

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน เป็นผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปฏิรูประบบตนเองเพื่อความอยู่รอด สำหรับการพัฒนาองค์การ (Organization Development) ให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization) ในยุคปัจจุบันได้รับความสนใจจากนักบริหารและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ดังนั้นจึงมีแนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นเพื่อใช้ในการพัฒนาองค์การ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม โดยต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงในแนวคิดและปรัชญาของทฤษฎีองค์การ พฤติกรรมองค์การเครื่องมือทางการบริหารและการพัฒนาองค์การนั้น ๆ ว่าเครื่องมือใดเหมาะสมกับองค์การที่สามารถนำมาใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การรวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศได้ เข้ามามีบทบาทอย่างมาก มีนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นมาก เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินการในด้านต่าง ๆ รวมถึงมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการระบบเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานเปรียบเสมือนสถานที่ในการทำงาน สำหรับบริหารงาน จัดการเกี่ยวกับข้อมูลและเอกสาร โดยมีการรวบรวม บันทึกและประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีความหมาย และเป็นที่มีรูปแบบการทำงานเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน นอกจากนี้อาจดำเนินการเกี่ยวกับการบัญชีการเงินและงบประมาณ และการสั่งงาน เนื่องจากสำนักงานประกอบด้วยบุคลากรที่ใช้วัสดุ อุปกรณ์ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ในอันที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการธุรกรรมต่าง ๆ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสามารถสร้างสำนักงานเสมือน (Virtual Office) ขึ้นมาใช้งานได้ ซึ่งสำนักงานเสมือน เป็นสำนักงานที่ไม่เห็นที่ตั้ง โดยเน้นการทำงานผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อสำนักงานเป็นอย่างมาก เช่น เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น ทำให้บุคลากรสามารถที่จะทำงาน ณ บริเวณไหนของโลกก็ได้ สำนักงานเสมือนจึงทำให้คนจำนวนหนึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยไม่ต้องใช้สถานที่เป็นที่อยู่หลัก โดยอาศัยเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาช่วย

ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำให้ลดความเสี่ยงในการลงทุน ซึ่งเมื่อผนวกสำนักงานเสมือนเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตทำให้สำนักงานเสมือนสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถทำธุรกิจในระดับนานาชาติได้อย่างง่าย อย่างไรก็ตามสำนักงานเสมือนไม่ได้มีความหมายครอบคลุมเพียงสำนักงานขนาดเล็ก (Small Office) แต่องค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานอยู่จริงก็สามารถประยุกต์ใช้สำนักงานเสมือนได้เช่นเดียวกัน เช่นเปิดสำนักงานเสมือนแทนสำนักงานสาขาจริง เป็นต้น

เทศบาลตำบลขุนทะเล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเดิมเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทะเลเป็นเทศบาลตำบลขุนทะเล เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 ให้มีผลพ้นสภาพแห่งการเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นไป และเทศบาลตำบลขุนทะเล มีพันธกิจ ดังนี้

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการเกษตร
3. พัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและสังคม
4. จัดให้มีการส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
5. จัดให้มีการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการกีฬา
6. จัดให้มีการป้องกันปัญหาเสพติด ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
7. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วม
8. การบริหารจัดการองค์กรและบริการประชาชนที่ดี
9. การคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นการนำสำนักงานเสมือนมาใช้กับเทศบาลตำบลขุนทะเล ซึ่งมีฝ่ายต่าง ๆ หลายฝ่ายทำงานร่วมกันโดยการจัดการด้วยเทคโนโลยี จะเป็นตัวแบบทำให้เกิดการทำงานในรูปแบบใหม่ ที่ใช้สนับสนุนข้อมูลเชิงนโยบายในการบริหารพัฒนาเทศบาลตำบลขุนทะเล และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในเทศบาลตำบลขุนทะเล นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารและการจัดการของเทศบาลตำบลขุนทะเล ด้วยแนวคิดในการวิเคราะห์และจัดทำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางด้านระบบเครือข่าย Web (Internet / Intranet) มาอำนวยความสะดวกในการทำงาน ด้วยระบบที่มีทุกโหมดการทำงานในลักษณะ Web Application

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางในการออกแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีการเชื่อมโยงในเทศบาลตำบลขุนทะเล
2. เพื่อสร้างตัวแบบให้หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้งาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ตัวแบบสำนักงานเสมือน (Virtual Office) ที่สามารถนำไปใช้สำหรับเทศบาลตำบลขุนทะเล
2. ได้วิธีการหรือกระบวนการในการพัฒนาสำนักงานเสมือน

สมมุติฐานการวิจัย

สำนักงานเสมือนทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานจากสถานที่ใด ๆ ที่มีระบบเครือข่ายติดต่อสื่อสารกันได้ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถทำงานได้ตลอดเวลา เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอเนื้อหาส่วนที่เป็นข้อมูลที่ศึกษาจากตำรา เอกสาร งานเขียน งานวิจัย บทความ วารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในภาคทฤษฎี เพื่อให้เห็นกรอบแนวคิดที่ได้มีการดำเนินการ โดยนำผลการศึกษามาทำการวิเคราะห์การทำงานในสำนักงานเทศบาลตำบลขุนทะเล ถึงกระบวนการทำงานและความต้องการขององค์กรในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานระบบสารสนเทศ โดยจัดทำตารางความเกี่ยวข้องของข้อมูลและกิจกรรมของระบบงาน ซึ่งเป็นการศึกษาภาพรวมของระบบงาน และสิ่งที่ได้จากการศึกษา คือ รูปแบบข้อมูลเชิงตรรกของระบบงานที่พึงประสงค์ เพื่อสร้างตัวแบบจำลองการทำงานสำนักงานเสมือนสำหรับเทศบาลตำบลขุนทะเล

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาด้านแบบสำนักงานเสมือนเทศบาลตำบลขุนทะเลนี้ เป็นการนำรูปแบบการจัดเก็บเอกสารในสำนักงานที่อยู่ตามแฟ้มเอกสาร ในตู้เก็บเอกสารต่าง ๆ รวมกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา และรวมกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูลไว้ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

สำนักงานเสมือน (Virtual Office) = รูปแบบสำนักงาน (ระบบงานสารบรรณ) + เทคโนโลยีการสื่อสาร + เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากระบวนการทำงานและความต้องการขององค์กร โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสอบถามเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลขุนทะเล เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นและเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นอยู่ของเทศบาลตำบลขุนทะเล รวมทั้งศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยผลที่ได้ คือ ได้รู้ถึงข้อมูลที่จะทำการจัดเก็บ ขั้นตอนกระบวนการในการทำงานของระบบเอกสาร ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ หลังจากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบ เพื่อสร้างตัวแบบสำนักงานเสมือนสำหรับเทศบาลตำบลขุนทะเลขึ้นมาใช้ และต้องอยู่ภายใต้ระเบียบที่ว่าด้วยงานสารบรรณ

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเสมือน (Virtual Office) หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร ให้สามารถดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรได้โดยไม่ต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ ณ ที่นั้นจริง โดยกิจกรรมการดำเนินงานจะเป็นงานเอกสารหรือหนังสือที่จัดอยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานสารบรรณ หมายถึง เอกสารหรือหนังสือที่เก็บไว้ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์