะดวกและการปฏิบัติการของตำรวจซึ่ง การศึกษานี้ สามารถอธิบายถึงวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมของตำรวจได้ มีผลสรุปการวิจัยดังนี้ (วัฒนธรรมองค์กร กรณีศึกษาขององค์กรในกองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2544)

1) ความเป็นผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ศึกษาถึงลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะของ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาพบว่า

1.1) บุคลิกภาพทั้งสี่ด้านคือ ความมีอำนาจอิทธิพล ความรับผิดชอบ ความ มั่นคงทางอารมณ์ และการเข้าสังคม พบว่าทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยสูงและมีระดับความคิดเห็นมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชานั้น มีอำนาจอิทธิพล มีความรับผิดชอบ มีความมั่นคงทางอารมณ์ และเข้าสังคมได้ดี

1.2) ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีพฤติกรรมอยู่ในมิติกิจสัมพันธ์และมิติมิตรสัมพันธ์ คือยึดถือประสิทธิภาพและมุ่งผลงานเป็นหลัก มุ่งเน้นตัวบุคคลและเน้นความสัมพันธ์ของตัว บุคคลเป็นใหญ่

2) เป้าหมายและกลยุทธ์ ศึกษาแนวคิดและความรู้สึกของบุคลากรในเรื่องของจุดเด่น ระบบการบริหารงาน นโยบาย ความสำคัญของบุคคล และแรงจูงใจในที่ทำงาน

2.1) ส่วนใหญ่นั้นเห็นว่าจุดเด่นขององค์กรตำรวจนั้นอยู่ที่ภารกิจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน รองลงมาคือการปฏิบัติหน้าที่ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

- 2.2) ระบบการบริหารส่วนใหญ่ มองว่าผู้บริหาคควบคุมเฉพาะระดับนโยบาย
 - 2.3) ความรู้สึกด้านนโยบาย เห็นว่าเป็นนโยบายการบริหารที่ดีแต่สามารถปฏิบัติได้ยาก
 - 2.4) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเห็นว่า ตนเองนั้นเป็นทรัพยากรที่คุณภาพของหน่วยงาน แต่รองลงมานั้นเห็นว่าตนมีความสำคัญแต่ไม่มีใครเห็นความสำคัญ
 - 2.5) แรงจูงใจในการทำงาน มาจากความภูมิใจ และรองลงมาคือโอกาสที่จะสามารถพิสูจน์ความสามารถของตนเอง
 - 2.6) ความเหมาะสมของงานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมและสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้เต็มที่
 - 2.7) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่วนใหญ่ถึง 82.8% เห็นว่ามีความสามัคคีรักใคร่กัน
 - 2.8) ส่วนใหญ่เห็นว่า การปฏิบัติงานร่วมกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานเป็นอย่างมาก รวมถึงกิจกรรมภายในหน่วยมีส่วนเป็นอย่างมากเช่นกัน
3. การสื่อสาร บุคลากรภายในมีการติดต่ออย่างทั่วถึงกัน ด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนมีการตรวจสอบ รับทราบ และรับรู้ทั้งองค์กร
4. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า บุคลากรในองค์กรมีความเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรออกเป็นสองส่วน คือ ส่วนใหญ่เข้าใจถึงวัฒนธรรมหลักขององค์กรเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบสูงและมีภารกิจมากในการรักษาความมั่นคงในชีวิตของประชาชน ต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติ ยึดมั่นระเบียบวินัยและมีบรรทัดฐานจากค่านิยมประเพณีที่ปฏิบัติกันมา แต่บางส่วนเห็นว่าเป็นระบบอุปถัมภ์ ซึ่งทำให้องค์กรไม่เติบโตไปในทางที่ดีและเห็นแก่ตัว
5. วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานได้แก่
- 5.1) หากปฏิบัติงานในหน่วยที่มีค่าตอบแทนสูง สิทธิพิเศษต่าง ๆ มักเป็นที่ยึดมั่น เช่น ด้านการจัดการจราจร หรือการอำนวยความสะดวก
 - 5.2) การทำงานด้านงานอำนวยความสะดวกนั้นมีค่านิยมต่อการทำงานน้อย เนื่องจากงานที่มากและค่าตอบแทนน้อย นอกจากนั้น ผู้นำมิได้ให้ความสำคัญกับงานด้านนี้มากนัก บางรายมิได้ใช้ความสามารถตรงกับงานที่ทำ มีความเป็นระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม ซึ่งส่งผลต่อการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ
6. การถ่ายทอดวัฒนธรรมในองค์กร ผู้บังคับบัญชาต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรโดยวิธีต่าง ๆ เช่นการประชุมชี้แจงนโยบาย

ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ตรวจสอบการทำงาน และมีการให้คุณให้โทษแก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม

7. การดำรงชีพของข้าราชการตำรวจผู้ได้บังคับบัญชา พบว่าตำรวจชั้นประทวนมีรายได้ที่ไม่พอเพียงต่อการดำรงชีพ ความเป็นอยู่ที่ขาดแคลนไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทั้งทั้งงานมีปริมาณมากและเสี่ยงอันตราย จึงเกิดปัญหาเรื่องทุจริตและเรียกรับสินบน

สิ่งที่กล่าวมานั้น สามารถส่งผลโดยอ้อมถึงการจัดผังสำนักงาน ซึ่งได้อิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กร หรือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในเชิงแนวคิดได้แก่

1) ในด้านบุคลิกภาพของผู้นำ พื้นที่ทำงานควรแสดงถึงความเป็นผู้นำที่มีอำนาจอิทธิพล ความเป็นที่นับถือ และสามารถเข้าถึงคนในองค์กรได้ดี

2) พื้นที่ทำงาน ควรเป็นพื้นที่ซึ่งมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือแสดงเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยความภาคภูมิใจในหน้าที่ของตนเอง รวมถึงสร้างความสัมพันธ์กันภายในพื้นที่สำนักงาน

3) พื้นที่สำนักงาน ควรมีความสะดวกให้บุคลากรติดต่อกันได้อย่างทั่วถึง หรือมีพื้นที่ที่สามารถถ่ายทอดวัฒนธรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) พื้นที่สำนักงาน ควรแสดงถึงจริยประเพณีที่ดีที่นิยมทำกันมา และมีการให้เกียรติผู้ทำงานมาก่อนหน้าเช่น การให้ความเคารพ แต่ไม่ควรแสดงถึงความฟุ้งเฟ้อหรือเห็นแก่ตัว

5) พื้นที่สำนักงาน ควรส่งเสริมภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร รวมถึงสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงาน นโยบาย หรือตรวจสอบการทำงานได้ง่าย

วัฒนธรรมองค์กรของตำรวจมีความชัดเจนในระดับหนึ่ง ซึ่งชัดเจนกว่าในองค์กรเอกชน เนื่องจากกฎข้อบังคับที่บัญญัติไว้ โดยที่ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติกันเรื่อยมาจนเป็นภาระกระทำโดยอัตโนมัติ เป็นลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน ส่งผลต่อการใช้พื้นที่ให้เกิดลักษณะเฉพาะเช่นกัน ตามแต่ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ในกรณีศึกษาซึ่งเป็นองค์กรตำรวจเช่นกัน ตัวแปรที่ทำการศึกษาก็มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันได้แก่ ความเป็นผู้นำ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร วิธีการสื่อสารขององค์กรด้วยวิธีต่าง ๆ ลักษณะการทำงาน และการถ่ายทอดวัฒนธรรมให้แก่นัก

2.3.7 ภารกิจของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด (อนุสรณ์ ดังก่อ, 2550)

พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 แบ่งส่วนราชการเป็น กองบังคับการ หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรจังหวัดไว้ ดังนี้ (กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการ หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548. น. 35)

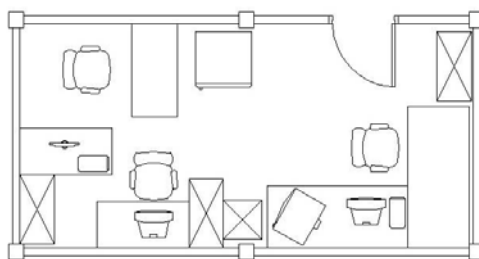
ตำรวจภูธรจังหวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในเขตพื้นที่การปกครองเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ตลอดจนรักษาความปลอดภัยสถานที่สำคัญของทางราชการและต่างประเทศ รักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความปลอดภัยกับบุคคลสำคัญ ประชาชนและการให้บริการช่วยเหลือประชาชน ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร ส่งเสริมและสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกัน หรือที่ได้รับมอบหมาย แบ่งออกเป็น

1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งงานสืบสวนสอบสวนคดีอาญา
- 2) การดำเนินการเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งงานสืบสวนสอบสวนคดีอาญา
- 3) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ภาพที่ 2.23

ผังห้องทำงานฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

2. ฝ่ายอํานวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและกําลังพล งานนโยบายและแผน งานส่งกําลังบํารุง งานการเงินและงบประมาณ โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- 1) งานด้านธุรการและงานสารบรรณของตํารวจภูธรจังหวัด
- 2) จัดการประชุมและจัดเก็บรายงานการประชุมของตํารวจภูธรจังหวัด
- 3) ทำสถิติเอกสารงานเข้า-ออกประจำเดือน
- 4) จัดทำและควบคุมสมุดลงเวลาปฏิบัติหน้าที่ราชการ
- 5) จัดเวรยามรักษาความปลอดภัย
- 6) จัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการตํารวจ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ข้าราชการบำนาญ และบัตรเหรียญประเภทต่าง ๆ
- 7) ดำเนินการเกี่ยวกับการเกณฑ์ และการขอปลดประจำการข้าราชการตํารวจตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการ
- 8) ดำเนินการเกี่ยวกับการทดลองการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
- 9) ดำเนินการเกี่ยวกับการลาประเภทต่าง ๆ การลาออก และการให้ออกจากราชการที่ไม่เกี่ยวข้องกับความผิดทางวินัย
- 10) ดำเนินการเกี่ยวกับข้าราชการตํารวจเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของสำนักงานตํารวจแห่งชาติ
- 11) จัดทำและเก็บรักษาบัตรประวัติ ก.พ.7 และแฟ้มประวัติราชการ ตลอดจนหมายเหตุ แก้ไข เพิ่มเติมในเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงและรายงานการเปลี่ยนแปลงไปยังตํารวจภูธรภาค

12) ดำเนินการเกี่ยวกับ การขอเลื่อนขั้นและอัตราเงินเดือน การเพิ่มค่าจ้าง การขอเพิ่มเงินพิเศษอื่น ๆ การขอเลื่อนยศ การขอบำเหน็จบำนาญ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เครื่องหมายแสดงถึงเกียรติคุณ การขอพระทนายและการเรียกคืน

13) รวบรวมประวัติการศึกษาและคุณวุฒิพิเศษของข้าราชการตำรวจเพื่อประโยชน์เกี่ยวกับการบริหารราชการ

14) จัดทำทำเนียบอัตรากำลังอนุญาตข้าราชการตำรวจทุกระดับ พนักงานราชการและลูกจ้าง ตลอดจนการจัดทำทะเบียนกำลังพลที่มีอยู่จริง

15) รับผิดชอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง แก้ไขจำนวนอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจตามความเป็นจริง

16) ดำเนินการเกี่ยวกับการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด

17) ดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการของข้าราชการตำรวจ

18) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้านวิจัย

19) งานรับเรื่องร้องเรียนและสืบสวนข้อเท็จจริง

20) ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด

21) งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานจังหวัด

22) งานพิจารณาการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน

23) งานเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนงาน รวมทั้งโครงการต่าง ๆ งานการพัฒนายุทธศาสตร์จังหวัดและตำรวจภูธรจังหวัด

24) งานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแผน รวมทั้งโครงการต่าง ๆ

25) งานจัดทำหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรม ตลอดจนแถลงหลักสูตรเพื่อให้ตรงกับความต้องการในการจัดอบรม

26) งานกำหนดคุณสมบัติและความต้องการสำหรับเข้ารับการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของตำรวจภูธรภาคและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

27) งานเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และทดสอบสมรรถภาพร่างกายและจิตใจข้าราชการตำรวจ

28) งานดำเนินงานประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและฝึกอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บังเกิดผลที่ดีที่สุด

29) เป็นเจ้าหน้าที่ ที่ดำเนินการตามโครงการฝึกอบรมบุคคลกรภายนอก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้เกิดประโยชน์ในการช่วยเหลือราชการตำรวจ การป้องกันอาชญากรรม การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของชาติ โดยไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น

30) งานดำเนินการจัดให้ข้าราชการตำรวจไปศึกษาทั้งภายในและต่างประเทศ

31) งานสวัสดิภาพเด็ก เยาวชน และสตรี

32) งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

33) งานรายงานข่าว

34) วางแผนและกำหนดโครงการเกี่ยวกับงานส่งกำลังบำรุงของตำรวจภูธรจังหวัดและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามแผนหรือคำสั่งอย่างถูกต้อง

35) จัดทำข้อเสนอแนะ และระเบียบปฏิบัติประจำเกี่ยวกับการเก็บรักษาและแจกจ่ายของงานส่งกำลังบำรุงส่งให้หน่วยงานในสถานีตำรวจต่าง ๆ ในสังกัด

36) งานจัดหาอาวุธ อาวุธ เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ และเครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนวัสดุอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งกำลังบำรุงให้กับสถานีตำรวจต่าง ๆ ในสังกัด และตำรวจภูธรจังหวัด

37) งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีการสาธิตหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อาวุธยุทธโศปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะอื่น ๆ ตลอดจนการบำรุงรักษาเพื่อเพิ่มพูนความสามารถของข้าราชการตำรวจ

38) งานควบคุมดูแลการลงบัญชีและการจำหน่ายอาคารที่ทำการ บ้านพัก เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ และอื่น ๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

39) งานรวบรวมแผนการจัดหาสิ่งอุปกรณ์ทุกชนิดของหน่วยงานในสังกัดของตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อนำมาดำเนินการให้เกิดผลดี

40) งานจัดทำบัญชีและการเงินทุกประเภท รวมทั้งการรักษาเอกสารหลักฐาน คู่มือ คู่มือ และสรรพบัญชีต่าง ๆ ทุกประเภท

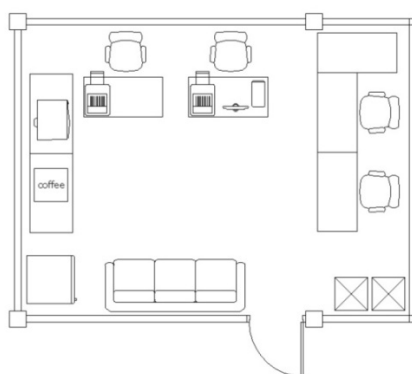
41) งานทำบัญชีรับ-จ่ายประจำวันและเก็บรักษาสัญญาการยืมเงิน รวมทั้งประสานงานกับคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง หรือกองการเงินสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้วแต่กรณี

42) งานเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและค่าสิ่งก่อสร้าง เงินบกลาง เงินอุดหนุน รายจ่ายอื่น และเงินอื่น ๆ

- 43) งานเบิกจ่ายค่าเช่าบ้านและทำบัญชีคุมเป็นรายบุคคล
- 44) งานจัดเก็บเงินต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้าราชการตำรวจ เช่น เงินอุดหนุนตำรวจ เงินสหกรณ์ เงินฌาปนกิจ เงินเกี่ยวกับการกุศล และเงินอื่น ๆ
- 45) งานการเสียภาษีเงินได้ประจำปี
- 46) งานดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือสำคัญโอนอัตราเงินเดือนในกรณีที่มีการแต่งตั้งโยกย้าย
- 47) งานตรวจสอบเงินเบิกมาแล้ว ถ้าไม่ได้จ่ายหรือจ่ายไม่หมดเพื่อนำส่งคลังจังหวัด กรมบัญชีกลางหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 48) งานขอจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้กับตำรวจภูธรจังหวัด
- 49) งานตรวจสอบและพิจารณาคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด
- 50) งานตรวจสอบเพื่อเสนอแนะผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 51) งานตรวจสอบควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณของหน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด
- 52) งานจัดทำแผนงานและโครงการเพื่อขอรับการช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ๆ

ภาพที่ 2.24

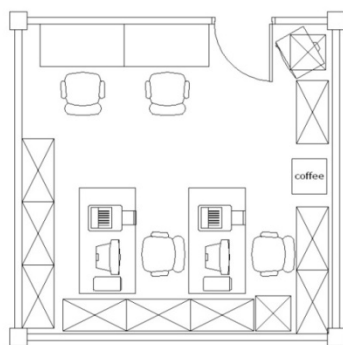
ผังห้องทำงานผู้กำกับฝ่ายอำนวยการ



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

ภาพที่ 2.25

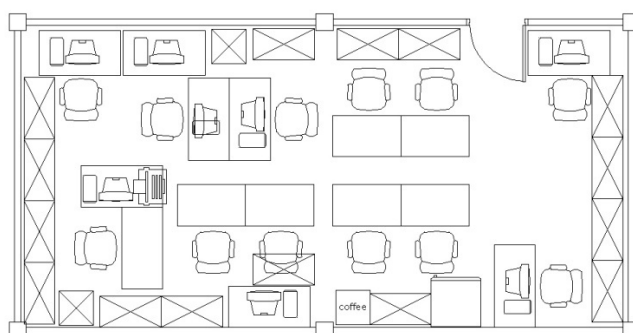
ผังห้องธุรการ



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

ภาพที่ 2.26

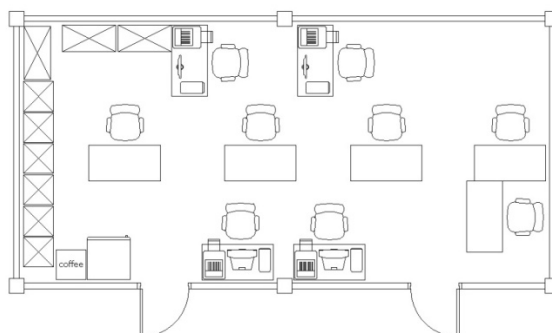
ผังห้องทำงานฝ่ายกำลังพล



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

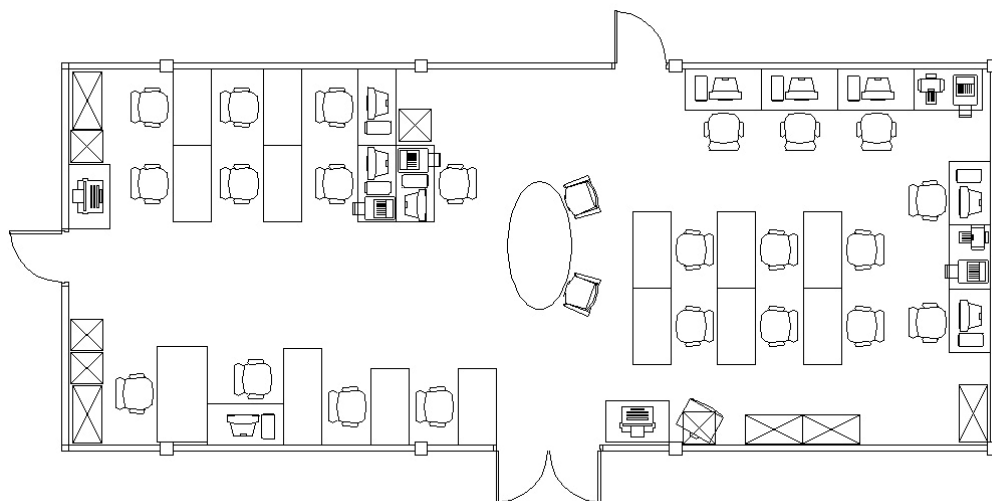
ภาพที่ 2.27

ผังห้องทำงานฝ่ายนโยบายและแผน



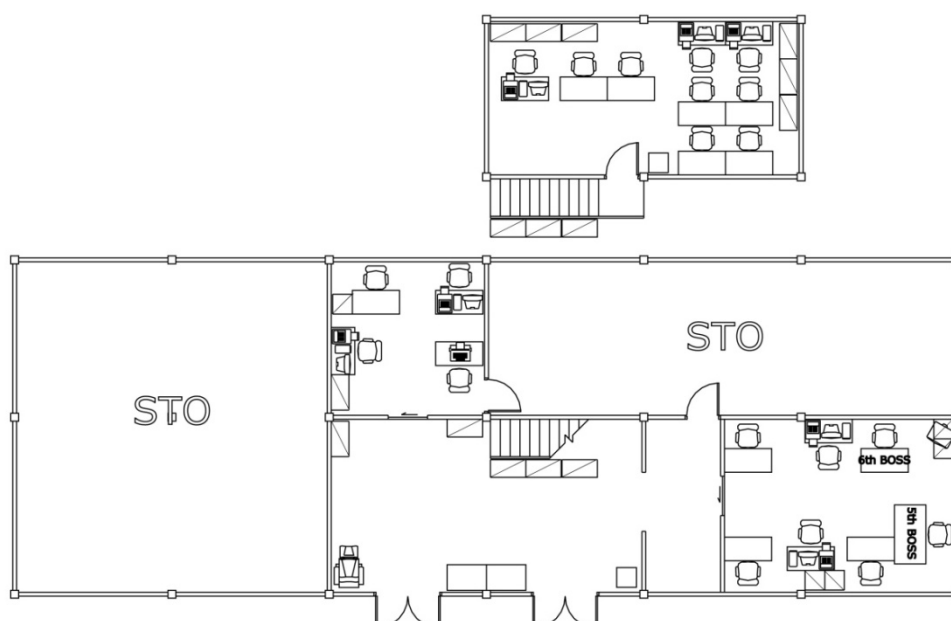
หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

ภาพที่ 2.28
ผังห้องทำงานฝ่ายการเงิน



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

ภาพที่ 2.29
ผังห้องทำงานฝ่ายส่งกำลังบำรุง



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

3. กลุ่มงานสืบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ กรณีที่มีผู้ร้องทุกข์ในทางอาญาหรือกล่าวโทษ ข้าราชการตำรวจทางวินัยเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา งานสืบสวนข้อเท็จจริงตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา งานพิจารณาตรวจสอบเรื่องราวและผลการสืบสวนข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญาตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายคดีความอาญา การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และการสืบสวนการกระทำผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผิดอาญาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และงานการข่าว โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- 1) งานด้านธุรการและงานด้านสารบรรณของกลุ่มงานสืบสวน
- 2) งานการประชุมที่กลุ่มงานสืบสวนสอบสวนจัดให้มีขึ้น
- 3) งานควบคุมการลงเวลาทำงานและการลาของข้าราชการตำรวจในสังกัดกลุ่มงานสืบสวน
- 4) งานประชาสัมพันธ์ของกลุ่มงานสืบสวน
- 5) งานการเงินและพัสดุของกลุ่มงานสืบสวน
- 6) ดำเนินการและสนับสนุนช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจท้องที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญา
- 7) สืบสวนคดีอาญาที่มีลักษณะกระทำเป็นองค์กรหรือขบวนการ คดีอาญาที่มีความรุนแรง ซับซ้อน และเกิดคาบเกี่ยวในหลายพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของตำรวจภูธรจังหวัด
- 8) สืบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดทางอาญาหรือทางวินัย
- 9) เก็บรวบรวมสถิติคดีอาญา สำเนาหมายจับ ตลอดจนให้ความร่วมมือในการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับตามที่หน่วยอื่นประสานขอความร่วมมือ และจัดทำประวัติของบุคคลผู้กระทำความผิดทางอาญาและผู้ต้องสงสัยที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา
- 10) อำนวยการในการแสวงหาข่าวสารที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจรวมทั้งการตรวจสอบข่าว
- 11) ดำเนินการกรรมวิธีต่อข่าวสาร การผลิตข่าวสาร ข่าวกรอง และประมาณการเสนอผู้บังคับบัญชาและหน่วยที่เกี่ยวข้อง

12) ดำเนินการสืบสวนหาข่าวและปฏิบัติการอื่นใด เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งงานด้านข่าวที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ อันเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ในเขตจังหวัดซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

13) งานเก็บกู้และทำลายวัตถุระเบิด

14) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ภาพที่ 2.30

ผังห้องทำงานฝ่ายสืบสวน



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ.2551.

4. กลุ่มงานสอบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสอบสวนคดีอาญา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญา ทั้งหมด การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการค้ามนุษย์และเด็กหรือการค้ามนุษย์ งานคดีในเขตอำนาจความรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

1) ดำเนินการสอบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความอาญาทั้งหลาย รวมทั้งการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการค้ามนุษย์และเด็ก หรือการค้ามนุษย์ ในเขตอำนาจความรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

2) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจพิจารณาสำนวนคดีอาญา ที่เสนอมายังตำรวจภูธร

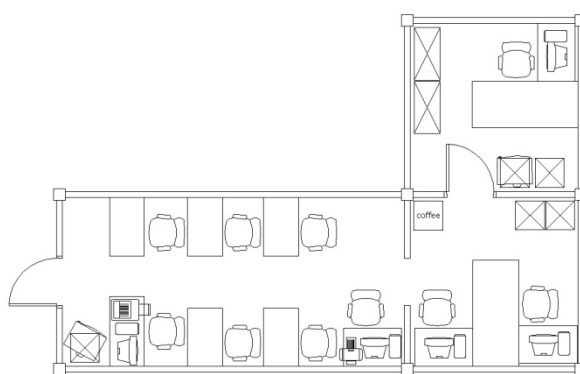
3) ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขข้อกฎหมาย กฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดและสถานีตำรวจภูธร

- 4) ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ รวบรวมกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.6 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ภาพที่ 2.31

ผังห้องทำงานฝ่ายสอบสวน



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ.2551.

5. สถานที่ตรวจจํา

1) สถานที่ตรวจจําอำเภอ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่ปกครอง รวมทั้งการรับผิดชอบด้านการงานและการปกครองบังคับบัญชาตํารวจลงไปจากตํารวจจําจังหวัด นอกนั้นยังมีหน้าที่รับผิดชอบกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาการบริหาร การป้องกันและปราบปราม รวมทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อย

2) สถานที่ตรวจจํารั้วอำเภอ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติการ เช่นเดียวกับสถานที่ตรวจจําอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

3) สถานที่ตรวจจํารั้วตำบล มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติการ เช่นเดียวกับสถานที่ตรวจจําอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

หน่วยงานที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจากกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดคือ สถานีตำรวจภูธรของอำเภอต่าง ๆ ภายในจังหวัด มีผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน ภายในหน่วยงานประกอบไปด้วย งานจราจร งานการเงิน งานธุรการและกำลังพล งานส่งกำลังบำรุง งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน และงานสอบสวน โดยมีลักษณะคล้ายคลึงกับกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดแต่มีขนาดเล็กกว่า โดยทั้งหมดตั้งอยู่ในอาคารเดียวกันโดยมีการจัดวางลักษณะของหน่วยงานต่าง ๆ กันไปตัวอย่างดังภาพ

ภาพที่ 2.32

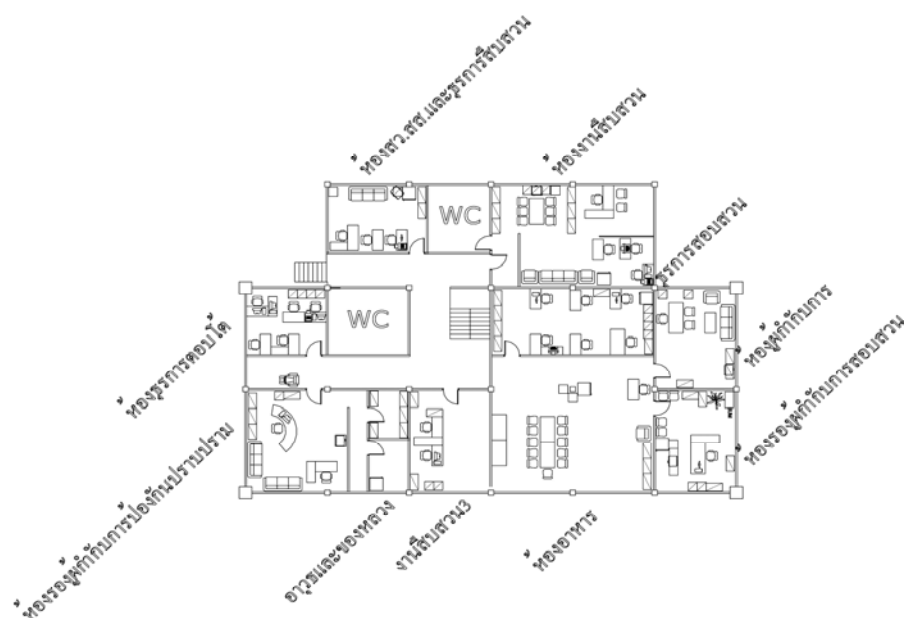
ผังสำนักงานสถานีตำรวจภูธรชั้นที่ 1



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551.

ภาพที่ 2.33

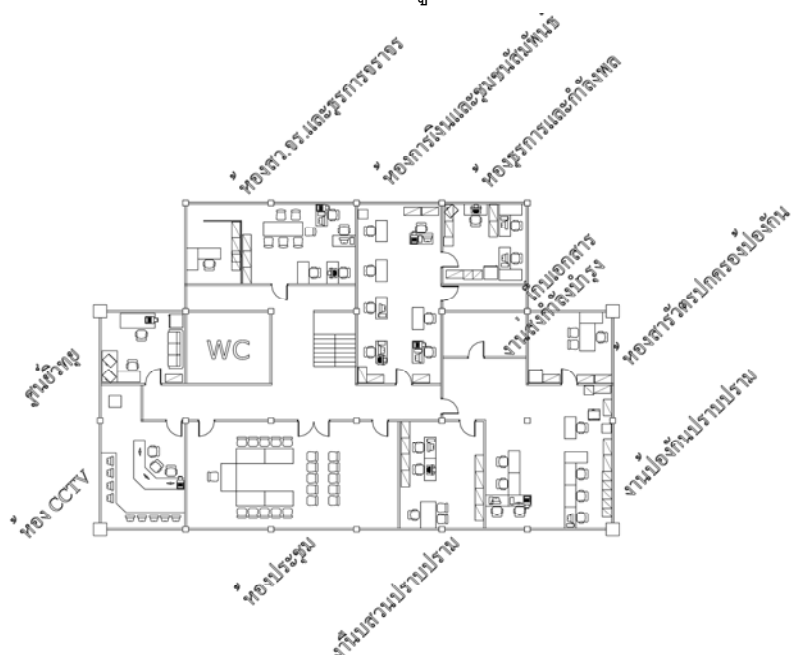
ผังสำนักงานสถานีตำรวจภูธรชั้นที่ 2



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551.

ภาพที่ 2.34

ผังสำนักงานสถานีตำรวจภูธรชั้นที่ 3



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551.

6. ศูนย์การจราจร (มีเฉพาะที่ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็นเพื่อประกอบการ วางแผนการจัดการจราจร รวมทั้งประสานงาน สนับสนุนควบคุมและกำกับดูแล ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินการเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยด้านจราจรทางบก ภายในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดว่าด้วยการจราจรทางบก การขนส่งทางบก รถยนต์ และล้อเลื่อนที่เกิดขึ้นภายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 3 งานดังนี้

1) งานควบคุมการจราจรเขตเหนือ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1) ธุรการ ทำหน้าที่ธุรการของจราจรในงานควบคุมการจราจรเขตเหนือของอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2) ควบคุมการจราจรเพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรในบริเวณพื้นที่รับผิดชอบรวมทั้งมิให้มีสิ่งกีดขวางทางจราจร

1.3) งานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) งานควบคุมการจราจรเขตใต้ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

2.1) ธุรการ ทำหน้าที่ธุรการของจราจรในงานควบคุมการจราจรเขตใต้ของอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

2.2) ควบคุมการจราจรเพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรในบริเวณพื้นที่รับผิดชอบรวมทั้งมิให้มีสิ่งกีดขวางการจราจร

2.3) งานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) งานจัดการและแผนงานจราจร มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

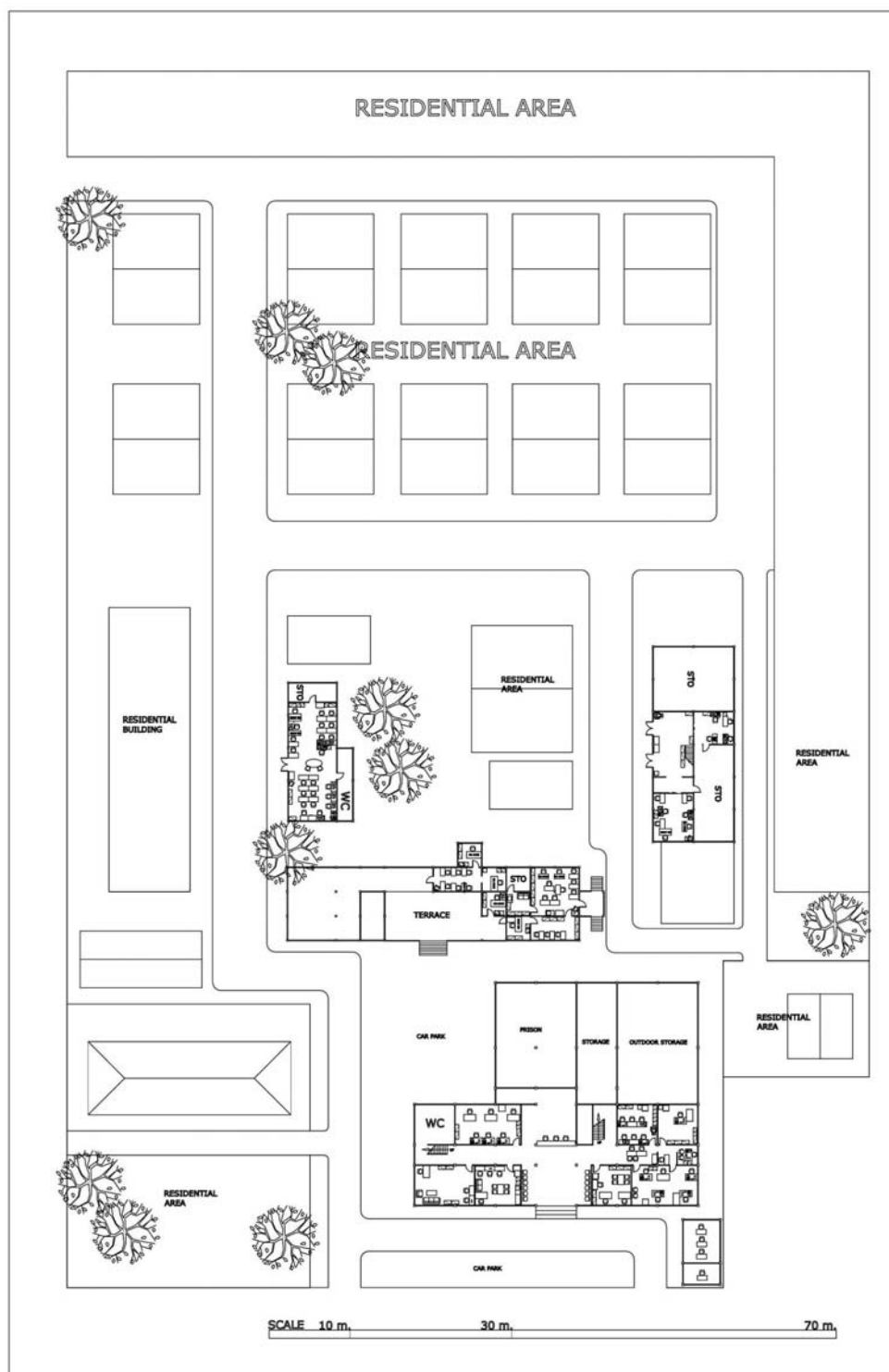
3.1) ธุรการ ทำหน้าที่ธุรการในงานจัดการและแผนงานจราจร

3.2) ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามผลใบสั่ง การฝึกอบรมให้ความรู้และการแนะนำด้านการจราจร และการตรวจพิสูจน์สภาพเครื่องยนต์ ผู้ขับขี่และมลภาวะ

3.3) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ภาพที่ 2.35

ผังรวมพื้นที่ภายในของเหล่าอาคารกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



หมายเหตุ: ผู้วิจัย สํารวจเมื่อ 19 กันยายน พ.ศ. 2551.

2.3.8 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะการจัดผังสำนักงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและการจัดผังสำนักงาน พบว่า โครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับลักษณะการจัดผังสำนักงาน แนวคิดขององค์กรส่งผลต่อลักษณะการจัดผังสำนักงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมสัมพันธ์กับลักษณะการจัดพื้นที่ประชุม และช่วงเวลาในการทำงานสัมพันธ์กับการจัดพื้นที่พักผ่อน (กนกกร ธรรมโกสิน, 2548) ทั้งหมดสอดคล้องกับข้อสรุปเกี่ยวกับแนวคิด และสิ่งบ่งชี้ของวัฒนธรรมองค์กรของสุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ซึ่งได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการอันได้แก่ Alvesson and Burg, Trice and Beyor, Schultz เอาไว้ว่า สิ่งบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรมีหลายอย่าง ได้แก่ การประพฤติปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างแก่พนักงานรุ่นใหม่ ประวัติของบริษัท รูปลักษณ์ของอาคาร รูปแบบการตกแต่งภายในของสำนักงาน การจัดวางผังห้องทำงาน ตราสัญลักษณ์ กิจกรรมในหน่วยงาน ข้อห้ามต่าง ๆ แนวทางปฏิบัติ พิธีการ ระเบียบข้อบังคับ จึงสามารถสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการจัดพื้นที่สำนักงาน สามารถนำเสนอแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. ผังหรือโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะการจัดผังสำนักงาน คือ ในองค์กรตะวันออก (ญี่ปุ่น) ที่มีความสัมพันธ์แบบพ่อบุญครองลูกเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน มีการจัดโต๊ะทำงานให้มองเห็นกันหมด ไม่มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะทำงานของแต่ละคน หัวหน้ากับพนักงานอยู่ห้องเดียวกัน แต่องค์กรตะวันตก (อเมริกา) มีความสัมพันธ์กันแบบเพื่อนร่วมงาน มีความเท่าเทียมกัน จะจัดพื้นที่สำนักงานที่มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะ ทุกคนจะมีพื้นที่ส่วนตัวมาก และหัวหน้ากับพนักงานแยกอยู่คนละห้องกัน

2. แนวคิดในองค์กร มีความสัมพันธ์กับลักษณะการจัดผังสำนักงาน คือ ในองค์กรตะวันออกจะมีการดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด ต้องการให้ทุกคนรับรู้งานในส่วนต่าง ๆ ทั้งหมด ก่อให้เกิดการจัดโต๊ะทำงานที่มองเห็นกันหมด ไม่มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะทำงานของแต่ละคน หัวหน้าและพนักงานอยู่ห้องเดียวกัน และในองค์กรตะวันตก การจัดพื้นที่สำนักงานแบบมีฉากกั้นเป็นพื้นที่ส่วนตัวให้กับทุกคน และหัวหน้ากับพนักงานอยู่แยกกัน เกิดจากองค์กรให้อิสระกับพนักงานในการทำงาน อยากให้ทำงานของตนเองให้ออกมาได้ดีที่สุด และไม่ต้องการรับรู้งานส่วนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ส่วนของตนเองมากนัก

3. ความสัมพันธ์ทางสังคม สัมพันธ์กับลักษณะการจัดพื้นที่ประชุม คือ องค์กรตะวันออกจะมีการปรึกษาหารือ และประชุมเพื่อสรุปความคิดเห็นกันเป็นประจำ จึงมีการจัดพื้นที่

สำหรับประชุมรวมอยู่ในพื้นที่สำนักงานด้วย ส่วนห้องประชุมที่แยกออกมาเฉพาะนั้นจะใช้ในวาระสำคัญ หรือเป็นการประชุมใหญ่เท่านั้น แต่ในองค์กรตะวันตกจะมีการจัดพื้นที่ประชุมแยกออกจากพื้นที่สำนักงาน เกิดจากในองค์กรจะมีการบริหารหรือเรื่องงานเป็นระยะ ๆ แต่ไม่ตลอดเวลา และในการคุยกันในแต่ละครั้งจะต้องหาข้อสรุปที่ชัดเจน ทำให้บางที่จะมีการแสดงความขัดแย้งกันออกมาอย่างชัดเจน

4. ช่วงเวลาในการทำงาน สัมพันธ์กับ การจัดพื้นที่พักผ่อนคือ ในองค์กรตะวันออกจะมีการกำหนดช่วงเวลาพักระหว่างทำงานอย่างชัดเจน ทำให้ต้องมีการจัดพื้นที่พักผ่อนของพนักงานแยกออกมาจากพื้นที่สำนักงานออกเป็นสัดส่วน เพราะต้องรองรับคนจำนวนมากที่พักร่วมกัน และยังเป็นการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสำนักงานเพราะแต่ละคนมีพื้นที่ส่วนตัวในที่ทำงานค่อนข้างน้อย และในองค์กรตะวันตก องค์กรไม่ได้จัดพื้นที่พักผ่อนแยกออกมาจากพื้นที่สำนักงานเพื่อให้พนักงานออกมานั่ง แต่มีพื้นที่เตรียมอาหารและให้พนักงานนำของว่างมารับประทานที่โต๊ะของตนเอง เกิดจากที่องค์กรไม่มีการกำหนดช่วงเวลาพักระหว่างทำงานที่แน่นอน สามารถลุกไปเมื่อใดก็ได้ หากไม่กระทบถึงงานที่กำลังทำอยู่

ตารางที่ 2.3

สรุปความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรและการจัดพื้นที่สำนักงาน

วัฒนธรรมองค์กร	ลักษณะการจัดพื้นที่สำนักงาน
ความสัมพันธ์ ลำดับชั้นในองค์กร และแนวคิดในองค์กร	ลักษณะการจัดผังสำนักงาน
เป็นครอบครัวเดียวกัน ควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด ต้องการให้ทุกคนรับรู้งานส่วนอื่น ๆ	ไม่มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะทำงาน มองเห็นกันหมด เจ้านายกับพนักงานนั่งรวมกัน
เป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กร ปล่อยให้ทำงานตามความรับผิดชอบ	มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะทำงานของแต่ละคน มีพื้นที่ส่วนตัว เจ้านายกับพนักงานนั่งแยกห้อง
ความสัมพันธ์ทางสังคม	ลักษณะการจัดพื้นที่ประชุม
ให้ความสำคัญกับกลุ่ม ต้องมีการบริหารหรือกันตลอดในการตัดสินใจ	มีทั้งการจัดพื้นที่สำหรับประชุมรวมอยู่ในพื้นที่สำนักงาน และจัดแยกห้องประชุมอย่างเป็นทางการ
ให้ความสำคัญกับตัวบุคคล สามารถตัดสินใจได้ในงานที่รับผิดชอบ	จัดห้องประชุมแยกออกมาจากพื้นที่สำนักงาน

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์กร	ลักษณะการจัดพื้นที่สำนักงาน
ช่วงเวลาในการทำงาน	การจัดพื้นที่พักผ่อน
มีการกำหนดเวลาพักผ่อนอย่างแน่นอน	จัดพื้นที่พักผ่อนแยกออกมาจากพื้นที่สำนักงานให้พนักงานนั่งในที่ที่จัดไว้ให้
ไม่มีการกำหนดเวลาพักผ่อนอย่างแน่นอน	จัดห้องเตรียมอาหารเอาไว้ให้ แต่นำของว่างไปรับประทานที่โต๊ะของตัวเอง

ที่มา: กนกกร ธรรมโกสิน, 2548 น.144.

2.4 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร และการจัดผังสำนักงาน

เทคโนโลยี ส่งผลต่อวัฒนธรรมด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) เทคโนโลยีและความรู้ที่ใช้ในการทำงาน เทคโนโลยีเช่น อุปกรณ์รวมถึงความรู้ที่ใช้ในการทำงาน รูปแบบในการประมวลผลของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานทำให้ต้องการองค์ความรู้ที่มากขึ้นในการทำงาน (Duffy, 1998)
- 2) ช่วงเวลาพัก การทำงานที่สั่นกระชั้นมากขึ้น หรือเวลาที่ใช้ทำงานที่สั้นขึ้น ถ้าหากจำนวนงานเท่าเดิม จะส่งผลให้มีเวลาพักมากขึ้น (Duffy, 1998)
- 3) โครงสร้างขององค์กร เนื่องจากความสามารถในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนจะเพิ่มมากขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์เข้าร่วมทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ความจำเป็นของการใช้บุคลากรจึงอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ (Kiernan, 1995)
- 4) การกระจายงาน เมื่อโครงสร้างขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลง การกระจายหน้าที่ก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกันเนื่องจากขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนไป (Kiernan, 1995)
- 5) อำนาจการตัดสินใจ เมื่อคอมพิวเตอร์ทำให้บุคลากรมีความสามารถมากขึ้น แต่ละบุคคลมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้นในการทำงาน (Duffy, 1998)
- 6) การประเมินผลงาน สามารถเพิ่มช่องทางและการเข้าถึงด้วยวิธีใหม่ ๆ เช่น การสอดส่องและควบคุมการทำงานผ่านระบบเครือข่ายด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบการทำงานได้ให้แนวทางแก่ผู้บังคับบัญชาเฝ้าดูการทำงานและติดตามผลการทำงานได้ โดยไม่ต้องที่

การรายงานผลหรือส่งงานด้วยการพบปะ สามารถติดตามผลได้จากระบบเครือข่ายที่มีอยู่ในสำนักงาน ซึ่งเป็นการดูแลที่เข้าถึงมากขึ้นและขยายความสามารถในการควบคุม (Kiernan, 1995)

7) ขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานถูกลดทอนจากการติดต่อที่ทำได้ง่ายขึ้นจากโครงข่าย POLIS ในการขอข้อมูลระหว่างกัน แต่การทำงานภายในนั้นยังไม่ได้รับผลกระทบมากนักในปัจจุบัน (หุทัย จัทรขจร, 2547)

8) ความเป็นผู้นำ เนื่องจากการเข้าถึงการทำงานต่าง ๆ และการดูแลควบคุม และการเข้าถึงสังคมภายในองค์กร เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะส่งผลให้การควบคุมงานเปลี่ยนไปโดยไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากัน อาจทำได้โดยการเข้าถึงรูปแบบอื่นแทน ซึ่งคือการตรวจการทำงานผ่านทางระบบเครือข่ายขององค์กร (Kiernan, 1995) นอกจากนั้นการทำงานด้วยเทคโนโลยี เพื่อประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ทำให้อำนาจในการตัดสินใจและสั่งการของผู้บังคับบัญชามีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น

9) การสื่อสาร การสื่อสารที่เคยมีมาอันได้แก่ หนังสือเวียน การประชุมชี้แจงนโยบายต่าง ๆ นั้นจะถูกเปลี่ยนรูปแบบการส่งสารซึ่งมีประสิทธิภาพ รวดเร็วกว่า และมีความประหยัดมากกว่า ด้วยระบบเครือข่าย POLIS โดยต้องรับสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้นจากแต่ก่อน (หุทัย จัทรขจร, 2547)

10) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร การติดต่อโดยตรงจะลดลงไปจากการใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายแทน

11) การถ่ายทอดวัฒนธรรม มีทางเลือกในการถ่ายทอดมากขึ้น ไม่ยึดติดกับวิธีหรือหนทางเดิมเช่นการประชุม

12) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กับการจัดผังสำนักงาน จากการศึกษาของกนกกร ธรรมโกติน และกองวิจัยและพัฒนาสำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงการสำรวจพื้นที่จริง สรุปได้ว่า

13) ความเป็นผู้นำและโครงสร้างองค์กร จากการสังเกตพื้นที่จริง ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีตำแหน่งสูงจะได้รับพื้นที่ทำงานที่มีขนาดใหญ่ขึ้นตามตำแหน่ง และมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้นเช่นกัน และบรรยากาศที่ได้รับเป็นพื้นที่ที่สะดวกต่อการเข้าถึงและการติดตามควบคุมการทำงาน

14) การปฏิบัติและประเพณีที่เห็นได้ชัด พื้นที่กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ส่งผลต่อการให้ความสำคัญกับขนาดของพื้นที่กิจกรรมนั้น ๆ เช่น พื้นที่ทำงานขนาดใหญ่ และพื้นที่พักผ่อนขนาดเล็กหรือไม่มีในบางหน่วยงาน ซึ่งเป็นลักษณะของวัฒนธรรมการทำงานที่ไม่มี

เวลาพักระหว่างวัน ซึ่งช่วงเวลาพักนั้นทำให้เกิดการใช้พื้นที่พิเศษ เช่น พื้นที่รับประทานอาหาร พื้นที่พักผ่อน

15) การปฏิบัติและประเพณีที่เห็นได้ชัด กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่สำนักงานถูกวางไว้ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ผู้ใช้งานต้องการ เช่นตำแหน่งทางเข้าที่ใช้วางพระบรมฉายาลักษณ์ หรือมุมเตรียมเครื่องดื่มขนาดเล็กในพื้นที่ทำงาน พื้นที่เอกสารภายในห้องทำงานที่มีความแออัด

16) เทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเข้าร่วมในการทำงานเช่น คอมพิวเตอร์ มีรูปแบบการจัดวางเพื่อใช้งานที่แตกต่าง ทั้งกระจายตัวตามผู้ใช้งานและกระจุกตัวในตำแหน่งหนึ่งของห้อง

17) การประเมินผลงาน เป็นการติดต่อระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในการควบคุมการทำงานในระหว่างวัน และขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดการนั่งรวมกันภายในห้องเดียวกันของหน่วยงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสามารถสอดส่องการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี รวมถึงการประเมินผลงาน และมีการใช้พื้นที่พิเศษซึ่งได้แก่ห้องประชุม

18) ขั้นตอนการทำงาน ตำแหน่งของพื้นที่ทำงานจะถูกวางตามขั้นตอนการทำงาน รวมถึงลักษณะการนั่งรวมกันภายในห้องเดียวกัน ในขั้นตอนการทำงานนั้นอาจมีการใช้พื้นที่สำหรับอุปกรณ์พิเศษซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์งาน เครื่องคอมพิวเตอร์

19) ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร พื้นที่สำนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลต่อความสัมพันธ์และความสนิทสนมภายในสำนักงาน และพื้นที่พิเศษเช่น พื้นที่พักผ่อน ส่งผลต่อความสัมพันธ์ภายในองค์กรเนื่องจากการพบปะกันมากขึ้นระหว่างกัน

20) การสื่อสาร การติดต่อภายในองค์กรเพื่อการทำงานมีการวางตำแหน่งแต่ละบุคคลในการนั่งรูปแบบต่างกัน แต่จะเป็นการวางที่พยายามให้เกิดการติดต่อได้ง่ายระหว่างกัน หรือหน่วยงานเล็ก ๆ ที่หัวหน้าและลูกน้องนั่งรวมกัน

21) การถ่ายทอดวัฒนธรรม คล้ายกับการสื่อสารในการวางเพื่อให้เกิดการแนะนำหรือชี้แนะในการทำงานระหว่างกัน รวมถึงการควบคุมการทำงาน และพื้นที่ที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ห้องประชุม หรือพื้นที่รับประทานอาหาร รวมไปถึงพื้นที่พักผ่อน บุคลากรในเดียวกันมาพบกัน ก่อให้เกิดการถ่ายทอดได้เช่นกัน

22) สิ่งบ่งชี้ทางกายภาพและวัตถุ มีการใช้ตราสัญลักษณ์เพื่อสร้างลักษณะเฉพาะของพื้นที่ เช่น ตราหรือโปสเตอร์รณรงค์ของหน่วยงานติดปะอยู่ทั่วบริเวณสำนักงาน

23) ช่วงเวลาพัก การใช้พื้นที่ต่าง ๆ ในการพักผ่อน รับประทานอาหาร มีผลต่อการให้ความสำคัญในพื้นที่นั้น ๆ

24) เทคโนโลยี เทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการแบ่งพื้นที่ออกมาแยกจากพื้นที่ทำงานปกติ เพื่อการใช้งานให้เกิดความทั่วถึง หรือทุกคนสามารถใช้งานได้ง่าย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์งาน

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ถึงตัวแปรที่ต้องทำการศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีศึกษาได้แก่ ด้านการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงานและการเก็บข้อมูลเอกสาร การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารในระบบ E-COP POLIS และระบบประชุมทางไกล (VDO Conference) รวมถึงการใช้เครื่องถ่ายเอกสารเพื่อการสำเนาข้อมูล

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความเคารพในผู้บังคับบัญชา การเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชา การถ่ายทอดการทำงานให้แก่กัน ขั้นตอนการทำงาน การทำงานประเภทงานที่ทำคนเดียวและทำร่วมกัน วัฒนธรรมการเก็บเอกสารหลักฐาน การถูกควบคุมการทำงานระหว่างวัน การสื่อสารภายในองค์กร และช่วงเวลาพักระหว่างทำงาน

และด้านการจัดผังสำนักงาน ทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของพื้นที่สำนักงาน ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน พื้นที่สำหรับเอกสาร พื้นที่สำหรับอุปกรณ์พิเศษ พื้นที่เก็บของ และพื้นที่ส่วนพิเศษอื่น ๆ เช่น พื้นที่ประชุม พื้นที่พักผ่อน พื้นที่เตรียมอาหารเครื่องดื่ม