



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาศาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติ
ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
พระนครศรีอยุธยา เขต 1

ชญามัย สุธรรมรส

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มิถุนายน 2554



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติ
ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
พระนครศรีอยุธยา เขต 1

ชญามัย สุธรรมรส

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มิถุนายน 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

A STUDY OF CONDITIONS, PROBLEMS, AND SUGGESTIONS ON COMMUNICATION
VIA E-OFFICE OF THE PRIMARY SCHOOLS UNDER PHRANAKHON SI AYUTTHAYA
PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE, AREA 1

CHAYAMAI SUTHAMMAROS

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Administration
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

June 2011



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงาน
อัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

โดย ชญามัย สุธรรมรส

สาขา การบริหารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา คร.ชิตชัย สนั่นเสียง

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม คร.รวีวัตร์ สิริภูบาล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ดร.พรเทพ ฐู่แผน)

.....กรรมการ
(ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง)

.....กรรมการ
(ดร.รวีวัตร์ สิริภูบาล)

.....กรรมการ
(ดร.กฤษณา กิจคดี)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

.....อธิการบดี
(ดร.นุรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

มิถุนายน พ.ศ. 2554



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชญาamay สุธีมรส. (2554). การศึกษาสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่าน
สำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :
ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง, ดร.รวีวัตร์ สิริภูบาล.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 195 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาพรวม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านการรับข่าวสาร ด้านการส่งข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสาร

2. ปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาพรวม มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านการรับข่าวสาร ด้านการส่งข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสาร

3. ข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 4 ด้านคือ 1) ด้านการส่งข่าวสาร พบว่า ควรพัฒนาระบบติดต่อสื่อสารให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และบุคลากรให้เพียงพอ 2) ด้านตัวข่าวสาร พบว่า ควรให้ความรู้กับบุคลากรที่รับผิดชอบ ควรใช้การส่งข่าวสารโดยใช้โปรแกรมพื้นฐาน 3) ด้านช่องทางข่าวสาร พบว่า ควรมีการปรับปรุงการเชื่อมต่อเครือข่าย หรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ด้านการรับข่าวสาร พบว่า ควรหางบประมาณ จัดหาบุคลากร และมีการจัดอบรมบุคลากร รวมทั้งวางแผน จัดหาอาคารสถานที่เชื่อมต่อโยงระบบเครือข่าย ก่อตั้งระบบควบคุม ดูแลระบบเครือข่าย เพิ่มการกำกับ ติดตามการใช้งบประมาณและทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Chayamai Suthammaros. (2011). **A Study of Conditions, Problems, and Suggestions on Communication via E-office of the Primary Schools under Phranakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service, Area 1.** A Thesis for M.Ed. (Educational Administration). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory committee: Dr.Chidchai Sananseang, Dr.Raweevat Siripubarn.

ABSTRACT

This research aimed to study the conditions, problems and suggestions on communication via e-office of the primary schools under Phranakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service, Area 1. The population employed were 195 schools under Phranakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Office, Area 1. The research instrument was a five – point rating scale questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean and standard deviation. The findings indicated as follows:

1. The communication conditions via e-office of the primary schools were high when they were considered as a whole, ordered from high to low levels: information receiving, sending, channels, and message.
2. The level of the problems in communication via e-office of the primary schools were low when it was considered as a whole, ordered from high to low : information receiving, sending, channels, and message.
3. The suggestions for communication via e-office of the primary schools included : 1) the system should be modernized and work faster as well as sufficient computer terminals and staff in terms of sending information ; 2) regarding a message, the personnel in charge should be provided with knowledge, and the information should be online via the basic programs; 3) in terms of information channels, the network should be improved or the information channels should be increased for being more efficient; and 4) concerning information receiving, more budget, more staff, more training and more planning were required. Facilities for linkage of the network with controlling system, maintenance, as well as budget follow up and efficient resources usage were also suggested.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.รวีวัตร์ สิริภูบาล กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาช่วยเหลือให้แนวคิด ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดี มาตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.พรเทพ ฐู่แผน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.กฤษณา กิตติ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ตลอดจนได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้สมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นายเกรียงพงศ์ ภูมिरาช รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 นายพิสันต์ เหล็กงาม รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ดร.กฤษณา กิตติ ศึกษาานิเทศก์ นายฉลอง ชาตรูปะชีวิน ศึกษาานิเทศก์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิป เอมรัฐ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตรวจความตรงของแบบสอบถาม และได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามในการวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาการบริหารการศึกษาทุกท่านที่ให้การสนับสนุนเรื่องต่างๆ ไป และท้ายสุดขอขอบคุณครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย ที่ให้กำลังใจไปลอบใจไม่ให้ย่อท้อ จนบังเกิดผลสำเร็จในการวิจัย

ชญามัย สุธรรมรส



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	11
ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	11
วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร.....	12
ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร.....	14
องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร	15
วิธีการติดต่อสื่อสาร	25
สำนักงานอัตโนมัติ.....	28
ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ	28
วัตถุประสงค์ของสำนักงานอัตโนมัติ.....	30
ความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ	31



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ.....	33
	เทคโนโลยี อุปกรณ์ และระบบสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ.....	38
	การติดต่อสื่อสารสำนักงานอัตโนมัติ.....	50
	การติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานเขตพื้นที่	
	การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.....	52
	โครงสร้างการรับหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ.....	53
	โครงสร้างการส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ.....	54
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
	งานวิจัยในประเทศ.....	55
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	59
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	61
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
	การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	62
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	65
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
	ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงาน	
	อัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	
	ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.....	68
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงาน	
	อัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	
	ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.....	77



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงาน อัตโนมัติ ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1	89
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการวิจัย	92
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก.....	107
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	108
ภาคผนวก ข จดหมายเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย หนังสือ ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	110
ภาคผนวก ค ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะ การติดต่อ สื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.....	118
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	131
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ จำนวน 30 คน	143
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	146



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินิตยสาร

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามสถานภาพ	66
2	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับสภาพการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติ ของสถานศึกษา ด้านการส่งข่าวสาร	68
3	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับสภาพการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติ ของสถานศึกษา ด้านตัวข่าวสาร	71
4	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับสภาพการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติ ของสถานศึกษา ด้านช่องทางข่าวสาร	73
5	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับสภาพการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติ ของสถานศึกษา ด้านการรับข่าวสาร	75
6	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับสภาพการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษา ในภาพรวม	77
7	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติ ของสถานศึกษา ด้านการส่งข่าวสาร	78
8	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษา ด้านตัวข่าวสาร	81
9	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษา ด้านช่องทางข่าวสาร	83
10	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษา ด้านการรับข่าวสาร	86
11	ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษา ในภาพรวม	88
12	ข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.....	89



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร	14
3 องค์ประกอบของระบบการติดต่อสื่อสาร	20
4 กระบวนการและองค์ประกอบของการสื่อสาร	21
5 แบบจำลองการติดต่อสื่อสารของ Berlo	23
6 โครงสร้างการรับหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ.....	53
7 โครงสร้างการส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ.....	54