บทที่ 6
ระบบสารสนเทศสำนักงาน

ระบบสารสนเทศสำนักงาน (OIS : Office Information Systems) เป็นระบบที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในองค์กร มีการนำเอาอุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้งาน ได้แก่ อุปกรณ์ในการบันทึกข้อมูล การผลิตเอกสารภายในสำนักงาน การจัดเตรียมเอกสารเอาไว้ใช้ในการดำเนินงาน และยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้

ในบทนี้จะกล่าวถึง ระบบงานสำนักงาน ซึ่งมี 3 ระบบคือ สำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานรวม และสำนักงานในอนาคต ประเภทของงานในสำนักงาน รวมทั้งส่วนประกอบของระบบสารสนเทศในสำนักงาน

6.1 ระบบงานสำนักงาน

ระบบงานสำนักงานในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากสมัยก่อนมาก กล่าวคือ ในอดีตที่มีการใช้แรงงานมนุษย์มากกว่าอุปกรณ์สำนักงาน การทำงานทุกอย่างขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนตัวของบุคคล โดยมีอุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงานเล็กน้อย เช่น ลูกคิด เครื่องพิมพ์ดีด และโทรศัพท์ แต่ปัจจุบันอุปกรณ์สำนักงานมักจะมีบทบาทในสำนักงานมากกว่ามนุษย์ และมีอุปกรณ์สำนักงานให้เราเลือกใช้มากมายอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยทั่วไปแล้วระบบงานสำนักงานจะแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2545 : 135)

1. สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เป็นการสร้างสำนักงานอัตโนมัติโดยการนำเอาระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง นอกจากนั้น สำนักงานอัตโนมัติยังเข้ามาช่วยในด้านการจัดเก็บข้อมูล และจัดเก็บเอกสาร
2. สำนักงานรวม (The Integrated Office) เป็นสำนักงานที่มีการนำอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ทางด้านการสื่อสาร และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานมาทำงานร่วมกัน
3. สำนักงานในอนาคต (The Office of the Future) เป็นสำนักงานที่รวมเอาสำนักงานในส่วนต่าง ๆ ที่แยกกันให้มาอยู่รวมกันโดยการต่อเชื่อมกันเป็นระบบเครือข่าย เพื่อช่วยให้การทำงานในสำนักงานรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2 องค์ประกอบของระบบสำนักงาน

องค์ประกอบของระบบสำนักงาน (Office system component) มีดังนี้ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2546 ; 137)

1. ตัวองค์กร หมายถึง โครงสร้างขององค์กรซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กร การจัดแบ่งงานภายในองค์กรแบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ของแต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจน

2. บุคลากร คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของสำนักงานซึ่งสำนักงานทั่วไปจะแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบริหาร ระดับวิชาชีพ และระดับธุรการ

1) ระดับบริหาร เกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ผู้บริหารจะทำหน้าที่รับสารสนเทศจากระดับล่างมาวิเคราะห์ วางแผนและตัดสินใจ

2) ระดับวิชาชีพ เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะด้าน เช่นงานด้านบัญชี ด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น งานเหล่านี้ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน เป็นงานที่ต้องติดต่อและให้บริการกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3) ระดับธุรการ เกี่ยวข้องกับงานประจำวัน ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ต้องใช้ภายในสำนักงาน เจ้าหน้าที่หรือพนักงานจะทำหน้าที่รับข้อมูล บันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดเก็บเอกสาร พิมพ์งานและส่งงานต่อไปยังฝ่ายต่าง ๆ

3. ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ เป็นข้อมูลที่ต้องใช้ภายในสำนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงานของสำนักงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ดำเนินการอยู่เป็นประจำ

4. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เช่น เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ โมเด็ม เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ปริมาณงานและคุณภาพมากขึ้นแต่ใช้เวลาน้อยลง

5. การติดต่อประสานงาน ควรมีการติดต่อประสานงานที่ดีกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

6.3 ประเภทของงานสำนักงาน

ประเภทของงานสำนักงาน ปกติเราสามารถแบ่งประเภทของงานสำนักงานออกเป็น 5 ประเภทต่อไปนี้

1. การตัดสินใจ (Decision making) ปกติแล้วงานหลักของผู้จัดการจะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ช่วยนักบริหาร (Executive assistant) ที่มีความสามารถจะต้องช่วยรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลในรูปของฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ง่ายต่อผู้บริหารในเรียกข้อมูลขึ้นมาดูเพื่อการศึกษา วิเคราะห์และทำการตัดสินใจ

2. การจัดการเอกสาร (Document handling) ปัจจุบันแต่ละองค์การจะมีระบบเอกสารทั้งที่จัดทำอย่างเป็นทางการและตามความต้องการ เช่น จดหมายเวียน บันทึก หรือคำสั่ง เป็นต้น ซึ่งต้องมีการจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยเก็บรักษาและจัดระบบให้เรียบร้อยไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ หากต้องการเอกสารก็สามารถสั่งพิมพ์ได้

3. การเก็บรักษา (Storage) เป็นการจัดระบบ รวบรวม และรักษาประวัติ บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในสื่อบันทึกข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย และ พร้อมที่จะถูกเรียกกลับมาใช้งาน โดยอาศัยสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไมโครฟิล์ม (Microfilm) จากแม่เหล็ก (Hard disk) แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) รวมถึงเทปแม่เหล็ก (Magnetic tape) เป็นต้น

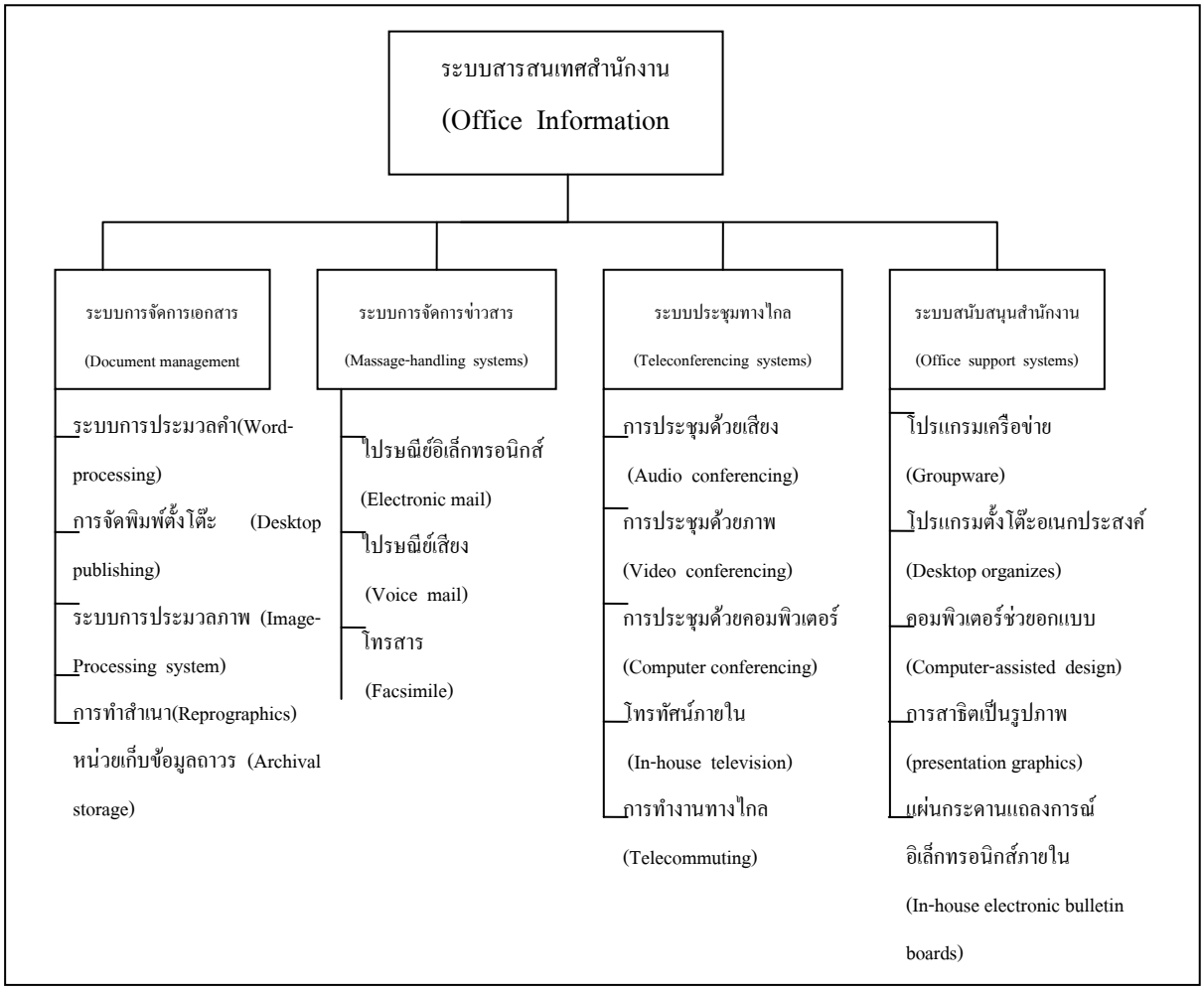
4. การจัดเตรียมข้อมูล (Data manipulation) เป็นการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการใช้งาน เช่น การประชุม การเจรจากับลูกค้า เจ้าหนี้ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น การจัดเตรียมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในงาน และสามารถจัดรูปแบบของข้อมูลได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของปัญหา รวมทั้งข้อมูลจะต้องมีการคัดเลือกจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ และคัดเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้วย

5. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ในสำนักงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อทำให้พนักงานฝ่ายต่าง ๆ ได้เข้าใจซึ่งกันและกัน และทำให้การติดต่อธุรกิจระหว่างองค์การกับบุคคลภายนอกได้สะดวก เช่น การใช้โทรศัพท์ การใช้โทรสาร การส่งผ่านข้อมูลทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือการประชุมทางไกลโดยอาศัย Teleconference เป็นต้น

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน

6.4.1 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน

ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงานหรือ OIS ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในสำนักงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานภายในหน่วยงานหรือองค์การเดียวกัน รวมทั้งการติดต่อกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การด้วยระบบสารสนเทศสำนักงานจะช่วยให้พนักงานแต่ละคน หรือกลุ่มของพนักงานสามารถที่จะประมวลข่าวสาร เก็บรักษาข่าวสาร และแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันผ่านทางอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารต่างๆได้ โดยข่าวสารนั้นอาจจะประกอบไปด้วยข้อมูลดิบ เอกสาร รูปภาพ เสียง และสัญญาณภาพวิดีโอ เป็นต้น โดยที่เราสามารถแบ่งแยกระบบสารสนเทศสำนักงานตามหน้าที่ออกเป็น 4 ประเภทดังต่อไปนี้



ภาพที่ 6.1 แสดงส่วนประกอบหลักของระบบสารสนเทศสำนักงาน

ที่มา (ประสงค์ ปราณีตพลกรังและคณะ, 2541 ,หน้า 199 อ้างอิงใน Parker and Case. 1993:516)

1. ระบบจัดการเอกสาร (Document Management System) ถูกพัฒนาขึ้นให้มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดทำ กระจาย และเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยระบบจัดการเอกสารจะประกอบไปด้วยเครื่องมือสำคัญต่อไปนี้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2545 :75)

1) การประมวลคำ (Word processing) ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ มักจะพิมพ์เอกสารโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และชุดคำสั่งสำหรับการประมวลภาษา(Word processing) โดยที่ชุดคำสั่งสำหรับประมวลภาษาจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพิมพ์งาน เนื่องจากชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ช่วยผู้ใช้ให้สามารถทำงานได้มากกว่าการใช้งานเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา เช่น การจัดรูปแบบงานพิมพ์ การทำตาราง การจัดเรียงหน้า การจัดทำสารบัญ และการตรวจสอบคำผิด เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การออกเอกสารมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมืออาชีพขึ้น

2) การผลิตเอกสารหลายชุด (Repropaphics) เป็นการผลิตเอกสารแบบเดียวกันหลาย ๆ ชุดเพื่อที่จะเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ปัจจุบันมีการใช้ระบบที่เรียกว่า“ระบบอัดสำเนาอัจฉริยะ (Intelligence copier system)” คือระบบจัดทำเอกสารที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อเข้ากับเครื่องอัดสำเนาอัจฉริยะ(Intelligence copier) เมื่อเอกสารถูกจัดทำและตรวจสอบบนเครื่องคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้ก็จะส่งข้อมูลการพิมพ์ไปที่เครื่องอัดสำเนาเพื่อทำการออกแบบสารตามรูปแบบและปริมาณที่กำหนด

3) การออกแบบเอกสาร (Desktop publishing) เป็นชุดคำสั่งที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถผลิตเอกสารและพิมพ์ให้มีคุณภาพใกล้เคียงกับการผลิตโดยมืออาชีพ เพราะชุดคำสั่งนี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถออกแบบและจัดรูปแบบของเอกสารได้ตามใจของตน โดยสามารถใส่ตัวหนังสือ รูปภาพ หรือลวดลายต่าง ๆ ลงบนหน้ากระดาษ ตลอดจนจัดเรียงและทดสอบตัวอย่างจนกว่าจะพอใจ

4) การประมวลรูปภาพ (Image processing) เป็นการอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถที่จะนำรูปภาพจากเอกสารต่าง ๆ มาเก็บไว้ในฐานข้อมูล และสามารถเรียกกลับมาทำการดัดแปลงเพื่อใช้งานได้ บางครั้งการประมวลรูปภาพจะถูกเรียกว่า“ระบบการจัดการรูปภาพ(Image management system)” เนื่องจากระบบนี้จะช่วยให้การเก็บบันทึกสารสนเทศที่มีลักษณะเป็นรูปภาพต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นระบบ รวมทั้งช่วยให้การกระจายข่าวสารออกไปจากแหล่งผลิตมีประสิทธิภาพขึ้นด้วย

5) การเก็บรักษา (Archival storage) เป็นการเก็บรักษาข้อมูลในหน่วยความจำสำรอง เช่น เทปแม่เหล็ก ไมโครฟิลม์ (Microfilm) แผ่นจานแม่เหล็กหรือแผ่น CD เป็นต้น โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปริมาณข้อมูลและรูปแบบหลากหลายที่องค์การ จึงต้องเก็บรักษาข้อมูลอย่างเป็นระบบมิให้เกิดการสูญหาย ความล่าช้าในการใช้งาน การ

ทำลายข้อมูลโดยไม่ตั้งใจ หรือการโจรกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจได้

2. ระบบควบคุมและส่งผ่านข่าวสาร (Message-handling system) เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อควบคุมการกระจายและการใช้งานข่าวสารในสำนักงาน โดยการจัดการข้อมูลให้เป็นระบบ ซึ่งประกอบไปด้วยรูปแบบในการส่งผ่านข่าวสารที่สำคัญต่อไปนี้

1) โทรสาร (Facsimile) หรือที่เรียกว่าเครื่องแฟกซ์(FAX) เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่รู้จักกันดีในสำนักงานปัจจุบัน เครื่องโทรสารช่วยให้ข่าวสารข้อมูลซึ่งประกอบด้วยข้อความและรูปภาพบนกระดาษหรือในระบบข้อมูลขององค์การถูกส่งจากแหล่งหนึ่งไปสู่อีกแหล่งหนึ่งอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ เทคโนโลยีเครื่องโทรสารช่วยให้การทำงานในสำนักงานคล่องตัว ธุรกิจไม่ต้องรอเวลาในการส่งไปรษณีย์ หรือใช้พนักงานเดินเอกสาร (Massager) ตลอดจนสามารถแน่ใจว่าผู้ได้รับข่าวสารตามเวลาที่กำหนด

2) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) หรือที่เรียกว่า E-mail เป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โมเด็ม และสื่อในการติดต่อ เช่น สายโทรศัพท์ โดยข่าวสารจะถูกรักษาไว้จนกระทั่งมีการเรียกดูจากผู้รับ ซึ่งการติดต่อโดยวิธีนี้ไม่ขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ เป็นการลดข้อจำกัดในการติดต่อ ไม่เหมือนกับการใช้โทรศัพท์ซึ่งจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ด้านพร้อมกันจึงไม่สะดวก นอกจากนี้ผู้รับยังสามารถจัดพิมพ์ข้อมูลนั้นเป็นเอกสารตามที่ต้องการได้เช่นกัน ปัจจุบัน E-mail ได้รับความนิยมในหลายองค์การ เนื่องจากช่วยให้การทำงานในสำนักงานสะดวก รวดเร็วและไม่สิ้นเปลือง โดยเฉพาะการส่งบันทึกข้อความและจดหมายเวียนที่ไม่ต้องใช้กระดาษและแรงงานมาก ตลอดจนสามารถแน่ใจว่าผู้รับส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารตามที่ผู้ส่งต้องการ

ภาพที่ 6.2 แสดงตัวอย่าง Mail

3) ไปรษณีย์เสียง (Voice mail) เป็นการส่งผ่านข่าวสารที่เป็นเสียงจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งโดยผ่านระบบโทรศัพท์ซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่แปลงสัญญาณเสียงเป็นสัญญาณดิจิตอลและส่งผ่านไปตามสายโทรศัพท์จนถึงปลายทาง แล้วจึงถูกจัดเก็บไว้ในหน่วยความจำก่อนที่จะแปลงกลับเป็นสัญญาณเสียงเมื่อผู้รับต้องการฟัง

3. ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing) เป็นระบบเชื่อมโยงบุคคลตั้งแต่ 2 คนซึ่งอยู่กันคนละที่ให้สามารถประชุมหรือโต้ตอบกันได้โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปอยู่ในสถานการณ์ที่เดียวกัน ระบบประชุมทางไกลแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภทต่อไปนี้

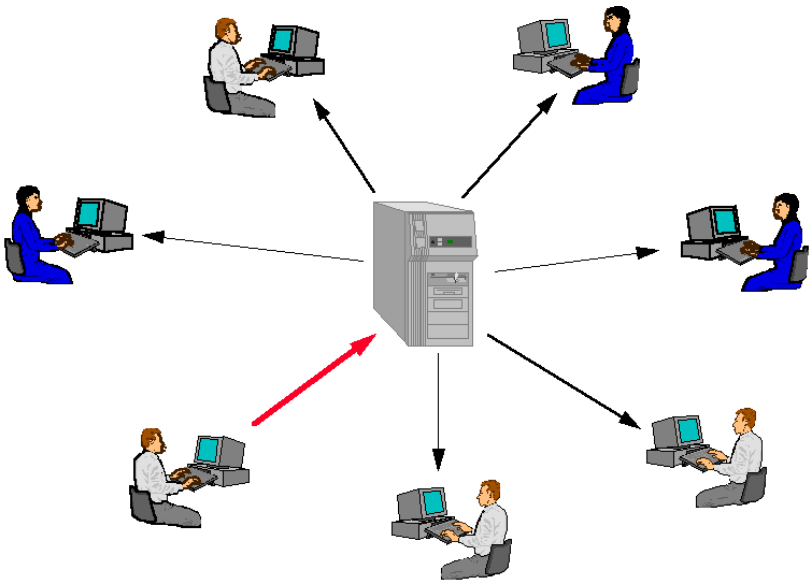
1) การประชุมทางไกลที่ใช้ทั้งภาพและเสียง (Video teleconferencing) ระบบนี้เริ่มมีการใช้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1964 โดยบริษัท AT&T เป็นระบบที่สนับสนุนให้คู่สนทนาสามารถมองเห็นและได้ยินเสียงซึ่งกันและกันได้ โดยรวมเอาเทคโนโลยีทางด้านเสียงและภาพโทรทัศน์เข้าด้วยกัน ทำให้บุคคลที่อยู่ห่างกันไปสามารถสื่อสารและแสดงความคิดเห็นโต้ตอบกันอย่างรวดเร็ว โดยต่างมีความรู้สึกเสมือนพบปะกันจริง

ภาพที่ 6.3 แสดงการประชุมทางไกลที่ใช้ทั้งภาพและเสียง

2) การประชุมทางไกลใช้เฉพาะเสียง (Audio teleconferencing) เป็นระบบที่สนับสนุนให้คู่สนทนาสามารถได้ยินเสียงและโต้ตอบกัน โดยผู้พูดสามารถที่จะเลือกให้ใครได้ยินคำสนทนาก็ได้ ซึ่งการสนทนานั้นจะเป็นคู่หรือกลุ่มก็ได้ แต่การประชุมด้วยระบบนี้อาจขาดความสมบูรณ์เท่ากับระบบทั้งภาพและเสียง เนื่องจากมนุษย์เราชอบที่จะสื่อสารโดยใช้ประสาทสัมผัสแบบผสมผสาน

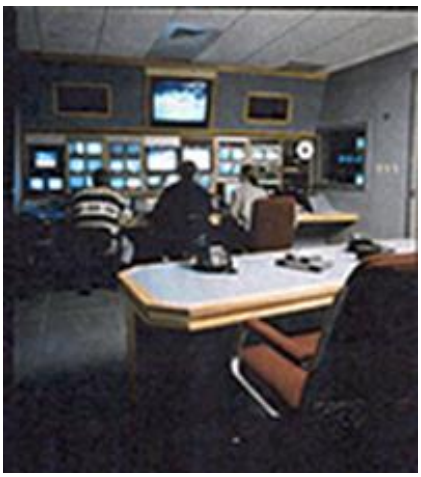
3) การประชุมโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer conferencing) เป็นระบบที่ใช้ส่งข่าวสารหรือช่วยให้คู่สนทนาสามารถโต้ตอบและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ร่วมประชุมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่าง

กันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ระบบคอมพิวเตอร์ยังสามารถประมวลและแสดงผลข้อมูลเพื่อนำเสนอให้ที่ประชุม ตลอดจนช่วยจำลองสถานการณ์ เพื่อให้ที่ประชุมตัดสินใจในทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 6.4 แสดงตัวอย่างการประชุมโดยใช้คอมพิวเตอร์

4) โทรทัศน์ภายใน (In-house television) การสร้างห้องส่งและออกอากาศรายการโทรทัศน์ภายในองค์การ โดยอาจเป็นการถ่ายทอดสดหรือการบันทึกเทปและนำมาออกอากาศหมุนเวียนกันเพื่อให้สมาชิกภายในองค์การได้รับทราบและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ตลอดจนได้ผ่อนคลายความเครียดจากงานในช่วงเวลาพัก ปัจจุบันระบบนี้ได้รับความนิยมจากองค์การขนาดใหญ่และองค์การที่มีหลายสาขา ซึ่งบางครั้งต้องดำเนินการโดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านดาวเทียมเข้าช่วย



ภาพที่ 6.5 แสดงตัวอย่างโทรทัศน์ภายใน

5) การปฏิบัติงานผ่านระบบสื่อสารทางไกล (Telecommuting) เป็นระบบที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ช่วยให้พนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานที่บ้านหรือในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาในเรื่องของการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยต่อเชื่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานเข้ากับระบบเครือข่ายของสำนักงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถทำงานอย่างเต็มที่โดยไม่เสียเวลาการเดินทาง ปัจจุบันมีผู้ประมาณการว่าในอนาคตจะมีบุคลากรหลายประเภทที่สามารถปฏิบัติงานกับองค์การ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาทำงานที่สำนักงานทุกวัน แต่จะใช้ระบบสื่อสารทางไกลช่วย ดังนั้นองค์การสมัยใหม่จึงต้องศึกษาและพัฒนาระบบตรวจสอบและควบคุมการทำงานระยะไกล เพื่อให้สามารถประเมินผลงานและกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงานของบุคลากรแต่ละคน

4. ระบบสนับสนุนการดำเนินงานในสำนักงาน (Office support system) เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้พนักงานในสำนักงานเดียวกันใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในสำนักงานให้เกิดประโยชน์ในการทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุน และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยที่เราสามารถแบ่งระบบสนับสนุนการดำเนินงานในสำนักงานออกได้เป็นหลายระบบดังต่อไปนี้

1) ชุดคำสั่งสำหรับกลุ่ม (Group ware) เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยประกอบ ด้วยชุดคำสั่งประยุกต์รวมกัน เพื่อที่จะสนับสนุนให้พนักงานสามารถใช้บริการของอุปกรณ์หรือชุดคำสั่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในองค์การร่วมกัน เช่น E-mail, Word Processing, Fax และ Voice mail เป็นต้น

2) ระบบจัดระเบียบงาน (Desktop organizers) เป็นระบบที่ประกอบด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดการกับตารางเวลา จดบันทึก และรายชื่อ ตลอดจนเลขหมายโทรศัพท์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

3) คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ (Computer aided design; CAD) เป็นระบบสารสนเทศในการทำงานที่นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการออกแบบ ซึ่งงานส่วนมากแล้วมักจะเป็นงานประเภทลายเส้น เช่น การออกแบบวงจรไฟฟ้า การออกแบบบ้าน โดยผู้ใช้สามารถออกแบบ ดูภาพเสมือนและทดสอบผลงานบนหน้าจอ นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถโต้ตอบและเรียกใช้ข้อมูลเฉพาะที่เก็บในฐานข้อมูลได้ด้วย

4) การนำเสนอประกอบภาพ (Presentation graphics) ช่วยให้การจัดเตรียมและการนำเสนองานมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้สามารถวางแผน จัดขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลและรูปภาพอย่างสอดคล้องกัน ปัจจุบันได้มีการพัฒนาชุดคำสั่งสำหรับการนำเสนองานให้สะดวกต่อการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้สามารถจัดทำและนำเสนอผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การ

นำเสนอยอดขายประจำไตรมาส หรือประจำปีที่ผ่านมาก การนำเสนอยอดการผลิต การนำเสนอสินค้าที่ขายดี เป็นต้น

5) กระดานข่าวสารในสำนักงาน (In-house electronic bulletin board) เป็นระบบการเผยแพร่ข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อกระจายและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานโดยไม่เสียเวลาและทรัพยากร

6.4.2 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศสำนักงาน

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทั้งในการผลิตเอกสาร การจัดเก็บ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2. ช่วยหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน โดยนำประโยชน์จากเทคโนโลยีมาใช้แทน ทั้งยังช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการทำงานลง แต่สามารถเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นได้

3. สามารถสร้างสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้

4. สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์การ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้

6.4.3 พัฒนาระบบสำนักงานให้เป็นระบบสารสนเทศสำนักงาน

การพัฒนาระบบสำนักงานให้เป็นระบบสารสนเทศสำนักงาน ควรมีขั้นตอนดังนี้ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2546 : 152)

1. วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ ทำการศึกษาปัญหาระบบงานปัจจุบันและความต้องการของสำนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตแล้วจึงกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบสำนักงาน

2. เตรียมการกำหนดวิธีการนำระบบใหม่มาใช้ ศึกษาความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น

1) ความเหมาะสมทางด้านเทคนิค ว่าระบบงานปัจจุบันมีอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมอะไรบ้าง และต้องจัดหาอุปกรณ์อะไรเพิ่มเติม อุปกรณ์ที่เพิ่มนั้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้หรือไม่ โดยเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม

2) ความเหมาะสมทางด้านการปฏิบัติงาน ถ้านำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ จะช่วยพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหรือไม่ จะได้รับการยอมรับและได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้หรือไม่ แล้วจัดการฝึกอบรมผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

3. ตั้งงบประมาณ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบสำนักงานอัตโนมัติ

และอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

4. ติดตั้งระบบสำนักงานอัตโนมัติ แล้วทำการทดสอบการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรงตามความต้องการหรือไม่

5. การปฏิบัติงาน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานในระบบใหม่ชั่วระยะหนึ่ง ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า ได้ผลตรงตามเป้าหมายหรือไม่

6.5 บทสรุป

ในอดีตการจัดการข้อมูลจะกระทำด้วยมือในการบันทึกเก็บเอกสาร ทำให้เกิดการทำงานในองค์กรเกิดความล่าช้า และเมื่อองค์กรขยายใหญ่ขึ้น กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรก็เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานใน 3 ลักษณะไม่ว่าจะเป็น สำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานรวม และสำนักงานในอนาคต ต่างก็มีต้องมีการทำงานใน 5 ประเภทต่อไปนี้คือ (1) การตัดสินใจ (2) การจัดการเอกสาร (3)การเก็บรักษา (4)การจัดเตรียมข้อมูล และ (5)การติดต่อสื่อสาร และในส่วนประกอบหลักของระบบสารสนเทศสำนักงานจะประกอบด้วย (1) ระบบการจัดเอกสาร (2)ระบบการจัดการข่าวสาร (3)ระบบประชุมทางไกล และ(5) ระบบสนับสนุนการดำเนินงานในสำนักงาน

คำถามทบทวน

1. ระบบสารสนเทศสำนักงาน (OIS) หมายถึงอะไร
2. ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศสำนักงานมีอะไรบ้าง จงอธิบาย
3. จงอธิบายหน้าที่ของระบบจัดการเอกสารในระบบสารสนเทศสำนักงาน พร้อมยกตัวอย่าง
4. จงอธิบายหน้าที่ของระบบควบคุมและส่งผ่านข่าวสารในระบบสารสนเทศสำนักงาน พร้อมยกตัวอย่าง
5. จงเปรียบเทียบการทำงานของ Video teleconferencing กับ Audio teleconferencing ว่าแตกต่างกันอย่างไร
6. จงยกตัวอย่างประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศสำนักงานมาใช้ (3 ตัวอย่าง)
7. ถ้าต้องการพัฒนาระบบสำนักงานให้เป็นระบบสารสนเทศสำนักงาน ควรมีขั้นตอนอย่างไร จงอธิบาย