



บทที่ 1 บทนำ

1.1 คำนำ

องค์กรธุรกิจในอดีตนั้น เป็นองค์กรประเภทองค์กรปิด ลักษณะการติดต่อการสื่อสาร การบริหารงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วเพราะขั้นตอนการติดต่องานสั้น จำนวนบุคลากรในสำนักงานมีน้อย แต่ทว่าทุกวันนี้ องค์กรธุรกิจขยายตัวกว้างขวางทั้งปริมาณคนและขอบเขตขององค์กร อาจขยายสาขาไปตั้งในต่างเมือง ต่างประเทศ กระบวนการติดต่อทั้งหมดจึงมีทั้งการติดต่อกันภายใน และการติดต่อกับภายนอก แม้กระทั่งการพบปะสนทนากันระหว่างบุคลากร การโทรศัพท์ การบอกให้จดข่าวสาร หรือบันทึกตามที่บอก การสื่อสารต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่จะใช้เอกสารเป็นเครื่องมือหลักในการส่งข้อความข่าวสารต่าง ๆ ถึงกัน ฉะนั้นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้อง คือต้องจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้อง เมื่อเอกสารผ่านจากผู้ส่งไปถึงผู้รับ จำเป็นต้องรู้ว่า ผู้รับได้กระทำการ หรือเข้าใจเนื้อหาเอกสาร และปฏิบัติตาม หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งในเอกสารหรือไม่ ผลก็คือทำให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องในการดำเนินงานทุกอย่างและประสิทธิภาพของระบบงานมีมากขึ้น ถ้าการติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพก็ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน มีปัญหาด้านการประสานงานซึ่งกันและกัน ผลสุดท้ายเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานทั้งระบบ สำหรับการตัดสินใจในการบริหารงานก็ขึ้นอยู่กับ ข่าวสาร ข้อมูลและการแปลความหมายของข่าวสารหรือข้อมูลนั้น ลักษณะงานในสำนักงานเป็นงานประเภทให้บริการข่าวสารข้อมูลแก่หน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร เพื่อช่วยให้ดำเนินงาน และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงถือว่า การบริหารงานข้อมูล อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการบริหารงานสำนักงาน เมื่อสังคมธุรกิจมีขอบเขตกว้างขวางขึ้น ปริมาณคนมากขึ้น ความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลก็มีมาก ประกอบกับ สภาพการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และอุตสาหกรรมทำให้เครื่องมือ และ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการพัฒนาขึ้น จึงมี

การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีมาใช้ช่วยในการบริหารงานข้อมูลให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถให้บริการตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล เพิ่มความสามารถการปฏิบัติงานทางธุรกิจ

การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในสำนักงาน ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานและต้องมีการฝึกอบรมบุคลากร แต่ผู้บริหารรุ่นใหม่มีความเข้าใจและกระตือรือร้นในการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้เปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะได้ผลหรือไม่ การจะได้รับผลประโยชน์ต้องอาศัยความเข้าใจสภาพการณ์ขององค์กรที่เป็นอยู่ในขณะนั้น อาทิเช่น ปริมาณงานข้อมูลที่ต้องใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร เงินทุนที่มีอยู่เป็นต้น รวมทั้ง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องในธุรกิจปัจจุบัน อาทิเช่น เครื่องมือ เทคโนโลยีทั้งหมดในวงการธุรกิจ การวิวัฒนาการขององค์กร ธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น องค์กรประกอบหลายอย่างเข้ามามีบทบาทในการบริหารงานข้อมูล และการบริหารงานข้อมูลก็เป็นส่วนสำคัญของทุกหน่วยงานในองค์กร ทำให้การจัดการข้อมูลต้องมีการวางแผนก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง งานที่ทำการบริหารงานสำนักงาน จะประกอบด้วย การรวบรวม การดำเนินการ การบันทึกและการส่งผ่านข้อมูลไปยังผู้รับซึ่งสามารถได้รับข้อมูลถูกต้องในเวลาที่ต้องการ ในปัจจุบันนิยมนำเครื่องจักรอัตโนมัติ และเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหารงานสำนักงาน จึงมีการรวบรวมและเสนอข่าวสารข้อมูล ตามวิธีการสมัยใหม่ ปัญหาที่มีอยู่ว่าทำอย่างไรจึงจะใช้เครื่องจักรนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้ เพราะการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะอัตโนมัติ มากกว่าการปฏิบัติงานโดยอาศัยคนทำเพียงอย่างเดียว ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดระบบการปฏิบัติงานให้มากขึ้น จากส่วนประกอบพื้นฐาน 3 อย่างคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในการควบคุมระบบงานข้อมูล เครื่องจักรอัตโนมัติหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และบุคลากรในสำนักงานที่ใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ กลายมาเป็นส่วนประกอบหลักที่สำคัญของระบบใหม่ที่กำลังพัฒนาอยู่ในปัจจุบันนี้ คือ ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน (Office Automation System) หรือ ที่นิยมเรียกกันว่า OA

การนำระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมาใช้ / นอกจาก จะด้วยเหตุผลที่ว่าเพื่อช่วยการบริหารข้อมูลให้มีประสิทธิภาพแล้ว ยังมีเหตุผลที่มาจาก การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ซึ่งเผชิญกับปัญหาด้านค่าใช้จ่ายที่มีอัตราเพิ่มขึ้น แต่ ผลผลิตทางธุรกิจมีระดับต่ำลง ในขณะที่ผลผลิตทางอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นเกือบ ถึง 90% จึงทำให้ผู้บริหารทางธุรกิจตัดสินใจนำระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน มาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน และเพิ่มผลผลิต

ความคาดหวังที่จะให้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเป็นจริงขึ้นมา เป็นสิ่งที่ต้องการ และเป็นเรื่องที่น่าสนใจในวงการคอมพิวเตอร์ และองค์กร ต่าง ๆ ที่มีการใช้คอมพิวเตอร์

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาโครงสร้าง และหลักการของระบบงาน อัตโนมัติในสำนักงานที่ใช้ในปัจจุบัน
2. เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดวางโครงสร้างข้อมูล (Information Architecture) โครงสร้าง ข่ายสื่อสาร (Network Architecture) โครง สร้างงานตลอดจน ลักษณะของเครื่องอุปกรณ์ที่จะ นำมาใช้ในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน
3. เพื่อเสนอแนว และหลักวิธีการในการใช้ระบบงาน อัตโนมัติในสำนักงาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ จะศึกษารายละเอียดของโครงสร้างและหลัก การต่าง ๆ ของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน เพื่อเป็น แนวทางการนำระบบนี้มาใช้ในประเทศไทย พร้อมทั้ง ตัวอย่างระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ขององค์กรภาค รัฐบาล และภาคเอกชนที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน และมีได้ยึด อุปกรณ์ของบริษัทผู้ผลิตใดเป็นหลัก

1.4 วิธีดำเนินการวิจัย มี 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดของโครงสร้างระบบงานอัตโนมัติ ในสำนักงาน

2. ศึกษาโครงสร้างการติดต่อสื่อสาร และข่ายงานที่จะนำมาใช้กับระบบนี้
 3. กำหนดขั้นตอน และหลักการในการออกแบบโครงสร้างการใช้งานของระบบนี้
 4. ศึกษาความต้องการ และกำหนดแนวทางในการนำระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานในประเทศไทย
 5. พิจารณาปัญหา และอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น
- 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย
1. จะได้รายละเอียดของโครงสร้างระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของระบบงานที่มีการติดตั้งระบบนี้
 2. เป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานไปใช้กับระบบงานจริงเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการของระบบ และเป้าหมายของงานที่วางไว้
 3. ทราบถึงแนวโน้มของปัญหา และอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อให้เป็นแนวทางในการพิจารณาป้องกันเมื่อมีการนำระบบนี้ไปใช้งานจริง