

ชื่อหัวเรื่อง: การศึกษาการจัดรูปแบบหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ของบริษัท
สุเทพพรอพเพอร์ตี้ จำกัด

ผู้จัดทำ: นางสาว ทรรศศิริ จรรยาศิริ รหัส 9121 99 36

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา: ดร. วิไลพร ลีมะสวัสดิ์

ปีการศึกษา: 2538

บทคัดย่อ

การศึกษาการจัดรูปแบบหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ของบริษัท สุเทพพรอพเพอร์ตี้ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการจัดรูปแบบของหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดตั้งรูปแบบองค์การหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ ตลอดจนแนวทางการแก้ไข

วิธีการศึกษา เริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานในองค์การ ในส่วนของการบริหารและขั้นตอนในการทำงาน หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งในการใช้บริการจากหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์และการปฏิบัติงาน ในส่วนของบริษัท โดยศึกษาระบบงานจากเอกสารของบริษัทและเอกสารทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบธุรกิจที่กำลังศึกษาทั้งหมดกับหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ที่จัดตั้งขึ้น

ผลจากการศึกษาทราบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการจัดตั้งหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ คือมีการก้าวถอยกันในการทำงาน การแบ่งหน้าที่ปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนมีการเปลี่ยนงานของพนักงานในสายงานคอมพิวเตอร์บ่อย เนื่องจากบุคคลากรทางด้านมิน้อย มีอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนค่อนข้างสูงรวมทั้งเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต้อง ใช้เงินลงทุนสูง

จากการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในองค์การพบว่า มีจุดอ่อนในเรื่องของการมีหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์แบบเดียวกันอยู่แล้วทั้งในภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ และเรื่องของค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ใช้งานซึ่งมีราคาสูงเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานของท้องถิ่น เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้มีราคาสูงต้องใช้งบประมาณมากในด้านการตลาดและเห็นผลในระยะยาว ในด้านการจัดการและด้านการบริหารงานปรากฏว่าไม่มีรูปแบบการจัดองค์กรที่ชัดเจน ขาดการวางแผนปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การสร้างแรงจูงใจยังน้อยและไม่ต่อเนื่อง ในส่วนการลงทุนมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงและในส่วนองเงินทุนไม่มีการวางแผนการใช้เงินไว้วงหน้าทำให้เงินทุนหมุนเวียนน้อยลง

มีจุดแข็งในเรื่องของหน่วยงานฯ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบงานที่ทันสมัยและใช้ราคาเป็นตัวกำหนดกลุ่มลูกค้า สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมเพราะมีเส้นทางผ่านไปยังสถานที่สำคัญมากมาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ร้านอาหาร ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับบริษัทอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถ มีระบบการสรรหาพนักงานที่ดี และส่วนใหญ่ใช้พนักงานที่เป็นคนท้องถิ่น มีสวัสดิการทางด้านการรักษาพยาบาล การประกันสุขภาพ ในส่วนการระดมทุนนั้นสามารถระดมทุนได้ง่ายเพราะบริษัทมีภาพพจน์ที่ดี

แนวทางการแก้ไขปัญหา ผู้บริหารและพนักงานต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การในการจัดตั้งหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งในส่วนของการดำเนินงานจะต้องมีความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ร่วมงานจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายและแผนงานขององค์การ และต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร่วมงานว่า เขาได้รับผลตอบแทนคุ้มค่างบเวลาและแรงงานที่ได้ใช้ไป มีการกำหนดหน้าที่การทำงานชัดเจนแน่นอน มีมาตรการในการวัดผลการปฏิบัติงานและมีความยุติธรรม ลักษณะของงานและสถานการณ์ปฏิบัติงาน ควรมีลักษณะที่น้อมนำใจให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ ทุกคนในองค์การควรได้รับการยกย่องในผลสำเร็จของงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ ในการจัดตั้งและดำเนินงานหน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างมากจากผู้บริหารและพนักงานทุกคน ควรจะกำหนดให้เป็นนโยบายของผู้บริหาร เพื่อเน้นหาความสำคัญของหน่วยงานนี้ และควรปรับปรุงให้หน่วยงานมีฐานะที่สูงพอควร เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น และมีการเตรียมการในด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องก่อน เพราะเป็นส่วนที่สำคัญในการที่จะทำให้หน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นำระบบโปรแกรมที่มีอยู่มาใช้ในการควบคุมและบริหารงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานประกอบ ให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์การ และมีการเสนองานใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดตั้งห้องสมุดเพื่อให้พนักงานได้ใช้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ควรให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้หน่วยงานบริการคอมพิวเตอร์และองค์การอย่างต่อเนื่อง