

MIS
4132101



บทที่ 6

ระบบสารสนเทศสำนักงาน

ผศ.กมลรัตน์ สมใจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์

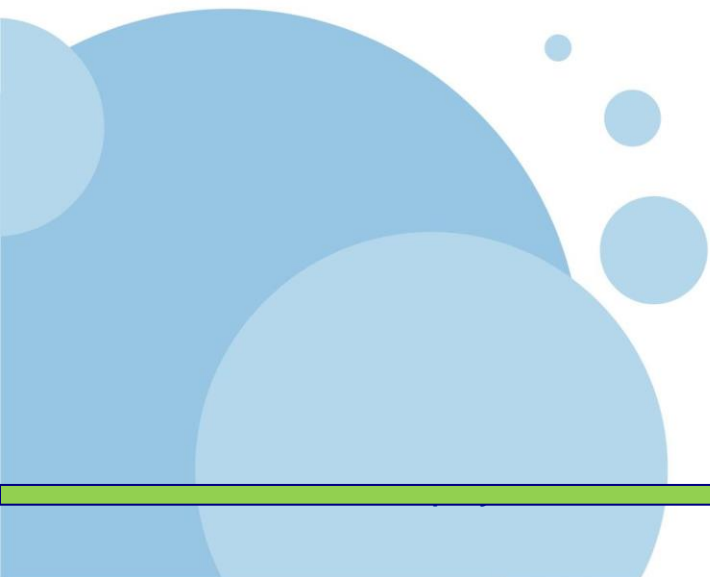


MIS
4132101

จุดประสงค์การเรียนรู้



- ผู้เรียนสามารถอธิบายองค์ประกอบของระบบสารสนเทศสำนักงานได้
- ผู้เรียนอธิบายประเภทของงานสำนักงานได้
- ผู้เรียนสามารถจำแนกหน้าที่ระบบสารสนเทศสำนักงานแต่ละประเภทได้
- ผู้เรียนบอกหน้าที่ระบบสารสนเทศสำนักงานแต่ละประเภทได้
- ผู้เรียนสามารถอธิบายขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักงานได้



MIS
4132101

เนื้อหา



- ระบบสารสนเทศสำนักงาน
- องค์ประกอบของระบบสำนักงาน
- ประเภทของงานในสำนักงาน
- ระบบสารสนเทศสำนักงาน

6.1 ระบบงานสำนักงาน



- ปัจจุบันอุปกรณ์สำนักงานมักจะมีบทบาทในสำนักงานมากกว่ามนุษย์และมีอุปกรณ์สำนักงานให้เราเลือกใช้มากมาย
- โดยทั่วไปแล้วระบบงานสำนักงานจะแบ่งเป็น 3 ลักษณะ
 - สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)
 - » การนำเอาระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - สำนักงานรวม (The Integrated Office)
 - » มีการนำอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ทางด้านการสื่อสาร และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานมาทำงานร่วมกัน
 - สำนักงานในอนาคต (The Office of the Future)
 - » เป็นสำนักงานที่รวมเอาสำนักงานในส่วนต่าง ๆ ที่แยกกันให้มาอยู่รวมกันโดยการต่อเชื่อมกันเป็นระบบเครือข่าย

6.2 องค์ประกอบของระบบสำนักงาน



- องค์ประกอบของระบบสำนักงาน (Office system component) มีดังนี้
 - ตัวองค์กร → โครงสร้างขององค์กร ประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในองค์กร
 - บุคลากร → บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานในการดำเนินงานของสำนักงาน
 - ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ → ข้อมูลที่ต้องใช้ภายในสำนักงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน
 - กระบวนการปฏิบัติงาน → ขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้
 - การติดต่อประสานงาน → ควรมีการติดต่อประสานงานที่ดีกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

6.3 ประเภทของงานสำนักงาน



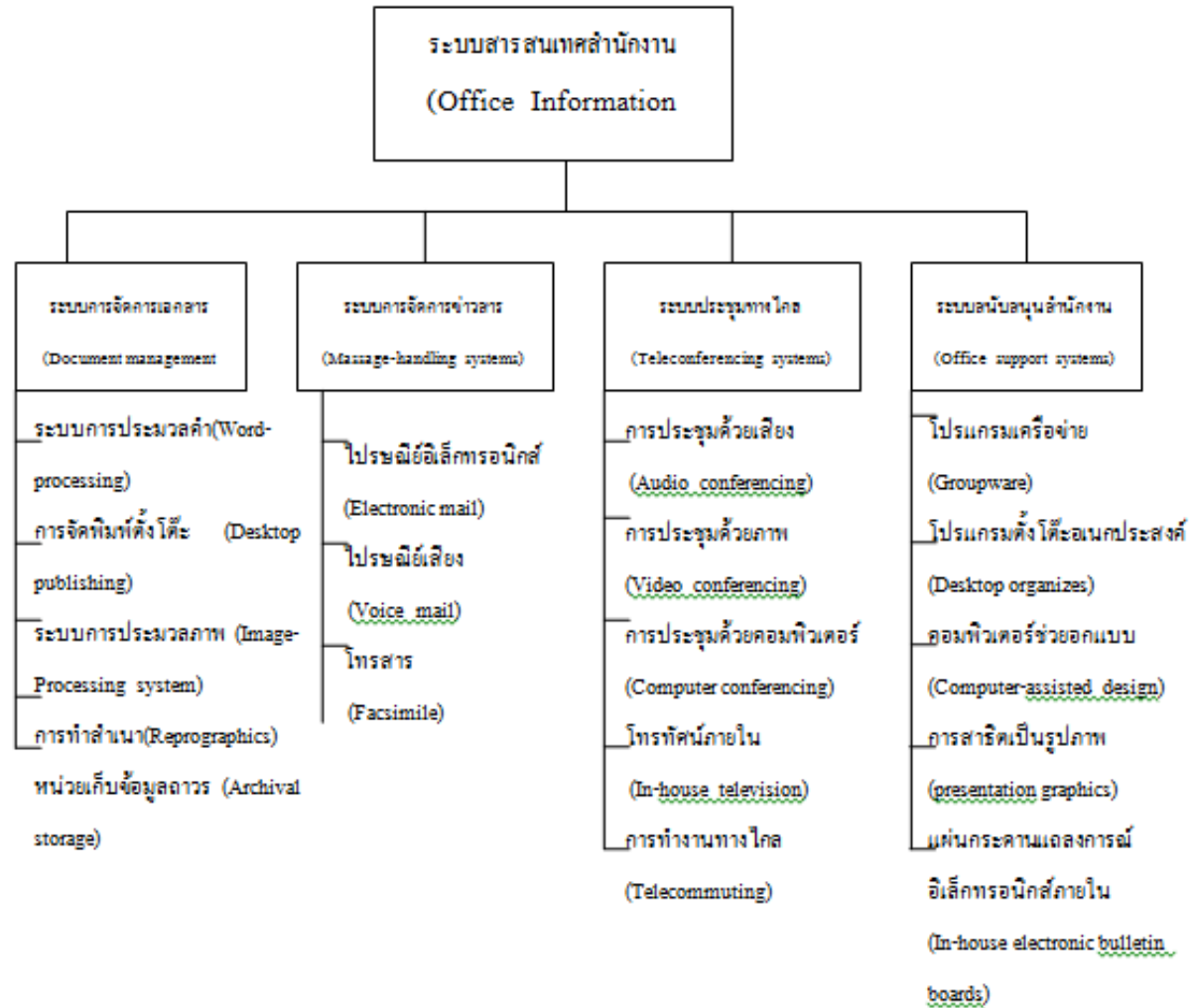
- การตัดสินใจ (Decision making) ต้องมีผู้ช่วยรวบรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล เพื่อให้ถ่ายทอดผู้บริหารในเรียกข้อมูลขึ้นมาดูเพื่อการศึกษา วิเคราะห์และทำการตัดสินใจ
- การจัดการเอกสาร (Document handling)
- การเก็บรักษา (Storage) รวบรวมข้อมูล
- การจัดเตรียมข้อมูล (Data manipulation) เช่น การเตรียมข้อมูลสำหรับการประชุม
- การติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อสื่อสารการทำงานในองค์กร

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- หรือ OIS ออกแบบขึ้นมาเพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในสำนักงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน รวมทั้งภายนอกองค์กรด้วย
- ระบบสารสนเทศสำนักงานสามารถแบ่งตามหน้าที่ออกเป็น 4 ประเภท
 - ระบบจัดการเอกสาร (Document Management System)
 - ระบบควบคุมและส่งผ่านข่าวสาร (Message-handling system)
 - ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing)
 - ระบบสนับสนุนการดำเนินงานในสำนักงาน (Office support system)

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- ระบบจัดการเอกสาร (Document Management System)
 - มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดทำ กระจาย และเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ภายในองค์กร
 - มีเครื่องมือที่สำคัญ ได้แก่
 - » การประมวลคำ (Word processing)
 - » การผลิตเอกสารหลายชุด (Repropaphics) โดย ระบบอัดสำเนาอัจฉริยะ (Intelligence copier system) คือระบบจัดทำเอกสารที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อเข้ากับเครื่องอัดสำเนาอัจฉริยะ(Intelligence copier)
 - » การออกแบบเอกสาร (Desktop publishing)
 - » การประมวลรูปภาพ (Image processing)
 - » การเก็บรักษา (Archival storage) เป็นการเก็บรักษาข้อมูลในหน่วยความจำสำรอง

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- ระบบควบคุมและส่งผ่านข่าวสาร (Message-handling system)
 - เพื่อควบคุมการกระจายและการทำงานของข่าวสารในสำนักงาน
 - โดยการจัดการข้อมูลให้เป็นระบบ ประกอบไปด้วยรูปแบบในการส่งผ่านข่าวสารที่สำคัญ
 - » โทรสาร (Facsimile)
 - » ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail)
 - » ไปรษณีย์เสียง (Voice mail)

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing)
 - ระบบประชุมทางไกลแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท
 - » การประชุมทางไกลที่ใช้ทั้งภาพและเสียง (Video teleconferencing)
 - » การประชุมทางไกลใช้เฉพาะเสียง (Audio teleconferencing)
 - » การประชุมโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer conferencing)
 - » โทรทัศน์ภายใน (In-house television)
 - » การปฏิบัติงานผ่านระบบสื่อสารทางไกล (Telecommuting)

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน

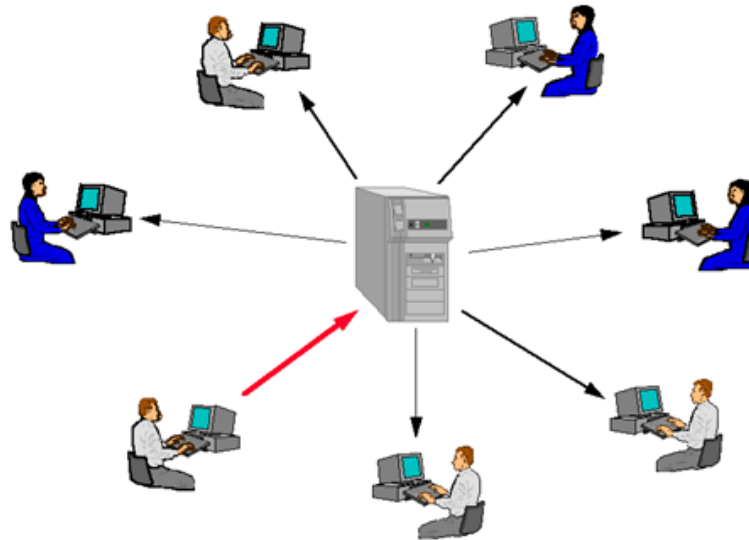


- ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing)
 - ระบบประชุมทางไกลแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท
 - » การประชุมทางไกลที่ใช้ทั้งภาพและเสียง (Video teleconferencing)



ภาพที่ 6.3 แสดงการประชุมทางไกลที่ใช้ทั้งภาพและเสียง

- ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing)
 - ระบบประชุมทางไกลแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท
 - » การประชุมทางไกลใช้เฉพาะเสียง (Audio teleconferencing)
 - » การประชุมโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer conferencing)



ภาพที่ 6.4 แสดงตัวอย่างการประชุมโดยใช้คอมพิวเตอร์

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing)
 - ระบบประชุมทางไกลแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท
 - » โทรทัศน์ภายใน (In-house television) การสร้างห้องส่งและออกอากาศรายการโทรทัศน์ภายในองค์กร
 - » การปฏิบัติงานผ่านระบบสื่อสารทางไกล (Telecommuting) โดยการต่อเชื่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานเข้ากับระบบเครือข่ายของสำนักงาน

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- ระบบสนับสนุนการดำเนินงานในสำนักงาน (Office support system)
 - เพื่อช่วยให้พนักงานในสำนักงานเดียวกันใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในสำนักงานให้เกิดประโยชน์ในการทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ ประกอบด้วย
 - » ชุดคำสั่งสำหรับกลุ่ม (Group ware) เช่น E-mail, Word Processing, Fax และ Voice mail
 - » ระบบจัดระเบียบงาน (Desktop organizers) ระบบจัดระเบียบงาน (Desktop organizers)
 - » คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ (Computer aided design; CAD)
 - » การนำเสนอประกอบภาพ (Presentation graphics) ช่วยให้การ จัดเตรียมและการนำเสนองานมีประสิทธิภาพ
 - » กระดานข่าวสารในสำนักงาน (In-house electronic bulletin board) เป็นระบบการเผยแพร่ข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- ประโยชน์ของระบบสารสนเทศสำนักงาน
 - ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงาน
 - ช่วยห้ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน โดยนำประโยชน์จากเทคโนโลยีมาใช้แทน
 - สามารถสร้างสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้
 - สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้

6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน



- การพัฒนาระบบสำนักงานให้เป็นระบบสารสนเทศสำนักงาน มีขั้นตอนดังนี้
 - วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ
 - เตรียมการกำหนดวิธีการนำระบบใหม่มาใช้ ศึกษาด้านความเหมาะสมทางด้านเทคนิค ความเหมาะสมทางด้านการปฏิบัติงาน
 - ตั้งงบประมาณ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบสำนักงานอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ติดตั้งระบบสำนักงานอัตโนมัติ แล้วทำการทดสอบการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรงตามความต้องการหรือไม่
 - การปฏิบัติงาน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานในระบบใหม่ชั่วระยะหนึ่ง ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า ได้ผลตรงตามเป้าหมายหรือไม่



- สำนักงานจะมีงาน 5 ประเภท ได้แก่
 - (1) การตัดสินใจ
 - (2) การจัดการเอกสาร
 - (3) การเก็บรักษา
 - (4) การจัดเตรียมข้อมูล และ
 - (5) การติดต่อสื่อสาร
- ในส่วนประกอบหลักของระบบสารสนเทศสำนักงานจะประกอบด้วย (1) ระบบการจัดเอกสาร (2) ระบบการจัดการข่าวสาร (3) ระบบประชุมทางไกล และ (5) ระบบสนับสนุนการดำเนินงานในสำนักงาน



คำถามทบทวน



- ระบบสารสนเทศสำนักงาน (OIS) หมายถึงอะไร
- ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศสำนักงานมีอะไรบ้าง จงอธิบาย
- จงอธิบายหน้าที่ของระบบจัดการเอกสารในระบบสารสนเทศสำนักงาน พร้อมยกตัวอย่าง
- จงอธิบายหน้าที่ของระบบควบคุมและส่งผ่านข่าวสารในระบบสารสนเทศสำนักงาน พร้อมยกตัวอย่าง
- จงเปรียบเทียบการทำงานของ Video teleconferencing กับ Audio teleconferencing ว่าแตกต่างกันอย่างไร
- จงยกตัวอย่างประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศสำนักงานมาใช้ (3 ตัวอย่าง)
- ถ้าต้องการพัฒนาระบบสำนักงานให้เป็นระบบสารสนเทศสำนักงาน ควรมีขั้นตอนอย่างไร จงอธิบาย