

องค์กรเสมือน (Virtual Organizations)

สมปอง ยันเดช*

นิตยา บุญปริตร**

บทนำ

ในความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ในแวดวงของงานด้านระบบข้อมูลและสารสนเทศ คงไม่มีผู้ใดกล้าปฏิเสธว่า งานข้อมูลในระดับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ระดับชาติหรือระดับนานาชาติ หากขาดเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม การติดต่อสื่อสารที่เชื่อมโยงกันเป็นลักษณะเครือข่ายระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนทั้งในและนอกองค์กร ความสำเร็จของงานจะต้องอาศัยเวลานานมากขึ้นเพราะว่าเทคโนโลยีดังกล่าวได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานขององค์กรโดยเฉพาะเทคโนโลยีความจริงเสมือน (Virtual Reality หรือ VR) ซึ่งกำลังได้รับความสนใจทำให้องค์กรหลายๆ แห่งในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรเสมือน (Virtual Organizations) ซึ่งเป็นองค์กรแห่งจินตนาการที่ทำให้สมจริงเหมือนว่าองค์กรแห่งความฝันนั้นเป็นจริงและเป็นสิ่งที่เข้าไปสัมผัสได้กับองค์กรเหล่านั้นอย่างใกล้ชิด ห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) จัดเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีความจริงเสมือนเข้ามาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ ดังนั้นบทความนี้จะกล่าวถึงความหมาย ลักษณะ รูปแบบ และการทำงานในองค์กรเสมือน

ความหมายและลักษณะขององค์กรเสมือน

คำว่า องค์กรเสมือน มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Virtual Organizations หรือ VO หมายถึง ช่างงานอิสระ ภายในช่างงาน ผู้ร่วมงาน ทุกคนจะมีหน้าที่หลักและร่วมมือกันทำงาน ผลสำเร็จจากการทำงานและการบริการที่องค์กรเสมือนจัดทำขึ้น จะขึ้นอยู่กับนวัตกรรมและผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นสำคัญ โดยองค์กรเสมือนมีลักษณะสำคัญ 8 ประการ (Larsen and McInerney, 2002) ดังนี้

1. มุ่งผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก
2. เป็นช่างงานขององค์กรอิสระ
3. พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา
4. สถานที่ทำงานกระจายอยู่ตามที่ต่างๆ
5. มีความร่วมมือกันอย่างเต็มความสามารถ
6. มีการสร้างนวัตกรรมใหม่
7. มีการทำงานเป็นทีม
8. มีพันธกิจที่สอดคล้องกัน

นอกจากนี้ลักษณะขององค์กรเสมือนยังจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (Zhuge and others, 2002) คือ

1. มีระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ
2. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

* บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล

** บรรณารักษ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

3. มีจิตสำนึกร่วมกันในการเป็นเจ้าขององค์กร
4. มีความมุ่งมั่นไวกระฉับกระเฉง

รูปแบบขององค์กรเสมือน

พัฒนาการขององค์กรเสมือนมีรากฐานมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ (Shao, Liao and Wang, 1998) คือ

1. องค์กรเสมือนที่เกิดจากการรวมตัวกันทางธุรกิจ ทำให้เกิดจำนวนทรัพยากรเพิ่มมากขึ้น ความร่วมมือระหว่างองค์กรเหล่านี้ เป็นจุดเริ่มต้นอันก่อให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. องค์กรเสมือนเกิดจากแนวคิดในลักษณะของนามธรรมและองค์กรเหล่านี้ยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน

3. องค์กรเสมือนเป็นองค์กรที่เชื่อมโยงกันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก

การทำงานในองค์กรเสมือน

หากพิจารณาถึงลักษณะขององค์กรเสมือนข้างต้นก็ตรงกับลักษณะการทำงานในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นการทำงานแบบระบบเครือข่าย ผู้ทำงานไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากัน หรือทำงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ องค์กรประกอบภายใน กระบวนการออกแบบ และองค์กรประกอบภายนอก ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของทีมอันเป็นกลไกสำคัญในองค์กรเสมือน (Lurey and Raisinghani, 2001) ดังรูปและมีรายละเอียดต่อไปนี้

สรุป

องค์กรเสมือน (Virtual Organizations) เป็นลักษณะการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเชื่อมโยงการทำงานระหว่างกัน ผู้ร่วมงานไม่จำเป็นต้องทำงานอยู่ในสถานที่เดียว มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านทางระบบเครือข่าย หลักทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กรเสมือนนั้นใช้วิธีการทำงานเป็นทีม



รายการอ้างอิง

- Ahkuja Manju K. and Carley, Kathleen M. Network structure in virtual organizations. **Journal of Computer-Mediated Communication** [Online], 33 p. Available : <http://www.ascuse.org/jcmc/vol3/issue4/ahuja.html> [August 22, 2002]
- Larsen, Kai R.T. and McInerney, Claire R. Preparing to work in the virtual organization. **Information & Management** 39,6 (2002) : 445-456.
- Lurey, Jeremy S. and Aisinghani, Mahesh S. An empirical study of best practices in virtual Teams. **Information & Management** 38,8 (2001) : 523-544.
- Shao, Y.P., Liao S.Y. and Wang H.Q. A model of virtual organisations. **Jornal of Information Science** 24, 5 (Sep 1998) : 305-312.
- Zhughe, Hai and others. A federation-agent-workflow simulation framework for virtual organisation development. **Information & Management** 39, 4 (2002) : 325-336.