

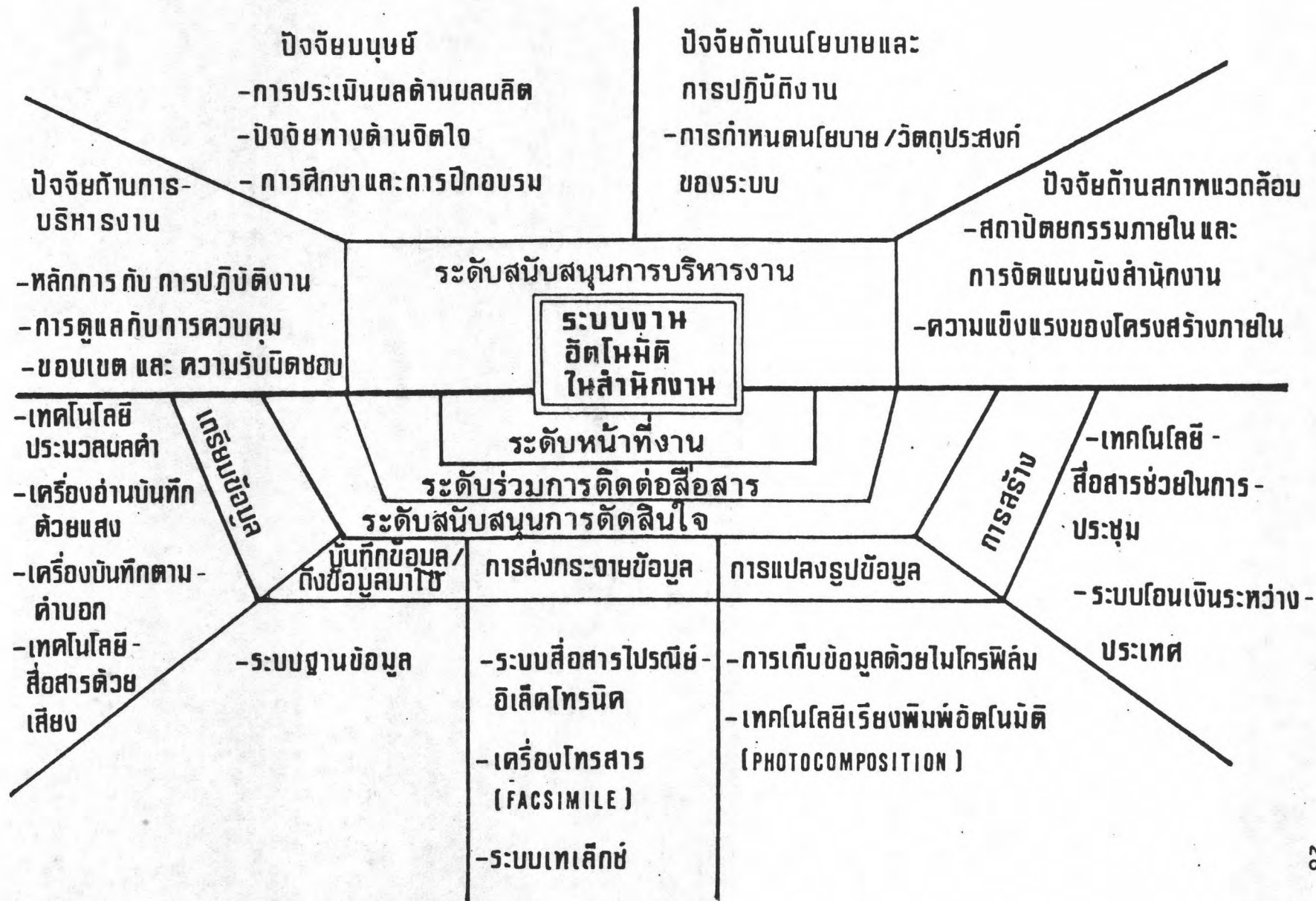
บทที่ 3

โครงสร้างของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ต้องมีการศึกษารายละเอียดของโครงสร้างร่วม และหลักการของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานให้เข้าใจอย่างดี จึงจะดำเนินงานทุกขั้นตอนได้ จากส่วนประกอบทางด้านการบริหารงานและเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นองค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน จะสามารถช่วยการปฏิบัติงานด้านข้อมูลของสำนักงาน และกระบวนการตัดสินใจในทางปฏิบัติ ส่วนประกอบทั้งหมดของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานไม่จำเป็นที่จะต้องนำมาจัดไว้รวมกันอย่างครบถ้วน ขึ้นอยู่กับการพิจารณาความเหมาะสมของการนำไปใช้ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในงานแต่ละประเภทและการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่สำนักงาน บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ถ้ามีการนำองค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานในส่วนที่ไม่มีความจำเป็นสำหรับงานในสำนักงานมาใช้ โดยเพื่อต้องการจัดองค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานให้ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดผลเสียก็ได้ ดังนั้นกลุ่มของบุคลากรที่ทำหน้าที่พิจารณา วิเคราะห์ ตัดสินใจ ในการติดตั้งระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานควรเข้าใจองค์ประกอบของระบบนี้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาผิดพลาด หรือเกิดปัญหาน้อยที่สุด จากรูปที่ 3.1 แสดงส่วนประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานในระดับชั้นต่าง ๆ ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างร่วม และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

3.1 ระดับชั้นของโครงสร้างร่วมระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

การรวมองค์ประกอบในการบริหารงานสำนักงาน และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อประกอบเป็นโครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน สามารถจัดแบ่งออกได้ 4 ระดับคือ



รูปที่ 3.1 ส่วนประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

- 1) ระดับสนับสนุนการบริหารงาน (Management Support Integration)
 - 2) ระดับสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)
 - 3) ระดับร่วมการติดต่อสื่อสาร (Communications Integration)
 - 4) ระดับหน้าทำงาน (Functional Integration)
- 3.1.1 ระดับสนับสนุนการบริหารงาน (Management Support Integration)

ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานช่วยงานจัดการข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารองค์กร หรือบริหารงานในสำนักงาน ได้แก่ การจัดระเบียบองค์กร การกำหนดนโยบาย และวางแผนงาน การกำหนดมาตรฐานของงาน การเปลี่ยนแปลงการบริหารงาน การประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการบริหารงานบุคคลและการควบคุมการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่ได้รับภายใต้การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน จะช่วยให้การบริหารงานในองค์กรรวดเร็วถูกต้องมากขึ้น

- 3.1.2 ระดับสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)

ในระดับนี้จะใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานจัดทำระบบข้อมูล เพื่อใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์ ตัดสินใจกิจกรรมแต่ละจุด แต่ละประเภทแต่ละขั้นตอน เช่น ใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลและสร้างระบบข้อมูลขึ้น แล้วใช้กระบวนการจัดการข้อมูลอย่างอัตโนมัติในการดึงข้อมูลออกมาจากระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

- 3.1.3 ระดับร่วมการติดต่อสื่อสาร (Communications Integration)

เป็นการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน กรณีที่มีการเชื่อมโยงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต่างชนิดกัน มีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่แตกต่างกันให้สามารถเข้าสัมพันธ์ระหว่างกันได้ เชื่อมโยงติดต่อกันได้

ทั้งในระยะใกล้และในระยะไกล อาทิเช่น เครื่องอ่านตัวอักษรด้วยแสงต่อพ่วงกับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ สำหรับการติดต่อส่ง-รับข้อมูลระหว่างผู้ใช้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ตั้งต่าง ๆ หรือเครื่องอ่านตัวอักษรด้วยแสงต่อพ่วงกับเครื่องพิมพ์ความเร็วสูง สำหรับการเตรียมสำเนาเอกสารหลายชุดเพื่อกระจายส่งไปยังผู้รับหลายแห่ง เป็นต้น

3.1.4 ระดับหน้าทำงาน (Functional Integration)

การรวมองค์ประกอบด้านการบริหารงานข้อมูลกับเทคโนโลยีเพื่อช่วยงานแต่ละประเภท อำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้ในแต่ละหน้าทำงาน อาจมีการนำองค์ประกอบหลายอย่างในโครงสร้างรวมมาใช้ร่วมกันตัวอย่างเช่นการส่งเอกสารสัญญา และจดหมาย โดยใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail System) ซึ่งเอกสารบางอย่างมีการเตรียมเอกสารด้วยกระบวนการประมวลผลค่า ของระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วส่งออกไปยังผู้รับปลายทางได้ทันทีเมื่อเตรียมเอกสารเรียบร้อยแล้ว

3.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

อาจแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ออกเป็น 4 ปัจจัยย่อย ๆ ดังนี้

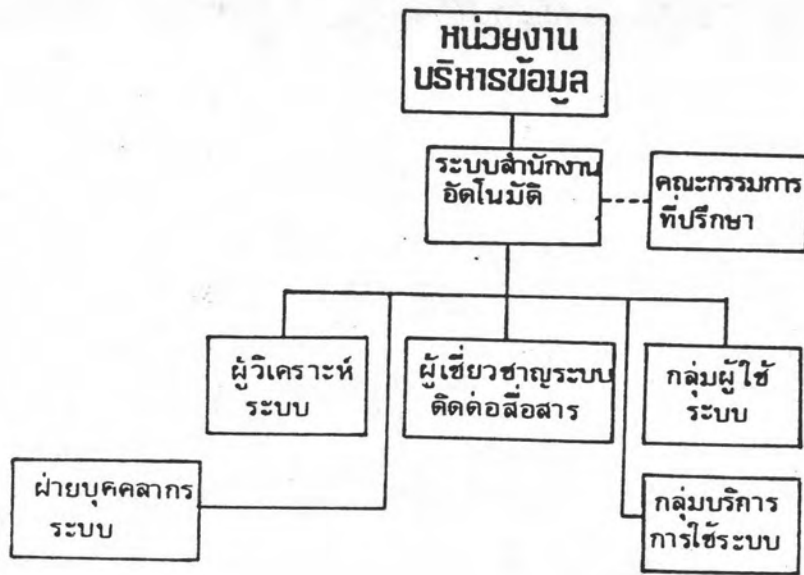
- 1) ปัจจัยด้านการบริหารงาน และการจัดระเบียบองค์กร (Management and Organizational Issues)
- 2) ปัจจัยมนุษย์ (Human Issues)
- 3) ปัจจัยด้านนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Policy and Procedural Issues)
- 4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Issues)

3.3.1 ปัจจัยด้านการบริหารงาน และการจัดระเบียบองค์กร (Management and Organizational Issues/Factors)

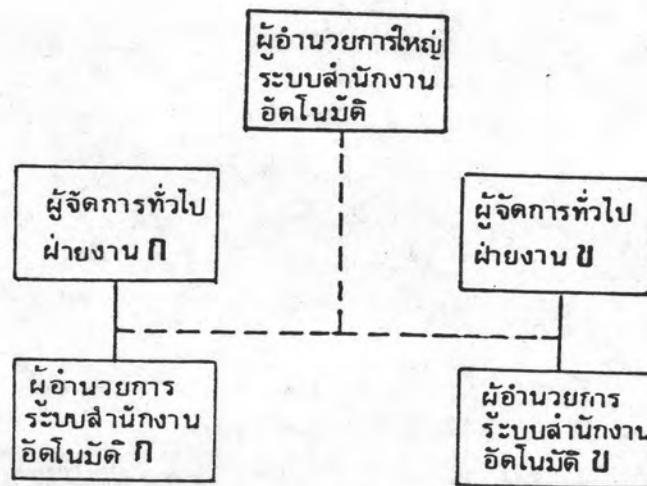
ในการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และเกิดพฤติกรรมอันเนื่องมาจากองค์กรที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งควรยอมรับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสียก่อน สิ่งที่จะต้องเปลี่ยนแปลง ได้แก่การเปลี่ยนแปลงด้านกำหนดหลักการ กำหนดนโยบาย ด้านการปฏิบัติงานการควบคุม การรับผิดชอบหน้าที่งาน การประสานงาน การกำหนดต้นทุน ผลกำไร ความเสี่ยง เป็นต้น แต่มิใช่ว่าการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานจะต้องจัดระเบียบองค์กรใหม่ทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาความเหมาะสมในการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานกับฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร และรูปแบบการจัดองค์กรของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ซึ่งเป็นแบบรวมอำนาจ หรือแบบกระจายอำนาจ

การจัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแบบรวมอำนาจ ต้องประกอบด้วยหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบงานของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน มีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก การสั่งการ การควบคุมระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน รับผิดชอบประสานงานกับฝ่ายงานที่ใช้บริการหน่วยงานกลางนี้ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้จะมีมากมายรวมอยู่ในหน่วยงานกลาง จึงเหมาะสำหรับระบบงานขององค์กรที่ไม่ซับซ้อนสามารถควบคุมได้ง่าย มีการร่วมกันใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ระหว่างผู้ใช้ในหลายแผนก ดังในรูปที่ 3.2 แสดงลักษณะองค์กรที่จัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแบบรวมอำนาจ

การจัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแบบกระจายอำนาจ ในแต่ละแผนกจะมีอำนาจรับผิดชอบกับระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานโดยตรง ทำให้ระบบนี้กระจายอยู่ในแผนกต่าง ๆ ตามลักษณะนี้ถ้าไม่มีการอำนวยความสะดวกที่ดัดทำให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนในเรื่องของการพัฒนาระบบ บุคลากร เครื่องมือ ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย กรณีที่มีการสั่งซื้อหรือเช่าอุปกรณ์มาจากบริษัทขายเครื่องหลายบริษัท อาจทำให้การประกอบร่วมกันใช้อุปกรณ์ที่แตกต่างกันได้ค่อนข้างยาก การจัดแบบกระจายอำนาจมีข้อดี คือ การพัฒนาเทคโนโลยีทั้งหลายใช้กับงานของแต่ละแผนกได้ดี และไม่มีการร่วมกันใช้ทรัพยากร จากรูปที่ 3.3 แสดงลักษณะองค์กรที่จัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแบบกระจายอำนาจ สิ่งนี้ฝ่ายประสานงาน (Corporate Office System) จัด



รูปที่ 3.2 แสดงลักษณะองค์กรของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแบบรวมอำนาจ



รูปที่ 3.3 แสดงลักษณะองค์กรของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแบบกระจายอำนาจ

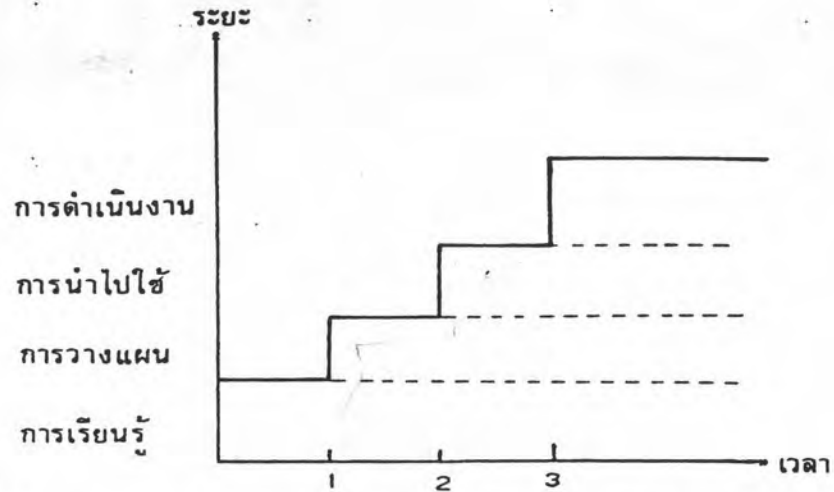
การ ก็คือ การวางแผน การกำหนดการใช้เทคโนโลยี การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และการประเมินผลงาน

นอกจากนี้ก็มีปัจจัยย่อย ๆ ที่มีผลต่อโครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ดังนี้คือ

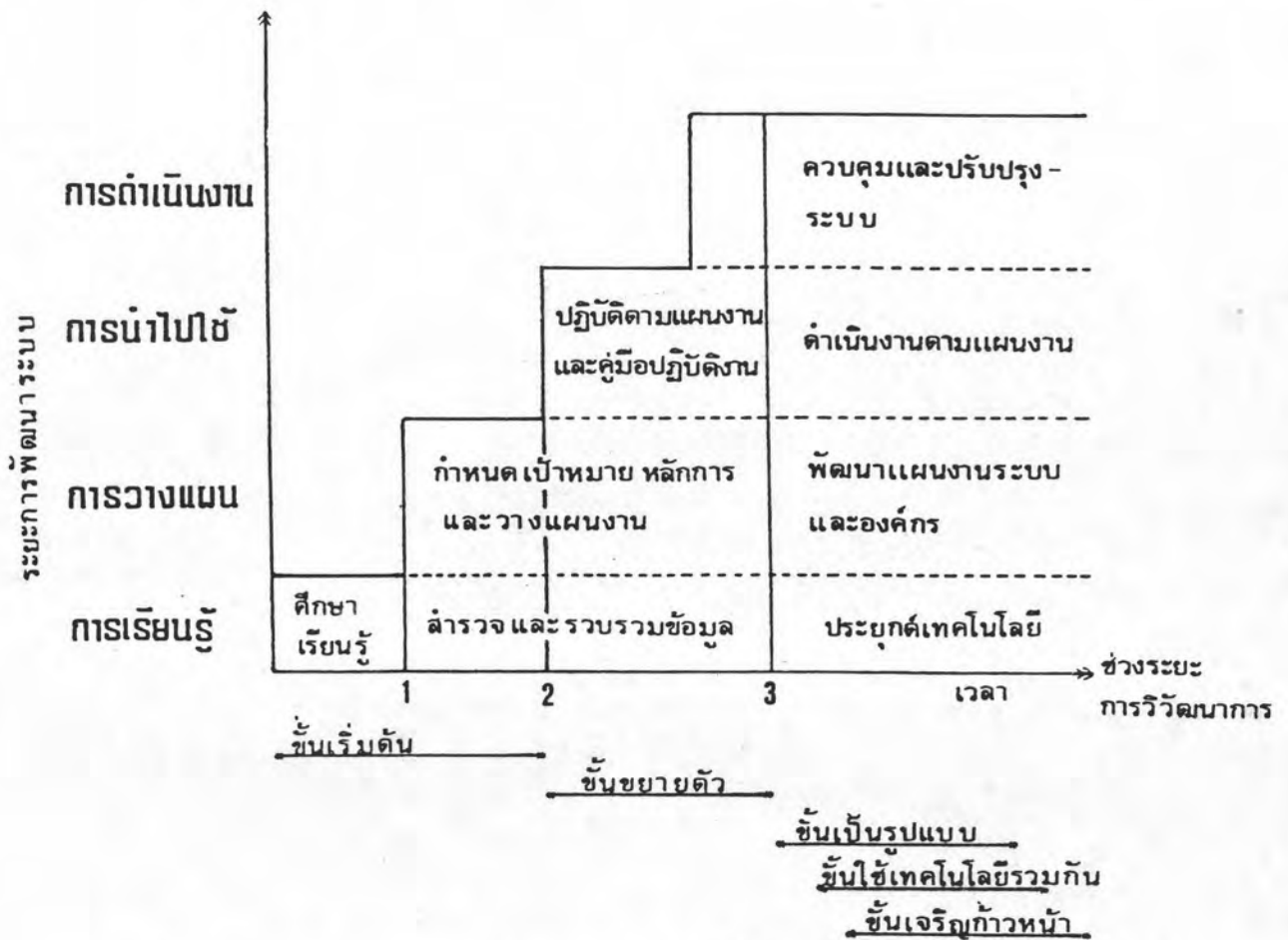
- 1) หลักการกับการปฏิบัติงาน (Strategic VS Operational Perspective)
- 2) การดูแลกับการควบคุม (Monitoring VS Control)
- 3) ขอบเขต และความรับผิดชอบ (Territoriality/Responsibility)

3.2.1.1 หลักการกับการปฏิบัติงาน

การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถที่จะพัฒนาองค์กร ดำเนินงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ต้องเข้าใจหลักการของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน และนำไปใช้งานได้ สามารถประสานงานและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับขั้นตอนของหลักการรวมทั้ง กำหนดโปรแกรมงานตลอดระยะเวลาที่มีการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ในองค์กรที่มีการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน จะมีช่วงระยะการพัฒนาการปฏิบัติงาน และการบริหารงาน 4 ระยะ ดังในรูปที่ 3.4 เริ่มต้นด้วยการเรียนรู้เป็นระยะแรก การวางแผนเป็นระยะที่สอง การนำไปใช้ เป็นระยะที่สามและการปฏิบัติงานเป็นระยะที่ 4 ถ้าหากจัดช่วงระยะของการพัฒนาระบบ สัมพันธ์กับ การวิวัฒนาการของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ดังในรูปที่ 3.5 แสดงถึง ขั้นตอนการเรียนรู้ และขั้นตอนการวางแผนอยู่ในช่วงเริ่มต้น (Initiation Stage) ส่วนระยะการนำไปใช้ อยู่ในช่วงการขยายตัว (Expansion Stage) มีการติดตั้งระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานและการปฏิบัติงานถือว่าอยู่ในช่วงระยะก่อนที่จะถึงระยะเป็นรูปแบบ (Formalization Stage) ส่วนขั้นเจริญก้าวหน้า (Maturity Stage) จะขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงาน และการดำเนินงานระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน สิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กร คือ เกณฑ์มาตรฐาน และการอำนวยความสะดวก ส่วนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ และหลักการสำคัญ



รูปที่ 3.4 แสดงระยะของการพัฒนาระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานขององค์กร



รูปที่ 3.5 แสดงระยะของการพัฒนาระบบตามขั้นระยะต่างๆแห่งการวิวัฒนาการ-ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

ต่าง ๆ ตามทฤษฎีทางธุรกิจ การวางแผนงานสำหรับการบริหารควรพึงเล็งถึงผลกำไรด้วยเพื่อให้องค์กรคงอยู่ต่อไป การวางแผนเกี่ยวกับกำไรมี 2 ประเภท คือ การวางแผนเกี่ยวกับผลกำไรระยะสั้น และการวางแผนเกี่ยวกับผลกำไรระยะยาว โอกาสที่จะได้รับผลกำไรระยะสั้น และ ผลกำไรระยะยาวจะเกิดขึ้นได้โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้รับผิดชอบกำหนดขอบเขตของผลกำไร ต้องมีการสรุปข้อมูลเกี่ยวกับผลกำไรซึ่งอาจอยู่ในรูปของจำนวนเงิน หรือมีใช้ในรูปของจำนวนเงิน นำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายให้เหมาะสม และหาโอกาสวิธีเพื่อให้ได้กำไร บุคลากรที่มีส่วนรับผิดชอบควรร่วมกันพิจารณารายละเอียดของผลสรุปต่าง ๆ ให้ชัดเจน การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และผลกำไรของระบบมีใช้รวมผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการไว้ทั้งหมด แต่รวมเฉพาะผลประโยชน์สุทธิโดยส่วนที่วิเคราะห์พิจารณา ก็คือ

- ก. อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน
 - ข. ช่วงระยะเวลาก่อนได้รับผลตอบแทนคืน
 - ค. เงินสดส่วนลดอันเกิดจากค่าเงินในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทน
 - ง. อัตราส่วนลดของค่าใช้จ่าย และ ผลกำไร
 - จ. การวิเคราะห์สภาพความคล่อง
- ผลของการวิเคราะห์ ก็จะนำไปใช้วางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ต่อไปในอนาคต

3.2.1.2 การดูแลกับการควบคุม

การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน จะประกอบด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ และ เทคโนโลยีต่าง ๆ มารวมกันเพื่อการปฏิบัติงาน การดูแลในสำนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เช่น การดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้ในสำนักงาน การดูแลการปฏิบัติงานซึ่งใช้เครื่องมือ การดูแลสภาพการณ์และกิจการงานของสำนักงาน เป็นต้น ป้องกันมิให้เกิดความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจึงมีการวางแผนควบคุมระบบ การออกแบบระบบควบคุมที่ตัดต้องมีลักษณะยืดหยุ่นตามระยะเวลาและสภาพแวดล้อม ประเภทของการควบคุมมี 3 ประเภทใหญ่ ๆ กล่าวคือ

1) การควบคุมภายในระบบงาน ควบคุมเพื่อให้การใช้ทรัพยากรของระบบงานที่ใช้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามจุดมุ่งหมายขององค์กร หรือหน่วยงาน ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และ ระบบงานที่กำหนดไว้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงาน

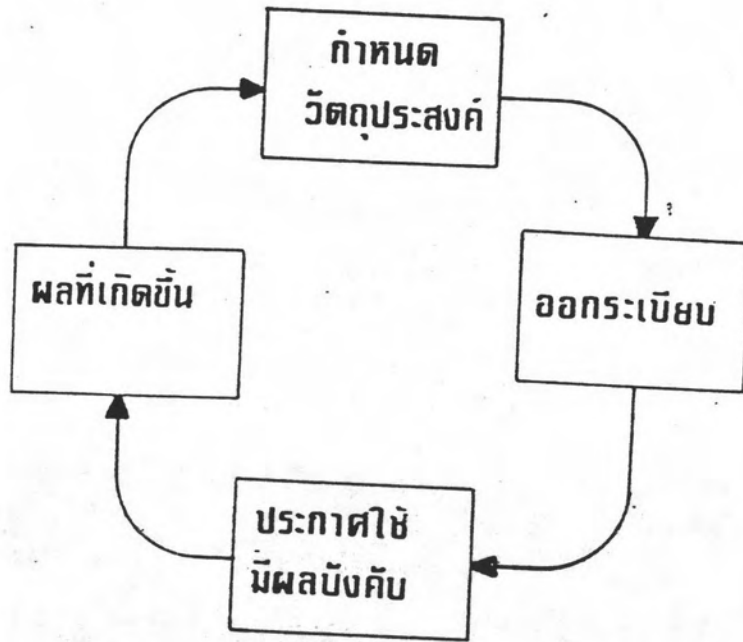
2) การควบคุมการพัฒนาระบบงาน เมื่อมีการพัฒนาระบบงานใหม่ขึ้นมา การจะทำอะไรต้องอยู่ภายในขอบเขตของกฎระเบียบที่กำหนดไว้ และควบคุมตรวจสอบให้มีลักษณะที่เป็นตามมาตรฐาน

3) การควบคุมงานของระบบงานที่นำเข้า ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานต้องมีการควบคุมในระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน การควบคุมอาจมีลักษณะเป็นอัตโนมัติ ให้มีการควบคุมบางอย่างภายในโปรแกรมใช้งานของระบบ

ถ้าจะกล่าวถึงวงจรของการออกแบบระบบควบคุมมี 4 ขั้นตอนตามรูปที่ 3.6

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ (Objective)
- 2) ออกระเบียบ (Organize)
- 3) ประกาศใช้มีผลบังคับ (Implement)
- 4) ผลที่เกิดขึ้น (Feedback)

การควบคุมต้องมีการตั้งวัตถุประสงค์ขึ้นก่อนว่า มีเจตนาารมณ์อย่างไรในการกำหนดระบบควบคุมขึ้น แล้วจึงออกระเบียบ และหลักการที่ใช้ในการควบคุมว่ามีอะไรบ้าง เมื่อวางแผนออกระเบียบเป็นที่เรียบร้อยก็ประกาศใช้เพื่อให้คนปฏิบัติตาม มีผลใช้บังคับให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดขึ้น ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นอย่างไรนั้นก็ต้องมีการพิจารณา อาจมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขใหม่ กำหนดวัตถุประสงค์ใหม่อีกและหมุนเวียนไปเป็นวงจรเช่นนั้น การควบคุมจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับ นโยบายขององค์กร ความรับผิดชอบรูปแบบของการบริหารงานระบบเป็นแบบรวมอำนาจ หรือ แบบกระจายอำนาจ บทบาทของการประสานงาน สภาพภาพของสำนักงานซึ่งอยู่ในระยะวิวัฒนาการของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานชั้นไหน ระยะไหน นอกจากนั้นขึ้นอยู่กับงบประมาณเงินทุนด้วย



รูปที่ 3.6 แสดงวงจรของการควบคุมระบบงาน

3.2.1.3 ขอบเขตและความรับผิดชอบ

การบริหารงานระบบงานใดก็ตาม ผู้วางแผน ต้องกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนที่อยู่ในหน่วยงาน นั้น ๆ แจกแจงตำแหน่งงานและความรับผิดชอบให้แก่ทุกคน เพื่อให้การจัด องค์กรเป็นระเบียบแบบแผน มีมาตรฐาน มีความสมดุลระหว่างตำแหน่งหน้าที่ ต่างๆ ดังนั้นในการติดตั้งระบบใหม่ขึ้นในสำนักงาน จำเป็นต้องกำหนดตำแหน่ง ความรับผิดชอบและขั้นตอนของการปฏิบัติงานตั้งแต่ระยะเริ่มติดตั้งระบบ เพื่อ มิให้เกิดปัญหาผิดพลาด การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละคนต้อง สอดคล้องตามหลักการของระบบงาน ทำให้บุคลากรสามารถกำหนดได้ว่า ควรทำอะไรบ้าง วัตถุประสงค์อะไร ปฏิบัติอย่างไร

3.2.2 ปัจจัยมนุษย์ (Human Issues/Factors)

ปัจจัยมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่มี ผลกระทบมากต่อโครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน และการ ใช้งาน เมื่อมีการใช้ระบบนี้ก็ต้องพิจารณาถึงปริมาณผลผลิตที่ผลิตได้เพิ่มขึ้นมาก หรือไม่ ต้องมีการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานระดับไหน คนในสำนักงานยอม เชื่อถือหรือมีทัศนคติที่ดีต่อระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานหรือไม่ มีจิตใจยอมรับการ ใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานหรือไม่ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการ ใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยมนุษย์กล่าวคือ

- 1) การประเมินผลด้านผลผลิต
- 2) ปัจจัยทางด้านจิตใจ
- 3) การศึกษาเรียนรู้ และ การฝึกอบรม

3.2.2.1 การประเมินผลด้านผลผลิต

การประเมินผลว่า ได้รับผลผลิตตามเป้าหมายหรือไม่ อาจนำ ปริมาณผลผลิตเปรียบเทียบกับปริมาณเดิมที่ได้รับผ่านมาในปีก่อน แล้วเฉลี่ยต่อ บุคคลเพื่อพิจารณาปริมาณผลผลิตที่ได้รับมีอัตราเพิ่มขึ้น หรือลดลง หรือเท่าเดิม ผลของการประเมินผลผลิตสามารถใช้เป็น ข้อมูลสำหรับวางแผนปรับปรุงการ ดำเนินงานให้ดีขึ้น และเป็นแนวทางแก้ไขข้อผิดพลาด ในระบบงานอัตโนมัติ ในสำนักงานจะประเมินผลด้านผลผลิตได้ 2 วิธี คือ วัดผลผลิตของหน่วยงาน

ย่อย ๆ ข้อมูลที่เข้าตามสายงานของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเรียบร้อยครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ วิธีประเมินผลอีกวิธีหนึ่ง ก็คือ การใช้เวลาให้ได้ประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

3.2.2.2 ปัจจัยทางด้านจิตใจ

สภาพทางด้านจิตใจของบุคลากรในสำนักงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารงาน นับตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานจนกระทั่งถึง ระยะหลังจากติดตั้งระบบนี้ไว้ใช้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อเริ่มคิดที่จะนำระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมาใช้ภายในสำนักงาน และจัดการศึกษาเรียนรู้หลักการของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน พนักงานในสำนักงานบางคน ย่อมรู้สึกเสียขวัญกำลังใจ กลัวว่าจะมีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือ ปลดพนักงานบางตำแหน่งออก เพราะมีการใช้เทคนิค และ เครื่องมือทำงานแทนคน การสูญเสียกำลังใจเนื่องจากเหตุผลดังกล่าวแล้ว มีผลให้การทำงานไม่ดี ฉะนั้น ควรมีการแจ้งให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ และ รายละเอียดของโครงการติดตั้งระบบใหม่ จะทำให้ไม่เกิดผลการต่อต้านคัดค้านกับการใช้ระบบใหม่ และ ขวัญกำลังใจของพนักงานก็จะไม่เสีย เมื่อได้ติดตั้งระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเรียบร้อย พนักงานจะทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำงานรวดเร็ว ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ขวัญกำลังใจ และความตั้งใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น สภาพจิตใจของบุคลากรในสำนักงาน ขึ้นอยู่กับการจูงใจของผู้บริหารด้วย

3.2.2.3 การศึกษาเรียนรู้และการฝึกอบรม

หลักการบริหารงานด้านบุคลากรถือว่า งานฝึกอบรมบุคลากรเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบที่สำคัญมาก เนื่องจากเหตุผล 3 ประการคือ

1) บุคลากรที่บรรจุเข้าทำงานใหม่ จะต้องได้รับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานประเภทนั้น ๆ ก่อนมอบหมายให้ทำงานจริง

2) ฝึกอบรมบุคลากรเก่าที่โยกย้ายสับเปลี่ยนให้ทำงานใหม่ต้องอบรมให้รู้จักการทำงานใหม่ก่อน

3) ฝึกอบรมบุคลากรเก่าให้สามารถทำงานในระบบใหม่ได้ เมื่อมีการติดตั้งระบบใหม่ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในระบบใหม่

การฝึกอบรมบุคลากร มิใช่แต่จะมุ่งเพียงให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เท่านั้น ยังมุ่งหวังผลต่อไปถึงสมรรถภาพในการทำงาน สามารถทำงานได้ผลผลิตมากขึ้น เป็นการศึกษาเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา และมีความคิดริเริ่มที่จะสร้างเสริมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การศึกษาเรียนรู้ และฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน กล่าวคือ

1) ขั้นการเตรียม เตรียมคนที่จะเข้ารับการฝึกอบรม เตรียมเรื่องที่จะอบรม ถ้าระดับความรู้ของผู้ที่เข้าฝึกอบรมแตกต่างกัน ก็พยายามหาวิธีให้ได้เริ่มต้นพร้อมกัน เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เตรียมผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม เตรียมค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรม

2) ขั้นการแสดงสาธิต เป็นการเริ่มต้นด้วยการบอกรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่จัดฝึกอบรม ขั้นตอนของโครงการฝึกอบรม รายละเอียดของสิ่งที่ต้องการให้เรียนรู้

3) ขั้นการปฏิบัติงาน เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าใจสิ่งที่ได้รับจากการอบรมแล้วก็เริ่มศึกษาเรียนรู้ และฝึกอบรมอย่างจริงจัง

4) ขั้นการติดตามผล หลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วควรติดตามผลของการปฏิบัติงานว่า การฝึกอบรมได้ผลดีเพียงใด เพื่อจะได้แก้ไขข้อบกพร่อง และเป็นแนวทางสำหรับการจัดฝึกอบรมและโครงการศึกษาเรียนรู้ในคราวต่อไป

3.2.3 นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(Policy and Procedural Issues/Factors)

นโยบาย และวัตถุประสงค์เป็นส่วนสำคัญของการบริหาร มีความสัมพันธ์กัน นโยบายหมายถึง แนวทาง หรือ วิธีการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ นโยบายที่ตั้งขึ้นเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ย่อมแตกต่างกันกับนโยบายเดิมเมื่อสำนักงานยังไม่มี การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ลักษณะสำคัญที่ต้องมีกำหนดในนโยบาย กล่าวคือ มีการวางแผนกำหนดอำนาจ

หน้าที่ของตำแหน่งงานต่าง ๆ มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ กำหนดเป้าหมายที่มุ่งหวัง กำหนดผู้มีอำนาจเกี่ยวกับเงินทุน/ค่าใช้จ่าย กำหนดมาตรการป้องกันการลวงค่าใช้จ่ายระบบสำหรับบุคคลผู้ไม่มีสิทธิ ฉะนั้นการกำหนดนโยบายควรคำนึงว่ากำลังอยู่ในระยะการพัฒนาระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานระยะไหน (ระยะเรียนรู้ หรือระยะวางแผน หรือระยะนำไปใช้ หรือระยะดำเนินงาน) เพราะนโยบายซึ่งกำหนดลักษณะสำคัญดังที่กล่าวข้างต้น อาจจะต้องมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงระยะเวลา

นอกจากนี้ ในองค์กรใดที่มีกลุ่มสหภาพแรงงานเป็นกลุ่มของพนักงานตั้งขึ้นเพื่อมุ่งหวังรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน อาทิ การต่อรองเรื่องค่าจ้าง จัดให้มีสวัสดิการ และสภาพของการทำงานที่ดี เป็นต้น ตามนโยบายของสหภาพแรงงานมีสิทธิที่จะเสนอประท้วงหรือแสดงการคัดค้านไม่เห็นด้วยกับการดำเนินงานบางอย่างของการบริหารงานองค์กร เพื่อป้องกันเหตุการณ์ดังกล่าว นโยบายหลักของระบบงานใหม่ที่ตั้งขึ้น ควรเป็นที่ยอมรับของกลุ่มพนักงานโดยทั่วถึงกัน

3.2.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environment Issues/ Factors)

แนวโน้มของสภาพแวดล้อมหลายอย่างมีผลกระทบต่อ การติดตั้งระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ซึ่งอาจจะไม่เกิดขึ้นในลักษณะเดียวกันในแต่ละองค์กร สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อองค์กรได้แก่ สภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลักษณะทั่วไปขององค์กร ค่าใช้จ่ายบุคลากร การบริหารงาน อุปกรณ์เครื่องมือ งานที่ทำการจัดระเบียบขององค์กร ความมั่นคง จุดอ่อนขององค์กร

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้

- 1) สถาปัตยกรรมภายใน และการจัดแผนผังสำนักงาน
- 2) ความแข็งแรงของโครงสร้างภายใน

3.2.4.1 สถาปัตยกรรมภายใน และ การจัดแผนผังสำนักงาน

สถาปัตยกรรมภายในเกี่ยวข้องกับ การจัดโครงสร้างภายในของสำนักงาน กำหนดนโยบายในด้านจัดสรร ตกแต่งบำรุง

รักษาอาคารสถานที่เลือกสรรเครื่องตกแต่ง ปรับปรุง/ควบคุมสภาพแวดล้อม
ในสำนักงาน และวางแผนด้านจัดพื้นที่สำนักงานในอนาคต การจัดวางเครื่อง
ใช้ในสำนักงานลงบนพื้นที่ภายในสำนักงานที่มีอยู่ ต้องอาศัยการจัดแผนผัง
สำนักงาน วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการจัดแผนผังสำนักงาน ก็คือ

- 1) จัดห้องทำงานในสำนักงานให้แสงสว่างกว้าง ใช้ประโยชน์ได้
เต็มที่
- 2) ทำให้พนักงานมีความสะดวกสบาย พอใจกับสภาพภายใน
สำนักงาน
- 3) ง่ายต่อการควบคุม
- 4) จัดหาเครื่องอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน และเป็น
การวางแผนจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับลักษณะงานภายในสำนักงาน

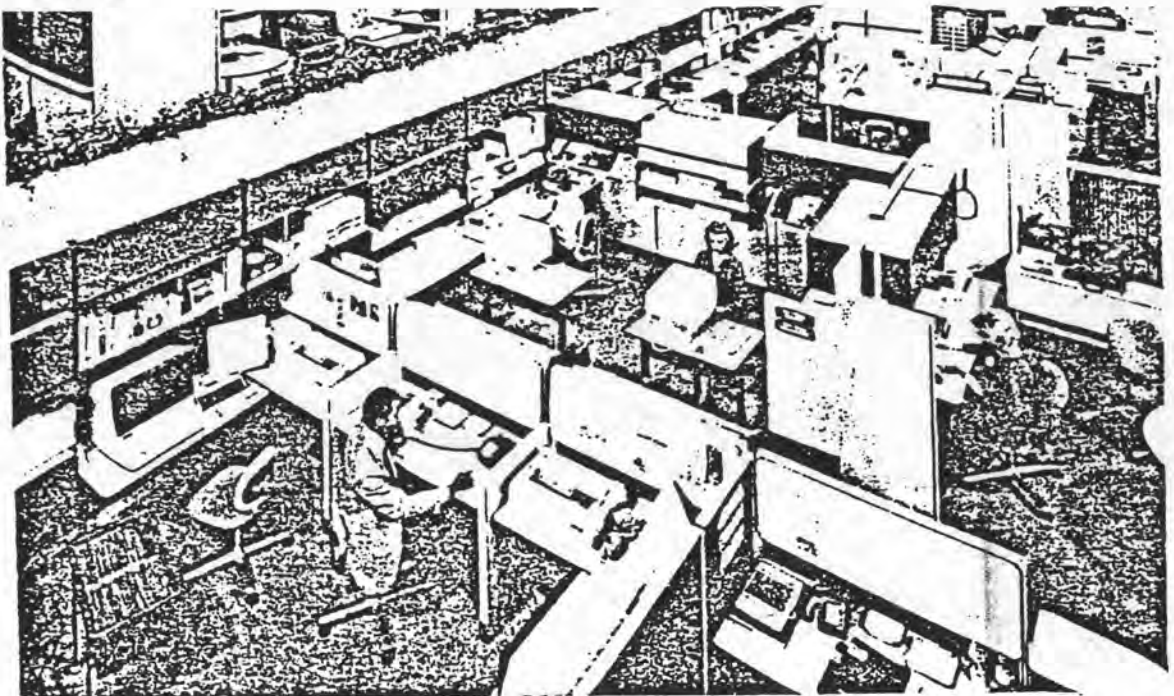
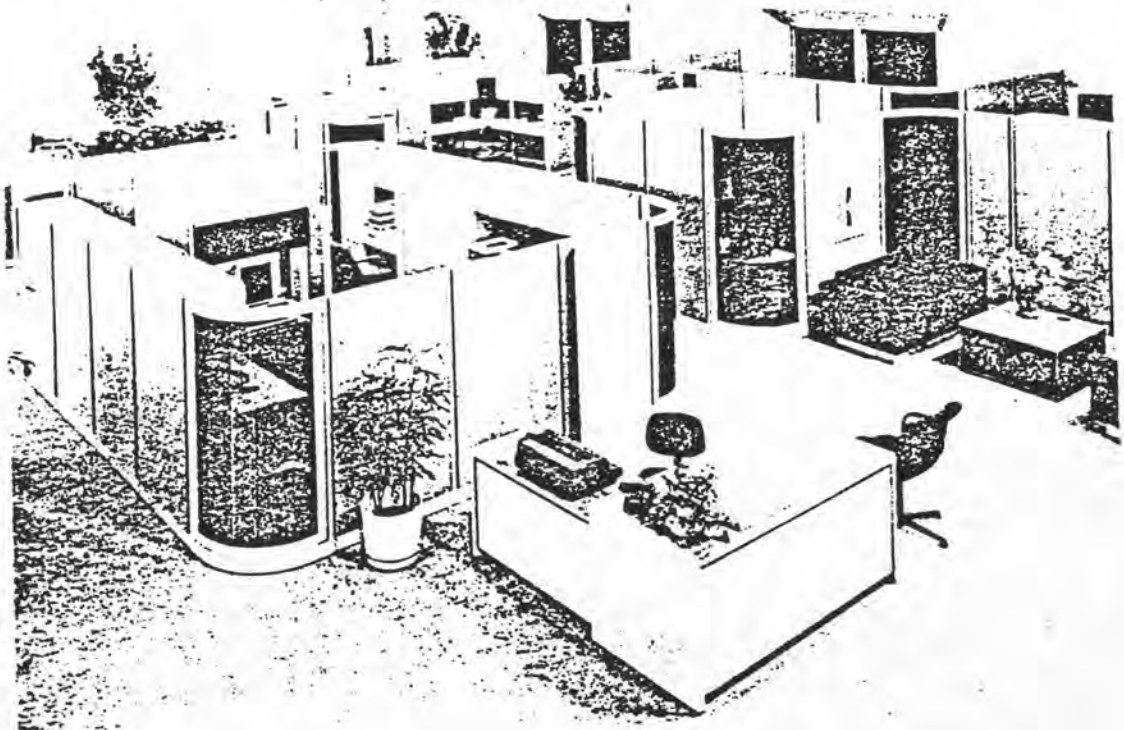
5) การจัดแผนผังสำนักงานอย่างดี จะเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการ
ขยายขอบเขตสำนักงานในอนาคต

ในสำนักงานบางแห่งได้ริเริ่มจัดแผนผังสำนักงานแบบใหม่ [3]
ซึ่งจัดอยู่ในลักษณะแผนผังของสำนักงานแบบเปิด (Open-Office Plan) อาจ
เรียกว่า การจัดพื้นที่สำนักงานแบบเปิด (Open-Landscaped Office)
ตัวอย่างของการจัดแผนผังสำนักงานแบบเปิด แสดงในรูปที่ 3.7 (ก) และ
รูปที่ 3.7 (ข)

การจัดแผนผังสำนักงานแบบเปิดจะจัดกันเขตบริเวณที่ทำงานของ
พนักงานโดยใช้ อุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ แทนการใช้ฝาผนังกันเป็นห้อง
การจัดแผนผังสำนักงานแบบเปิดเหมาะสำหรับสำนักงานที่มีจำนวนพนักงานมาก
เพราะการจัดแบบนี้สามารถบรรจุพนักงานได้มาก โดยเฉพาะในกรณีที่เป็น
สำนักงานที่ต้องเข้าพื้นที่สำนักงานก็ต้องใช้พื้นที่สำนักงานอย่างประหยัด สำหรับ
การจัดวัสดุอุปกรณ์ และเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ จะจัดเป็นสัดส่วนของพนักงาน
แต่ละคนในลักษณะเปิดเผยกว่าเดิม การแบ่งกันเขตของพนักงานนั้นพนักงาน
จะมีอาณาเขตทำงานของตัวเองซึ่งใช้แผ่นกระดานสีเหลี่ยม และ วัสดุที่ใช้กัน
เขตที่มีขนาดความสูงต่าง ๆ กัน พนักงานในสำนักงานสามารถติดต่อกันร่วม
กลุ่มปรึกษาซึ่งกันและกันได้สะดวก พนักงานแต่ละคนมีขอบเขตจำกัด
เฉพาะส่วนซึ่งต้องการพื้นที่ประมาณ 80-90 ตารางฟุต และระดับผู้บริหาร

ควรจัดพื้นที่ให้ประมาณ 200 ตารางฟุต ปกติใช้วัสดุกันเซตอย่างน้อย 3 ด้าน การพิจารณาตัดสินใจเลือกการจัดแผนผังสำนักงานแบบเปิด ต้องอาศัยการพิจารณาพื้นที่ของสำนักงานกับปริมาณพนักงานที่มีอยู่และปริมาณพนักงานที่จะเพิ่มขึ้น รวมทั้งปริมาณเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

รูปที่ 3.7(ก)



รูปที่ 3.7(ข)

รูปที่ 3.7 (ก)/(ข) แสดงตัวอย่างของการจัดแผนผังสำนักงานแบบเปิด

3.2.4.2 ความแข็งแรงของโครงสร้างภายใน

วัสดุที่เป็นโครงสร้างประกอบของสำนักงาน ต้องมีสภาพแข็งแรงโดยเฉพาะเพดาน ระดับการยกพื้น และลักษณะพื้นของสำนักงาน แต่ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่าย และเข้าใจลักษณะที่ซับซ้อนของโครงสร้างประกอบของสำนักงาน การวางแผนจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ต้องพิจารณาทั้งปัจจัยทางจิตวิทยา และทางกายภาพด้วย สิ่งที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ คือ

- 1) รูปแบบของอุปกรณ์ ลักษณะการออกแบบของเครื่อง
- 2) การเพ่งมองจอภาพ แสงและสีของจอภาพ
- 3) เฟอร์นิเจอร์
- 4) การฉายของรังสี
- 5) แสงสว่างภายในสำนักงาน
- 6) ระดับของอุณหภูมิ และ ความชื้น
- 7) ระดับเสียงรบกวน
- 8) สีตกแต่งภายในสำนักงาน
- 9) ระบบไฟฟ้า
- 10) การทำความสะอาด และการบำรุงรักษาสภาพภายในสำนักงาน

สิ่งที่ควบคู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการติดตั้งระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ก็คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เทคโนโลยี ประชากรในสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ การแข่งขัน บริษัทขายเครื่อง การเมือง สภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นต้น ผู้วางแผนระบบควรรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ วางแผนให้สอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ ในปัจจุบันนี้สภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงมาก สภาพของ



การแข่งขันก็มีมากขึ้นด้วย สำหรับความเปลี่ยนแปลงทางด้านคอมพิวเตอร์ บริษัทผู้ผลิตพยายามผลิตออกแบบเครื่องมือในลักษณะหลายรูปแบบ ฉะนั้นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ไม่ควรจำกัดการเลือกใช้เครื่องมือของบริษัทผู้ผลิตเพียงบริษัทเดียว เพราะว่า การวางแผนเกี่ยวกับจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเป็นสิ่งสำคัญมาก จะมีผลโดยตรงกับประสิทธิภาพของการทำงาน และ วัตถุประสงค์ในอันที่จะต้องการเพิ่มปริมาณผลผลิตให้มากขึ้น

3.3 โครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

โครงสร้างร่วมของระบบอัตโนมัติในสำนักงานจะแบ่งการพิจารณาใน 2 แนวทาง กล่าวคือ

- 1) แนวทางโครงสร้างแยกตามลักษณะหน้าทำงาน
(Functional Integration)
- 2) แนวทางโครงสร้างแยกเป็นระบบงาน
(System Integration)

3.3.1 การวางโครงสร้างร่วมระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแยกตามหน้าทำงาน

หน้าทำงานจัดการข้อมูล เฉพาะหน้าที่สำคัญที่นำมารวมกันในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมี 5 อย่าง กล่าวคือ

- 1) หน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล
(Capture and Preparation)

หน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล เตรียมข้อมูลอาจใช้เทคโนโลยีช่วยงานได้ เช่น การใช้เทคโนโลยีประมวลผลคำ ช่วยในการเตรียมเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประหยัดเวลา ในบางหน่วยงานอาจมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานประมวลผลคำซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสารจัดทำเอกสารฉบับจริง และ เก็บรวบรวมข้อมูลไว้ใช้ในโอกาสต่อไป

- 2) หน้าที่ค้นหาข้อมูล บันทึกข้อมูล และการดึงข้อมูลมาใช้

(Search / Storage and Retrieval)

เมื่อมีการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ก็ทำให้การจัดแฟ้มข้อมูล การค้นหาข้อมูล เพื่อดึงข้อมูลมาใช้ทำได้รวดเร็วกว่า

การใช้คนทำเพียงอย่างเดียว ระบบนี้จะมีที่เก็บเฉพาะสำหรับเก็บเอกสาร โดยสามารถเก็บไว้ตามลำดับวัน เวลา หรือ ตามลำดับอะไรก็ตามแล้วแต่ความเหมาะสมกับการใช้งาน

3) หน้าที่การส่งข้อมูลออกไป (Distribution)

หน้าที่การส่งข้อมูลออกไปจะรวมเอาหน้าที่ของการส่งข้อความ ส่งจดหมาย ส่งเอกสารต่างๆ จากผู้ส่งต้นทางไปยังผู้รับปลายทาง ในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน มีการพัฒนาการสื่อสารไปรษณีย์ได้มาก สามารถส่งข้อมูลออกไปได้ปริมาณมาก ๆ อย่างครบถ้วนถูกต้อง และรวดเร็ว

4) หน้าที่การแปลงข้อมูลในรูปลักษณะต่าง ๆ (Expansion)

หน้าที่แปลงข้อมูลในรูปลักษณะข้อความ ให้อยู่ในรูปลักษณะอื่น อาทิ ในรูปกราฟฟิก รูปภาพ เสียง หึ่งนี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่าการเสนอข่าวสาร และสื่อสารด้วยข้อความเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

5) หน้าที่การสร้าง (Creation)

องค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่มีการสร้างจะสร้างรูปแบบของการติดต่อสื่อสารเพื่อการบริหารงานและประมวลผลข้อมูล อาทิ การสื่อสารผ่านระบบเครื่องมือสื่อสารช่วยในการประชุม การจัดสร้างตารางเวลาไว้ในระบบ เป็นต้น

3.3.2 การวางโครงสร้างร่วมระบบงานอัตโนมัติสำนักงานแยกเป็นระบบงาน

ระบบสำคัญ ที่นำมารวมกันใช้ในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากความต้องการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามหน้าที่จัดเตรียมข้อมูล การสร้างข้อมูล การดึงข้อมูลมาใช้ การส่งข้อมูลออกไป การประมวลผลข้อมูล และ การบริการช่วยตัดสินใจ รายละเอียดพอสังเขปมีดังนี้

1) ระบบประมวลผลค่าและเนื้อความ

ระบบประมวลผลค่า เป็นระบบที่ใช้กระบวนการสร้างค่าเปลี่ยนแปลงแก้ไขตรวจสอบความถูกต้อง สามารถแบ่งเบาภาระงานพิมพ์ งานเอกสารได้อย่างมากมาย ระบบนี้อาจมีการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับ

การใช้งานในรูปแบบรวมอำนาจหรือรูปแบบกระจายอำนาจ และสามารถ
 ต่อพ่วงกับเครื่องมือประเภทอื่นได้ รวมทั้ง การต่อพ่วงกับเครื่องมือที่ติดต่อ
 สื่อสารผ่านดาวเทียม

2) ระบบการส่ง - รับข้อมูลโดยอัตโนมัติ และการสื่อสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

การส่งข่าวสารและข้อมูล เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจระบบ
 การส่งจดหมายเริ่มขึ้นในจักรวรรดิเปอร์เซีย ส่วนการสื่อสารไปรษณีย์
 อิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นราวปี ค.ศ. 1837 คราวที่ซามูเอล เอฟ. บี. มอส
 (Samual F.B.Morse)[4] สานิดเกี่ยวกับการโทรเลข ต่อมาเกิดการเปลี่ยน
 แปลงจากการสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นการพัฒนาระบบส่ง-รับข้อมูลโดยอัตโนมัติ
 ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันนี้ ริเริ่มพัฒนาเทคโนโลยีใหม่สำหรับการ
 สื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นองค์ประกอบร่วมในระบบงานอัตโนมัติใน
 สำนักงาน ประโยชน์ที่สำคัญของระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ
 ผู้ส่งต้นทางจะส่งข้อมูล หรือเอกสาร หรือ จดหมายไปยังผู้รับปลายทาง ณ
 เวลาใดก็ได้ ส่วนผู้รับปลายทางก็สามารถเรียกดูข้อความทันทีที่ได้รับ หรือจะ
 เรียกดูข้อความที่ส่งมา ณ เวลาใดก็ได้ตามต้องการ ซึ่งเป็นประโยชน์มาก
 สำหรับกรณีที่ ผู้รับปลายทางมิได้อยู่รับข้อมูลขณะที่ผู้ส่งจัดการส่งข้อมูลมาให้
 แต่ระบบจะจัดการบันทึกไว้ เพื่อให้ผู้รับกลับมาถึงสามารถเรียกข้อมูล หรือ
 เข้าถึงข้อมูลนั้นๆได้โดยอัตโนมัติ ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารดังกล่าวสามารถสื่อสาร
 ได้ทั้งในระยะใกล้ และระยะไกล

ส่วนประกอบสำคัญที่อาจ จะจัดให้มีขึ้นในระบบสื่อสารไปรษณีย์
 อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องโทรสาร เทเล็กซ์ เครื่องโทรพิมพ์ เป็นต้น

3) ระบบบริการช่วยตัดสินใจ

กระบวนการพิจารณาตัดสินใจในการดำเนินงาน และ
 การบริหารงานต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว
 นอกจากนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ตัดสินใจ

สำหรับระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่สามารถช่วยได้ คือ ช่วยบริการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการใช้ในการตัดสินใจ ให้ส่งถึงผู้ต้องการใช้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว การพัฒนาเกี่ยวกับโปรแกรมระบบการตัดสินใจงานบริหารก็เริ่มมีขึ้นโดยผู้ใช้เป็นผู้ป้อนข้อมูลเข้าระบบแล้วระบบจัดการวิเคราะห์ วางแผน พยากรณ์ล่วงหน้าให้เรียบร้อย เพื่อช่วยผู้บริหารทำการตัดสินใจ