

บทที่ 8

สรุปและข้อเสนอแนะ

8.1 ลักษณะของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน และการใช้งานในประเทศไทย

โครงสร้างองค์ประกอบของสำนักงานแต่ละแห่ง มีรูปแบบที่แตกต่างกัน แต่ทุกองค์กรถือว่าสำนักงานเป็นหน่วยงานติดต่อสื่อสารข้อมูล เมื่อองค์กรในสังคมปัจจุบันเริ่มมีจำนวนมากขึ้นทั้งที่เป็นองค์กรขนาดเล็กและองค์กรขนาดใหญ่ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ จึงมีการพัฒนาด้านการจัดนำเครื่องจักรอัตโนมัติต่าง ๆ เชื่อมโยงกัน อาศัยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหลายอย่าง ผสมรวมกับเทคโนโลยีด้านข่ายงานติดต่อสื่อสาร เพื่อวิวัฒนาการการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งข้อมูลต้นทาง และผู้รับข้อมูลปลายทาง เทคโนโลยีที่ใช้ร่วมในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ได้แก่ เทคโนโลยีสื่อสารด้วยเสียง เทคโนโลยีสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบโทรสาร เทคโนโลยีเทเล็กซ์ เทคโนโลยีเก็บข้อมูลด้วยไมโครฟิล์ม เทคโนโลยีเครื่องอ่านบันทึกด้วยแสง เทคโนโลยีประมวลผลคำ เทคโนโลยีเครื่องบันทึกตามคำบอก เทคโนโลยีสื่อสารช่วยในการประชุม เทคโนโลยีระบบโอนเงินระหว่างประเทศ เป็นต้น การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานจึงเป็นวิถีทางนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานเอกสาร และงานติดต่อสื่อสารในรูปลักษณะของข้อมูล ภาพ เสียง ตามหลักของการบริหารงาน ผู้บริหารงานองค์กรต้องมีการพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีในสำนักงานตามความเหมาะสมกับประเภทของงาน จะได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพคุ้มค่ากับการลงทุน เพราะเทคโนโลยีบางอย่างไม่เหมาะสมกับประเภทของงานในองค์กร ซึ่งถ้านำมาจัดไว้ใช้งานเพียงเพื่อต้องการให้มีองค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่สมบูรณ์ที่สุดแล้ว ก็ทำให้การใช้ประโยชน์

จากเทคโนโลยีนั้นไม่คุ้มค่ากับการลงทุน จึงเป็นเกณฑ์สำคัญสำหรับการจัดโครงสร้างระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่ว่าในทางปฏิบัติจริง เทคโนโลยีทั้งหมดที่เป็นองค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ไม่จำเป็นต้องถูกนำมาใช้งานให้ครบถ้วน แต่การพิจารณาเลือกใช้งานต้องคำนึงถึง ขอบเขตของการใช้งาน และสิ่งที่ต้องจัดเตรียมไว้ในด้านช่างงานสื่อสาร ดังนั้น ต้องมีความพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยี และด้านระบบติดต่อสื่อสารควบคู่กันไป สถาบันที่ทำหน้าที่รับผิดชอบควบคุมระบบการติดต่อสื่อสารในประเทศไทยคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือเรียกย่อว่า กสท. เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเพื่อการติดต่อกับประเทศใดในต่างถิ่น หรือต่างทวีป ก็ต้องมีการตกลงด้านช่างงานติดต่อสื่อสารกับประเทศนั้น ๆ เพื่อการจัดระบบติดต่อสื่อสารที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงซึ่งกันและกันได้ อาทิ กรณีที่กองเทคโนโลยี การสื่อสารแห่งประเทศไทย ปรับปรุงเทคโนโลยีเทคโนโลยีโดยในปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสามารถเชื่อมโยงกับระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่เตรียมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ถูกส่งไปตามคู่สายเทคโนโลยีได้ มีโปรแกรมระบบทำหน้าที่ควบคุมการส่งผ่านสัญญาณข้อมูล มีการแปลงรหัสและความเร็ว มีการเลือกเทคนิคการส่งผ่านข้อมูล ระหว่างเครื่องเทคโนโลยีกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ดังนั้น เทคโนโลยีที่เป็นองค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ใช้ประโยชน์ในประเทศไทยได้มากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการวิวัฒนาการระบบช่างงานสื่อสารในประเทศไทยด้วย

เท่าที่สำรวจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ในประเทศไทย หุกองค์กรที่พัฒนาใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ต้องมีการเปลี่ยนแปลง จะเปลี่ยนแปลงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขอบเขตของการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน และความเข้ากันได้ระหว่างระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานกับระบบเดิมที่ใช้อยู่ กรณีในด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีใช้อยู่แล้วในสำนักงาน อาจเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน การพัฒนาให้เป็นระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานก็จะมีโอกาสทำได้ง่ายมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่ริเริ่มใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ในสำนักงาน หรือจะเป็นองค์กรลักษณะที่มีเทคโนโลยีบางอย่างใช้งาน

แล้ว แต่ต้องการพัฒนาองค์กรให้เป็นระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ก็ล้วนต้องมี การวางแผนออกแบบระบบ ถ้าจะกล่าวสรุปหลักการสำคัญไว้เป็นแนวทาง สำหรับการวางแผนออกแบบระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน มีดังนี้คือ

1) ศึกษาความเหมาะสม ในการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ช่วยงานสำนักงานประมาณความจำเป็นที่ต้องการใช้ระบบงานอัตโนมัติ ในสำนักงานว่ามีมากน้อยเพียงใด รวมทั้งต้องคำนึงถึงความพร้อมด้านเงินทุน ความพร้อมระหว่างเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ช่วยงาน กับสถาปัตยกรรมช่วยงาน ของเทคโนโลยีนั้น ๆ ความพร้อมด้านสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน และ ความพร้อมด้านบุคลากร บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนระบบ ควร จะประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในด้านวิเคราะห์ระบบงาน มีความรู้เกี่ยวกับระบบประมวลผลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ มีความรู้ในด้านช่วย งานการติดต่อสื่อสาร และบุคลากรที่มีความรู้ด้านบริหารงานสำนักงานบุคลากร กลุ่มนี้จะ เป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่ศึกษารายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบงาน อัตโนมัติในสำนักงาน รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา ตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูง

2) ศึกษาเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบงานอัตโนมัติ ในสำนักงาน เป็นกิจกรรมสำคัญที่ควรทำ เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานใช้ในการ พิจารณาตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี และ เครื่องมือของบริษัทผู้ผลิตต่าง ๆ มิ ใช่ว่าต้องเชื่อมั่นตามการบอกกล่าวของบริษัทผู้ผลิตเสมอ หรือมิใช่ว่าต้องพึ่งพา ผู้เชี่ยวชาญของบริษัทผู้ผลิตโดยตลอด

3) เสนอรายงานข้อมูลต่อฝ่ายบริหารงานเพื่อลงมติเห็นชอบและ สนับสนุนโครงการระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ความ ต้องการของผู้บริหารก่อนเริ่มต้นออกแบบระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานสำหรับ การใช้งานจริง

4) ออกแบบวางแผนด้านเทคโนโลยี เริ่มต้นตั้งแต่การเลือกใช้ เทคโนโลยีช่วยทำงานต่าง ๆ ของสำนักงาน ต้องเป็นที่ยอมรับในกลุ่มผู้ใช้โดย อาจให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีใหม่ ควร มี การจัดเตรียมการแจ้งรายละเอียดสำคัญของโครงการแก่ผู้ใช้ระบบในสำนักงาน



5) ออกแบบวางแผนด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และโปรแกรมระบบงาน การคัดเลือกอุปกรณ์เครื่องมือและโปรแกรมระบบงานต้องสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เลือกนำมาใช้งาน การคัดเลือกควรเลือกจากบริษัทผู้ผลิตอย่างน้อย 3 แห่งเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของเครื่องมือและขีดจำกัดความสามารถของระบบ ควรพิจารณาถึงความรับผิดชอบในการให้บริการช่วยเหลือแก่ลูกค้า และโอกาสความเป็นไปได้ในการขยายระบบในอนาคต

6) ออกแบบวางแผนด้านช่างงานติดต่อสื่อสารซึ่งช่างงานสื่อสารต้องพร้อมสมบูรณ์สำหรับเทคโนโลยี และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เลือกใช้งาน การวางแผนด้านนี้ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับระบบติดต่อสื่อสาร ถ้ามีการต่อพ่วงอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ก็ต้องพิจารณาถึงรูปแบบของช่างงาน คำนึงถึงการขยายระบบในอนาคตเพื่อรับภาระปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นด้วย

7) เมื่อมีการกำหนดบุคลากร และอำนาจหน้าที่รับผิดชอบแล้ว เริ่มมีการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานอย่างจริงจัง ตามแผนงานที่กำหนดไว้ ควรมีการจัดเตรียมคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ใช้ระบบ หรือเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ใช้สามารถใช้เป็นคู่มือประกอบการแก้ปัญหา เมื่อเกิดปัญหาขึ้นขณะปฏิบัติงาน อาจแก้ปัญหาเองได้โดยไม่ต้องรอผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทผู้ผลิต เพราะเอกสารประกอบการปฏิบัติงานควรมีการระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้กับระบบใช้งานและถ้าเกิดปัญหาขึ้นแล้ว จะมีวิธีแก้ปัญหาวิธีใดได้บ้างก็กำหนดไว้ในเอกสารด้วย ข้อเสนอแนะในคู่มือการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนที่ส่งเสริมความรู้ และประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้ระบบได้อย่างดี

8) หลังจากเริ่มใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานแล้ว มีการประเมินผลงานสำหรับองค์กรที่มีการเลือกใช้เทคโนโลยีของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานหลายอย่างช่วยงานในสำนักงาน และจัดว่าเป็นระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่มีขนาดใหญ่ด้วยแล้ว ก็อาจต้องมีการกำหนดกิจกรรมที่ต้องทำในขั้นการประเมินผลหลังการติดตั้งระบบ มีการปรับปรุงแผนงานเป็นระยะ ๆ และมีการทำรายงานเสนอผู้บริหาร ทุกช่วงระยะที่มีการประเมินผลวิเคราะห์ระบบและเปลี่ยนแปลงปรับปรุงระบบ ถ้ามีผลกระทบต่อเอกสารคู่มือปฏิบัติงานก็ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารคู่มือปฏิบัติงานพร้อมกันด้วย

8.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

8.2.1 ปัญหาการจัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่

สมบูรณ์แบบ

- ตามหลักการทางทฤษฎีของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานนั้น โครงสร้างประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมีขอบเขตของระบบ ซึ่งกว้างขวางมาก การที่องค์กรจะจัดองค์ประกอบทุกอย่างมารวมไว้ในสำนักงานเดียวกัน เพื่อจัดให้เป็นระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่สมบูรณ์ที่สุด สำหรับประเทศไทยในขณะนี้ไม่มีโอกาสที่จะจัดให้สมบูรณ์ได้ เพราะสภาพัฒนาการของข่ายงานติดต่อสื่อสารของประเทศไทยยังก้าวหน้าไม่ทันกับวิวัฒนาการ ของเทคโนโลยีบางอย่างในโครงสร้างร่วมของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ทำให้ผู้บริหารงานองค์กรในประเทศไทยไม่สามารถจัดใช้เทคโนโลยีทุกอย่าง ของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมาผสมผสานใช้ร่วมกันในสำนักงานได้โดยสมบูรณ์แบบ แต่เลือกใช้เทคโนโลยีบางอย่างได้เท่านั้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับสภาพัฒนาการของข่ายงานติดต่อสื่อสารที่จะอำนวยความสะดวก ดังนั้น ระบบข่ายงานติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการเตรียมใช้งานระบบอัตโนมัติในสำนักงาน และเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการพิจารณาตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูงด้วย

- ถ้าจะพิจารณาถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสถานะเศรษฐกิจการเงิน สิ่งทุกอย่างองค์กรต้องคำนึงถึงโดยทั่วไป ก็คือปัจจัยเงินทุน การจัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานให้ครบองค์ ประกอบทุกอย่างต้องอาศัยเงินทุนมาก ซึ่งสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยก็ไม่เหมาะสมกับการลงทุนมากมาย เพียงเพื่อต้องการให้มีองค์ประกอบของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่สมบูรณ์แบบ โดยที่เทคโนโลยีบางอย่างไม่เหมาะสมกับประเภทของงานในองค์กร

ในองค์กรใดที่มิได้คำนึงถึงปัญหาของการจัดระบบนี้ดังกล่าวข้างต้น ก็อาจก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากในการบริหารงาน ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติบางอย่างที่สามารถช่วยลดความยุ่งยากได้ กล่าวคือ

1) แม้ว่าในหลักการบริหารงาน ของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ระบุไว้ว่าไม่จำเป็นต้องจัดใช้เทคโนโลยีทุกอย่างทั้งหมดของระบบงาน

อัตโนมัติในสำนักงานไว้ใช้งาน แต่ทุกองค์กรที่มีโอกาสจะจัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานเพื่อช่วยทำงานในสำนักงาน ก็พยายามจัดใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ช่วยให้ระบบงานมีลักษณะอัตโนมัติเพื่อให้การทำงานรวดเร็วที่สุด ในประเทศไทยนั้นการที่จะเปลี่ยนแปลงระบบงานทั้งสำนักงาน ให้เป็นลักษณะอัตโนมัติเป็นไปได้ยาก วิธีที่เหมาะสมกับองค์กรในประเทศไทยก็คือ เลือกใช้เทคโนโลยีช่วยงานในระบบงานย่อย ๆ หรือหน่วยงานย่อยใด ๆ หน่วยงานหนึ่ง เพื่อคุณภาพประสิทธิภาพของการใช้งาน และเพื่อเป็นแนวทางเริ่มต้นในการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานต่อไปในอนาคต แล้วจึงขยายขอบเขตการใช้งานให้กว้างขวางขึ้น

นำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ช่วยงานในระบบงานย่อยอื่น ๆ อาจมีการวางแผนสำหรับเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกตามความเหมาะสม

2) การวางแผนด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และการวางแผนด้านการจัดระบบงาน ก็ต้องมีการวางแผนด้านระบบติดต่อสื่อสารพร้อมไปด้วยกันเพราะการพัฒนาเทคโนโลยีในสำนักงานต้องอาศัยการพัฒนาาระบบติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้มีโอกาสใช้เทคโนโลยีตามต้องการได้

3) การปฏิบัติงานตามแนวทางหลักที่สำคัญ ของการวางแผนออกแบบระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน จะทำให้การจัดใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมีระเบียบแบบแผน การที่จะมีโครงการขยายระบบในอนาคตจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาที่ยุ่งยาก อันเกิดจากความเปลี่ยนแปลง

8.2.2 ปัญหาผู้ใช้ระบบ

- การจัดระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ทำให้ลักษณะงานในสำนักงานเป็นไปในรูปแบบระบบงานอัตโนมัติมากกว่าการทำงานในสมัยก่อน แต่คนก็ยังไม่หมดความสำคัญ เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญของสำนักงาน ควบคุมการทำงานของเครื่องจักรอัตโนมัติ คนเป็นผู้จัดระบบงานขึ้นเอง ถ้ามีการจัดอุปกรณ์เครื่องจักรต่าง ๆ แต่ทว่าไม่มีผู้ใช้ก็ไม่มีผลผลิตของงาน ปัญหาขององค์กรบางแห่งเกี่ยวกับบุคลากรในสำนักงาน ก็คือความรู้ของผู้ใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมีพื้นฐานความรู้ที่ไม่เท่ากัน บุคคลที่มีความรู้น้อยเริ่มมีความไม่แน่ใจ ไม่เชื่อมั่นว่าจะได้ทำงานต่อไปหรือไม่ หลังจากที่มีการนำเทคโนโลยี หรือเครื่องจักรใหม่เข้ามาช่วยทำงานในสำนักงาน

- ถ้าให้ผู้ใช้ระบบทำงานในระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน หรือผู้ใช้มีโอกาสใช้เทคโนโลยีใหม่ เครื่องมือใหม่โดยไม่มีการจัดฝึกอบรมพื้นฐาน ความรู้รายละเอียดของระบบงาน ก็จะทำให้ผู้ใช้ระบบปฏิบัติงานอย่างไม่เชื่อมั่น อาจมีการลองผิดลองถูกกับการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าไม่มากเท่าที่ควร เพราะผู้ใช้ไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบ

ถ้าผู้บริหารที่เห็นความสำคัญของผู้ใช้ระบบ และปฏิบัติตามแนวทางการบริหารการใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ก็จะไม่เกิดปัญหาทางด้านผู้ใช้ระบบให้เป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขในภายหลัง แนวทางที่จะเสนอแนะไว้ก็คือ

1) เมื่อผู้บริหารลงมติเห็นชอบที่จะเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่สำหรับระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน ควรมีการประกาศให้แก่ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องรู้ทั่วกัน เพื่อเป็นการยอมรับเห็นชอบ และรู้รายละเอียดต่าง ๆ ก่อนติดตั้งอุปกรณ์และเริ่มใช้งานจริง มีผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

2) ในด้านพื้นฐานความรู้ของผู้ใช้ระบบไม่เท่าเทียมกัน ไม่ใช่สิ่งสำคัญ สำหรับการใช้อุปกรณ์ใดก็ตาม หรือใช้เทคโนโลยีใดก็ตาม สิ่งที่ต้องจัดเตรียมให้แก่ผู้ใช้ระบบ ก็คือการจัดฝึกอบรมบุคลากรในระยะแรกอาจอาศัยการศึกษาเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญของบริษัทผู้ผลิตหรือบริษัทขายเครื่อง ศึกษาจากเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้ใช้ระบบก็จะมีเชื่อมั่นในตัวเองในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก่อให้เกิดการสร้างสรรคความคิดในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

3) เมื่อเริ่มใช้ระบบงานจริง ก็ควรมีเอกสารคู่มือการใช้ระบบสำหรับผู้ใช้ระบบ และมีการเตรียมวิธีแก้ปัญหาที่ทางผู้เชี่ยวชาญคาดการณ์ว่าอาจเกิดปัญหาได้ขึ้นได้บ้างในขณะปฏิบัติงาน ผู้ใช้ระบบจะได้อาศัยคู่มือปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเองได้

8.2.3 ปัญหาการจัดใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงาน

- ขณะนี้เทคโนโลยีในโครงสร้างร่วม ของระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานที่กำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายในสำนักงานประเทศไทย ได้

แก่ เทคโนโลยีประมวลผลค่าเทคโนโลยีสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีเก็บข้อมูลด้วยไมโครฟิล์ม เทคโนโลยีระบบโทรสาร เมื่อเทคโนโลยีเหล่านี้เป็นที่นิยมใช้งานในสำนักงาน ก็ทำให้มีบริษัทผู้ผลิตเครื่องและระบบผลิตคิดค้นออกมาหลายรุ่น หลายประเภท มีการพัฒนาเพื่อการใช้งานในลักษณะต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณภาพของระบบที่ดี แต่ละบริษัทผู้ผลิตพยายามผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรใหม่ออกมาแข่งขันกันในตลาด สร้างคุณสมบัติของระบบที่แตกต่างกันออกไป การพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้อุปกรณ์ต้องอาศัยผู้มีความรู้ประสบการณ์ ปัญหาการขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่สามารถพิจารณาตัดสินใจวิเคราะห์ออกแบบระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน อาจเกิดขึ้นได้กับสำนักงานขนาดเล็ก หรือองค์กรขนาดเล็กที่มีบุคลากรในสำนักงานจำนวนน้อย และการทำงานอาศัยการใช้ระบบสำเร็จรูป มีเพียงบุคลากรที่เป็นผู้ใช้ระบบเท่านั้น

- ถ้ามีการใช้เครื่องจักรอัตโนมัติในระบบเดิมอยู่บ้างแล้ว ในการเลือกใช้อุปกรณ์ใหม่หรือระบบเทคโนโลยีใหม่ ก็อาจจะมีปัญหาไม่สามารถเข้ากันได้กับระบบเดิม

การพิจารณาตัดสินใจในประเด็นดังกล่าวนี้ อาศัยหลักการพื้นฐานสำคัญ สามารถยึดเป็นแนวทางปฏิบัติและช่วยแก้ปัญหาได้ ดังนี้

1) การรับพิจารณาเลือกซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ ควรเลือกจากบริษัทผู้ผลิตไม่น้อยกว่า 3 แห่ง ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะรับพิจารณาตัดสินใจเลือกซื้อจากบริษัทผู้ผลิตเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

2) การพิจารณาตัดสินใจเลือกจากบริษัทผู้ผลิต หรือบริษัทผู้ขายหลายแห่ง อาศัยเกณฑ์ความเหมาะสมของการใช้งานในสำนักงาน ตามสภาพแวดล้อมภายในองค์กรขณะนั้น เกณฑ์ความพร้อมด้านปัจจัยเงินทุน และตามความเหมาะสมกับประเภทของงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) เลือกระบบที่มีขีดจำกัดสูง สามารถขยายระบบต่อไปในอนาคต สามารถต่อพ่วงอุปกรณ์เข้ากับอุปกรณ์อื่นหลายชนิดได้ง่าย

4) การเลือกซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์เพื่อนำมาใช้ร่วมกับระบบเดิมที่มีอยู่ อาจอาศัยคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญของบริษัทผู้ผลิต และกรณีที่ต้องปรึกษาดูบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ ที่สามารถวิเคราะห์การใช้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานในระยะเริ่มต้นโครงการ ก็อาจต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญของบริษัทผู้ผลิตหรือบริษัทผู้ขาย เป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้บริหารงานสำนักงาน