



ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS)



ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS) เป็นระบบเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อัตโนมัติในสำนักงาน สำหรับช่วยงานต่างๆ ในสำนักงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น งานพิมพ์เอกสารด้วยโปรแกรม Work Processing งานจัดทำเอกสารและส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail งานจัดหน้าเอกสารด้วยโปรแกรมการพิมพ์ตั้งโต๊ะ เป็นต้น

ลักษณะของสำนักงาน

- ผู้บริหาร จะทำหน้าที่ในการวางแผนการประสานงานและการควบคุม ผู้บริหารควรจะมีวิสัยทัศน์ที่กว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา
- เจ้าหน้าที่ในสายงาน จะทำหน้าที่ในสายงานบังคับบัญชา เช่น หน้าที่การตลาด การเงิน การบัญชี การผลิต และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะต้องมีความรับผิดชอบโดยตรง
- ที่ปรึกษา (Staff professionals) จะทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษากับผู้บริหาร ในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผน แต่จะไม่ได้รับผิดชอบโดยตรงในหน้าที่การงาน
- เลขานุการ (Secretaries) จะทำหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร การพิมพ์งาน การตอบรับโทรศัพท์ และการจัดตารางนัดหมาย
- เสมียน (Clerical personal) เป็นบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้มีการกำหนดหน้าที่ที่แน่นอน

ชนิดของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office information system) แบ่งได้ 4 ประเภท

1 ระบบการจัดการเอกสาร (Document management system)

- ระบบการประมวลผลคำ (Word processing systems)
- การจัดพิมพ์ตั้งโต๊ะ (Desktop publishing)
- ระบบการประมวลภาพ (Image processing systems)
- การทำสำเนา (Reprographics)
- หน่วยเก็บข้อมูลถาวร (Archival storage)

2 ระบบการจัดการข่าวสาร (Message-handling systems)

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail)
- ไปรษณีย์เสียง (Voice mail)
- โทรสาร (Facsimile)

3 ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing system)

- การประชุมด้วยเสียง (Audio teleconferencing)
- การประชุมด้วยภาพ (Video teleconferencing)
- การประชุมด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer conferencing)
- โทรทัศน์ภายใน (In-house television)
- การทำงานทางไกล (Telecommuting)

4 ระบบสนับสนุนสำนักงาน (Office support systems) ซึ่งระบบจำเป็นจะต้องอาศัยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางฮาร์ดแวร์เข้ามาช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานยุคใหม่

- โปรแกรมเครือข่าย (Group ware)
- โปรแกรมตั้งโต๊ะอเนกประสงค์ (Desktop organizers)

โครงสร้างระบบสารสนเทศสำนักงานโครงสร้างและหน้าที่

“สำนักงาน” การพิจารณาถึงหน้าที่และโครงสร้างของ “สำนักงาน” มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาถึงดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานของกิจการ
2. ความสำคัญของ “งานสำนักงาน”
3. ลักษณะการใช้เครื่องใช้สำนักงาน
4. ขอบเขตการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ

รูปแบบการจัดองค์กรสำนักงาน

1. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “บริการสำนักงาน”
2. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “ระบบและกระบวนการปฏิบัติ”
3. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “งานบริการการบริหาร”
4. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “งานการบริการการบริหารแบบที่ปรึกษา”

ประโยชน์ของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

1. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
2. ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต
3. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอด
4. เป็นการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ ในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้ มาให้กับคนอื่นๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการ พัฒนาคคน และพัฒนาองค์กร
5. ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น เพราะมีสารสนเทศ หรือแหล่งความรู้เฉพาะที่มีหลักการ เหตุผลและน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนการ ตัดสินใจ
6. ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานเชื่อมโยงกับผู้บังคับบัญชาให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ช่วยเพิ่ม ความกลมเกลียวในหน่วยงาน
7. เมื่อพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ก็สามารถหาวิธีแก้ไขได้ทันที่
8. แปรรูปความรู้ให้เป็นทุน ซึ่งเป็นการสร้างความท้าทายให้องค์กรผลิตสินค้าและบริการ จากความรู้ที่มี เพื่อเพิ่มคุณค่า และรายได้ให้กับองค์กร
9. เพื่อการสร้างสรรค์ และบรรลุเป้าหมายของจินตนาการที่ยิ่งใหญ่
10. เปลี่ยนวัฒนธรรม จาก วัฒนธรรมอำนาจ / แนวตั้ง สู่ วัฒนธรรมความรู้ / แนวราบ
11. ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น
12. การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาด และการ แข่งขันทำให้เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน
13. การพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญาเป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่
14. การยกระดับผลิตภัณท์ การนำการจัดการความรู้มาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต และบริการ
15. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจและเพิ่มยอดขาย และการสร้างรายได้
16. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการเรียนรู้ร่วมกัน

ข้อดีและข้อเสียระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ในการจัดทำระบบสำนักงานอัตโนมัติจะมีทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณา ผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อตัดสินใจดำเนินการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ และจะต้องพยายาม ตระหนักถึงปัญหาและหนทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า

ข้อดี

- ประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร
- เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการจัดเก็บ รวบรวมค้นคว้าข้อมูล
- ลดขั้นตอน/เจ้าหน้าที่ในการจัดการสืบค้นสำเนา เอกสาร
- ลดภาระในการเดินทาง

- ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บ เอกสารซ้ำซ้อน
- สามารถช่วยในการตรวจสอบ ติดตาม สั่งงาน ได้สะดวกรวดเร็ว
- ป้องกันการทุจริต
- ช่วยสอบทานเอกสาร
- ได้ข้อมูลรวดเร็ว
- ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องมากขึ้น
- เพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสีย

- การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล/หน่วยงาน และฝ่ายการประสานงานประสานข้อมูล โดยส่วนรวมค่อนข้างยากและใช้เวลานาน
- การพัฒนาระบบต้องใช้เวลาอันยาวนาน
- ต้องใช้เงิน งบประมาณ อย่างต่อเนื่องและยาวนาน
- ข้อมูลบางส่วนกระจายไปอยู่ที่หน่วยงานต่างๆ เป็นเป้าหมายต่อการโจมตีเพื่อล้วงความลับ
- ระบบการทำงานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ จะเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานไปสู่วิธีการใหม่อาจต้องมีการฝึกอบรมความรู้บุคลากรเปลี่ยนตำแหน่งงานต้องใช้เวลาในการนำเสนอเพื่อให้บุคลากรยอมรับนานยิ่งขึ้น

อนาคตของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

การสื่อสารข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศ ประเทศที่พัฒนาแล้วจะต้องมีพื้นฐานของการบริการด้วยสื่อสารโทรคมนาคมอย่างดี เป็นที่น่ายินดีที่ความก้าวหน้าทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยกำลังจะก้าวไปข้างหน้า ถึงแม้ว่าการให้บริการด้านนี้ยังมีราคาแพงเมื่อเทียบกับพื้นฐานของธุรกิจด้านอื่นๆ ปัจจุบันมีการเพิ่มเครือข่ายบริการสาธารณะเกิดขึ้นหลายอย่าง เช่น Data net เป็นเรื่องของการนำข้อมูลผสมเข้ากับช่องสัญญาณเสียง (data over voice) ทำให้การสื่อสารข้อมูลผ่านไปในช่วงสายขณะใช้โทรศัพท์ได้ มีเครือข่ายผ่านดาวเทียมของบริษัทสามารถวิศวกรรมและประเทศไทยก็จะมีดาวเทียมของตนเองที่เรียกว่า Thaisat ขึ้นในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าบริการของการสื่อสารข้อมูลได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้มีความต้องการช่องสื่อสารทั้งเสียงและข้อมูลอีกมาก และเชื่อแน่ว่าสองล้านเลขหมายที่เพิ่มขึ้นในกรุงเทพฯ ก็ยังไม่พอเพียงต่อการใช้งาน การจัดการให้เป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติจึงต้องเริ่มทั้งเครือข่ายภายในและเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอก จากการศึกษาที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีราคาถูกลงการขยายตัวของการใช้งานจะเป็นแรงผลักดันให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเกิดขึ้นเองได้อย่างแน่นอน เพราะธุรกิจจะต้องแข่งขันกัน ผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารพร้อมและรวดเร็วจะเป็นผู้รอดในสังคมยุคข่าวสารข้อมูลต่อไป