

บทที่ 2

ลักษณะและวิวัฒนาการของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

2.1 สภาพการณ์ในสำนักงาน

เนื่องจากสถานที่ที่ใช้ดำเนินงานข้อมูล นิยมเรียกว่า "สำนักงาน (Office)" ดังนั้น สำนักงานอาจจะจำกัดขอบเขตในลักษณะเป็นสถานที่ติดต่อกันระหว่างคนซึ่งต้องการข้อมูล และเทคโนโลยีต่าง ๆ ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงถือว่าสำนักงานเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรใหญ่ในทุกองค์กร การดำเนินงานในสำนักงานต้องมีการจัดระเบียบการบริหารงาน และวางแผนระบบงานอย่างเหมาะสม จึงจะทำให้การบริการแก่หน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้งานที่ต้องอาศัยข้อมูลมีประสิทธิภาพด้วย โดยหน้าที่พื้นฐานของการบริหารงานนั้นตามหลักการของ Harold Koontz and Cyril O'Donnel [1] ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยความสะดวก หรือการสั่งการ และการควบคุม จากสภาพการณ์ทั้งหมดซึ่งเกี่ยวข้องกับสำนักงานดังที่กล่าวไว้ข้างต้น มีความสอดคล้องกับส่วนประกอบของสำนักงาน ซึ่ง Mark A. Liebermann [2] กล่าวว่า สำนักงานประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- 1) คน
- 2) กระบวนการปฏิบัติงาน
- 3) ข้อมูล หรือสารนิเทศ
- 4) เทคโนโลยี
- 5) การวางแผน
- 6) การอำนวยความสะดวก หรือการสั่งการ
- 7) การจัดองค์กร
- 8) การประสานงานร่วมกัน
- 9) การควบคุม

ส่วนประกอบทั้ง 9 อย่างถือเป็นส่วนประกอบหลักของสำนักงาน

2.1.1 ส่วนประกอบของสำนักงาน

รายละเอียดต่าง ๆ ของส่วนประกอบหลัก 9 อย่างของสำนักงานจะกล่าวอธิบายไว้ตามลำดับ จากรูปที่ 2.1 แสดงส่วนประกอบหลักของสำนักงาน

2.1.1.1 คน หรือ บุคลากรในสำนักงาน

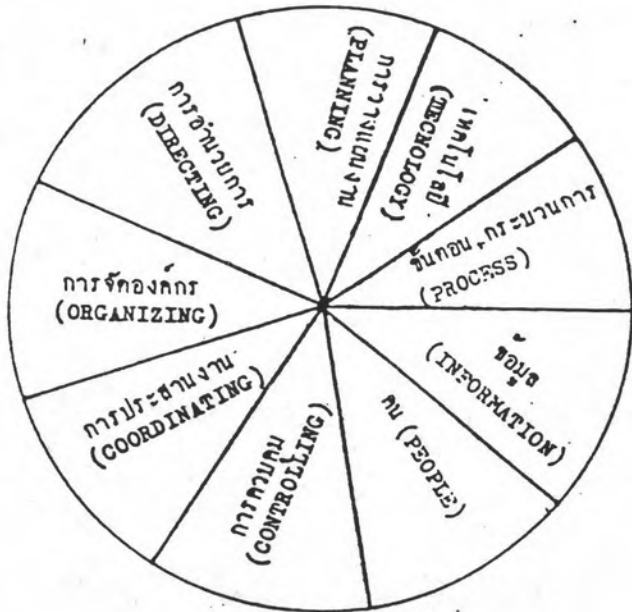
คนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อปริมาณ และคุณภาพของงานสำนักงานจะมีประสิทธิภาพ หรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับคน คนในสำนักงานได้แก่ บุคลากรเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

- ผู้บริหารระดับสูงสุด
- ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต่ำสุด
- ระดับช่างเทคนิค ฝ่ายวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญ
- ระดับเลขานุการ และเสมียน

ซึ่งจากรูปที่ 2.2 แสดงการแบ่งระดับชั้นของคนในสำนักงาน

2.1.1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน

หมายถึง กระบวนการ หรือ ลำดับขั้นของการปฏิบัติงานอาจมีการกำหนดไว้เป็นมาตรฐานในการทำงานแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มทำจนกระทั่งงานเสร็จเรียบร้อย เช่นระบบจัดเก็บเอกสารจะมีวิธปฏิบัติ 3 ขั้นตอนคือ การจำแนกข้อมูล การลงรหัส และ การจัดเรียงลำดับเอกสาร การที่คอมพิวเตอร์มีบทบาทอย่างมากเข้ามาดำเนินการทางธุรกิจ ถ้าพิจารณาเพียงผิวเผินภายนอก จะเห็นว่าไม่มีอะไรที่แตกต่างไปจากวิธีที่ต้องอาศัยคนทำ แต่ถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งด้านวิธีการปฏิบัติ รูปแบบ และ โครงสร้างของสำนักงาน จะพบว่า ส่วนใหญ่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นมาก เนื่องจากวิธีการที่คนจัดเก็บข้อมูล ประมวลขึ้นเป็นข่าวสารได้มีความแตกต่างออกไปจากสิ่งที่คุ้นเคย ความเปลี่ยนแปลงด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้วางระบบใหม่พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิม ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของฝ่ายจัดการระบบงาน เพื่อเพิ่มรายได้ เพิ่มประสิทธิภาพจากการแทนที่ระบบเดิม และ เพื่อเพิ่มผลผลิต ผู้วางระบบพยายามจะให้ระบบใหม่ที่ออกมาสอดคล้องกับ สภาพด้านต่าง ๆ ขององค์กร และมีประสิทธิภาพสูง การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ ทำให้การดำเนินงานเป็นระเบียบ การสั่งการง่าย ประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพ และ ประหยัดเงินทุนที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ทว่าต้องขึ้น



รูปที่ 2.1 แสดงส่วนประกอบหลักของสำนักงาน



รูปที่ 2.2 แสดงระดับชั้นของคนในสำนักงาน



อยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้วย เช่น การแข่งขัน อัตราภาษี ทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการที่เลือกใช้ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนของการปฏิบัติงานข้อมูล หรือ งานสำนักงานที่มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องจักรอัตโนมัติอื่น ๆ มีด้วยกัน 8 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดแนวทาง และ วิธีการติดต่อสื่อสาร
2. การเตรียมการตามแนวทางที่วางไว้ ได้แก่ เตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ เตรียมสื่อบันทึกความจำข้อมูล และเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงาน
3. การกำหนดกระบวนการดำเนินงาน และ จัดการกับข้อมูล
4. การตรวจสอบ เปลี่ยนแปลงแก้ไข
5. การกระจายส่งข้อมูลออกไปยังผู้รับปลายทาง
6. การอัปเดตเก็บไว้ใช้คราวต่อไป
7. การเก็บรวบรวม และ กำหนดวิธีค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้
8. การจัดการเปลี่ยนแปลง ย้ายที่เก็บข้อมูล และลบข้อมูลทิ้ง

2.1.1.3 ข้อมูล และ สารสนเทศ

ข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานในสำนักงานเพราะงานสำนักงานเป็นงานบริการข้อมูลให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น กิจกรรมทุกประเภทจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับงานข้อมูลเสมอ จึงมีการรวบรวมข้อมูล จัดกระทำบันทึกเก็บไว้ใช้ทำงาน ถ้าข่าวสาร ข้อมูล สมบูรณ์ถูกต้อง และรวบรวมได้ทันเวลาตามต้องการ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลมาก แม้แต่การบริหารงานในสำนักงานเอง ก็ต้องอาศัยข้อมูล ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้มองเห็นคุณค่าของการบริหารข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในองค์กรธุรกิจ การใช้ระบบบันทึกข้อมูลโดยวิธีอัตโนมัติมีแนวโน้มสูงขึ้น จัดอยู่ในลักษณะหลายรูปแบบ ได้แก่ อยู่ในรูปของเสียง กราฟฟิกหรือแผนภูมิ รูปภาพตัวเลข และ ข้อความ

2.1.1.4 เทคโนโลยี

ความก้าวหน้า และวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีใหม่ มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กรทำงานได้ปริมาณมาก ใช้เวลาน้อย คุณภาพของงานดี ได้ผลคุ้มค่ากับการลงทุน ตราบใดที่สภาพสังคมของมนุษย์ และสภาพทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลง เจริญเติบโต ขยายขอบเขต

กว้างขวางขึ้นเทคโนโลยีทุกอย่างต้องมีการพัฒนา เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายได้บ้าง เมื่อรูปลักษณะของงานสำนักงานเป็นไปในลักษณะอัตโนมัติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของคน แนวโน้มการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในสำนักงานก็มีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ อาทิเช่น เทคโนโลยีด้านข่ายงานติดต่อสื่อสาร การสร้างฐานข้อมูล (Database) เครื่องอ่านบันทึกด้วยแสง (Optical Character Recognition หรือ OCR) เครื่องโทรสาร (Facsimile) เทคโนโลยีเก็บบันทึกข้อมูลด้วยไมโครฟิล์ม การร่างเอกสารยาว ๆ ที่ต้องใช้บ่อยครั้งก็ใช้เทคโนโลยีประมวลผลค่า ฯลฯ จึงแตกต่างไปจาก ระบบการทำงานที่อาศัยคนทำเพียงอย่างเดียว

2.1.1.5 การวางแผน

เป็นขั้นตอนพื้นฐานของการบริหารงานในสำนักงาน เพื่อกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ และวิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนงานเพิ่มความสำคัญมากขึ้นในระบบงานสำนักงานแบบอัตโนมัติ ตามลักษณะทั่วไปในทางธุรกิจ การดำเนินงานใดๆ ก็ตามจำเป็นต้องมีการวางแผนงานล่วงหน้าก่อน เพื่อหาเส้นทางดำเนินการให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ การวางแผนเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการพยากรณ์เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจ ธุรกิจทางสังคม และทางการเมืองด้วย สำหรับองค์กรธุรกิจจัดแบ่งประเภทของการวางแผนงานออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

จำแนกตามระยะเวลา จำแนกตามลักษณะการใช้ จำแนกตามลำดับชั้นขององค์กร และจำแนกตามลักษณะทางการบริหาร ส่วนใหญ่สำนักงานจะใช้วิธีการวางแผนจำแนกตามระยะเวลา ผู้บริหารต้องวางแผนกิจกรรมปัจจุบันและอนาคต โดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มาตรฐานที่กำหนดไว้ งบประมาณการเงิน แผนงานการบริหาร นโยบาย และวิธีปฏิบัติงานด้วย

การวางแผนจำแนกตามระยะเวลา แบ่งออกเป็น

- 1) การวางแผนระยะสั้น มีระยะไม่เกิน 1 ปี อาทิเช่น วางแผนและกำหนดเวลาการฝึกอบรม วางแผนปรับปรุง วิธีปฏิบัติงาน การวางแผนปฏิบัติงานประจำ เป็นต้น
- 2) การวางแผนระยะปานกลาง มีระยะตั้งแต่ 1-3 ปี
- 3) การวางแผนระยะยาว มีระยะตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป อาทิ เช่น การปรับปรุงพื้นที่ตั้งสำนักงาน ปรับปรุงการจัดแผนผังสำนักงาน การนำวิธีการอัตโนมัติทางคอมพิวเตอร์ และเทคนิคใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เป็นต้น

ในสำนักงานบางแห่ง อาจจะไม่มีการวางแผนระยะปานกลาง มีการกำหนดแผนงานเพียงแผนงานระยะสั้น และแผนงานระยะยาวเท่านั้น

2.1.1.6 การอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวก หรือการสั่งการ หมายถึง การเป็นผู้นำบุคคลที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา หรือ การสั่งการให้บุคคลภายใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง และ ตรวจสอบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตามสั่งการหรือไม่ ประกอบด้วย การมอบหมายหน้าที่การงาน แนะนำระเบียบวิธีปฏิบัติตรวจตราให้มีการแก้ไขข้อผิดพลาด จัดให้มีการฝึกปฏิบัติงานจริง ๆ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงาน ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และระหว่างผู้บริหารกับผู้บริหาร ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อความเข้าใจอันดีต่อกันเพราะ การสั่งการจะมีประสิทธิภาพสูงสุด ขึ้นอยู่กับ การจัดให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และ ยังขึ้นกับ ผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำ มีศิลปการจูงใจคน

2.1.1.7 การจัดองค์กร

การจัดองค์กร หมายถึง การจัดแบ่งงานภายในองค์กรออกเป็นกลุ่ม ๆ พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่แต่ละตำแหน่งของแต่ละกลุ่มไว้ให้แน่นอน ชัดเจน จัดทำแผนภูมิขององค์กรปรับปรุงการจัดองค์กรให้เหมาะสมกับกาลเวลา งานต่าง ๆ ต้องประสานสัมพันธ์กัน ไม่ให้มีการทำงานซ้ำซ้อน โดยมุ่งบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรการจัดองค์กรเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องจัดทำหลังจาก การวางแผนเสร็จสิ้น ดังนั้นการจัดองค์กรเกี่ยวข้องกับงานดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดขอบเขต มอบหมายความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่
- 2) การจัดกลุ่มกิจกรรมงานที่จะต้องทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 3) วางความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน และ ตำแหน่งงาน

ฉะนั้น การจัดรูปแบบขององค์กรของสำนักงานที่มีการใช้เทคนิคด้านคอมพิวเตอร์ต้องพึ่งพาผู้บริหารทุกฝ่าย รวมทั้ง ผู้บริหารที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ สามารถวิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ได้

2.1.1.8 การประสานงาน

การประสานงาน หมายถึง การจัดแนวทางอย่างมีระเบียบเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานบริหาร การประสานสัมพันธ์ระหว่างงานของฝ่ายต่าง ๆ ถ้าการดำเนินงานของสำนักงานไม่มีการประสานงานภายในสำนักงาน และไม่ประสานสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น รวมทั้งไม่สัมพันธ์สอดคล้องกับนโยบายวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โอกาสที่งานสำนักงานจะไม่ประสบผลสำเร็จก็มีมาก การประสานสัมพันธ์ระหว่างการเผยแพร่ข้อมูลด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน กระทำโดยการกำหนดแบบฟอร์มและรายงาน อาทิเช่น จักรระบบการจัดทำ กำหนดมาตรฐานเก็บรักษา ดูแล ควบคุม แก้ไขปรับปรุงแบบฟอร์มของรายงานต่าง ๆ ก่อนจะนำออกใช้ เพื่อให้ประสานสอดคล้องกับแผนงานและวัตถุประสงค์หลัก

2.1.1.9 การควบคุม

การควบคุม หมายถึง การจัดรูปแบบระเบียบแบบแผนของการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอน วิธีการที่รัดกุม มีการควบคุมตรวจสอบเพื่อให้งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันสำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แม้แต่การติดต่อสื่อสารหรือการสั่งการจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ต้องมีการจัดกระบวนการควบคุมข้อมูล และเอกสาร ให้ถึงมือผู้รับด้วยความเรียบร้อย ครบถ้วน ถูกต้อง การจัดระบบควบคุม มีสิ่งสำคัญพึงระลึกไว้เสมอ 2 ประการ ในลักษณะสวนทางกัน คือ ลักษณะของความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และลักษณะของการควบคุม ถ้ามีการควบคุมมาก ก็มักจะสูญเสียลักษณะความคล่องตัวในการ

ปฏิบัติงาน ถ้าเพิ่มความคล่องตัวให้มากก็มักสูญเสียลักษณะของการควบคุมที่รัดกุม ดังนั้น ต้องระวังให้มีการจัดระบบควบคุมออกมาในลักษณะอยู่ระหว่างกึ่งกลางทั้งสองอย่างพอ ๆ กัน ในสำนักงานทั้งงานแต่ละงานเข้ามาโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถจัดแนวทางของระบบตรวจสอบ และควบคุมตามกระบวนการ 3 ขั้นตอนดังนี้

- 1) ควบคุมข้อมูลที่ป้อนเข้าระบบ
- 2) ควบคุมวิธีการ และ วิธีทางประมวลผล ให้เป็นไปตามที่
ต้องการ
- 3) ควบคุมข้อมูลซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากการประมวลผล

2.1.2 งานที่เกี่ยวข้องในสำนักงาน

งานสำนักงานถือว่าเป็นหน้าที่เฉพาะอย่างหนึ่ง ประกอบด้วยสื่อกลางต่างๆที่จะใช้ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งด้วยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร อันจำเป็นสำหรับหน่วยงานทุกหน่วยงานโดยตลอดทั่วทั้งองค์กร ตามความเข้าใจโดยทั่วไป งานสำนักงาน คือ การจัดบันทึกในเอกสาร การพิมพ์การเขียนจดหมาย การจัดทำรายงานต่าง ๆ งานสำนักงานมีขอบเขตกว้างขวางมากซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

1) เป็นงานประเภทให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพราะงานบริการจัดว่าเป็นวัตถุประสงค์หลักของการบริหารงานสำนักงาน ส่วนงานที่สำคัญรองลงมาคือ การพิจารณาค่าใช้จ่ายในสำนักงาน การพิจารณาด้านผลประโยชน์ที่ได้รับคุณภาพ และปริมาณของงานสำนักงาน

2) ขนาดของงานให้บริการในสำนักงาน ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยภายนอกองค์กรซึ่งไม่อาจควบคุมได้ อาทิเช่น จำนวนจดหมายติดต่อ จำนวนรายการสินค้าที่ผลิตหรือสินค้าที่ขาย จำนวนการส่งผลผลิต เป็นต้น

3) งานสำนักงานไม่อาจคำนวณหาผลกำไรได้โดยตรง ทั้งนี้เพราะ งานสำนักงานเป็นการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานหลัก เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายการเงิน เป็นต้น

จากตารางที่ 2.1 แสดงตัวอย่างของงานที่เกี่ยวข้องในสำนักงาน

ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างของงานที่เกี่ยวข้องในสำนักงาน

กระบวนการ	งานที่เกี่ยวข้อง
1. การคำนวณ และการวิเคราะห์ทางสถิติ	<ul style="list-style-type: none"> - คำนวณ - วิเคราะห์ทางสถิติ ; สรุปผล
2. การจัดทำสำเนาเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดสร้างเอกสารในหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดทำสำเนาเอกสาร เพื่อไว้ใช้คราวต่อไป หรือเพื่อการส่งออกไปยังผู้รับปลายทางหลายแห่ง
3. การวิจัยค้นคว้า และการวิเคราะห์ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - การค้นหาข้อมูล - การวิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงาน - การทำรายงาน และคู่มือปฏิบัติงาน - การเก็บรักษาข้อมูล และการเรียกใช้ข้อมูล
4. การจัดทำแฟ้มข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกรรมวิธี และแฟ้มข้อมูล - การเข้าถึงข้อมูลและการดึงข้อมูลมาใช้ - การพัฒนาระบบ - การรวบรวม และเก็บบันทึกไว้ในแฟ้มข้อมูล - การเปลี่ยนแปลง แกไขคู่มือ และเอกสารประกอบต่าง ๆ - การกำหนดมาตรฐานของระบบแฟ้มข้อมูลและการออกแบบรูปแบบของเอกสารงานต่าง ๆ
5. การกระจายส่งข้อมูลไปยังผู้รับปลายทาง	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบตรวจทานข้อความและบันทึกต่าง ๆ เพื่อเตรียมส่งออกไป - การรวบรวมเอกสารเพื่อส่งไปยังผู้รับปลายทาง - การส่งจดหมาย เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งใบสั่งซื้อสินค้า ใบแจ้งหนี้ต่าง ๆ
6. การติดตามผลของการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การเก็บรักษาแฟ้มข้อมูลประเมินผลงาน - การติดตามผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กระบวนการ	งานที่เกี่ยวข้อง
7. งานค้ำคูณบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบตรวจทานเอกสาร/รายงาน (ด้านตัวสะกด, ไวยากรณ์, รูปแบบ, การวิเคราะห์ทางสถิติ) - การแต่งตั้ง การย้ายตำแหน่ง การกระจายคน - การจัดทำตารางวันหยุดงาน - การปรับปรุงความชำนาญงานของพนักงาน - การเก็บบันทึกการการประชุม - การทำบัญชีเงินเดือน - การทำบันทึกเกี่ยวกับเวลาทำงาน
8. การจัดการประชุม	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดวัน เวลาของการประชุม และ การแก้ไขเปลี่ยนแปลง - การจัดห้อง และจองห้องประชุม - การตกแต่งห้องประชุม - การทำสัญญา - การจัดอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการประชุม
9. การนัดหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบปฏิทินเวลา - การเปลี่ยนแปลงแก้ไขการนัดหมาย
10. การเดินทาง	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งระเบียบวาระการประชุม และจัดเวลาเดินทางไปประชุม - การสำรองเงินทุน และคน - การจัดการเรื่องการจ่ายเงิน และค่าใช้จ่าย - การติดตามผล และการรายงาน
11. การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ทางจดหมาย - ทางระบบโทรศัพท์ - ทางเครื่องโทรสาร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กระบวนการ	งานที่เกี่ยวข้อง
12. การพิมพ์	<ul style="list-style-type: none">- ทางระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์- ชวเลข ; พิมพ์รวมคา- พิมพ์จากเครื่องบันทึกตามคำบอก

2.2 ลักษณะและความหมายของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

ในระบบงานสำนักงานแบบเดิม ผู้บริหารงานใช้เวลาทำงานประมาณ 60% ทำงานเกี่ยวกับ การโทรศัพท์ ประชุมในห้องประชุม การจัดทำเอกสารอาศัยให้เลขานุการจดตามที่บอก แล้วส่งให้พนักงานพิมพ์คัดพิมพ์ ตรวจสอบเอกสารแล้วส่งออกไป ซึ่งพนักงานพิมพ์คัด หรือเลขานุการอาจจะมีการพิมพ์ผิดพลาด ต้องพิมพ์ใหม่ ตรวจสอบใหม่ และ อาจเกิดปัญหาในกรณีที่เลขานุการไม่มีความชำนาญในด้านจดชวเลขอย่างพอเพียง ทำให้จดผิด เมื่อจครหัสชวเลขผิดก็ทำให้การแปลความเนื้อหาของเอกสารผิดไปด้วย ในการนำระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเข้ามาใช้ จะมีเครื่องมือช่วยในการร่างเอกสาร เช่น เครื่องจดบันทึกตามคำบอก (Dictation Machine) เครื่องประมวลผลคำ (Word Processor) และมีเครื่องมืออัตโนมัติอย่างอื่นที่ จะช่วยลดเวลาการทำงานให้น้อยลงประหยัดเวลาได้ถึง 15% ถ้าจะพิจารณาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนของบุคลากรกลุ่มผู้บริหาร เป็นกลุ่มบุคลากรที่ได้รับเงินเดือนอยู่ในระดับสูง ฉะนั้น ค่าใช้จ่ายที่เสียไปในอัตราการจัดจ้าง 1 หน่วยเวลา ก็มีอัตราสูง จึงมีการนำระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเพิ่มผลผลิตงานของผู้บริหาร นอกจากนี้สำนักงานที่มีการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานยังสามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงานระดับอื่นด้วย

ลักษณะของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน มีการจัดนำเครื่องมือเครื่องจักรอัตโนมัติต่าง ๆ มาเชื่อมโยงกันภายในสำนักงานตึกเดียวกัน หรือเมืองเดียวกัน หรือประเทศเดียวกัน และอาจจะเชื่อมโยงกับเครื่องมือที่อยู่ในระยะห่างไกลพร้อมทั้งมีการนำเทคโนโลยีมาผสมผสานกันหลายอย่าง ปรับปรุงให้เหมาะสมโดยใช้ช่างงานช่วยประสานการติดต่อซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้ทรัพยากรของระบบให้ได้ประโยชน์กับระบบมากที่สุด

ถ้าจะกล่าวถึงความหมายของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานอาจสรุปได้ว่า ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน คือ หลักการหรือนโยบายที่นำเอาวิทยาการ หรือ เทคโนโลยีสมัยใหม่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล จัดสร้างข้อมูล บันทึกข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล การจัดระเบียบข้อมูล ถ่ายทอดข้อมูล การติดต่อสื่อสารข้อมูล รวมถึงการประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

การประมวลผลคำ (Word Processing) การประมวลภาพ (Image Processing) การประมวลภาพประกอบเสียง (Audio Processing and Video Processing) ทั้งนี้เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบสำนักงาน และใช้เทคโนโลยีดังกล่าวให้เป็นประโยชน์สำหรับการจัดการข้อมูล งานเอกสาร และงานปฏิบัติอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การค้นคว้าเรื่องระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน เพื่อช่วยใ้บุคลากรในสำนักงานเข้าใจระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานอย่างดี สามารถประยุกต์ใช้ทำงานสำนักงาน พร้อมทั้งจะช่วยในการประเมินผล และควบคุมระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน จึงถือว่า ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเป็นหลักการในการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์สำหรับการจัดการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ เกิดวิวัฒนาการ นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดแนวความคิดใหม่ได้อย่างอิสระ และสามารถที่จะทำวิธีอย่างไรก็ได้ที่ทำงานดีขึ้นกว่าเดิม

2.3 วัตถุประสงค์และขอบเขตการใช้งานของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน คือทำให้ผลผลิตของสำนักงานดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ และทำให้การบริหารงานเป็นไปในรูปดังนี้

- 1) เพิ่มผลกำไรที่ได้รับ
- 2) ประหยัดเวลา เพราะทำงานได้เร็วขึ้นและลดงานที่ซ้ำซ้อนลงได้
- 3) ได้รับผลประโยชน์ทางการแข่งขัน
- 4) เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน
- 5) การดำเนินงานสอดคล้องกับสภาพธุรกิจ ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และ วัตถุประสงค์ที่มุ่งหวังไว้
- 6) ขยายการดำเนินงาน และ การควบคุมการบริหารงาน
- 7) ถ้าเครื่องมือดีทำให้การวิเคราะห์งานเป็นไปด้วยดี
- 8) มีข้อมูลที่ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้
- 9) มีความสามารถในการตัดสินใจดีขึ้น
- 10) การติดต่อสื่อสารดีขึ้น

จะเห็นได้ว่า ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมีบทบาทมากในการบริหารงาน ถ้าจะพิจารณาคำกล่าวของปีเตอร์ ดร็คเคอร์ (Peter Drucker) [2] ซึ่งกล่าวถึงการบริหารงานธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้ในเรื่องธุรกิจอย่างใดเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 อย่าง คือ สภาพทางเศรษฐกิจ ความสำเร็จด้านผลผลิตของพนักงาน และ อิทธิพลของสภาพแวดล้อม การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ก็ต้องอาศัยความรู้ทั้ง 3 ประเด็นนั้นเช่นเดียวกัน และมีการจัดแบ่งระดับการใช้งานของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานไว้ 3 ระดับคือ

1. ระดับหน่วยงานย่อยในสำนักงาน แบ่งเป็น

- ฝ่ายกฎหมาย
- ฝ่ายบัญชี
- ฝ่ายการเงิน
- ฝ่ายบุคลากร
- ฝ่ายวางแผนงาน
- ฝ่ายช่างวิศวกร
- ฝ่ายจัดซื้อ-ขาย
- ฝ่ายประมวลผล
- ฝ่ายจำหน่าย
- ฝ่ายการผลิต
- ฝ่ายการตลาด
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์

2. ระดับผู้ใช้ แบ่งเป็น

- หัวหน้าส่วน
- หัวหน้าฝ่าย
- หัวหน้าแผนก
- ผู้อำนวยการ
- ผู้จัดการ
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ช่างเทคนิค
- นักวิชาการ
- เลขานุการ

- พนักงานชั่วคราว
- พนักงานพิมพ์ดีด
- เสมียนทั่วไป

3. ระดับการจัดรูปแบบขององค์กร แบ่งเป็น

- สำนักงานกลาง หรือ หน่วยงานกลาง
- หน่วยงานของผู้อำนวยความสะดวกสำนักงาน
- ศูนย์กลางฝ่ายผลิต/ศูนย์กลางฝ่ายจำหน่าย
- สำนักงานฝ่ายขาย
- หน่วยปฏิบัติงานเทคนิค

2.4 การประยุกต์ใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

ผู้ใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ก็คือบุคลากรในสำนักงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหลัก ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการใช้ ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานจะได้รับการพิจารณาตกลงให้นำมาใช้ทำงานในสำนักงานหรือไม่นั้น ผู้มีส่วนร่วมพิจารณา ควรประกอบด้วย ผู้ใช้ร่วมแสดงความคิดเห็นด้วย หากจะมีการนำเอาระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมาประยุกต์ใช้สำหรับการทำงานในสำนักงาน ก็สามารถแบ่ง ระดับผู้ใช้ ออกได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

2.4.1 ผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับนี้ต้องใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ หน้าที่ประจำ และ กิจกรรมไม่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าไม่ได้ ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการประชุมการค้นคว้า รวบรวมข้อมูล การติดต่อธุรกิจภายนอกสำนักงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และ เป็นผู้ตัดสินใจ ผลประโยชน์ที่ผู้บริหารระดับสูงได้รับ เมื่อมีการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน คือ ทำให้การปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น การใช้จะประสิทธิผล เมื่อมีการติดตั้งอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ง่าย มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงาน

2.4.2 ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต่ำสุด

ในอค์ตการประมวลผลข้อมูลมีบทบาท ต่อผู้บริหารระดับ กลาง และระดับต่ำสุด มากกว่า ผู้บริหารระดับสูง ในปัจจุบัน มีหน่วยงาน ประมวลผลข้อมูลทำหน้าที่ป้อนข้อมูลให้กับฝ่ายบริหารระดับกลางและระดับต่ำสุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ควบคุมการปฏิบัติงานและใช้ช่วยตัดสินใจ ผู้บริหารระดับนี้ควรต้องมีความรู้ ความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์ด้วย พิจารณาว่า มีบริการอะไรบ้างที่คอมพิวเตอร์สามารถช่วยทำงานได้ เพื่อการ ติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย อาทิเช่น การแสดงกราฟฟิคทาง จอภาพ เครื่องพิมพ์สมัยใหม่และอุปกรณ์สื่อสารสมัยใหม่

2.4.3 บุคลากรระดับผู้เชี่ยวชาญในสำนักงาน

แนวความคิดในการปฏิบัติงาน มาจากผู้บริหารที่มีหน้าที่วางแผนงาน กำหนดนโยบาย ประสานงาน ให้คำปรึกษาและควบคุมส่วน ปริมาณงานในสำนักงานนั้น บุคลากรระดับผู้มีความรู้ และผู้ที่รับผิดชอบงานโดยตรง เป็นผู้กำหนดเป้าหมายที่บุคลากรระดับนี้ต้องการ ได้แก่

- 1) มีการใช้แป้นพิมพ์ และจอภาพ แทนการใช้ กระดาษและ ดินสอ
- 2) มีการใช้เครื่องมือแสดงกราฟฟิค และพัฒนาวัสดุที่ใช้ในการสาริต
- 3) มีการใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เก็บข้อมูล สามารถ ดึงข้อมูลใช้ได้ง่าย จัดการเปลี่ยนแปลงและ ย้ายถ่ายเทข้อมูลได้ง่าย
- 4) การติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถ ใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้ใช้หลายคน แสดงความ คิดเห็นร่วมกัน และ วัฒนาการจนถึงระดับที่ผู้ใช้ หลายคนประชุมปรึกษาหารือกันได้ โดยไม่ต้อง เข้านั่งร่วมประชุมในห้องเดียวกัน แต่สามารถ ประชุมติดต่อกันได้

เป้าหมายต่าง ๆ ที่ต้องการตรงตามลักษณะของระบบงาน อัตโนมติในสำนักงานที่สามารถทำได้ และอันที่จริงแล้วการคิดค้นระบบงาน อัตโนมติในสำนักงานขึ้นใช้ในสำนักงาน ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ดังกล่าวด้วย

2.4.4 เลขานุการ และพนักงานทั่วไปในสำนักงาน

ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานช่วยงานเลขานุการ และ เสมียนได้อย่างมาก เทคโนโลยีที่สามารถช่วยงานเขียน ตรวจสอบ เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความอย่างดี ได้แก่ เทคโนโลยีประมวลผลคำช่วยลดงาน พิมพ์ให้น้อยลงและประหยัดเวลาทำงาน นอกจากนี้ ยังมีเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถช่วยงานจัดแฟ้มข้อมูล เทคโนโลยีที่ช่วยจัดตารางเวลา หมายกำหนด การประชุม และมีเครื่องมือทันสมัยต่าง ๆ ที่ช่วยให้เลขานุการ และ เสมียน ทั่วไปทำงานรวดเร็วสะดวกสบาย แบ่งเบาภาระงานได้มากมหาศาล

2.5 ลักษณะการวิวัฒนาการของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

จากการศึกษาวิจัยนำเอาเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในสำนักงาน จะเริ่มศึกษาความเป็นมาตั้งแต่อดีต สภาพเศรษฐกิจ และสภาพทางธุรกิจ จอห์น เฟลเชอร์ที (John Flaherty) [2] กล่าวไว้ว่า วิวัฒนาการ ของธุรกิจแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะดั้งเดิม (Traditional Phase) ระยะที่มีการเปลี่ยนแปลง (Transitional Phase) และระยะเปลี่ยน โฉมรูปใหม่ (Transformational Phase) เมื่อมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในวงการธุรกิจ เริ่มขึ้นโดย ซี.เอฟ.จีปสัน (C.F.Gibson) และ อาร์.แอล.โนลาน (R.L.Nolan) เขาทั้งสองเสนอขั้นตอนในการ พัฒนา 4 ขั้นตอน และ แสดงให้เห็นความก้าวหน้าทางด้านการพิมพ์กระบวนการประมวลผลข้อมูล ซึ่งนำมาใช้ในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานและก็มีนัก วิชาการคนอื่นอีกพยายามอธิบายความก้าวหน้า การวิวัฒนาการของระบบงาน อัตโนมัติในสำนักงาน อาจกล่าวสรุปขั้นตอนของการวิวัฒนาการระบบงาน อัตโนมัติในสำนักงานอย่างกว้าง ๆ แบ่งได้เป็น 3 ระยะ กล่าวคือ

- 1) ระยะดั้งเดิม
- 2) ระยะที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 3) ระยะเปลี่ยนโฉมรูปใหม่

จากตารางที่ 2.2 แสดงระยะและขั้นตอนของการวิวัฒนาการ ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

ระยะ	ขั้นตอน	ความสนใจ การส่งเสริม ผู้ใช้ระบบ และการบริหารงาน	ค่านเทคโนโลยี	การวางแผน และ ควบคุม	ความต้องการ ความรับผิดชอบ การรักษาระเบียบองค์กร	แนวทางของโปรแกรมสำเร็จรูป	
1	ระยะตั้งเดิม	ขั้นเริ่มต้น	<ul style="list-style-type: none"> - ยังไม่เริ่มอย่างจริงจัง - ไม่ค่อยมีผู้สนใจ - ทรัพยากรสำหรับระบบงาน อีซีไอในสำนักงานน้อย 	<ul style="list-style-type: none"> - ยังไม่มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ร่วมกัน - เทคโนโลยีที่ถือปฏิบัติเข้ากัน ไม่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ยังไม่มีการจัดแยกออกเป็น ระบบเฉพาะในสำนักงาน - ยังไม่เป็นที่เห็นทาง การ 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนงานไอทีใช้เทคโนโลยี ก็รับผิดชอบเอง - ต้องอาศัยความชำนาญพิเศษ ในการวิเคราะห้ที่ทั้งระบบใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมสำเร็จรูปที่ซื้อ มัก จะใช้ทำงานเฉพาะอย่าง
2	ระยะที่มีการ เปลี่ยนแปลง	ขั้นการขยายตัว	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มมีการใช้เทคโนโลยี เพิ่มขึ้น - ภาวใจดีมากขึ้น - ภาวบริหารงานสนับสนุนมากขึ้น - งบประมาณจากหัวหน้า อ่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้อุปกรณ์ลักษณะไม่ยุ่งยาก ขั้นตอน - ใช้เทคโนโลยีในระดัของ ผู้ใช้ อาทิเช่น หัวหน้าฝ่าย ผู้เชี่ยวชาญ เสนาบุกร เป็นคน 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดสรรงบประมาณในระยะ ดั้ง - เริ่มมีการศึกษา วิชาที่ เกี่ยวข้องระบบงานอีซีไอ ในสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนาเครื่องใช้ใหม่ ทั่ว ๆ ไปในสำนักงาน - เริ่มมีการแข่งขันระหว่าง งานประมวลผลข้อมูล และ งานบริหารสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมสำเร็จรูปมีมากขึ้น - การประมวลผลข้อมูล โดยอาศัย โปรแกรมสำเร็จรูปที่ สามารถประมวลผลได้มากขึ้น - มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทำงานคู่กับการทำโดยคน เพียงบางส่วนทีเดียว
	ขั้นเป็นรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารเริ่มมีบทบาทในการ ส่งเสริมการใช้ระบบงาน อีซีไอในสำนักงาน - เปลี่ยนแนวทางจากหัวหน้า อ่างไร เป็นหัวหน้า อ่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เทคโนโลยีในระดับของ งานของของสำนักงาน อาทิ เช่นฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาด เป็นต้น - เริ่มใช้เทคโนโลยีที่จัดการแพ้น ข้อมูลโดยอีซีไอ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการวางแผนระยะสั้นสำหรับ ระบบงานอีซีไอในสำนักงาน - มีการศึกษาวิชาที่เกี่ยวกับจริงจัง 	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มใช้คอมพิวเตอร์สำหรับ ระบบงานอีซีไอในสำนักงาน และอเมทีไอเป็นทางการ - มีผู้เชี่ยวชาญสำหรับระบบงาน อีซีไอในสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน กระจายอำนาจความรับผิดชอบ ในการจัดการอุปกรณ์ และเทคโนโลยีนำมาใช้ อาจ อยู่ในลักษณะระบบงานอีซีไอ โดยสมบูรณ์หรือระบบงาน อีซีไอใช้คู่กับระบบเดิมซึ่ง ทำความเมื่อ 	
3	ระยะเปลี่ยน โฉมรูปแบบใหม่	ขั้นการใช้ เทคโนโลยี หลายอย่าง ร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการส่งเสริม สนับสนุน อย่างเต็มที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการลงทุนเทคโนโลยีด้าน เชื้อขง ระบบชั้นสูง และการ บัณฑิตของบางอีซีไอ 	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มมีการวางแผนและควบคุม ในระยะยาว - มีการพัฒนาการ ฐานของ ระบบงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีผู้เชี่ยวชาญด้านระบบงาน อีซีไอในสำนักงาน - มีรูปแบบของระบบงานที่สมบูรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการนำเอาโปรแกรมสำเร็จ รูปและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ร่วมกันในการดำเนินงานของสำนักงาน
	ขั้นเจริญก้าวหน้า	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกระจายอำนาจความ รับผิดชอบ - มีการออกแบบระบบงาน อีซีไอในสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการใช้เทคโนโลยี และ เครื่องใช้อีซีไอใหม่ ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีนโยบายเกี่ยวกับระบบงาน อีซีไอในสำนักงาน - เริ่มมีความมั่นคงเพิ่มมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นไปด้านทรัพยากรและยอด ค่าไรที่จะได้รับ - นำระบบงานอีซีไอใน สำนักงานมาใช้ในทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำโปรแกรมสำเร็จรูปหลาย อย่างมาใช้ในลักษณะระบบงาน อีซีไอที่อาจสมบูรณ์ และ ในลักษณะระบบงานอีซีไอ ที่ใช้ระบบดั้งเดิมทำควบคู่กัน 	

ตารางที่ 2.2 แสดงระยะและขั้นตอนของการวิวัฒนาการระบบงานอีซีไอในสำนักงาน



1. ระยะที่ 1 ระยะดั้งเดิม

เป็นสมัยระยะเริ่มต้น ประกอบด้วย 1 ขั้นตอน คือขั้นเริ่มต้น ในระยะนี้มุ่งไปในงานเลขานุการ และงานเสมียนทั่วไป มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ กับงานเฉพาะอย่าง จึงยังอยู่ในวงแคบ

1.1 ขั้นเริ่มต้น

องค์กรต่าง ๆ พยายามหาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย และ เพิ่มผลผลิต เน้นในด้านประสิทธิภาพของงานเอกสาร ในทางปฏิบัติจริง สำหรับการนำเอาระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมาใช้ในสำนักงาน อาจเริ่มต้นด้วยการพัฒนางานเลขานุการก่อนเป็นอันดับแรกก็ได้ ถ้าจะประยุกต์ขั้นตอนนี้เป็นขั้นแรกของการพัฒนาใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ก็จะอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-3 ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดระเบียบองค์กร สภาพแวดล้อม นโยบายบริหารงาน การใช้เทคโนโลยีในสำนักงานในขณะนั้น

2. ระยะที่ 2 ระยะที่มีการเปลี่ยนแปลง

ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

- ขั้นการขยายตัว
- ขั้นเป็นรูปแบบ

2.1 ขั้นการขยายตัว

ในระยะนี้เริ่มเน้นความสนใจ ไปในด้านการประมวลผลข้อมูล เหตุที่มีการวิวัฒนาการระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากสาเหตุที่ว่า ระบบการประมวลผลข้อมูลเริ่มขยายตัวเพราะปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เริ่มมีการวางแผนที่ไม่ดี และไม่ประสานงานกัน มีการแก่งแย่งอำนาจ ความรับผิดชอบระหว่าง ผู้มีหน้าที่ทำงานในกลุ่มต่าง ๆ จึงมีแนวความคิดต้องการจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ให้เป็นระบบระเบียบมากขึ้น มีความสนใจในเรื่องระบบงานอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้น ถ้าจะประยุกต์ขั้นตอนนี้เป็นขั้นที่ 2 ของการพัฒนา ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานก็เป็นไปได้ ซึ่งจะอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-4 ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน

2.2 ขั้นเป็นรูปแบบ

ขั้นนี้เริ่มมีการวิเคราะห์ปัญหาด้านการบริหารงาน ที่เป็นรูปแบบ มีระเบียบกฎเกณฑ์มากขึ้นในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบในการปฏิบัติ

งาน การวางแผนระบบสำนักงานและการพัฒนา ความรับผิดชอบงานไม่อยู่ที่คนเพียงคนเดียว หรือ แผนกใดแผนกหนึ่ง มีการกระจายความรับผิดชอบ สิ่งกระตุ้นที่สำคัญในระยะนี้คือ การศึกษาเรียนรู้แนวทางการก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ

3. ระยะที่ 3 ระยะการเปลี่ยนโฉมรูปใหม่

มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ผสมผสานรวมกันมากขึ้น ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

- ขั้นการใช้เทคโนโลยีหลายอย่างรวมกัน
- ขั้นเจริญก้าวหน้า

3.1 ขั้นการใช้เทคโนโลยีหลายอย่างรวมกัน

แม้ว่าจะไม่มีการใช้เทคโนโลยีหลายอย่าง และโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ผสมผสานใช้ในทุกฝ่ายของสำนักงาน แต่ก็ถือว่าเป็นการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ถ้ามีการจัดแยกเป็นแต่ละฝ่ายก็มีการใช้เทคโนโลยีหลายอย่างรวมกันเป็นอิสระเฉพาะของฝ่ายงานนั้น ๆ ก็เป็นการเสี่ยงทางด้านเงินทุนอย่างมาก ฉะนั้นสำหรับการวิวัฒนาการระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน และ ถ้าเป็นการพัฒนาการใช้ระบบนี้ในสำนักงาน ระยะนี้เป็นระยะที่มีการวางแผนระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ใช้ในงานจัดการข้อมูลอย่างละเอียด รอบคอบ มีระเบียบแบบแผน มีการควบคุม ความรับผิดชอบปฏิบัติงานให้การดำเนินงานสอดคล้องกับฝ่ายงานอื่น ๆ ที่อาจจะมีการใช้หรือไม่มีการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

3.2 ขั้นเจริญก้าวหน้า

เป็นระยะที่ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน พัฒนาเจริญเต็มที่ มิใช่เป็นเพียงแนวความคิดอย่างเช่นแต่ก่อน ในทางปฏิบัติ การพัฒนาระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานระยะนี้อาจมีการนำสิ่งใหม่ ๆ อย่างอื่นมาใช้ร่วมกับระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน อาทิเช่น การบริหารงานด้านสารสนเทศ (IRM หรือ Information Resource Management) เป็นต้น

สิ่งที่สำคัญสำหรับการพัฒนาระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ตามแนวทางของการวิวัฒนาการระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ต้องมีความ

รับผิดชอบในทุกระยะขั้นตอน เพื่อให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด ลดความเสี่ยงอันจะ
เกิดความสูญเสีย

2.6 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน

ปัจจัยบางอย่างมีส่วนทำให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการ
นำ ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน
ขององค์กร โดยไม่มีอุปสรรคเกิดขึ้น ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่พึงพิจารณา
เป็นหลัก ได้แก่

- 1) การวิเคราะห์ระบบงานในสำนักงาน และแผนงานที่
วางไว้เกี่ยวกับระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน
- 2) การกำหนดโครงสร้าง ของระบบงานที่ใช้ระบบงาน
อัตโนมัติในสำนักงาน
- 3) การประสานสัมพันธ์ให้สอดคล้องกัน ระหว่าง
เทคโนโลยีต่าง ๆ และแผนงานที่กำหนดไว้
- 4) ลักษณะการจัดระเบียบขององค์กร หรือสำนักงาน
- 5) การสั่งดำเนินงานกับบุคลากร
- 6) สภาพเศรษฐกิจ
- 7) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 8) สภาพแวดล้อมขององค์กร
- 9) เทคโนโลยี และทรัพยากร