

ระบบสารสนเทศ

โดย ดร. ครรชิต มาลัยวงศ์

ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานภาพและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดีจึงจะสามารถตัดสินใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความรู้ความเข้าใจนี้โดยปกติจะเกิดจากการนำข้อมูลที่หน่วยงานได้รับทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ ระบบที่หน่วยงานต่าง ๆ ใช้จัดเก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศก็คือระบบสารสนเทศ

หน่วยงานทั้งหลายรู้จักใช้ระบบสารสนเทศมานานแล้ว ระบบสารสนเทศที่ใช้กันในอดีตเป็นระบบที่ใช้วิธีจดข้อมูลลงบนสมุดบันทึก แล้วนำข้อมูลที่บันทึกไว้มาประมวลผลด้วยมือโดยอาศัยลูกคิดหรือเครื่องคิดเลข ตัวอย่างที่ยังพอจะเห็นได้ก็คือการที่ห้างร้านหรือหน่วยงานขนาดเล็กบันทึกการรับจ่ายเงิน การขายสินค้า หรือ การซื้อสินค้าลงในสมุดบัญชี แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาคำนวณ หรือ จัดกลุ่มให้เป็นรายงานที่ช่วยทำให้ผู้บริหารทราบว่าเกิดอะไรขึ้นกับหน่วยงานหรือห้างร้านของตนเองบ้าง

เมื่อโลกได้วิวัฒนาการมาจนถึงยุคที่หน่วยงานต่าง ๆ มีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานกันแล้ว หน่วยงานเหล่านี้ก็เริ่มใช้คอมพิวเตอร์สำหรับจัดเก็บบันทึกข้อมูล และนำข้อมูลมาประมวลผลให้เป็นรายงานต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลในลักษณะนี้ถ้าหากจะเรียกให้ครบถ้วนก็ควรจะเรียกว่าระบบสารสนเทศอิงคอมพิวเตอร์ (Computer Based Information System หรือ CBIS) แต่โดยที่ระบบเหล่านี้ในปัจจุบันล้วนแล้วแต่เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานทั้งสิ้น ดังนั้นจึงนิยมเรียกกันสั้น ๆ ว่าระบบสารสนเทศ (Information System)

ปัจจุบันเรานิยมให้ความหมายของระบบสารสนเทศว่าเป็น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน และ ข้อมูลสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานเพื่อใช้ในการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศสำหรับการใช้ในการบริหารและตัดสินใจ

เรามีวิธีจัดแบ่งประเภทระบบสารสนเทศได้สองวิธี วิธีแรกคือจัดแบ่งตามลักษณะการดำเนินงานของระบบซึ่งรวมจุดมุ่งหมายของระบบด้วย ส่วนวิธีที่สองคือจัดแบ่งตามชื่อหน่วยงานหรือแผนกที่ใช้ระบบสารสนเทศนั้น

เมื่อจัดแบ่งโดยวิธีแรก ระบบสารสนเทศอาจจำแนกเป็นระบบประมวลผลข้อมูลธุรกรรม (Transaction Processing System หรือ TPS) ระบบนี้เป็นระบบพื้นฐานที่สุดและทำหน้าที่รับข้อมูลธุรกรรมสำหรับนำไปประมวลผลเพื่อจัดทำเอกสารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้น ๆ ข้อมูลธุรกรรมก็คือข้อมูลที่ก่อให้เกิดการดำเนินงานในบริษัทหรือหน่วยงาน เช่น ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าของ

ลูกค้าบริษัทขายสินค้า ข้อมูลการฝากหรือถอนเงินของลูกค้าธนาคาร ส่วนเอกสารธุรกิจก็ได้แก่ ใบส่งสินค้า ใบกำกับสินค้า รายการในสมุดบัญชีฝากเงิน ฯลฯ ระบบ TPS นี้ยังทำหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งคือบันทึกข้อมูลธุรกรรมเอาไว้ในแฟ้มข้อมูล หรือ ฐานข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของหน่วยงาน

ระบบสารสนเทศที่นิยมสร้างต่อจากระบบ TPS ก็คือระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System หรือ MIS) ระบบ MIS ทำหน้าที่นำข้อมูลที่เก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลหรือฐานข้อมูลมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร สารสนเทศเหล่านี้ได้แก่สารสนเทศเชิงสถิติ ซึ่งก็คือการนำข้อมูลมาจำแนกเป็นกลุ่ม คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ เช่นหาผลสรุป ค่ามากที่สุด ค่าต่ำที่สุด ฯลฯ สารสนเทศสำหรับเตือนเมื่อเกิดความผิดปกติขึ้นกับการดำเนินงาน เช่น สารสนเทศที่แสดงว่าสินค้าประเภทหนึ่งขายได้ต่ำกว่าปกติ หรือต่ำกว่าที่คาดหวัง พนักงานขายที่ขายสินค้าได้น้อยกว่าที่กำหนด ฯลฯ สารสนเทศในเชิงเปรียบเทียบ เช่น สารสนเทศที่แสดงยอดขายสินค้าของเดือนที่แล้วเทียบกับยอดขายของเดือนเดียวกันของปีที่แล้ว หรือ ของอีกเดือนหนึ่งย้อนหลังขึ้นไป สารสนเทศแนวโน้ม เช่น สารสนเทศที่แสดงว่าสินค้าแต่ละประเภทมีแนวโน้มในด้านยอดขายอย่างไรบ้าง สารสนเทศที่กล่าวมาแล้วเหล่านี้ล้วนมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร เช่นเมื่อพบว่าสินค้าประเภทใดมียอดขายหน้าลดลง ผู้บริหารก็อาจตรวจสอบสาเหตุและหาวิธีการที่จะทำให้ยอดขายสินค้านั้นกลับเพิ่มมากขึ้นได้อีก เช่น อาจประชาสัมพันธ์สินค้านั้นเพิ่มมากขึ้นเป็นพิเศษ หรือ จัดช่องทางจำหน่ายให้เหมาะสมกับตลาดมากยิ่งขึ้น ระบบ MIS ที่ทำงานได้อย่างแม่นยำถูกต้องนั้นจำเป็นต้องจัดทำขึ้นบนระบบ TPS มิฉะนั้นก็จะมีข้อมูลที่ถูกต้องเป็นพื้นฐาน

ระบบสารสนเทศแบบต่อมาก็คือ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System หรือ EIS) ระบบนี้ทำหน้าที่คล้ายกับระบบ MIS แต่มีจุดมุ่งหมายสำหรับให้ผู้บริหารระดับสูงใช้ ดังนั้นจึงต้องจัดทำระบบให้ใช้ง่าย วิธีการคือจัดหาเครื่องปลายทางหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายไปตั้งให้ผู้บริหารใช้บนโต๊ะทำงาน และจัดทำโปรแกรมที่ใช้ง่ายเพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ค้นหาและเรียกดูสารสนเทศต่าง ๆ ที่ตนต้องการได้ ความแตกต่างระหว่างระบบ MIS กับ EIS ยังมีอีกบางประการ ประการแรกคือระบบ MIS นั้นเน้นที่ข้อมูลธุรกรรมภายในเป็นส่วนใหญ่ ส่วนระบบ EIS นั้นเน้นที่ข้อมูลภายนอกเป็นส่วนใหญ่เพราะผู้บริหารระดับสูงสนใจอยากรู้และต้องการนำข้อมูลภายนอกมาประกอบการตัดสินใจค่อนข้างมาก ประการที่สองระบบ MIS อาจประมวลผลและจัดทำสารสนเทศเฉพาะในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น ทุกสิ้นเดือน ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการทราบรายละเอียดการขายในช่วงกลางเดือนก็จะไม่สามารถดูสารสนเทศจากระบบ MIS ได้ แต่จะสามารถดูได้จากระบบ EIS ข้อควรสังเกตก็คือระบบ EIS อาจสร้างขึ้นเป็นเอกเทศต่างหากได้ แต่สารสนเทศภายในที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอให้ผู้บริหารนั้นอาจจะไม่ถูกต้องแม่นยำเหมือนสารสนเทศที่มาจากระบบ TPS และ MIS

ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารยังมีอีกสองระบบคือ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) และ ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System)

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้ใช้ทดสอบการตัดสินใจของตนได้ว่าจะทำให้เกิดผลประการใด โดยปกติแล้วมนุษย์เราย่อมต้องการทราบเหตุการณ์ที่จะเกิดในอนาคต ผู้บริหารประเทศในอดีตกาลอาจขอให้โหราจารย์เป็นผู้ทำนายเหตุการณ์ในอนาคตเพื่อที่จะได้เลือกวิธีปฏิบัติได้ถูกต้อง ยกตัวอย่างเช่น เมื่อพระสัทธัตถะประสูติ พระเจ้าสุทโธทนะก็เชิญพราหมณ์มาทำนายอนาคตของพระราชโอรส และได้พยายามที่จะสร้างประสาธตามฤดูเพื่อผูกมัดพระทัยของพระสัทธัตถะ แต่ก็ไม่เกิดผล สำหรับในยุคปัจจุบันนี้ แม้ว่ท่านจำนวนมากยังนิยมใช้โหราศาสตร์เป็นเครื่องมือในการทำอนาคต แต่ในการบริหารธุรกิจและหน่วยงานแล้ว ผู้บริหารปัจจุบันนิยมใช้หลักการวิทยาการจัดการมาช่วย วิธีการก็นำวิธีคาดคะเนสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นตามหลักการวิทยาการจัดการมาจัดทำเป็นแบบจำลองไว้ในระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เมื่อผู้บริหารต้องการตัดสินใจเรื่องใดก็เลือกนำระบบสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ มาใช้ จากนั้นก็ป้อนข้อมูลต่างๆ เข้าไปในระบบนี้ ข้อมูลแต่ละชุดที่ป้อนเข้าไปนั้นจะตรงกับแนวทางต่างๆ ที่ต้องการเลือก เช่น อาจจะตรงกับจำนวนสินค้าที่จะผลิต ต้นทุนการผลิต ราคาขาย และขนาดของตลาด ส่วนผลลัพธ์ที่จะได้รับจากระบบก็คือผลกำไรที่เกิดขึ้น เมื่อได้ผลลัพธ์ต่างๆ แล้ว ผู้บริหารหรือผู้ใช้ระบบก็จะพิจารณาว่าข้อมูลชุดไหนที่ให้ผลลัพธ์ที่ให้ผลกำไรมากที่สุด จากนั้นก็อาจนำข้อมูลนั้นไปใช้ในการดำเนินการ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจนั้นไม่ใช่ระบบที่ตัดสินใจแทนมนุษย์เสียทีเดียว แต่เป็นระบบที่ช่วยพยากรณ์คำตอบหรือผลลัพธ์ให้ผู้ใช้ทราบเท่านั้น คำตอบที่ให้นั้นเป็นไปตามหลักวิชาทางด้านวิทยาการจัดการ หรือ วิชาการอื่นๆ เช่น วิจัยดำเนินงาน (Operation Research) หรือ เศรษฐมิติ (Econometrics) เมื่อได้รับคำตอบแล้ว ผู้ใช้จะต้องเป็นผู้พิจารณาเองว่าจะทำตามที่ได้รับคำตอบจากระบบ DSS หรือไม่

ระบบผู้เชี่ยวชาญ เป็นระบบสารสนเทศอีกแบบหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทางวิชาชีพ เช่น วิศวกร สถาปนิก แพทย์ นักบัญชี ฯลฯ ระบบผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่จัดเก็บความรู้และประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญเอาไว้อย่างในฐานความรู้ เมื่อได้ประสบการณ์ที่สมบูรณ์พอแล้วก็สามารถนำระบบไปใช้ในการช่วยให้ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยทำงานได้เหมือนเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์สูง เดิมทีการพัฒนากระบวนผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มักจะทำกันในสถาบันการศึกษาหรือสถาบันวิจัยเท่านั้น แต่ปัจจุบันนี้มีผู้พัฒนากระบวนผู้เชี่ยวชาญขึ้นใช้ในหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งบริษัทธุรกิจเอกชนด้วย ระบบผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ได้ผลมักจะเป็นระบบสำหรับช่วยในการวินิจฉัยปัญหา เช่น ปัญหาการเจ็บป่วย ปัญหาโรคพืช ปัญหาภัยพิบัติของอาคาร ฯลฯ ระบบสำหรับช่วยในการวางแผนด้านต่าง ๆ

สำหรับวิธีจัดแบ่งระบบสารสนเทศแบบที่สองนั้น ยังสามารถแยกได้อีกเป็น ระบบสารสนเทศที่จัดตั้งชื่อตามประเภทของหน่วยงาน เช่น ระบบสารสนเทศโรงแรม (Hotel Information

System) ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (Hospital Information System) ระบบสารสนเทศโรงเรียน (School Information System) ระบบสารสนเทศเหล่านี้มีขนาดใหญ่และประกอบด้วยระบบสารสนเทศย่อยหลายระบบ แต่ละระบบทำหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง อาทิ ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล อาจประกอบด้วยระบบสารสนเทศย่อยหลายระบบ เช่น ระบบเวชระเบียน ระบบจ่ายยา ระบบบัญชีเงินเดือน ระบบจองห้องผู้ป่วย ระบบเหล่านี้อาจจัดว่าเป็นระบบประมวลผลข้อมูลธุรกรรมตามที่ได้กล่าวไปแล้ว ส่วนระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่เหลืออาจจัดว่าเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เช่น ระบบสถิติและรายงาน

นอกจากจัดแบ่งตามชื่อหน่วยงานแล้ว ยังอาจจัดแบ่งเป็นระบบสารสนเทศเชิงฟังก์ชัน คือ เป็นระบบที่ตั้งชื่อตามฟังก์ชันหรือหน้าที่ของงานหรือแผนกนั้น ระบบสารสนเทศที่จัดแบ่งแบบนี้ มีอยู่เป็นจำนวนมาก บางระบบก็มีคำว่าระบบสารสนเทศชัดเจน เช่น ระบบสารสนเทศบุคลากร (Personnel Information System) ระบบสารสนเทศบัญชี (Accounting Information System) ระบบสารสนเทศห้องสมุด (Library Information System) แต่บางระบบก็อาจจะไม่มีคำว่าระบบสารสนเทศชัดเจน เช่นระบบจองบัตรโดยสารเครื่องบิน (Airline Reservation System) ระบบสินค้าคงคลัง (Inventory System) ระบบการวางแผนความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning หรือ MRP) ระบบการวางแผนทรัพยากรการผลิต (Manufacturing Resource Planning หรือ MRP II) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System หรือ GIS)

ระบบสารสนเทศที่มีชื่อตามลักษณะของฟังก์ชันนั้น อาจจะเป็นเพียงระบบใหญ่ระบบเดียว หรืออาจจะเป็นระบบที่ประกอบด้วยระบบย่อยจำนวนมากก็ได้ แต่โดยหลักการแล้วต่างก็เป็นระบบประมวลผลข้อมูลธุรกรรมที่สามารถจัดทำรายงานต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้บริหารได้ อีกนัยหนึ่งคือมีความสามารถเหมือนระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้วย จะมีที่แตกต่างไปบ้างก็คือระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ระบบ GIS นั้นทำหน้าที่บันทึกข้อมูลเชิงพื้นที่เช่น แผนที่แสดงขอบเขต แผนที่แสดงลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่น่าสนใจ เช่น แม่น้ำลำคลอง ถนน แนวสายไฟฟ้า แนวท่อน้ำประปา พร้อมกับรายละเอียดข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ชื่อถนน หม้อแปลงไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ ที่ติดตั้งบนถนน การใช้ที่ดิน ฯลฯ แผนที่และข้อมูลเชิงพื้นที่ทำให้เราสามารถเห็นรายละเอียดต่าง ๆ บนแผนที่ที่เราสนใจได้ชัดเจนขึ้น หรือทำให้เราสามารถประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ เช่นหาระยะทางที่จะต้องฝังท่อร้อยสายโทรศัพท์จากหมู่บ้านจัดสรรไปยังชุมสาย ปัจจุบันนี้หน่วยงานราชการหลายแห่งสนใจนำระบบ GIS ไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเชิงพื้นที่ไว้ศึกษาและให้บริการประชาชนมากขึ้น

ระบบสารสนเทศที่กล่าวไปแล้วข้างต้นล้วนแต่ทำงานกับข้อมูลธุรกรรมโดยตรง แต่ยังมีระบบสารสนเทศอีกแบบหนึ่งซึ่งทำงานกับเอกสารต่าง ๆ แทนข้อมูลธุรกรรม ระบบนี้ก็คือระบบ

สารสนเทศสำนักงาน (Office Information System) หรือ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System)

ระบบสารสนเทศสำนักงานเป็นระบบที่เชื่อมโยงผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเข้าด้วยกันโดยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกตารางนัดหมาย ส่งบันทึกอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Memo) ถึงกัน จัดทำเอกสาร จดหมายธุรกิจ และรายงานต่าง ๆ ด้วยโปรแกรมประมวลคำ (Word Processing) งานที่กล่าวถึงนี้เป็นงานขั้นพื้นฐานของระบบสารสนเทศสำนักงาน สำหรับงานที่จัดว่าเป็นระดับก้าวหน้า ได้แก่ ระบบประชุมทางไกล (Teleconference) ระบบไปรษณีย์เสียง (Voice Mail) ระบบประมวลภาพลักษณะ (Image Processing System) ระบบกระแสนงาน (Workflow) และ ระบบกลุ่มงาน (Workgroup)

ระบบประชุมทางไกล ประกอบด้วยอุปกรณ์กล้องถ่ายภาพวิดีโอ สำหรับถ่ายภาพผู้เข้าร่วมประชุมในห้องหนึ่งไปออกยังเครื่องรับโทรทัศน์อีกห้องหนึ่งซึ่งอาจจะอยู่ห่างไกลออกไปหลายร้อยกิโลเมตร และในทางกลับกันก็มีกล้องถ่ายและเครื่องรับกระจายอยู่ในห้องประชุมทุกห้อง มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับช่วยในการค้นหาข้อมูลหรือสแกนภาพเอกสารส่งออกไปประกอบการประชุม ระบบประชุมทางไกลช่วยให้ผู้บริหารสามารถเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้องที่อยู่ต่างสำนักงานกันได้รวดเร็วและไม่ต้องเสียค่าเดินทาง

ระบบไปรษณีย์เสียง เป็นระบบโทรศัพท์แบบก้าวหน้า สามารถบันทึกเสียงผู้รับเอาไว้ได้ตอบกับผู้เรียกได้แม้ในขณะที่ผู้รับไม่อยู่ในสำนักงาน สามารถบันทึกเสียงผู้เรียกเข้ามาได้ และผู้รับก็ไม่จำเป็นต้องมารับที่สำนักงาน อาจจะโทรศัพท์เข้ามาถามว่ามีใครฝากข้อความอะไรไว้ให้หรือไม่ หากมีก็รับฟังเสียงที่บันทึกนั้นไว้ได้ ระบบเหล่านี้มีลักษณะเหมือนบริการรับฝากข้อความของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันนั่นเอง

ระบบประมวลภาพลักษณะเป็นระบบสำหรับใช้สแกนภาพเอกสารเพื่อบันทึกเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถนำกลับมาแสดงบนจอ หรือนำมาพิมพ์ใหม่อีกครั้งได้ ตัวอักษรที่สแกนเก็บไว้นั้นมีลักษณะเป็นภาพลักษณะซึ่งหากดูให้ละเอียดก็จะเห็นเป็นจุดภาพซึ่งไม่สามารถนำมาบรรณาธิกร (edit) หรือปรับแต่งแก้ไขเป็นข้อความอื่นได้ ระบบนี้สามารถใช้เก็บภาพลักษณะที่เหมือนต้นฉบับได้ครบถ้วน รวมทั้งลายเซ็น สัญลักษณ์หรือภาพบนหัวจดหมาย หรือ รอยเปื้อนต่าง ๆ บนเอกสาร ปัจจุบันนี้นิยมใช้ระบบประมวลภาพลักษณะมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของระบบกระแสนงาน คือใช้เก็บรายละเอียดการรับเอกสารจากภายนอกหน่วยงาน บันทึกการดำเนินงานและส่งเอกสารต่อเป็นทอด ๆ จนกระทั่งได้ผลลัพธ์หรือได้เอกสารต่อ ระบบกระแสนงานช่วยให้เราติดตามงานทางด้านเอกสารว่าได้กระทำอะไรสำเร็จไปแค่ไหน และเรื่องไปอยู่ที่ใครได้ตลอดเวลา

ระบบกลุ่มงาน เป็นระบบสำหรับช่วยให้ผู้ใช้หลายคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่นระบบกระแสนงานช่วยให้เราสามารถสื่อสารส่งเอกสารที่จะต้องทำงานร่วมกัน

จากคนแรกไปยังคนที่สองต่อ ๆ ไปจนถึงคนสุดท้ายได้ ระบบกลุ่มงานยังช่วยในงานอื่น ๆ ได้อีก เช่นการเขียนรายงานยาว ๆ ร่วมกัน หรือ การออกแบบอาคารร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศมีหลายรูปแบบ แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบแบบใดต่างก็มีหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลนั้นมาประมวลให้เป็นสารสนเทศต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้