



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพ ปัญหาและข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
 - 1.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร
 - 1.3 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
 - 1.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร
 - 1.5 วิธีการติดต่อสื่อสาร
2. สำนักงานอัตโนมัติ
 - 2.1 ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของสำนักงานอัตโนมัติ
 - 2.3 ความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ
 - 2.4 องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ
 - 2.5 เทคโนโลยี อุปกรณ์ และระบบสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ
 - 2.6 การติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติ
3. การติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
 - 3.1 โครงสร้างการรับหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ
 - 3.2 โครงสร้างการส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ



1. แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

1.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการได้ให้ความหมายการสื่อสาร ตามแนวคิด ดังนี้

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544 : 188) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็น กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อความระหว่างผู้ส่งและผู้รับ

กิตติ ภัคคีวัฒนะกุล (2546 : 156) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อระหว่างมนุษย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอ หรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ความต้องการความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนความคิดเห็นให้รับรู้เรื่องราวร่วมกัน และเกิดการตอบสนองระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยอาศัยสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร

กิติมา สุรสนธิ (2548 : 1) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการสร้างความคล้อยคลึงให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารลักษณะใดก็ตามก็มักมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ อยู่ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องสารและผู้รับสารและองค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

ฉาตยา ฉาบนาค (2548 : 90) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารเป็นการโอนถ่ายข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้รับและผู้ส่ง โดยใช้ระบบทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นตัวกลางโดยมีผู้รับผิดชอบในการส่งหรือรับข้อมูล

พิพัฒน์ หิรัณย์วิชชากร (2548 : 29) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารข้อมูลเป็นแขนงหนึ่งของระบบการสื่อสาร การสื่อสารข้อมูล คือ การส่งข้อมูลจากหนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยผ่านวงจรสื่อสารซึ่งอาจเป็นระบบการส่งทางคลื่นไฟฟ้าหรือคลื่นแสงก็ได้

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2548 : 17) ได้สรุปความหมายการติดต่อสื่อสารข้อมูลเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างอุปกรณ์สองอุปกรณ์ ผ่านตัวกลางในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารข้อมูลระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สองเครื่องด้วยการใช้สายเคเบิลเป็นตัวกลางในการสื่อสาร นอกจากนี้ การสื่อสารข้อมูลยังมีทั้งการสื่อสารระยะใกล้หรือแบบโลคอลในกรณีที่อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ อยู่ในบริเวณเดียวกัน และการสื่อสารระยะไกลหรือแบบรีโมต ซึ่งอุปกรณ์การสื่อสารจะอยู่ไกลกัน หรือต่างพื้นที่

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2549 : ออนไลน์) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการรับและการถ่ายทอดข้อมูลอันได้แก่ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึกทัศนคติ หรือเนื้อหาสาระต่างๆ ที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกันจากบุคคลไปสู่บุคคลหรือจากบุคคลไปสู่กลุ่มหรือจากกลุ่มไปสู่กลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจ การชักจูงใจหรือมุ่งให้ความรู้หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำตามที่ประสงค์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

สุพานี สถฤษฎ์วานิช (2549 : 337) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารเป็นการเคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างตามที่ต้องการ

มิลเลอร์ (Miller. 1951 : 80) ให้ความหมายการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

เบอร์โล (Berlo. 1969 : 12) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการทำให้มีอิทธิพลเหนือคนอื่น (Influence) และมีผลกระทบต่อคนอื่นด้วยเจตนา

วีเวอร์ (Weaver. 1963 : 1) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่าง ที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของอีกคนหนึ่ง ไม่ใช่เพียงการพูดและการเขียนเท่านั้น แต่รวมถึง ดนตรี ภาพ การแสดง และพฤติกรรมอื่น ๆ ของมนุษย์

ชเรมม์ (Schramm. 1971 : 34) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกัน ต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าว

ออสกู๊ด (Osgood. 1974 : 12) ให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมต่อสองฝ่าย

โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers & Shoemaker. 1976 : 34) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ

ฮาโรแลน (Halloran. 1978 : 27) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารและความเข้าใจจากคนหนึ่ง หรือหลายคน ไปยังอีกคนหนึ่ง หรือหลายคน

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตนไปยังบุคคลอื่น และการรับความรู้ ความคิดจากบุคคลอื่น มาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยกระบวนการของการสื่อสาร ซึ่งการถ่ายทอดและการรับความรู้ ความคิด 3 ลักษณะ คือ การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด และการถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม

1.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

กิติมา สุรสนธิ (2548 : 26-27) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารโดยพิจารณาจากประเด็นของจุดมุ่งหมายในการสื่อสารของผู้ส่งสารหรือผู้รับสารได้ ดังนี้

1. การพิจารณาวัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการสื่อสาร ซึ่งอาจพิจารณาจากความตั้งใจของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการสื่อสารในแต่ละครั้ง
2. การพิจารณาถึงลักษณะการนำการสื่อสารไปใช้เพื่อให้เกิดผลทันทีในขณะนั้น



3. การพิจารณาถึงความต้องการที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและสังคมของผู้ส่งสาร

ฉัตรยา ฉานนาค (2548 : 93) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

1. เพื่อรับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งกำเนิดข้อมูล
2. เพื่อส่งและกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
3. เพื่อลดเวลาในการทำงาน
4. เพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งข่าวสาร
5. เพื่อช่วยขยายการดำเนินงานขององค์การ
6. เพื่อช่วยปรับปรุงการบริหารงานขององค์การ

ฉัตรภูพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 203-205) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารจะแตกต่างกันตามความต้องการในการติดต่อสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารในแต่ละครั้ง โดยทั่วไปแล้วการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ดังนี้

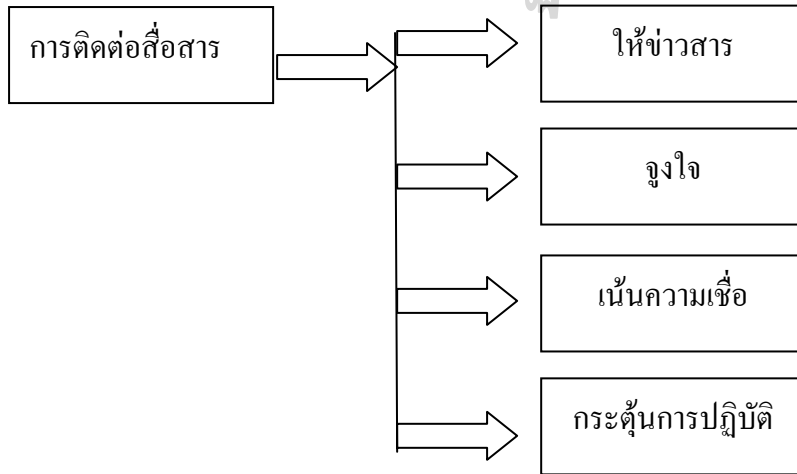
1. เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารโดยที่บุคคลจะทำการติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารที่ตนต้องการจะส่งผ่านและสร้างความเข้าใจให้แก่บุคคลอื่น โดยอาจใช้วิธีการบอก การเล่า การตีพิมพ์

2. เพื่อจูงใจ การโน้มน้าวและจูงใจ โดยที่บุคคลจะใช้การติดต่อสื่อสารจูงใจบุคคลอื่นให้รับรู้และเกิดความเชื่อตามที่ตนต้องการ ซึ่งผู้ส่งสารอาจใช้วิธีการหลายอย่าง เช่น การพูดการเขียน

3. เน้นความเชื่อผู้ให้ข้อมูลอาจใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อที่จะเน้นความเชื่อในข้อมูลข่าวสารที่เขาส่งไปแล้วอีกครั้ง เพื่อย้ำความเชื่อถือและข้อมูลที่ส่งให้ โดยเฉพาะสังคมในปัจจุบันที่แต่ละบุคคลต่างก็เผชิญกับการกระจายของข่าวสารข้อมูลที่มากมาย แตกต่างหลากหลายและรวดเร็ว ซึ่งอาจทำให้ผู้รับข่าวสารไม่สามารถรับสารได้ทั้งหมดในครั้งเดียวหรือที่เรียกว่าสารสนเทศเกิน หรือเกิดความสับสนในข่าวสารที่มีปริมาณมากเนื่องจากระยะเวลาหรือภาระงานหน้าที่ต่าง ๆ ดังนั้นผู้ส่งสารอาจต้องทำการติดต่อสื่อสารเพื่อเน้นย้ำ ความเชื่อของผู้รับสารในข่าวสารข้อมูลของตนอีกครั้ง โดยที่องค์กรอาจทำการเสริมแรงให้กับพนักงาน

4. กระตุ้นการปฏิบัติบุคคลอาจใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามที่ตนต้องการโดยอาศัยการบอก การสั่ง การจูงใจ การเตือนความทรงจำหรือการเน้นความเชื่อตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

รายละเอียดของวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแสดงได้ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : ณีภูษพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. 2548 : 205

พิพัฒน์ หิรัณย์วิชชากร (2548 : 23) ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารมีลักษณะแตกต่าง ๆ กันไป แต่ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารจะเหมือนกันคือ การส่งข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ข่าวสารที่ถูกส่งไปอาจจะเป็นเรื่องที่กำลังพูดคุยกัน เป็นข้อความในจดหมาย หรือเป็นเสียงดนตรีก็ได้ สำหรับการติดต่อสื่อสาร วัตถุประสงค์ก็คือการส่งข้อมูล เช่น ตัวอักษรซึ่งอยู่ในลักษณะของข้อมูลฐานสองที่ถูกเข้ารหัส เช่น รหัสแอสกี (ASCII Code)

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ เกิดความเข้าใจระหว่างกัน ทำให้สามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ตามความต้องการก่อให้เกิดการรวมพลังงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้หมดไป

1.3 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 137) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากในกระบวนการบริหาร เพราะการติดต่อสื่อสารคือกระบวนการสื่อข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บริหาร และระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในข่าวสารนั้น การสื่อสารที่ดีต้องใช้ทักษะและความสามารถในการสื่อ โดยการเรียนรู้ว่าสื่ออย่างไร โดยวิธีไหนที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีได้ เทคนิคการสื่อสารแบบใหม่ช่วยให้ผู้บริหารมีการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดีขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

วิเชียร วิทย์อุคม (2547 : 245) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ใหญ่หรือเล็กก็ตาม จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นสื่อนำความต้องการความคิดความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน ด้วยเหตุผล 2 ประการคือ

1. การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทาง การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม

2. การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาของผู้บริการค่อนข้างมาก

สุพานี สฤณภูวนิช (2549 : 339) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเพื่อเป้าหมายหรือเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อการแลกเปลี่ยนหรือให้ข่าวสารข้อมูล ข้อเท็จจริง ความเป็นมา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือทางเลือกต่าง ๆ ให้อีกฝ่ายได้รับทราบ จะได้เกิดความเข้าใจในทิศทางที่พึงประสงค์

2. เพื่อให้ผู้พูดได้แสดงอารมณ์ และความรู้สึกจะได้รู้สึกผ่อนคลายความเครียดความกดดัน สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อผู้บริหาร องค์กร หรือหน่วยงานมาก เพราะบุคคลต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานกันตลอดเวลา เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ที่ความต้องการอย่างทันท่วงเวลา มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่นเดียวกับพฤติกรรมอย่างอื่น เช่น การกินอยู่หลับนอน การทำงาน การเล่นเกม และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นประจำในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะการสื่อสารในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นอาจเกิดขึ้นทั้งการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง สื่อสารกับสัตว์อื่น ตลอดถึงการสื่อสารกับเครื่องมือ โดยเฉพาะปัจจุบันได้มีการค้นพบ และนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานต่าง ๆ อย่างมากจึงมีการสื่อสารรูปแบบใหม่เกิดขึ้น คือ การสื่อสารกับเครื่องมือ

กิติมา สุรสนธิ (2548 : 8-26) ได้สรุปองค์ประกอบของการสื่อสารต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๆ 4 ส่วนเป็นอย่างน้อย คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องสาร และผู้รับสาร ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร ทั้งการเลือกข้อมูลข่าวสารที่จะส่งถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้อาสาไปถึงผู้รับสาร รวมทั้งการเลือกและกำหนดผู้รับสารที่จะเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือในด้านใดด้านหนึ่งกับบุคคลที่ตนสื่อสารด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

2. สาร สารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมายและถูกแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งโดยทั่วไปสารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

2.1 รหัสสาร คือ ภาษาหรือสัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อแสดงออกหรือใช้แทนความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยมและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของผู้ส่งสารซึ่งรหัสสารอาจถูกแสดงออกมาเป็นสารที่เป็นทั้งภาษาพูด ภาษาเขียนที่เรียกว่า วจนภาษา เช่น กิริยา ท่าทาง อากัปกิริยาหรือ ภาพ การที่ผู้ส่งสารจะเลือกใช้รหัสสารแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับระบบสังคม วัฒนธรรม สภาพถิ่นที่อยู่อาศัยทั้งของบุคคลผู้ส่งสาร และผู้รับสารว่าจะสามารถเข้าใจความหมายจากรหัสส่งสารร่วมกันได้มากน้อยเพียงใด

2.2 เนื้อหาสาร หมายถึง เรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการถ่ายทอดหรือส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งเนื้อหาของสารนั้นอาจแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท หลายลักษณะตามเนื้อหาของสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เนื้อหาโดยทั่วไป และเนื้อหาเฉพาะเนื้อหาเชิงวิชาการต่าง ๆ และเนื้อหาที่ไม่ใช่เนื้อหาเชิงวิชาการ หรืออาจเป็นเนื้อหาประเภทบอกเล่า เนื้อหาประเภทความคิดเห็น เนื้อหาประเภทข่าว เนื้อหาประเภทบันเทิง

2.3 การจัดเรียงลำดับของสาร หมายถึง รูปแบบวิธีการในการนำรหัสสารมาเรียบเรียงเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการ ซึ่งมักจะขึ้นอยู่กับลักษณะ โครงสร้างของภาษา และบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่การจัดเรียงลำดับสารจะออกมาในรูปแบบลีลาส่วนตัวตามบุคลิกลักษณะของผู้ส่งแต่ละคนว่ามีบุคลิกลักษณะแตกต่างกันอย่างไร เช่น คนที่อารมณ์เย็นมักจะพูดจาด้วยวิธีการที่สุภาพ สุขุมเยือกเย็น ในขณะที่คนอารมณ์ร้อนมักจะพูดแบบรวบรัดสรุป เพื่อให้จบเร็ว ๆ

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร จึงหมายถึงประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ที่ใช้ในการรับรู้ความหมายจากสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส หรือนอกจากนี้ ช่องสารหรือสื่อยังอาจ หมายถึงคลื่นแสงคลื่นเสียงและอากาศที่อยู่รอบ ๆ ตัวของเราด้วยแบ่งสื่อออกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

3.1 เกณฑ์สื่อที่เป็นสื่อบุคคล การใช้เกณฑ์พิจารณาสื่อที่ใช้เป็นบุคคลหรือไม่ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1.1 สื่อบุคคล คือ การใช้บุคคลเป็นผู้นำเป็นผู้ส่งสารหรือ เป็นผู้ถ่ายทอดสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร หรือในอีกแง่หนึ่งก็คือ ตัวผู้ส่งสารนั่นเอง ซึ่งบุคคลผู้นี้จะเป็นผู้เข้ารหัสสารส่งไปให้ผู้รับเพื่อให้ผู้รับได้รับรู้และเข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ

3.1.2 สื่อมวลชน หมายถึง สื่อที่ไม่ใช่บุคคล ได้แก่ สื่อมวลชน หรือ สื่อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

ระยะไกลที่ถูกนำมาใช้เป็นช่องทางในการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับ สำหรับสื่อมวลชนจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้การเขียนและการพิมพ์เป็นหลักในการส่งข้อมูล ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือแผ่นพับ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสื่อที่ใช้ไฟฟ้าในการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูล ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์

3.2 เกณฑ์การมีส่วนร่วมในสื่อของผู้รับสาร แบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท

3.2.1 สื่อร้อน คือ สื่อที่ผู้รับสารเข้าไปมีบทบาท มีส่วนร่วมได้น้อยไม่ว่าจะเป็นการเลือกเปิดรับ เลือกสนใจหรือการใช้จินตนาการเกี่ยวกับข่าวสารที่ถูกถ่ายทอดหรือส่งออกมาจากผู้ส่งสาร สื่อร้อนจึงเป็นสื่อที่ผู้รับไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก

3.2.2 สื่อเย็น คือ สื่อที่ผู้รับสารเข้าไปมีบทบาท มีส่วนร่วมกับสื่อได้มากผู้รับสารจำเป็นต้องใช้ความพยายามในการรับรู้และทำความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารมาก จะต้องมีส่วนร่วมจินตนาการที่ดี จึงสามารถรับรู้และเข้าใจสารตามกับผู้ส่งต้องการได้

3.3 เกณฑ์แหล่งกำเนิดสื่อ สิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จของการเลือกใช้สื่อในการสื่อสาร คือ การเลือกยุทธวิธีหรือกลยุทธ์ในการสื่อของผู้ส่งสารว่าผู้ส่งสารจะสามารถใช้สื่อต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับผู้รับสารและสถานการณ์การสื่อสารได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งรูปแบบวิธีการใช้สื่อให้มีประสิทธิภาพนั้นมีลักษณะดังนี้

3.3.1 การใช้สื่อเดียว เป็นการใช้สื่อหนึ่งในการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร เช่น ผู้ส่งสารใช้สื่อบุคคลในการบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับสารโดยเลือกใช้สื่อวิทยุเพียงสื่อเดียวในการถ่ายทอดความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร ซึ่งจะมีข้อจำกัดในเรื่องความทั่วถึงของการเข้าถึงของผู้รับ การใช้สื่อเพียงสื่อเดียวจึงอาจเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมากไม่ได้ในปัจจุบันมักไม่ใช้กลยุทธ์การใช้สื่อในลักษณะนี้แล้ว

3.3.2 การใช้สื่อแบบผสม เป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารโดยการใช้สื่อหลายประเภทหรือหลายสื่อเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งในเวลาเดียวกันพร้อม ๆ กันเพื่อให้ความสามารถเข้าถึงผู้รับได้อย่างกว้างขวางสามารถสร้างความน่าสนใจ และเข้าใจรับรู้ข่าวสารได้อย่างต่อเนื่องและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งการใช้สื่อผสมนี้ผู้ส่งจะใช้สื่อตั้งแต่ 2 ชนิดขึ้นไปในการสื่อสารในปัจจุบันสื่อเดียวอาจมีคุณสมบัติเป็นสื่อหลาย ๆ ชนิดได้ เช่น สื่อคอมพิวเตอร์ไม่ว่าผู้ส่งจะใช้กลยุทธ์อะไรในการใช้สื่อในการสื่อสารก็ตาม และการสื่อสารจะเกิดประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสื่อ ดังนี้

3.3.2.1 ความเหมาะสมของสื่อกับผู้ส่งสาร หมายถึง การเข้ากันได้กับความสามารถ ความชำนาญการในการใช้สื่อประเภทนั้น ๆ ของผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งเป็นผู้ที่มีความสามารถด้านการเขียนหนังสือก็ควรเลือกวิธีการเขียนในการสื่อสาร หรือหากผู้ส่งมีความสามารถหรือความถนัดในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ก็ควรใช้สื่อคอมพิวเตอร์ตามที่ถนัดซึ่งจะทำให้การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น



3.3.2.2 ความเหมาะสมของสื่อกับเนื้อหาของสาร ซึ่งได้แก่ ระดับของความสามารถของสื่อแต่ละประเภทที่จะเป็นตัวกลางที่สามารถถ่ายทอดข่าวสารเนื้อหา อารมณ์ ความรู้สึก นึกคิดต่าง ๆ ของผู้ส่งได้ดี หรือได้ครบถ้วนมากน้อยแค่ไหนเพียงใดถ้าหากสารมีเนื้อหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนมาก ๆ การพูดเพียงอย่างเดียวก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจหรือเกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดไปจากสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการได้ ดังนั้นหากมีภาพ และมีการบรรยายประกอบก็จะทำให้ผู้รับเข้าใจได้ดี และง่ายยิ่งขึ้น

3.3.2.3 ความเหมาะสมของสื่อกับผู้รับสาร ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงสื่อประเภทต่าง ๆ ของผู้รับสาร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ผู้รับจะต้องมีความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ จึงจะสามารถรับข่าวสารจากสื่อประเภทนี้ได้ ดังนั้นในการเลือกสื่อจึงจำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้รับสารเข้าถึงสื่อประเภทหรือชนิดนั้น ๆ ได้หรือไม่

3.3.2.4 ความเหมาะสมของสื่อกับสภาพแวดล้อม หมายถึง การเข้าถึงได้ของสื่อหรือสมรรถนะของสื่อที่จะสามารถส่งสัญญาณหรือข้อมูลได้ในสภาพแวดล้อมของการสื่อสารที่เป็นอยู่ในขณะนั้นได้ดีเพียงใด เช่น สภาพพื้นที่บางแห่งอาจเป็นภูเขา หรือเป็นเกาะ หรือพื้นที่ที่มีความแปรปรวนของสภาพอากาศสูง ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้สื่อที่ส่งสัญญาณด้วยคลื่น เช่น สื่อโทรทัศน์หรือวิทยุ ดังนั้นพื้นที่ที่สื่อเกือบทุกประเภทสามารถใช้ได้ก็คือสภาพพื้นที่ที่เป็นที่ราบมีความเจริญ มีระบบสาธารณูปโภคครบครันก็จะทำให้การเลือกใช้สื่อทำได้ง่ายกว่าพื้นที่ชนบทที่มีข้อจำกัดค่อนข้างสูง

3.3.2.5 ความเหมาะสมของสื่อกับปัจจัยด้านเงินทุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ค่อนข้างสำคัญ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่อุปกรณ์และเครื่องมือการสื่อสารที่ทันสมัยมีราคาแพงสื่อแต่ละประเภทจะมีค่าใช้จ่ายหรือการลงทุนที่แตกต่างกัน ดังนั้นเงินทุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ส่งสารจะพิจารณาในการเลือกผลิตหรือใช้สื่อในการสื่อสารด้วย

4. ผู้รับสาร คำที่ใช้เรียกผู้รับสาร เช่น ผู้รับ ผู้ถอดรหัส ผู้รับสารเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารจะมีความหมายอย่างไร จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารนั้นจะเลือกรับสารเลือกที่จะตีความและจะทำความเข้าใจต่อข่าวสารที่ตนเองได้รับนั้นอย่างไร บุคคลที่จะแสดงว่าการสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ นั่นก็คือ ผู้รับสาร เช่น ถ้าผู้รับสารต้องการรับสารตามที่ผู้ส่งสารส่งอยู่ในขณะนั้น และผู้รับสารสามารถทำความเข้าใจต่อสารนั้นได้ การสื่อสารก็จะสำเร็จโดยง่าย ในทางกลับกันหากผู้รับสารขาดความสนใจไม่พยายามรับหรือไม่สามารถทำความเข้าใจในสารที่ผู้ส่งส่งให้ได้ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นล้มเหลว ดังนั้น การสื่อสารทุกครั้งสิ่งที่ผู้ส่งจะต้องให้ความสำคัญและต้องคำนึงถึงอย่างมากก็คือตัวผู้รับสาร สิ่งที่มีผลหรือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การตีความและการทำความเข้าใจในข่าวสารของผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้การ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

สื่อสารประสบความสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะความสามารถ ความชำนาญในการถอดรหัสสาร รวมถึงทัศนคติในการสื่อสาร ความรู้ในเรื่องสารและการสื่อสารของผู้รับสาร มีผลทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้หรือไม่

5. โปรโตคอลและซอฟต์แวร์ โปรโตคอล หมายถึง กฎระเบียบมาตรฐานหรือข้อกำหนด ขั้นตอน ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้ผู้รับและผู้ส่งสามารถสื่อสารกัน ได้เข้าใจ ซอฟต์แวร์ หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น โปรแกรมรับส่งอีเมล

ฉาตยา ฉาบนาค (2548 : 91-92) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารประกอบไปด้วย

1. ผู้ส่งสารหรืออุปกรณ์ส่งข้อมูล คือ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสารที่อยู่ต้นทางโดยจัดเตรียมข้อมูล ข่าวสารและนำเข้าสู่อุปกรณ์สำหรับส่งข้อมูล เช่น บุคคล คอมพิวเตอร์

2. ผู้รับหรืออุปกรณ์รับข้อมูล คือ ผู้รับข้อมูลข่าวสารโดยรับข้อมูลข่าวสาร จากบุคคล หรือ จากอุปกรณ์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์

3. โปรโตคอล คือ อุปกรณ์วิธีการที่ใช้เป็นข้อกำหนดสำหรับการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้ส่ง ข้อมูลและผู้รับข้อมูลเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร

4. ซอฟต์แวร์ คือ โปรแกรมสำหรับดำเนินการ และควบคุมการส่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ได้ ข้อมูลตามที่กำหนดไว้

5. ข่าวสาร คือ รายละเอียด รูปแบบของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จะติดต่อสื่อสารมีหลาย รูปแบบ ดังนี้

5.1 ข้อมูล เป็นรายละเอียดข้อมูลข่าวสารที่สร้างขึ้น และจัดเก็บด้วยคอมพิวเตอร์ มีรูปแบบแน่นอน สามารถสื่อสารได้รวดเร็ว

5.2 ข้อความ อยู่ในรูปของเอกสารหรือตัวอักษร ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน นับจำนวน ค่อนข้างยาก และมีความสามารถในการส่งปานกลาง

6. ตัวกลาง คือ สื่อกลางที่ทำหน้าที่นำข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร หรืออุปกรณ์ ส่งต้นทางไปยังผู้รับสารอุปกรณ์ปลายทาง มีสายสัญญาณเชื่อมสัญญาณต่อกันระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร

7. การเข้ารหัส คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย การเข้ารหัสเป็นการแปลข่าวสารให้อยู่ในรูปพลังงานที่พร้อมจะส่ง ไปในสื่อกลางซึ่งหากผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีความเข้าใจที่ตรงกันแล้ว การสื่อสารจึงจะเกิดขึ้นได้

8. การถอดรหัส คือ ผู้รับข้อมูลข่าวสาร สามารถแปลพลังงานจากสื่อกลางให้กลับไปอยู่ใน รูปข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งต้องมีความเข้าใจในรหัสที่ตรงกัน

9. สัญญาณรบกวน คือ สิ่งที่อยู่ในธรรมชาติที่มารบกวนระบบอาจเกิดขึ้นได้กับผู้ส่ง ข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร และช่องทางการสื่อสาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

พิพัฒน์ หิรัณย์วิชชากร (2548 : 23-24) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารมีอย่างน้อย 3 ประการ คือ ผู้ส่ง สร้างข้อมูลและส่งข้อมูลไป ผู้รับ ปลายทางของการส่งข่าวสารและตัวกลางในการส่งนำข้อมูลจากผู้ส่งไปให้ผู้รับ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของระบบการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : พิพัฒน์ หิรัณย์วิชชากร. 2548 : 23

องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารซึ่งสัมพันธ์กับการทำงานของระบบการสื่อสารซึ่งระบบการสื่อสารดีหรือเลวนั้น ได้แก่

1. การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อข่าวสารสามารถ เข้าใจได้ดีจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อใช้ภาษาที่ทั้งสองฝ่ายเข้าใจ หรือกรณีของฝ่ายส่งข้อมูลระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง หากฝ่ายส่ง ๆ ข้อมูลด้วยอัตราเร็ว 1,200 bps (bit per second : ครั้งต่อวินาที) แต่ฝ่ายรับถูกตั้งให้รับข้อมูลด้วยอัตราเร็ว 9,600 bps การรับข้อมูลนั้นก็ไม่มีประสพผลสำเร็จ

2. คุณลักษณะเฉพาะตัว ขององค์ประกอบแต่ละอย่าง ไม่ว่าจะผู้ส่ง หรือตัวกลางจะเป็นตัวกำหนดและจำกัดคุณลักษณะทั้งหมดของระบบสื่อสารได้ เช่น การส่งข้อมูล หากฝ่ายส่งข้อมูลได้ถึง 9,600 bps และฝ่ายรับสามารถรับข้อมูลได้ถึง 19,200 bps แต่ตัวกลางยอมให้ข้อมูลผ่านได้แค่ 2,400 bps ดังนั้นระบบจะถูกจำกัดให้ส่งข้อมูลได้แค่ 2,400 bps กรณีที่เป็นการส่งข้อมูลระหว่างเครือข่าย อัตราการส่งข้อมูลของระบบจะถูกจำกัดด้วยการส่งของเครือข่ายที่ยอมให้ข้อมูลผ่านด้วยอัตราที่ต่ำสุด คล้ายกับการไหลของน้ำผ่านท่อขนาดต่าง ๆ กัน อัตราการไหลของน้ำจะถูกจำกัดด้วยขนาดของท่อที่เล็กที่สุดเช่นเดียวกัน

3. การรบกวนเกิดขึ้นได้เสมอในระบบการสื่อสารใด ๆ ซึ่งหากการรบกวนมีมากก็จะส่งผลให้เกิดความผิดพลาดของการส่งข้อมูลได้มาก และทำให้ข้อมูลที่ส่งผ่านของระบบการสื่อสารนั้น ถูกส่งด้วยอัตราที่ต่ำลง

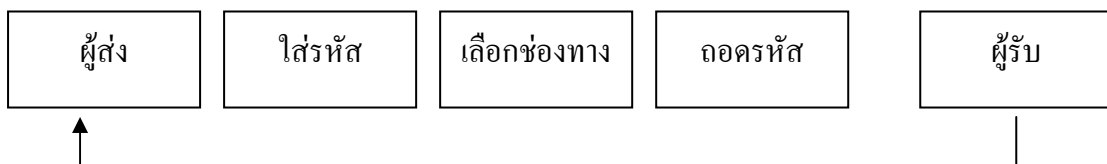


มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2548 : 24-26) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร 5 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลและข่าวสาร คือ ข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อความตัวเลข เสียง วิดีโอ หรือเรียกว่าสื่อประสม ข้อมูลข่าวสารจะถูกทำการเข้ารหัส เพื่อส่งผ่านตัวกลาง ส่งข้อมูล และเมื่อปลายทางได้รับข้อมูลที่ส่งมาจะทำการถอดรหัส เพื่อให้เป็นข้อมูล เช่นเดียวกับที่ส่งมา แต่ก็จะพบอุปสรรคจากสัญญาณรบกวนชนิดต่าง ๆ ได้
2. ผู้ส่งข้อมูล คือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับส่งข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจเป็นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ กล้องวิดีโอ
3. ผู้รับข้อมูลคือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับข้อมูลข่าวสารที่ส่งมาให้ซึ่งอาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ การรับข้อมูลจะต้องมีอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำหน้าที่ในการรับส่งข้อมูลก็คือ โมเด็ม
4. ตัวกลางในการส่งข้อมูล คือ เส้นทางที่สามารถนำข้อมูลที่รับส่งนั้น เดินทางไปยังจุดหมายปลายทางระหว่างกันได้ โดยตัวกลางในการส่งข้อมูลจะมีทั้งแบบมีสาย เช่น สายเคเบิล สายคู่เกลียว สายไฟเบอร์ออปติก และตัวกลางในการส่งข้อมูลแบบไร้สาย เช่น คลื่นวิทยุ ไมโครเวฟ และดาวเทียม
5. โพรโตคอล คือ กฎเกณฑ์ ระเบียบ หรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ เป็นข้อตกลงที่ใช้สำหรับเป็นมาตรฐานในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลให้ถูกต้องตรงกันอุปกรณ์ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสื่อสารเข้าใจตรงกันส่งผลให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องเปรียบเทียบคล้ายได้กับภาษาที่ใช้สื่อสารหากภาษาที่ใช้ในการสนทนาเป็นคนละภาษาส่งผลให้การสื่อสารไม่เข้าใจทำให้ผลการสื่อสารเกิดความล้มเหลว โพรโตคอลจึงมีความสำคัญต่อการสื่อสารบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549 : 340-342) กล่าวว่าโดยทั่วไปกระบวนการสื่อสารจะเป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตรที่เริ่มจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ซึ่งผู้ส่งก็จะเป็นผู้รับด้วยแต่ก็อาจแสดงองค์ประกอบและกระบวนการให้ง่ายเข้าใจ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 กระบวนการและองค์ประกอบของการสื่อสาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

22

สุพานี สฤษฏ์วานิช ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

1. ผู้ส่ง การสื่อสารจะเริ่มจากผู้ส่ง ที่จะต้องมีข้อมูลหรือความคิดบางส่วนบางอย่างที่ต้องการจะสื่อสารให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้รับทราบ
2. ข่าวสาร คือ สิ่งที่ต้องการส่ง โดยปกติผู้ส่งจะต้องแปลงสิ่งที่ต้องการส่งนี้ ออกไปให้อยู่ในรูปแบบที่อีกฝ่ายจะเข้าใจได้ ซึ่งจะเรียกว่าไสร้รหัส
3. การไสร้รหัส คือ การเลือกวิธีการที่จะแปลงความคิดออกมาให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ เช่น จากความคิดก็จะแปลมาเป็นภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษาสัญลักษณ์ต่าง ๆ
4. การสื่อสารช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ช่องทางจะเป็นตัวกลางในการสื่อสารในการเลือกช่องทางที่จะสื่อสารนั้น ทำได้หลายวิธี เช่น การพูดแบบเผชิญหน้า การโทรศัพท์การส่ง บันทึกรหัสข้อความ ส่งจดหมาย รายงาน ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ติดประกาศทั่วไปและเสียงตามสาย
5. การถอดรหัส เป็นการที่ผู้รับจะทำการตีความแปลความ และทำความเข้าใจในข่าวสาร ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ส่ง
6. ผู้รับ คือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งต้องการส่งข้อมูลไปให้
7. ข้อมูลย้อนกลับ ผู้รับจะแสดงให้ผู้ส่งให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารนี้ประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยการส่งผ่านข้อมูลย้อนกลับไปให้ผู้ส่ง ถ้าปราศจากการส่งข้อมูลย้อนกลับจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวซึ่งผู้ส่งจะไม่ทราบว่าผู้รับได้รับข่าวสารหรือไม่ และหรือมีความเข้าใจในข่าวสารที่ส่งไปให้เพียงใด และการส่งข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เกิดการติดต่อกันนั้นมีชีวิตชีวา มีความสนุกสนาน ทำให้สื่อสารสื่อสารต่อเนื่องไปได้โดยทั่วไปผู้รับมักไม่ค่อยได้ส่งข้อมูลย้อนกลับ เนื่องจากเกรงว่าเมื่อส่งไปแล้วอาจนำผลลบมาสู่ตน หรือบางกรณีพบว่าด้วยสถานะตำแหน่งที่แตกต่างกันมากทำให้ผู้รับไม่กล้าส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้ หรืออาจเป็นเพราะว่ากลัวจะถูกผู้ส่งมองว่าผู้รับไม่เก่ง ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ จึงไม่เข้าใจ ในข่าวสารที่ผู้ส่งมาให้ หรือบางกรณีพบว่าผู้รับอ่านท่าทีของผู้ส่งว่าขาดความสนใจในการสื่อสารไม่ได้แสดงความสนใจอย่างเพียงพอ ผู้รับจึงไม่กระตือรือร้นที่จะส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้

เบอร์โล (Berlo. 1969 : 7) กล่าวว่า รูปแบบองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารที่เรียกว่า SMCR มีความหมาย รูปแบบหรือแบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ Berlo (Berlo's Model of Communication) ดังภาพประกอบ 5 และอธิบายได้ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

S การส่งข่าวสาร (SOURCE)	M ข่าวสาร (MESSAGE)	C ช่องทางข่าวสาร (CHANNEL)	R การรับข่าวสาร (RECEIVER)
ทักษะการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม	ส่วนประกอบ โครงสร้าง เนื้อหา การนำเสนอสาร รหัส	การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การดมกลิ่น การลิ้มรส	ทักษะการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม

ภาพประกอบ 5 แบบจำลองการติดต่อสื่อสารของ Berlo

ที่มา : เบอร์โล (Berlo. 1969 : 72)

ถ้าหากจะถือเอา SMCR ของ Berlo เป็นแนวคิดผู้บริหารจะต้องศึกษาองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร (S) ด้านผู้รับข่าวสาร (R)
2. ด้านข่าวสาร (M) ข่าวสารที่จะส่งอาจอยู่ในหลายรูปแบบ
3. ด้านช่องทางของการสื่อสาร (C)
4. ด้านผู้รับข่าวสาร (R)

เราจำเป็นต้องเลือกส่งข่าวสารตามช่องทางที่เหมาะสมต่อผู้รับข่าวสารปัจจัยในแต่ละด้านตามองค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสารตามรูปแบบหรือแบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ Berlo มี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร หมายถึง แหล่งกำเนิดของข่าวสารหรือผู้ที่เลือกข่าวสารความคิดเห็นหรือประสบการณ์ส่งต่อไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารในกระบวนการติดต่อสื่อสาร Berlo ได้อธิบายไว้ว่าผู้ส่งสาร จะต้องมียุทธศาสตร์อย่างน้อย 5 ประการ คุณลักษณะทั้ง 5 ประการ จะเป็นบทบาทของ “ผู้รับสาร” ด้วย คือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

1.1 ทักษะในการสื่อสาร เช่น การมีความสามารถในการพูด การเขียน การอ่าน การฟัง และการคิดหาเหตุผล

1.2 ทักษะการคิด มีเจตคติที่ดีต่อทุกปัจจัยในแต่ละด้าน ตามองค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

1.3 ระดับความรู้ เป็นเรื่องที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องเนื้อหาเรื่องราว

1.4 ระบบสังคม ไม่ว่าผู้ใดจะเป็นผู้ส่งสาร และผู้รับสารก็ตามต่างก็ต้องอยู่ในระบบสังคม

1.5 วัฒนธรรม มนุษย์ในสังคมแต่ละกลุ่ม จะมีความเชื่อและดำเนินชีวิตในวิถีทางที่ต่างกัน หรือมีวัฒนธรรมต่างกัน ผู้ส่งสารจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจในวัฒนธรรมของผู้รับสาร เพื่อความสะดวกในการสื่อความหมาย

2. ด้านสาร หมายถึง สิ่งเร้าหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะผ่านออกไปสู่ผู้รับสาร คำว่า Message เป็นความหมายโดยทั่วไป มีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

2.1 รหัสของสาร คือ ข่าวสารที่ถูกแปลออกมาเป็นรหัสในหลายรูปแบบ

2.2 เนื้อหาของสาร คือ สารและรายละเอียดของเนื้อหาที่ผู้ส่งสารจะส่งให้ผู้รับสาร

2.3 การจัดสาร คือ การจัดการกับเนื้อหาที่จะใช้ในกระบวนการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการดังกล่าวนี้ จะต้องคำนึงถึง 2 สิ่งควบคู่กันไป คือ ส่วนประกอบและโครงสร้าง

3. ด้านช่องทางหรือสื่อ หมายถึง อุปกรณ์ หรือวิธีการหรือสายการบังคับบัญชาที่ข่าวสารผ่านเป็นลำดับขั้นตอนหรือประสาทสัมผัสทั้งห้าช่องทางหรือสื่อโดยทั่วไปมีอยู่ 2 ประเภท คือ

3.1 ช่องทางประสาทสัมผัส ได้แก่ การมองเห็น การได้ยินเสียง การสัมผัส การดมกลิ่นหรือนาสิกสัมผัส และการลิ้มรสหรือชีวสัมผัส เช่น ตาหู ฟัง การสัมผัส การดมกลิ่น และการชิมรส

3.2 การใช้ตัวกลางที่มนุษย์จัดสร้างขึ้น เช่น สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. ด้านผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับข่าวสารจากผู้ส่งสาร หรือจุดจุดหมายปลายทางที่ผู้ส่งสารจะส่งถึงการติดต่อสื่อสารจะได้ผลดีเพียงใดนั้น ผู้รับสารเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งผู้รับสารจะต้องมีคุณลักษณะ 5 ประการ คล้ายคลึงกับผู้ส่งสาร กล่าวคือ จะต้องมีความสามารถในการสื่อสารจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อตนเองต่อเรื่องที่จะสื่อสารและต่อผู้ส่งสาร จะต้องมีความรู้และความรู้ความสามารถในเนื้อหาเรื่องราวที่จะสื่อสารกัน Berlo รวมเข้าไว้ในรูปแบบ S-M-C-R ก็คือ การย้อนกลับ เมื่อผู้ส่งสารสื่อสารออกไป ผู้รับสาร รับสารแล้วจะมีปฏิกิริยาสนองย้อนกลับมา เพื่อให้ผู้ส่งสารรับรู้แล้วรับสารซึ่งได้กลายเป็นผู้ส่งสาร อันเป็นผลจากการย้อนกลับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบหลายด้าน เช่นประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร ความแตกต่างจะอยู่ที่ช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ด้าน คือ 1) ด้านผู้ส่งสาร 2) ด้านสาร 3) ด้านช่องทางหรือสื่อ และ 4) ด้านผู้รับสาร

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่องการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษารูปแบบหรือแบบจำลองกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ เบอร์โล (Berlo, 1969 : 7) จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แนวคิดของ Berlo มีความเหมาะสมกับงานวิจัย ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้เข้ารหัส สาร ช่องทางหรือสื่อ ผู้ถอดรหัส และผู้รับสาร ผู้ทำหน้าที่ส่งสารและผู้เข้ารหัสสามารถเป็นคน ๆ เดียวกันได้รวมเรียกว่า ผู้ส่งสารในทำนองเดียวกัน ผู้ทำหน้าที่ถอดรหัสและรับสารก็สามารถเป็นคน ๆ เดียวกันได้เช่นกัน รวมเรียกว่า ผู้รับสาร ดังนั้นปัจจัยในแต่ละด้านตามองค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ตามรูปแบบหรือแบบจำลองการติดต่อสื่อสารของ Berlo ที่มีชื่อเรียกแพร่หลายทั่วไปว่า S-M-C-R ซึ่งเขาได้รวมเอาองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการติดต่อสื่อสารไว้ 4 ด้าน คือ Source or Sender, Message, Channel และ Receiver ดังนี้

S ย่อมาจาก Source หมายถึง ผู้ส่งข่าวสาร

M ย่อมาจาก Message หมายถึง ข่าวสาร

C ย่อมาจาก Channel หมายถึง ช่องทางของการสื่อสาร

R ย่อมาจาก Receiver หมายถึง ผู้รับข่าวสาร

สรุปได้ว่า องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารมีส่วนที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน คือ แหล่งสาร หรือ ผู้ส่งสาร ด้านข่าวสาร ด้านช่องทางหรือสื่อ และด้านผู้รับสาร ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว นั้น ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนว่าบกพร่องในส่วนใดเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อการติดต่อสื่อสารขององค์กร

1.5 วิธีการติดต่อสื่อสาร

ปัจจุบันวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้เป็นพลวัต ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของเทคโนโลยี โดยปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้วิธีการติดต่อสื่อสาร หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรสมัยใหม่จึงสมควรต้องตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงความท้าทายของเทคโนโลยี และพยายามสร้างความเข้าใจในวิธีการ หรือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งที่มีอยู่ถูกพัฒนา และเกิดขึ้นใหม่ให้ตีเสมอ เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2545 : 320) ได้กล่าวถึงวิธีการติดต่อสื่อสารมีหลายวิธี ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา เช่น การโทรศัพท์ การพูดอย่างเป็นทางการในการประชุมในที่สาธารณะ หรือการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ
2. การติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย บันทึกรายงาน คู่มือจดหมายข่าว ที่เขียนบนกระดาษ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บนเครื่องคอมพิวเตอร์
3. การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่ถ้อยคำ ได้แก่
 - 3.1 การเคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น กิริยา ท่าทาง การใช้มือ การเดินระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
 - 3.2 การแสดงออกของหน้าและตา เช่น สีหน้า การมองสบตา การยิ้ม
 - 3.3 การแสดงออกของเสียง เช่น น้ำเสียง ความเร็วของการพูด ความดังของเสียง การถอนหายใจ การเงิบ การหัวเราะ

ฉัตรยา ฉานนาค (2548 : 93-94) ได้กล่าวถึงวิธีการติดต่อสื่อสารมี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบทิศทางเดียว ข้อมูลจะถูกส่งจากทิศทางหนึ่งไปยังอีกทิศทางหนึ่ง โดยผู้รับสารสามารถรับข้อมูลได้อย่างเดียวไม่สามารถส่งข้อมูลย้อนกลับมาได้
2. การติดต่อสื่อสารแบบกึ่งสองทาง การสื่อสารในลักษณะที่มีการสลับส่งและรับข้อมูล ไม่สามารถทำในเวลาเดียวกันได้ เช่น การใช้วิทยุสื่อสารที่มีการสลับกัน ไม่สามารถพูดพร้อมกันได้ สัญญาณในลักษณะนี้เรียกว่า การสื่อสารสายคู่

ฉัตรพันธ์ เขจรนนท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 211-215) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การสามารถกระทำได้หลายวิธี โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารตามโครงสร้างองค์การผ่านสายการบังคับบัญชา ไปตามลำดับชั้นต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงาน โดยการติดต่อสื่อสารจะกระทำอยู่ในรูปของภาษาเขียนที่เป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นการบันทึก จดหมายเหตุรายงานการประชุม คำสั่งนโยบาย เป้าหมาย และงบประมาณ เพื่อให้ผู้รับสารสามารถทำความเข้าใจ ปฏิบัติตามและใช้อ้างอิงได้อย่างชัดเจน โดยการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งจะต้องติดต่อสื่อสารประสานงานและทำงานร่วมกัน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการสามารถถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทักทาย การพูดคุยทางโทรศัพท์ การส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายหลายมิติ จึงช่วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

แพร่กระจายข่าวสารในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและยังสามารถที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

3. การติดต่อสื่อสารแบบกึ่งทางการ การพัฒนาและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีหลักสองประการ ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารและการดำเนินงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การดำเนินงานและการประสานงานภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปสู่ทิศทางที่มีความสามารถและประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนเพิ่มความถูกต้องและโปร่งใสขึ้น การติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ถูกนำมาใช้ในองค์กรและมีความสำคัญไม่ว่าจะเป็น ระบบเครือข่ายในพื้นที่ (Local area network : LAN) ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง (Wide area network : WAN) หรือ ระบบเครือข่ายผ่านดาวเทียม และเครือข่ายการติดต่อระหว่างประเทศที่เชื่อมโยงระบบเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทำให้การประมวลผลและการสื่อสารข้อมูลสามารถดำเนินไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ระบบเครือข่ายสื่อสารนี้เป็นส่วนประกอบสำคัญของระบบทางด่วนข้อมูล การติดต่อสื่อสารในเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงไม่เพียงเป็นการปรับรูปแบบของการส่งข้อมูล แต่ยังเป็นการปฏิวัติวิธีการที่บุคคลเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้การสื่อสารแลกเปลี่ยน การวิเคราะห์และตัดสินใจรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากการสื่อสารเป็นไปตามสายบังคับบัญชา หรือการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว ได้เกิดรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบใหม่ที่ได้รับการวางแผนให้ติดต่อเชื่อมโยงผ่านจุดหรือตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ผู้ใช้ระบบจะสามารถส่งผ่านข้อมูลระหว่างกันได้ในหลายรูปแบบ เช่น ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบตารางอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต เรียกการติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ว่าการติดต่อสื่อสารแบบกึ่งทางการ

สรุปได้ว่า วิธีการติดต่อสื่อสารเป็นการใช้เทคนิควิธีของผู้ส่งสาร ผู้รับสาร โดยใช้ช่องทาง เช่น จดหมาย โทรศัพท เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยรวดเร็ว ทำให้องค์กรสามารถติดต่อประสานงาน โดยเฉพาะงานเอกสาร งานสารบรรณ ที่ต้องเผยแพร่ลดขั้นตอนลดค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดผลดีต่อการบริหารจัดการ



2. สำนักงานอัตโนมัติ

ในปัจจุบันความต้องการทางด้านข่าวสารข้อมูลได้เพิ่มปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยกำลังมีการปฏิรูประบบราชการ ลดจำนวนข้าราชการลงในขณะที่ภารกิจหน้าที่มีมากขึ้น ดังนั้น จึงต้องนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาช่วยเพื่อการสืบค้นข้อมูล ส่งและรับข้อมูลข่าวสาร ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน ภายนอกองค์กรให้ทันการณ์ ส่งผลให้มีการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในการพัฒนาองค์กรหน่วยงานภาครัฐ เอกชน มากยิ่งขึ้น

2.1 ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ

มีนักวิชาการให้ให้ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติไว้ดังนี้

สัญญา คล่องในวัย (2541 : 14) ได้กล่าวว่าสำนักงานอัตโนมัติเป็นแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดปริมาณเอกสารหรือทำให้เป็นสำนักงานไร้กระดาษ ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ลดต้นทุน คือ การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 207) ให้ความหมายสำนักงานอัตโนมัติเป็นการนำเอาแนวความคิดในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำนักงานให้มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วมากขึ้น เป็นการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงานเป็นการลดปริมาณกระดาษลงสามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546 : 15) ได้กล่าวถึงสำนักงานอัตโนมัติเป็นแนวคิดและวิธีการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานมาเชื่อมโยงกันด้วยระบบสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทั้งในด้านการผลิตเอกสาร การเรียกค้นเอกสาร การประมวลผลข้อมูล การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกของสำนักงาน การนัดหมาย การประชุม และการตัดสินใจ

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546 : 352) ได้กล่าวว่าสำนักงานอัตโนมัติ เป็นกระบวนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน โดยการรวบรวมนำเครื่องมืออุปกรณ์อัตโนมัติและเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ตลอดจนมีระบบการติดต่อสื่อสารด้านอิเล็กทรอนิกส์ มาประกอบกันทำให้เกิดงานในสำนักงานกลายเป็นงานอัตโนมัติ

ฉวีวรรณ คีนสันเทียะ (2547 : 64) ได้กล่าวถึงสำนักงานอัตโนมัติ เป็นการจัดระบบงานภายในสำนักงานโดยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาให้เข้ากับระบบงานเดิมเพื่อความสะดวกรวดเร็วและความคล่องตัวในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานไม่ว่าจะเป็นการผลิตเอกสาร การรับส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นหลักโดยมีลักษณะการทำงานได้ตอบผ่านทางจอคอมพิวเตอร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548 : 179) ให้ความหมายสำนักงานอัตโนมัติ เป็นอุปกรณ์ และเครื่องมือในลักษณะของงานเดิม เช่น การพิมพ์ งานถ่ายเอกสาร การส่งโทรสารซึ่งเมื่อใช้ คอมพิวเตอร์สามารถทำงานแทนระบบเดิมได้ หรือเอาเครื่องคอมพิวเตอร์เดิมมาต่อเชื่อมกับคอมพิวเตอร์ ทำให้สำนักงานในปัจจุบันกลายเป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติ

มาลัย ม่วงเทศ (2548 : 18) ให้ความหมายสำนักงานอัตโนมัติ เป็นกระบวนการในการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาช่วยบุคลากรที่ทำงานในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้าน การปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร และการนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน

อัญชลี วรรณารวิวัฒน์ (2549 : 38) ได้กล่าวถึงสำนักงานอัตโนมัติเป็นการสื่อสารสมัยใหม่ที่ใช้ ในสำนักงาน การจัดการระบบการดำเนินงานภายในสำนักงานด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมดโดยใช้ คอมพิวเตอร์เป็นหลักในการรวบรวม แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ทันเหตุการณ์เป็นปัจจุบัน เพื่อนำมาตัดสินใจในการบริหารและการจัดการ

บิทเทอร์ (Bitter. 1992 : 724-725) สารานุกรมคอมพิวเตอร์ของสำนักพิมพ์แม็กมิลแลน อธิบายเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การจัดการด้วยระบบอัตโนมัติของสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้ใช้ประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพ และเกิดความคล่องตัวในการ ทำงานให้สำเร็จ โดยมีจุดมุ่งหมายให้สำนักงานอัตโนมัติกลายเป็นสำนักงานที่ใช้กระดาษน้อยลงด้วย การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในงานต่าง ๆ

คริสตัล (Crystal. 1997 : 781) กล่าวว่า สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึงการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อประสิทธิภาพของงานสำนักงาน เช่น การเตรียมเอกสาร การจัดการประจำวัน และการจัดแฟ้ม เอกสารทั่วไป นอกจากนี้คอมพิวเตอร์ ยังสามารถเชื่อมต่อในลักษณะเครือข่ายระยะใกล้ภายใน หน่วยงานด้วย

สรุปสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ภายในสำนักงาน เพื่อให้ ดำเนินการไปโดยอัตโนมัติ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติด้วยมือให้มากที่สุด เช่น จดหมายเวียน หากใช้ คอมพิวเตอร์ทำ ก็จะประหยัดเวลาได้มาก การสร้างระบบที่ใช้ในการประมวลข่าวสารข้อมูลไม่ว่า จะอยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข รูปภาพข้อความ และเสียงที่มีระบบเป็นรูปแบบสามารถเก็บ และเรียกมาใช้งานได้ตามต้องการ การบริหารข้อมูลข่าวสารสะดวกรวดเร็ว ปัจจัยที่สำคัญต่อระบบ สำนักงานอัตโนมัติคือ ระบบการสื่อสาร โทรคมนาคม ซึ่งเป็นการสื่อสารเชื่อมต่อในการรวบรวม แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ดังนั้นการได้เปรียบเสียเปรียบจึงวัดกันที่ใครมีข้อมูลข่าวสารเพื่อ



นำมาตัดสินใจได้ดีกว่า ถูกต้องกว่า ทันท่วงทีกว่า และรวดเร็วกว่าลดต้นทุนการผลิตหรือการบริการ แต่เพิ่มปริมาณงานบริการหรือผลผลิตส่งผลให้จำนวนบุคลากรหรือกำลังแรงงานในการควบคุมหรือดำเนินการลดลง ช่วยอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจการทำงาน และภาระการทำงานของบุคลากรลดลง

2.2 วัตถุประสงค์ของสำนักงานอัตโนมัติ

องค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักงานและระบบงานสารบรรณข้อมูลที่มีผลกระทบต่อต้นทุน สำนักงานอัตโนมัติจึงเป็นทางเลือกสำคัญในการนำมาเพื่อให้องค์กรประหยัดลดความซ้ำซ้อนของการทำงานและปัญหาการค้นหาเอกสารซึ่งองค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารข้อมูลผ่านสำนักงานอัตโนมัติ โดยความร่วมมือของบุคลากร ที่มีความชำนาญเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและระบบที่มีความทันสมัยมีผู้ให้วัตถุประสงค์ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 207) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์การนำสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงาน ดังนี้

1. เพื่อต้องการความสะดวก
2. เพื่อต้องการใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อลดปริมาณพนักงาน และปริมาณด้านเอกสาร
4. เพื่อความรวดเร็ว และต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน
5. เพื่อสามารถขยายงานต่อไปได้ในอนาคต

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546 : 352) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของสำนักงานอัตโนมัติคือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว เพิ่มความเร็ว และสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันเพื่อประโยชน์สูงสุดของสำนักงาน เครื่องมือที่เป็นพื้นฐานในสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรสาร ระบบโทรศัพท์ การประชุมทางไกล คอมพิวเตอร์

วิภาภรณ์ คิชฐพร (2547 : 19) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. ผลผลิตต้องเพิ่มขึ้น
2. ลดขั้นตอนการทำงานด้วยมือ หรือด้วยคน
3. ลดต้นทุนการดำเนินงาน
4. ลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

5. ลดข้อผิดพลาดโดยการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแบบฟอร์ม
6. ลดการทำงานรายงานที่ซ้ำซ้อน
7. ปรับปรุงการทำงานเป็นระบบเดียวกัน
8. ปรับปรุงระบบให้เป็นที่พอใจกับพนักงานโดยทำงานเป็นระบบ

มาลัย ม่วงเทศ (2548 : 20) ได้กล่าวว่าการนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้แทนที่ระบบสำนักงานเดิม เนื่องจากระบบสำนักงานอัตโนมัติเป็นระบบสำนักงานที่ทันสมัยเหมาะสมกับยุคเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อต้องการความสะดวกในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ได้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อลดปริมาณพนักงาน และปริมาณด้านเอกสาร
4. เพื่อความรวดเร็ว และต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน
5. เพื่อสามารถขยายงานต่อไปได้ในอนาคต

อัญชลี วรदारวิวัฒน์ (2549 : 39) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะช่วยผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์หาวิธีการแก้ปัญหา เผยแพร่ข้อมูล ดังนี้

1. ต้องการความสะดวก รวดเร็วด้านข้อมูล ข่าวสาร
2. ต้องการส่งผ่านระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ
3. ลดจำนวนพนักงาน และปริมาณงานด้านสารสนเทศ
4. ต้องการความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
5. สามารถขยายงานต่อไปได้ในอนาคต

สรุปวัตถุประสงค์สำนักงานอัตโนมัติ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานลดเวลาการทำงาน และลดปริมาณพนักงาน ลดปริมาณเอกสาร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนลดข้อผิดพลาด ผลผลิตเพิ่มขึ้น มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงานประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และสามารถขยายงานต่อไปได้ในอนาคต

2.3 ความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ

ปัจจุบันความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ ได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารการบริหารและจัดองค์การ เพื่อพัฒนาระบบสำนักงานแบบเดิมให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

ชนบดี ผดุงวิทย์ และนิรุช มงคลกิจ (2545 : 19-20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ เป็นแหล่งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ มากมายมาจากหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ หรือเสียง ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ส่งข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่กันและกัน จึงมีความสำคัญดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล
2. การแลกเปลี่ยนข้อมูล
3. การตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลข่าวสารเป็นพื้นฐานของการพิจารณา

ณิวัรรณ กีนสันเทียะ (2547 : 67) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติเป็นระบบที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันในสำนักงาน เช่น ระบบการจัดการเอกสารภายในสำนักงานและการบริหารเวลา ดังนี้

1. สามารถใช้สารสนเทศทรัพยากร และวัสดุครุภัณฑ์ร่วมกัน
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงาน เวลาและสถานที่
3. ได้สารสนเทศที่ต้องการอย่างถูกต้องและรวดเร็วตรงตามความต้องการ
4. สามารถขยายงานไปได้ในอนาคต
5. สามารถทำงานได้ต่อกับคอมพิวเตอร์ได้โดยตรงไม่ต้องเสียเวลาไปยังแหล่งข้อมูลสารสนเทศนั้น ๆ
6. ลดความซ้ำซ้อนในเรื่องของการจัดเก็บเอกสาร
7. เพิ่มประสิทธิภาพในสำนักงาน

มาลัย ม่วงเทศ (2548 : 19-20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติระบบสำนักงานอัตโนมัติส่วนใหญ่แล้วไม่ค่อยมีเรื่องของการใช้กระดาษเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องมีการสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรโดยรวมเกิดความก้าวหน้า ก้าวทันต่อยุคสมัย ซึ่งมีความสำคัญดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานที่ต้องจ่ายในสำนักงานเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ต้นทุนสูงตามไปด้วย
2. ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไม่ทันกับอัตราการขยายตัวทางธุรกิจ
3. การติดต่อสื่อสารเปิดโอกาสให้ผู้ใช้หรือสำนักงานต่าง ๆ สามารถนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไปใช้ในสำนักงานได้สะดวก เนื่องจากราคาลดลง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

33

สรุปได้ว่าระบบสำนักงานอัตโนมัติมีความสำคัญ คือ เป็นระบบที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันในสำนักงาน สามารถใช้ทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์ร่วมกัน ประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงานเวลา สถานที่ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเอกสาร รวบรวม แลกเปลี่ยนข้อมูล สืบค้นข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลข่าวสารเป็นพื้นฐานของการพิจารณา

2.4 องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ

การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยทำให้การปฏิบัติงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำ การเก็บรักษา การส่งข้อมูลการติดต่อสื่อสารในสำนักงาน ทั้งยังเป็นการลดปริมาณกระดาษลงสามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารสามารถนำเอาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บมาช่วยทำให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้นค้นหาได้ง่ายและประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์อื่นๆ อีกมากมายสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ แต่องค์ประกอบที่จะทำให้สำนักงานอัตโนมัติประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับนักวิชาการที่ให้แนวคิดไว้ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545 : 25-26) สำนักงานอัตโนมัติ มีความแตกต่างจากสำนักงานทั่วไป คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเชื่อมต่อการทำงานกับสารสนเทศของพนักงานและผู้บริหาร มีองค์ประกอบดังนี้

1. บุคลากร บุคลากรในสำนักงานอัตโนมัติไม่ได้แตกต่างจากบุคลากรสำนักงานธรรมดา แต่บุคลากรในสำนักงานอัตโนมัติจะต้องได้รับการฝึกอบรมให้คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำงานต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดขึ้น บุคลากรในสำนักงานอาจมีหลายกลุ่ม คือ

- 1.1 ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกระดับ
- 1.2 นักวิชาชีพ เช่น นักบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน สถาปนิก นักวิจัย
- 1.3 เลขานุการ เสมียน และพนักงาน

2. กระบวนการปฏิบัติงาน สิ่งที่ต้องปฏิบัติในสำนักงานอัตโนมัติ มีดังนี้

2.1 การรับเอกสารและข้อมูล การปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติเอกสารที่ได้รับเข้ามาจำนวนมากอาจจะเป็นกระดาษ แต่จะมีเอกสารจำนวนหนึ่งที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.2 การบันทึกเอกสารและข้อมูล เป็นการบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์เมื่อบันทึกแล้วปัญหาที่จะต้องระมัดระวังคือ การป้องกันรักษาความปลอดภัยไม่ให้ถูกผู้ประสงค์ร้ายมาโจรกรรมหรือลักลอบเปลี่ยนแปลงข้อมูล



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

2.3 การสื่อสารเอกสารและข้อมูล เป็นการส่งเอกสารที่เป็นกระดาษ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2.4 การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ การปฏิบัติงานด้านนี้เป็นการจัดทำสารสนเทศและรายงานความต้องการของผู้บริหาร สำนักงานอัตโนมัติสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมสามารถค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ได้สะดวกรวดเร็ว

2.5 การกระจายข่าวสาร การปฏิบัติงานด้านนี้เป็นการส่งข่าวสารไปยังผู้รับทั้งภายในและภายนอก สำนักงานอัตโนมัติสามารถกระจายข่าวสารไปยังผู้รับกลุ่มต่าง ๆ ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกรวดเร็ว

2.6 การขยายรูปแบบเอกสารสำนักงานอัตโนมัติต้องดำเนินการกับเอกสาร เช่น การถ่ายสำเนา การจัดพิมพ์ งานเหล่านี้จะมีปริมาณลดลงเปลี่ยนเป็นการจัดทำเอกสารเอาไว้ในแฟ้มเอกสารที่ผู้บริหารสามารถเข้าถึงและเรียกอ่านได้ทันที

3. เอกสาร ข้อมูล สารสนเทศ สำนักงานอัตโนมัติยังคงทำงานกับเอกสาร ข้อมูลและสารสนเทศในแบบต่าง ๆ ความแตกต่างอยู่ที่ปริมาณข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่คอมพิวเตอร์อ่านเข้าใจได้ทันที รูปแบบเอกสารมีความหลากหลายมีทั้งที่เป็นข้อความ ตัวเลข เสียง ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว แผนภาพ

4. เทคโนโลยี สำนักงานอัตโนมัติจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน

5. การบริหารจัดการ การบริหารสำนักงานอัตโนมัติมีดังนี้

5.1 ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ต้องเข้าใจว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพแต่เทคโนโลยีไม่ใช่จุดสิ้นสุดในตัวเอง การมีเทคโนโลยีจะไม่ช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลหากไม่จัดระบบสำนักงานและองค์ประกอบอื่น ๆ ให้เหมาะสม

5.2 ค่าใช้จ่ายในด้านเทคโนโลยีของสำนักงานอัตโนมัติจะมากกว่าสำนักงานธรรมดา

5.3 สำนักงานอัตโนมัติจะต้องมีระบบและมาตรฐานในการทำงาน มิฉะนั้นการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอาจมีปัญหาก่อเกิดขึ้นได้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 264) กล่าวถึงระบบสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง สารสนเทศที่ใช้บุคลากรน้อย โดยอาศัยเครื่องมืออัตโนมัติและรับสื่อสารเชื่อมโยงข่าวสารระหว่างเครื่องมือเหล่านั้นเข้าด้วยกัน สำนักงานอัตโนมัติมีจุดมุ่งหมายให้เป็น ระบบที่ไม่ใช้กระดาษส่งข่าวสารถึงกันด้วยข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แทนองค์ประกอบที่สำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ ประกอบไปด้วย

1. ระบบเครือข่าย คือ ระบบข่ายงานที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ระหว่างกันทั่วองค์กร

2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การสื่อสารข้อมูลข่าวสารระหว่างกันโดยอาศัยสัญญาณข้อมูลข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบข่ายงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

3. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ คือ การรวมตัวกันของระบบข่ายงานที่กระจายอยู่ทั่วโลก

4. ระบบไร้กระดาษ คือ ระบบที่ไม่ใช้กระดาษ

จรัส อติวิทยากรณ์ (2548 : 121-123) ในสำนักงานต่าง ๆ จะมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน และงานบางประเภทที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่ลักษณะความพิเศษของหน่วยงาน สำหรับภารกิจ ซึ่งปฏิบัติคล้าย ๆ กันในสำนักงานสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. การจัดการด้านเอกสาร

1.1 การผลิตเอกสารเพื่อจัดส่งสู่ภายนอก หรือเวียน แจก จัดส่ง ภายในสำนักงาน

1.2 การรับและส่ง เอกสาร ที่ผลิตจากแหล่งภายนอก เพื่อจัดการ ส่ง เวียนแจ้งหน่วยงาน

หรือบุคคลภายในหน่วยงาน

2. การจัดการด้านบุคลากร

2.1 การควบคุมการเข้า-ออก เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลการเข้าออกปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และเพื่อรักษาความปลอดภัยสำนักงาน

2.2 การนัดหมาย บุคคล/หน่วยงาน ภายในและภายนอกหน่วยงาน การจัดทำคู่มือ หมายกำหนดการ ปฏิทินงานที่ต้องปฏิบัติ

3. การจัดการด้านการสื่อสารการติดต่อสื่อสาร โดยวิธี โทรศัพท์ แฟกซ์ ฝากข้อความ ระหว่างบุคคล หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์การการจัดเก็บเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ประกอบ เป็นหลักฐานทางกฎหมาย การสืบค้นหาเอกสารมาใช้งานการจัดทำสำเนารับรองหลักฐานต่าง ๆ และการพิจารณาทำลายเอกสารที่จัดเก็บ

4. การจัดการด้านการประชุม การจัดการเกี่ยวกับการประชุม เช่น การจัดทำหนังสือเชิญ การดำเนินการประชุม การบันทึกการประชุม การนำเสนอข้อมูลในการประชุม

ทั้งการประชุมภายในและการประชุมภายนอกหน่วยงาน การจัดระบบประชาสัมพันธ์และการติดต่องานอัตโนมัติโดยบุคคลหรือปราศจากบุคคลทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน

จากการศึกษาลักษณะงานที่กระทำข้างต้น พบว่ามีคุณลักษณะทางเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ ดังนี้

1. โปรแกรมอ่านรหัสบาร์โค้ด และเครื่องรูดบัตรบาร์โค้ด

2. โปรแกรมแปลงเสียงอนาล็อกเป็นดิจิทัล

3. เครือข่ายชุมสายโทรศัพท์

4. โปรแกรมจัดการสื่อประสม ภาพ เสียง

5. อุปกรณ์รับส่งข้อมูล

6. แอลซีดีโปรเจกเตอร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

7. วงจรควบคุมการเปิด ปิดประตู
8. โปรแกรมเรียกใช้ฐานข้อมูล
9. โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล
10. โปรแกรมควบคุมการบีบ/อัด ขยายข้อมูล
11. โปรแกรมจัดการ/นำเสนอข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ณาตยา ฉาบนาค (2548 : 24) องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติจะต้องประกอบไปด้วย

1. ระบบเครือข่าย คือ ระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วทั้งองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน
2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การสื่อสารข้อมูลข่าวสารระหว่างกันโดยอาศัย

สัญญาณข้อมูล ข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย

3. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ คือ การรวมเครือข่ายทั่วโลกเข้าด้วยกันจนกลายเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่

สุภาณี เอาทองทิพย์ (ม.ป.ป. : 134-137) กล่าวถึงองค์ประกอบสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. คนหรือบุคลากร คนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อปริมาณและคุณภาพของงาน สำนักงานอัตโนมัติจะมีประสิทธิภาพ หรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับคน คนในสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ บุคลากรระดับต่าง ๆ มี 4 ระดับ คือ

- 1.1 ผู้บริหารระดับสูง
- 1.2 ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้น
- 1.3 ระดับช่างเทคนิค ฝ่ายวิชาการ และเชี่ยวชาญ
- 1.4 ระดับเลขานุการและเสมียน

2. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง ลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจกำหนดเป็นมาตรฐานในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งงานเสร็จเรียบร้อย ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อมูลหรืองานสำนักงานอัตโนมัติที่มีการใช้คอมพิวเตอร์มีด้วยกัน 8 ขั้นตอน คือ

- 2.1 การกำหนดแนวทางและวิธีการติดต่อสื่อสาร
- 2.2 การเตรียมการตามแนวทางที่วางไว้ ได้แก่ เตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ สื่อบันทึกข้อมูล

และเทคโนโลยีใช้ในสำนักงาน

- 2.3 การกำหนดกระบวนการดำเนินงาน
- 2.4 การตรวจสอบ เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล
- 2.5 การกระจายส่งข้อมูลออกไปยังผู้รับปลายทาง
- 2.6 การอัดสำเนาเก็บไว้ใช้คราวต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

2.7 การเก็บรวบรวมและกำหนดวิธีค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้

2.8 การจัดการเปลี่ยนแปลง ย้ายที่เก็บข้อมูล และลบข้อมูลทิ้ง

3. ข้อมูลและสารสนเทศ

3.1 ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงาน สถานภาพและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อมูลจำเป็นต่อการดำเนินงานในสำนักงานอัตโนมัติ กิจกรรมทุกอย่างจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเสมอ จึงมีการรวบรวมข้อมูลและบันทึกเก็บไว้ใช้ทำงาน

3.2 สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลให้เกิดความหมายและประโยชน์ต่อการจัดการมากขึ้น ด้วยการแจกแจงข้อมูล เปรียบเทียบ คัดเลือก หาค่าสถิติ

4. เทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยี มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์การทำงานได้ปริมาณมากขึ้น ใช้เวลาน้อยลงมีคุณภาพงานดีได้ผลคุ้มค่ากับการลงทุน

5. การวางแผน เป็นขั้นตอนพื้นฐานของการบริหารงาน เพื่อกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ และวิธีการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

5.1 การวางแผนระยะสั้น มีระยะไม่เกิน 1 ปี เช่น การวางแผน และกำหนดเวลาการฝึกอบรม การวางแผนปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน การวางแผนปฏิบัติงานประจำ

5.2 การวางแผนระยะปานกลาง มีระยะเวลา 1-3 ปี

5.3 การวางแผนระยะยาว มีระยะเวลาดั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป เช่น การปรับปรุงพื้นที่ตั้งสำนักงาน ปรับปรุงการจัดแผนผังสำนักงาน การนำวิธีการอัตโนมัติทางคอมพิวเตอร์และเทคนิคใหม่ๆ เข้ามาใช้

6. การอำนวยความสะดวกหรือสั่งการ หมายถึง การเป็นผู้นำบุคลากรที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา หรือการสั่งการให้บุคลากรภายใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง และตรวจสอบว่าสามารถปฏิบัติงานที่สั่งการได้หรือไม่

7. การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแบ่งงานภายในองค์การออกเป็นกลุ่ม ๆ พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่แต่ละตำแหน่งของแต่ละกลุ่มไว้ให้แน่นอนชัดเจน ดังนี้

7.1 กำหนดขอบเขต มอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

7.2 การจัดกลุ่มกิจกรรมงานที่จะต้องทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

7.3 วางความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานและตำแหน่งงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

8. การประสานงาน หมายถึง การจัดแนวทางอย่างมีระเบียบเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน บริหารการประสานสัมพันธ์ระหว่างงานของฝ่ายต่าง ๆ

9. การควบคุม หมายถึง การจัดรูปแบบระเบียบแบบแผนของการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอน วิธีการที่รัดกุม มีการควบคุมตรวจสอบเพื่อให้งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันสำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ

9.1 ควบคุมข้อมูลที่ป้อนเข้าระบบ

9.2 ควบคุมวิธีการ และวิถีทางประมวลผลให้เป็นไปตามที่ต้องการ

9.3 ควบคุมข้อมูลซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากการประมวลผล

สรุปได้ว่า สำนักงานอัตโนมัติมีองค์ประกอบที่สำคัญ ประกอบด้วย คน เทคโนโลยี และระบบซึ่งต่างมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการพึ่งพากัน และมีความเชื่อมโยงถึงกัน โดยอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.5 เทคโนโลยี อุปกรณ์ และระบบสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ

เทคโนโลยีในสำนักงานอัตโนมัติมีมากมายหลายอย่าง เทคโนโลยีบางอย่าง เป็นเรื่องพื้น ๆ ที่เห็นกันมานานแล้ว บางอย่างก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ในที่นี้จะได้นำเสนอเทคโนโลยี อุปกรณ์ และระบบสำนักงานอัตโนมัติมีอะไรบ้างดังนี้

2.5.1 เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ มีผู้ให้แนวคิดในการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้สำนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลา ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 216-222) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติมีมากมายหลายอย่าง ดังนี้

1. การเขียนตามคำบอก งานอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับสำนักงาน คือ งานเขียนตามคำบอก ให้พิมพ์จดหมายหรือรายงาน ยุคปัจจุบันผู้บริหารใช้วิธีอัดเสียงในเครื่องบันทึกเสียง ไปให้เลขานุการทำงานได้แม้ขณะอยู่ภายนอกสำนักงาน

2. การแก้ไขข้อความ หมายถึง งานสำนักงานที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการตรวจ และแก้ไขคำผิด เช่น จดหมาย รายงาน คำสั่ง ซึ่งรู้จักกันในชื่อ งานประมวลคำ งานประมวลคำมีประโยชน์ในการพิมพ์และผลิตงานเอกสารได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถ แก้ไขได้ง่าย

3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่รู้จักกันดีและมีใช้อยู่ทั่วไปอย่างกว้างขวาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และส่งข่าวสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2548 : 41) เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ มีดังนี้

1. การเขียนตามคำบอก งานอย่างหนึ่งที่สำคัญในสำนักงาน คือ งานเขียนคำบอก คือ ผู้บริหารอาจเรียกเลขานุการมาบอกข้อความให้พิมพ์จดหมาย เลขานุการก็ใช้ตัวเลขในการบันทึก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

ข้อความนั้นสำหรับนำไปพิมพ์ ยุคปัจจุบันที่การจราจรติดขัดผู้บริหารอาจเลือกใช้วิธีอัดเสียงในเครื่องบันทึกเสียงขณะนั่งในรถยนต์แล้วส่งกลับแถบเสียงให้เลขานุการใส่เครื่องฟังเสียง แล้วพิมพ์ข้อความเหล่านั้นก็ได้

2. การแก้ไขข้อความ งานในสำนักงานที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และตรวจแก้ไขเอกสาร ต่าง ๆ เช่น จดหมายรายงาน คำสั่ง ปกติรู้จักกันในชื่องานประมวลคำ และนิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วไปตามสำนักงานต่าง ๆ จนเกิดความเข้าใจผิดว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในงานพิมพ์เอกสาร ก็คืองานสำนักงานอัตโนมัติทั้งหมด งานประมวลคำมีประโยชน์ตรงช่วยให้พิมพ์ข้อความจดหมายรายงานได้อย่างสะดวก หากพิมพ์ผิด ก็แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่ายโดยไม่ต้องพิมพ์ทุกอย่างใหม่หมด

3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และส่งข่าวสาร ซึ่งส่วนมากเป็นจดหมายผ่านระบบสื่อสารไปยังผู้รับโดยตรง โดยทั่วไปผู้ส่งข่าวสารมักจะใช้ระบบประมวลคำสร้างจดหมายขึ้นโดยใช้คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตน จดหมายนี้ระบุหมายเลขที่อยู่ของผู้รับ ซึ่งเรียกว่า ที่อยู่ของผู้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) เอาไว้ด้วย เมื่อทำจดหมายเสร็จ โปรแกรมสื่อสารในคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะส่งจดหมายผ่านระบบสื่อสาร

4. กรอกรอิเล็กทรอนิกส์ การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการจัดเก็บจดหมายรายงานและเอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้สะดวกแก่การค้นหาโดยปกติสำนักงานทั่วไปต้องมีผู้เก็บเอกสารหลายใบสำหรับเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับและสร้างขึ้นการจัดเก็บแบบนี้ นอกจากจะสิ้นเปลืองเนื้อที่เก็บแล้ว ยังไม่สะดวกด้วย บางครั้งต้องถ่ายเป็นสำเนาเอาไปไว้ในแฟ้มต่าง ๆ ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น แต่ถึงกระนั้น ยังค้นหาเอกสารที่ต้องการไม่ค่อยพบแนวทางการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากใช้ระบบภาพลักษณ์ คือนำเอกสารต้นฉบับมาเข้าเครื่องกราดตรวจเพื่อเปลี่ยนเป็นข้อมูลภาพลักษณ์เก็บไว้ พร้อมกันนั้นก็พิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารนั้น ๆ เช่น เรื่องวันที่จัดทำคำสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์นี้ สามารถช่วยลดความยุ่งยากในการดูแลผู้เก็บเอกสารไปได้มาก

5. ปฏิทินระบบนัดหมาย เป็นระบบสำคัญของผู้บริหารซึ่งจะต้องพบปะกับผู้อื่นอยู่เสมอ ทั้งบุคคลภายนอกและภายในหน่วยงาน ปกติผู้บริหารระดับสูง มักมอบหมายให้เลขานุการเป็นผู้บันทึกการนัดหมาย และคอยเตือน นอกจากนั้นเวลาที่ผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงานการนัดหมายยังอาจยากมากขึ้น เพราะตรวจสอบตารางนัดหมายไม่ได้ ในสำนักงานอัตโนมัติ ผู้บริหารอาจบันทึกการนัดหมายลงในระบบคอมพิวเตอร์ และอนุญาตให้ผู้อื่นตรวจสอบตารางนัดได้ เพื่อจะได้ขอมาพบหรือนัดประชุม ปกติระบบนัดหมายของคอมพิวเตอร์มักยอมให้บันทึกการนัดหมายเป็นความลับได้หลายระดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

40

6. การตั้งค่าการพิมพ์ด้วยแสง การเรียงพิมพ์ด้วยแสง หรือการใช้คอมพิวเตอร์ เรียงพิมพ์ เอกสาร รายงาน แบบฟอร์มแผ่นพับใบปลิว โฆษณา จะกลายเป็นส่วนสำคัญของงานสำนักงาน

7. การใช้ไมโครฟิล์ม เป็นสื่อสำหรับบันทึกเอกสาร หนังสือหรือรูปภาพต่าง ๆ เป็นที่รู้จักกันมานานแล้วในหมู่บรรณารักษ์ห้องสมุด เพราะประหยัดเนื้อที่การถ่ายย่อภาพเอกสารลงบนฟิล์มขนาดเล็กมีทั้งชนิดม้วนที่เรียกว่าไมโครฟิล์มโดยทั่วไป หรือเป็นแผ่นฟิล์มซึ่งถ่ายภาพเอกสารลงเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าเล็ก ๆ เรียกว่า ไมโครฟิชหรือเป็นแผ่นฟิล์มที่ติดตรง บนบัตรกระดาษขนาดเท่ากับบัตรเจาะรู

8. การประชุมทางไกลโดยใช้คอมพิวเตอร์ เป็นระบบประชุมทางไกลที่ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นสื่อโดยตรง ปัจจุบันเรามีเทคโนโลยีสื่อสารหลายแบบ ซึ่งรวมภาพ เสียง ข้อความ ข้อมูลมาทำงานร่วมกันทางคอมพิวเตอร์ หากเรานำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมทางไกลเราสามารถใช้อุปกรณ์ส่งภาพผู้เข้าร่วมประชุมจากที่หนึ่งไปออกยังคอมพิวเตอร์อีกที่หนึ่ง สามารถใช้โปรแกรมอีเมลล์ส่งข้อความและข้อมูลสามารถใช้คอมพิวเตอร์ค้นข้อมูลและคำนวณผลลัพธ์ด้วยสเปรดชีต โดยวิธีการประชุมทางไกลก็จะมีการมีทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างมากขึ้น

9. การออกแบบฟอร์มเอกสาร เป็นงานที่ต้องใช้เวลาและความพิถีพิถันมากที่สุดทีเดียว ได้กล่าวแล้วว่าโปรแกรมออกแบบฟอร์มเอกสาร จะมีบทบาทด้านนี้มากขึ้น แต่เราก็ยังจำเป็นต้องมีโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มอยู่อีกสองประเภท ประเภทแรกใช้สำหรับพิมพ์ข้อความลงในแบบฟอร์ม และประเภทที่สองใช้สำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องใช้เครื่องปลายทางกรอกข้อความลงในแบบฟอร์ม

10. การใช้อุปกรณ์โทรศัพท์ที่สื่อสารข้อมูล ข้อความเสียง (Audiotext) มีลักษณะของการสื่อสารข้อมูลหรือเรื่องราวที่น่าสนใจ ไปให้ผู้รับบริการคล้าย ๆ กับภาพเคลื่อนไหวประกอบเสียง (Videotext) แต่ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์สำหรับสื่อสารข้อมูลเป็นเสียงพูด

สุทธิร์ ไชยวสุ (2546 : 122-123) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสำหรับงานสำนักงานอัตโนมัติ มี 3 ประเภท คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งหมด
2. เทคโนโลยีสำนักงาน ได้แก่ เครื่องพิมพ์ที่ทำสำเนาได้หลายชุด
3. เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านดาวเทียม

อัญชลี วรรณวิวัฒน์ (2549 : 39) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติมีอยู่ 3 ประเภท คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งหมด รวมถึงระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

2. เทคโนโลยีสำนักงาน ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีดที่ทำสำเนาได้หลายชุดและเครื่องถ่ายเอกสาร
3. เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านดาวเทียม การสื่อสารสมัยใหม่ที่ใช้สำนักงานอัตโนมัติ ประกอบด้วยการสร้างข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล และการนำข้อมูลกลับออกมาใช้ การสื่อสารข้อมูล และรวมถึงการดำเนินงาน ภายในสำนักงานด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมด ซึ่งคอมพิวเตอร์จะเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดสำนักงานอัตโนมัติ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ เป็นกระบวนการนำเอาเทคโนโลยีขั้นสูงมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานในสำนักงานให้สูงขึ้น สามารถแบ่งประเภทได้ 3 ประเภทใหญ่ คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสำนักงาน และเทคโนโลยีการสื่อสาร

2.5.2 อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ อุปกรณ์ที่จำเป็นในสำนักงานอัตโนมัติซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีผู้กล่าวถึงอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

ชำนาญ อินทจักร์ (2542 : 242-245) ได้กล่าวถึงอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ มีดังนี้

1. คอมพิวเตอร์ เป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของสำนักงานอัตโนมัติ ใช้งานง่ายลดต้นทุนการผลิตในระยะยาว
2. ข่ายงานสื่อสารภายใน ระบบสื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องภายในอาคารสำนักงาน หรือระหว่างอาคารที่อยู่ใกล้เคียง
3. เครื่องถ่ายเอกสาร นับเป็นอุปกรณ์สำคัญที่จำเป็นสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ คือการทำสำเนาเอกสาร และการย่อขยายเอกสาร
4. เครื่องโทรสาร สามารถส่งเอกสารเหมือนการถ่ายสำเนาเอกสารไปยังอีกสถานที่หนึ่งซึ่งสำเนาเอกสารที่ได้รับเหมือนต้นฉบับจริง
5. ภาพเคลื่อนไหวประกอบเสียง (Vidiotext) ระบบบริการข้อมูลที่ใช้สื่อสารระหว่างผู้ชมโทรทัศน์และเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านสายเคเบิล โดยสามารถสื่อสารได้ทั้งทางเดียวและสองทาง
6. การประมวลผลเสียง อุปกรณ์ที่เชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถรับคำสั่งหรือข้อมูลเสียงพูดได้เพื่อใช้แทนการป้อนข้อมูล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2548 : 98) ได้กล่าวถึงอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องจักร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในองค์กรสามารถ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสำนักงานอัตโนมัติเป็นไปอย่างอัตโนมัติ รวมทั้งสามารถผลิตงานซึ่งอุปกรณ์ที่จำเป็นจะขาดเสียไม่ได้ ดังนี้



1. เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นที่สุดเราใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการช่วยประมวลผล ช่วยคิดแทนมนุษย์ในหลาย ๆ เรื่อง รวมทั้งสามารถผลิตงานหรือการให้บริการนอกองค์กรให้เป็นที่ไปอย่างอัตโนมัติ โดยไม่เหน็ดหรือต้องการหยุดพักแต่อย่างใด โดยทั่วไปมักใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรือเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ดังนี้

1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ใช้เป็นเครื่องจ่ายไฟล์ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถอ่านหรือเข้าถึงไฟล์ข้อมูลหรือจัดเก็บข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่ายได้ หรืออาจใช้เป็นแม่ข่ายเว็บสำหรับการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บหรือใช้เป็นเครื่องมือแม่ข่ายโปรแกรมประยุกต์ สำหรับจ่ายโปรแกรมเฉพาะขององค์กรให้บุคลากรในองค์กรใช้งานหรือใช้เป็นแม่ข่ายฐานข้อมูล เพื่อเป็นที่เก็บบันทึกฐานข้อมูลหรือเป็นที่อ่านข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจึงมักต้องมีคุณลักษณะเครื่องที่ดีมาก มีประสิทธิภาพสูง เช่น มีหน่วยความจำสำรองมาก มีหน่วยความจำสำหรับทำงานมาก (Random Access Memory : RAM) และมีราคาค่อนข้างแพง

1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการที่ด้านหน้าหรืองานในด้านหลัง เช่น การทำงานระบบบัญชี การเงิน การคลัง นโยบายและงบประมาณ บุคลากร โดยการเชื่อมผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึงไฟล์ หรือข้อมูล หรือโปรแกรม จากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย โดยทั่วไปเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายมักมีราคาถูกเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะหรือเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Personal Digital Assistant : PDA)

2. อุปกรณ์เลขานุการส่วนตัว อุปกรณ์เลขานุการส่วนตัวกำลังเป็นที่นิยม สามารถใช้เป็นเอกเทศหรือใช้เป็นส่วนหนึ่งของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

3. เครื่องพิมพ์ เป็นอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ เนื่องจากผู้ใช้งานทางด้านสารสนเทศส่วนใหญ่ยังมีความคุ้นเคยกับการอ่านเอกสารที่เป็นกระดาษ โดยเฉพาะผู้ใช้งานที่มีอายุประมาณวัยกลางคนขึ้นไป อย่างไรก็ตามพบว่าผู้ใช้งานรุ่นใหม่ โดยเฉพาะเด็ก วัยรุ่นผู้ใหญ่ วัยช่วงต้น มีความชำนาญและเคยชินกับการอ่านหนังสือบนจอคอมพิวเตอร์ได้มากและนานกว่าผู้ใหญ่ วัยกลางคนขึ้นไป ทำให้มีโอกาสหรือแนวโน้มในการดำเนินไปสู่สังคมไร้กระดาษได้มากขึ้น

4. เครื่องสแกนเนอร์ นับเป็นอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากรยังมีการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษอยู่เป็นจำนวนมาก การสแกนเอกสารกระดาษและแปลงเป็นภาพอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถจัดเก็บในระบบสารสนเทศพร้อมจัดทำดัชนี และสามารถสืบค้นได้สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารกระดาษที่เป็นภาษาไทย และมีตราประทับรูปแบบต่าง ๆ บนเอกสารนั้น ๆ และสามารถสืบค้นได้ง่าย เช่น การสแกนเอกสารเข้าจากองค์กรเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พร้อมพิมพ์หัวข้อหรือคำหลัก ซึ่งสามารถใช้เป็นดัชนี ในการค้นหาในภายหลังได้ทำให้สามารถกระจายข้อมูล ข่าวสารในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

5. เครื่องอัดเสียงดิจิทัล โดยทั่วไปใช้เป็นอุปกรณ์อัดเสียงระหว่างการประชุมและสามารถใช้ถอดเสียงเพื่อจัดทำรายงานการประชุมได้เป็นอย่างดี หรือใช้เป็นการบันทึกการสั่งงานจากผู้บริหาร ปัจจุบันมีความกะทัดรัดมีความบรรจุในการบันทึกได้นานนับสิบชั่วโมงโดยไม่ต้องเปลี่ยนหน่วยความจำ สามารถจัดเก็บเสียงต้นฉบับได้จำนวนมากและคุณภาพของเสียงไม่ด้อยลงเมื่อเวลาผ่านไป การทำซ้ำ เช่น การเขียนไฟล์เสียงบนซีดีรอมเพื่อการจัดเก็บ หรือการแจกจ่ายก็สามารถทำได้มากและง่าย

6. กล้องถ่ายภาพดิจิทัล สำนักงานอัตโนมัติสามารถใช้กล้องดิจิทัลถ่ายภาพบุคลากรและจัดเก็บในระบบทรัพยากรบุคคลได้โดยง่าย สามารถดึงข้อมูลรวมทั้งภาพถ่ายได้อย่างง่ายดาย

7. อุปกรณ์ประชุมภายในองค์กร ได้แก่ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการประชุมภายใน เช่น เครื่องฉายภาพจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายภาพจากกล้องวิดีโอ หรือโทรทัศน์วงจรปิด

8. เครื่องถ่ายเอกสาร เอกสารประเภทกระดาษยังเป็นที่นิยมอยู่จึงยังคงมีบทบาทสำคัญพอสมควร

9. เครื่องบันทึกและอ่านซีดีรอม เครื่องบันทึกและอ่านดีวีดี เป็นการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และไฟล์มัลติมีเดียต้องการพื้นที่ในการจัดเก็บค่อนข้างสูง การจัดเก็บ การสำรองข้อมูล หรือการแจกจ่ายข้อมูล สามารถบันทึกข้อมูลลงบนสื่อต่าง ๆ เช่น ฮาร์ดดิสก์ การ์ดความจำ แผ่นซีดีรอม และแผ่นดีวีดี

10. การ์ดหน่วยความจำ และอุปกรณ์อ่านการ์ดหน่วยความจำ ใช้สำหรับอ่านการ์ดบนหน่วยความจำที่สำรองไว้หรือสำหรับถ่ายโอนข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันนิยมมากเนื่องจากมีขนาดเล็กและหน่วยความจำสูง

11. เครื่องอ่านบัตรดิจิทัล ในปัจจุบันสำนักงานอัตโนมัติหลายแห่งใช้บัตรดิจิทัลในการทำบัตรประจำตัวพนักงาน และใช้เครื่องอ่านบัตรดิจิทัลในการบันทึกเวลาเข้าออกงาน

12. อุปกรณ์สำรองข้อมูล ใช้ฮาร์ดดิสก์หรือดีวีดีเป็นอุปกรณ์สำรองข้อมูลแทน

13. อุปกรณ์ไฟสำรอง เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่รักษาระดับไฟฟ้าที่เข้าเครื่องหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้คงที่

14. ระบบโทรศัพท์และโทรสาร เป็นอุปกรณ์ที่ขาดเสียมิได้สำหรับสำนักงานอัตโนมัติในปัจจุบัน

15. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร การติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรการถ่ายโอนข้อมูล การจัดเก็บ การสื่อสาร การสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ สามารถกระทำได้โดยง่าย

16. ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่จำเป็นอย่างยิ่งขาดสำหรับสำนักงานอัตโนมัติในปัจจุบัน



เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และความรู้ขององค์กร ภายนอก เป็นช่องทางส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Upload และ Download ข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ แม่นยำ และอื่น ๆ อีกมากมาย

สรุปได้ว่า อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ อุปกรณ์ที่จำเป็นในสำนักงานอัตโนมัติเป็น อุปกรณ์ เครื่องจักร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินงานหรือปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสำนักงาน อัตโนมัติเป็นไปอย่างอัตโนมัติ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เลขานุการส่วนตัว เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องอัดเสียงดิจิทัล กล้องถ่ายภาพดิจิทัล อุปกรณ์ประชุมภายในองค์กร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบันทึกและอ่านซีดีรอม เครื่องบันทึกและอ่านดีวีดี การ์ดหน่วยความจำ และอุปกรณ์อ่านการ์ดหน่วยความจำ เครื่องอ่านบัตรดิจิทัล อุปกรณ์สำรองข้อมูล อุปกรณ์ไฟสำรอง ระบบโทรศัพท์และโทรสาร ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ระบบอินเทอร์เน็ต

2.5.3 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานอัตโนมัติที่ดีมักมีระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ที่ดี ทำให้สามารถจัดเก็บสืบค้น หรือกระจายข่าวสาร ข้อมูลสารสนเทศ หรือความรู้ของ องค์กรได้อย่างสะดวกตลอดเวลา ตัวอย่าง การประยุกต์ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การออก จดหมายเวียนโดยผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ ทำให้ไม่ต้องถ่ายสำเนาเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชวลิต ประภาวนนท์ (2541 : 304-305) ได้กล่าวถึงระบบที่ถูกลำมาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. การเก็บและค้นหาข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลและจดหมายติดต่อกภายใน และภายนอก แม้แต่เศษกระดาษบันทึกชั่วคราวก็จะถูกเก็บอยู่ในแฟ้มเก็บเอกสาร กระดาษก็จะหมดไปจาก สำนักงาน เพราะถูกจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ จึงทำให้สามารถรู้ข่าวสารข้อมูลในแต่ละวันจากประสิทธิภาพ ของคอมพิวเตอร์ จะทำให้ในอนาคตบนโต๊ะทำงานจะว่างเปล่า ไม่มีแม้แต่กระดาษ ดินสอ ปากกา ขางลบ ผู้เก็บ เอกสาร ตะกร้าทิ้งพงขยะ เลขาน้ำห้องจะไม่ต้องทำหน้าที่หอบแฟ้มหนัก ๆ ไม่ต้องเสียเวลาค้นหา เอกสารหรือข้อมูลที่ยู่ยากซับซ้อนเก็บไว้นานหลายปี โดยใช้เวลาเพียงไม่กี่นาที

2. การส่งข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบสำนักงานเดิม การส่งข่าวสารต้อง อาศัยเสมียน พนักงานเดินหนังสือ บุรุษไปรษณีย์ หรือแม้แต่ผู้จัดการ หากเรียกใช้ใครไม่ได้ ก็ต้อง เดินไปส่งข่าวสารเอง การส่งข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้ข่าวปรากฏบนเทอร์มินัล โดยถูกควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์อย่างเคร่งครัดว่าข่าวสารใดส่งไปให้ใคร เมื่อไหร่ การตอบรับเมื่อ ไหร่ และมีคำตอบกลับมามีอย่างไร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

3. การจัดทำระบบการประมวลผลหน่วยความจำและการวางรูปแบบของเอกสารการประมวลผลหน่วยความจำระบบงานจะเปลี่ยนไปก่อนเริ่มพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์จะถามว่าจะพิมพ์เอกสารแบบไหน จดหมายต่างประเทศ จดหมายทางการหรือกึ่งทางการภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็สามารถกดคีย์ไปได้ตามต้องการ บนจอเทอร์มินัลจะคอยควบคุมการสะกดคำต่าง ๆ ว่าถูกต้องหรือไม่ คอยจัดระยะหน้าหลังให้ตรงเป็นแนวอย่างมีระเบียบไม่ผิดหน้าของการสะกดและขึ้นบรรทัดใหม่อัตโนมัติ หากพิมพ์ผิดก็กดถอยหลังมาแก้ไขใหม่ โดยไม่ต้องใช้ยางลบ เมื่อจบข้อความ

ชนบทิ ผดุงวิทย์ และนิรุช มงคลกิจ (2545 : 21-22) ได้กล่าวถึง ระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีลักษณะดังนี้

1. การรับข้อมูลเข้าในสำนักงานอัตโนมัติ ใช้วิธีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถที่จะเพิ่มเติม แก้ไข ตรวจสอบ ข้อมูลที่ป้อนได้ตลอดเวลาโดยดูที่จอภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ไม่ต้องอาศัยกระดาษในการเก็บข้อมูลทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ตลอดเวลา

2. การจัดการประมวลผลข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกไว้ในขั้นตอนแรกและเก็บไว้ในสื่อกลางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทป แผ่นดิสก์ หรือฮาร์ดดิสก์ เพื่อนำข้อมูลมาทำการประมวลผล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลไปใช้เป็นข้อมูลนำออกต่อไปช่วยให้ประหยัดเนื้อที่ในการเก็บเอกสาร โดยจัดเก็บในอุปกรณ์เก็บข้อมูลอัตโนมัติปลอดภัยสำหรับข้อมูลที่มีความสำคัญ และเป็นความลับ

3. การเตรียมนำข้อมูลออก เป็นการส่งข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลเพื่อนำไปใช้งานต่าง ๆ ด้วยอุปกรณ์การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ระบบโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นสายเคเบิล สายโทรศัพท์ สายโทรทัศน์ หรือดาวเทียม โดยไม่ต้องพิมพ์ออกมาบนกระดาษให้เป็นเอกสาร นอกจากงานบางชนิดที่ต้องการหลักฐานที่เป็นเอกสารก็สามารถพิมพ์ออกมาได้ แต่ก็ประหยัดและใช้กระดาษน้อยกว่าระบบสำนักงานธรรมดา

4. การส่งข้อมูลออก การส่งข้อมูลออกนอกจากจะสามารถเก็บและเรียกใช้ข้อมูลได้แล้ว ยังส่งข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไปตามสื่อกลางต่าง ๆ ที่เรียกว่า ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

วิภาภรณ์ ดิษฐพร (2547 : 2) ได้กล่าวถึง ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เป็นการจัดระบบการทำงานในสำนักงานให้เป็นแบบอัตโนมัติ โดยนำอุปกรณ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดขั้นตอนการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น การนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล นำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติมาใช้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

จรัส อติวิทยากรณ์ (2548 : 121) ระบบสำนักงานอัตโนมัติจำเป็นต้องใช้เวลา ทรัพยากร มากมาย แต่หลายหน่วยงานมีความคาดหวังที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสำนักงานให้มีความ สะดวกเป็นระบบต่อเนื่อง มีรูปแบบที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานสากล
2. ช่วยลดเวลาการจัดการงานในสำนักงานลง
3. ช่วยลดค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงาน สำนักงานลง ในด้านแรงงาน เครื่องมือสถานที่ จัดเก็บเอกสาร
4. เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล และการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ภายใต้ เงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงได้ไม่คงที่
5. เพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับคู่แข่ง
6. ปรับปรุงวิธีปฏิบัติสำนักงานเป็นแบบโลกาวิวัฒน์ หรือสำนักงานเทียม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2548 : 103-109) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติการต่าง ๆ ของ องค์กรให้เป็นไปโดยอัตโนมัติ ยังต้องอาศัยระบบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการในการบรรลุ พันธกิจขององค์กร จึงแบ่งระบบของสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. แบ่งตามฟังก์ชันการทำงานของระบบ แบ่งเป็นการนำเข้าสู่ระบบการดำเนินการ ภายในระบบ และการส่งออกจากระบบ
2. แบ่งตามชนิดของเทคโนโลยี แบ่งเป็น ระบบฮาร์ดแวร์ โปรแกรมระบบงานระบบ เครือข่ายและการสื่อสาร ระบบข้อมูลสารสนเทศ
3. แบ่งตามฟังก์ชันการทำงานของธุรกิจ แบ่งเป็น ระบบงานติดต่อสื่อสารหรือระบบ บริการลูกค้าภายนอกองค์กร ระบบบริหารจัดการภายในองค์กร

อัญชลี วรदारวิวัฒน์ (2549 : 40) ได้กล่าวถึงระบบที่นำมาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. การเก็บและค้นหาข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลข่าวสารหรือจดหมายติดต่อ ภายในและภายนอกสำนักงานจะถูกเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ จากประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่ใช้กระดาษในการทำงาน และไม่เสียเวลา ในการค้นหาเอกสารหรือข้อมูลที่ยุ่งยากซับซ้อนเก็บไว้นานหลายปีโดยใช้เวลาเพียงไม่กี่วินาที ก็สามารถค้นพบ
2. การส่งข่าวสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ การส่งข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ ข่าวสารปรากฏบนเทอร์มินัลด้วยคอมพิวเตอร์อย่างรวดเร็วว่าข่าวสารใดส่งไปให้ใคร เมื่อใด ได้รับการตอบรับเมื่อใด และมีคำตอบกลับมาอย่างไร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

3. การจัดทำระบบการประมวลผลหน่วยความจำ และการวางรูปแบบของเอกสารการประมวลผลหน่วยความจำ คือ การพัฒนาทดแทนเครื่องพิมพ์ดีด การใช้การประมวลผลหน่วยความจำ ซึ่งระบบจะเปลี่ยนไป เครื่องคอมพิวเตอร์จะจัดรูปแบบการพิมพ์เอกสารโดยอัตโนมัติ เมื่อเริ่มพิมพ์ข้อความบนจอเทอร์มินัลเครื่องจะควบคุมการสะกดคำ จัดระยะหน้าหลังให้ตรงเป็นแนวอย่างมีระเบียบ ขึ้นบรรทัดใหม่โดยอัตโนมัติ หรือถ้าพิมพ์ผิดก็ถอยหลังมาแก้ไขใหม่ได้และกดปุ่มสั่งให้เครื่องพิมพ์ออกมาได้โดยอัตโนมัติ

4. การจัดระบบช่วยบริหารเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว สามารถบันทึกตารางและกำหนดการประชุม การนัดหมายการเจรจาในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งให้รายละเอียด และการเตือนเมื่อถึงเวลานัดหมาย และยังสามารถเก็บรวบรวมเรื่องไว้เป็น แฟ้มเป็นหมวดหมู่ ที่จะค้นหาและเรียกออกมาดูได้โดยสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำระเบียบต่าง ๆ และยังเป็น คอมพิวเตอร์ส่วนตัว

5. การติดต่อกับระบบสื่อสารข้อมูล และการจัดระบบการประมวลผลเสียง การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากสถานบริการคอมพิวเตอร์จากภายนอก เช่น แหล่งข้อมูล จากต่างประเทศ ก็สามารถทำได้มิใช่เฉพาะทำงานภายในสำนักงานเท่านั้น ระบบสำนักงานอัตโนมัติจะบันทึกเสียงผู้พูดไปยังบุคคลอื่น โดยพูดเพียงครั้งเดียวแต่ผู้ฟังรับฟังได้เป็นร้อย ๆ คน ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและไม่ต้องพูดซ้ำ ๆ กันหลาย ๆ ครั้ง

สุภานี เอาทองทิพย์ (ม.ป.ป. : 137) ได้กล่าวถึงระบบสำนักงานอัตโนมัติ คือ ทำให้ผลผลิตของสำนักงานดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ดังนี้

1. เพิ่มผลกำไรที่ได้รับ
2. ประหยัดเวลา เพราะทำงานได้เร็วขึ้นและลดงานที่ซ้ำซ้อนลงได้
3. ได้รับประโยชน์ทางการแข่งขัน
4. เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน
5. การดำเนินการสอดคล้องกับสภาพธุรกิจตรงตามเป้าหมายขององค์กรและวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวัง
6. ขยายการดำเนินงาน และการควบคุมการบริหารงาน
7. ถ้าเครื่องมือดีทำให้การวิเคราะห์งานเป็นไปด้วยดี
8. มีข้อมูลที่ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้
9. มีความสามารถในการตัดสินใจได้ดี
10. การติดต่อสื่อสารดีขึ้น

สรุปได้ว่า ระบบสำนักงานอัตโนมัติที่จะนำมาใช้การปฏิบัติงาน คือ ทำให้ผลผลิตของสำนักงานดีขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน เช่น การเก็บและค้นหาข่าวสารด้วยระบบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

อิเล็กทรอนิกส์ การส่งข่าวสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำระบบการประมวลผลหน่วยความจำ และการวางรูปแบบของเอกสาร การจัดระบบช่วยบริหารเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว การติดต่อกับระบบสื่อสารข้อมูล และการจัดระบบการประมวลผลหน่วยความจำ ซึ่งระบบทั้งหลายเหล่านี้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสำนักงาน ช่วยลดเวลาการจัดการงาน ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล เพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับคู่แข่ง และเป็นการปรับปรุงวิธีปฏิบัติสำนักงานเป็นแบบโลกาวิวัฒน์ หรือสำนักงานเทียม

2.5.4 ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติทำให้สามารถค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารติดต่อกัน โดยที่ไม่จำเป็นต้องอยู่ที่สำนักงาน เกิดความรวดเร็ว กลายเป็นสำนักงานอัตโนมัติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545 : 27) สำนักงานอัตโนมัติจะต้องเน้นการเชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูล และข่าวสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร แนวโน้มของหน่วยงานจะสนใจปรับสำนักงานของตนให้เป็นสำนักงานอัตโนมัติมากขึ้น สำนักงานอัตโนมัติทำให้เกิดประโยชน์หลายประการที่สำคัญ ดังนี้

1. ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย สำนักงานอัตโนมัติช่วยให้หน่วยงานประหยัดค่าใช้จ่าย และลดความจำเป็นที่จะต้องมียกจ่ายในอนาคต เกิดจากการลดจำนวนคนที่ไม่ต้องการลงได้ การสแกนข้อมูลข่าวสารส่งไปในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ทันที การนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในระยะแรกจะมีค่าใช้จ่ายเป็นการลงทุนซื้ออุปกรณ์และฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมาใช้ทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดพิมพ์เอกสารใช้เวลาน้อยลง ทำให้สำนักงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำรวดเร็วพอที่จะใช้ในการตัดสินใจ โดยการวางเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงไปยังคอมพิวเตอร์ในห้องผู้บริหารและจะทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

4. ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในสำนักงานและหน่วยงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัตโนมัติที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยย่อมมีความรู้สึกว่าได้สังกัดอยู่กับหน่วยงานที่ก้าวหน้า ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และทำให้ไม่คิดละทิ้งหน่วยงานไปทำงานกับที่อื่น

5. หน่วยงานและสำนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี สำนักงานอัตโนมัติช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกการปฏิบัติงานในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องสร้างความเชื่อถือต่อหน่วยงานอื่น ๆ ในการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

49

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 144) ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ คือ นำเทคโนโลยีในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกัน ส่งข้อมูลถึงกันด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการรับ และส่งข้อมูลข่าวสารถึงคนจำนวนมากได้และครอบคลุมพื้นที่กว้างใหญ่ ค่าใช้จ่ายน้อย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546 : 357-358) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ดีขึ้น โดยสามารถลดจำนวนคน หรือเพิ่มคนแต่ได้งานเพิ่มขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารในองค์การมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น ลดการประชุมเพราะสามารถใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และลดจำนวนการใช้โทรศัพท์ สำหรับติดต่อภายในเพราะเชื่อมโยงด้วยเครือข่าย LAN (Local Area Network)

3. ลดงานในการควบคุมที่ไม่จำเป็น เช่น การพิมพ์งานที่ต้องตรวจอักษรความถูกต้องสามารถใช้อุปกรณ์ในระบบสำนักงานอัตโนมัติช่วยตรวจแก้ไข และจัดทำสำเนาโดยอัตโนมัติ ไม่ต้องใช้คนมาควบคุมโดยไม่จำเป็น

4. เกิดการควบคุมงานในภาพรวมดีขึ้น เพราะคุณภาพงานสูงขึ้น เนื่องจากสามารถทบทวนงานได้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลของงานได้มากกว่า ประหยัดเวลา

สุภาณี เอาทองทิพย์ (ม.ป.ป. : 138) ได้กล่าวว่าประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น อันเนื่องมาจากการใช้อุปกรณ์ และงานประยุกต์ต่าง ๆ ที่ทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วทันกับความต้องการยิ่งขึ้น และมีคุณภาพสูงขึ้น

2. ประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องมาจากการใช้อุปกรณ์ร่วมกัน ใช้โปรแกรมร่วมกัน การทำงานรวดเร็วขึ้นและข้อผิดพลาดน้อยลง ไม่ต้องเพิ่มบุคลากรเพื่อรองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

3. สร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานที่ทันสมัยใช้วิทยาการและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า

4. สร้างความภูมิใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนเองเป็นหน่วยงานที่ก้าวหน้า

สรุปได้ว่า สำนักงานอัตโนมัติมีประโยชน์เป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ประหยัดงบประมาณและค่าใช้จ่าย ลดการควบคุมงานที่ไม่จำเป็น ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ทันสมัยในหน่วยงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนเองด้วย



2.6 การติดต่อสื่อสารสำนักงานอัตโนมัติ

2.6.1 ประวัติความเป็นมา

ในสังคมปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสารกันมากยิ่งขึ้น จึงต้องทำให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะระบบงานในสำนักงานที่ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องแฟกซ์ เครื่องพิมพ์ดีดอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ เทเลเท็กซ์ เครื่องเขียนตามคำบอกอัตโนมัติ เครื่องอ่านและบันทึกวัสดุย่อส่วน เครื่องถ่ายเอกสารแบบหน่วยความจำ เครื่องโทรสาร ฯลฯ ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้ นำไปประยุกต์ใช้กับงานสำนักงาน ดังนั้นการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในระบบสำนักงาน จึงเรียกว่า ระบบสำนักงานอัตโนมัติ หรือ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเทคโนโลยีทั้งหมดนั้น นำไปประยุกต์ใช้กับงานสำนักงานได้ เช่น งานจัดเตรียมเอกสาร งานกระจายเอกสาร งานจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร งานจัดเตรียมสารสนเทศในลักษณะภาพ งานสื่อสารสนเทศด้วยเสียง งานสื่อสารสารสนเทศด้วยภาพและเสียง เป็นต้น

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ หรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ คือระบบที่มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีระบบเครือข่ายในการจัดเอกสาร ติดต่อสื่อสาร ตรวจสอบข้อมูลระบบรักษาความปลอดภัยและยังรวมถึงการอนุญาตให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานระยะไกล ๆ หรือตำแหน่งในสำนักงานได้โดยมีระบบตรวจสอบตำแหน่งที่ทำงานของบุคลากรนั้น ๆ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะติดต่อกลับได้ตลอดเวลา

2.6.2 จุดประสงค์ คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้จะเป็นการนำเครื่องมือหลาย ๆ อย่างรวมเข้าด้วยกัน ใช้งานร่วมกัน เก็บรักษา นำไปใช้และกระจายข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานแต่ละคน ทีมงานและธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวอย่างของเครื่องมือ เช่น เครื่องแฟกซ์ มัลติมีเดีย คอนเฟอร์เรนซ์ อีเมลล์ และวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์

2.6.3 วัตถุประสงค์ เป็นการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ และเกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานในอนาคต ระบบสำนักงานอัตโนมัติเป็นระบบที่เอื้อต่อการจัดการด้านเอกสารของสำนักงานเลขานุการ ซึ่งช่วยให้บริการต่อบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง

2.6.4 เป้าหมาย การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ จะสำเร็จต้องขึ้นอยู่กับประชาชนผู้ใช้ จะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้เอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเมลล์ ระบบข่าวทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



2.6.5 ข้อดีของสำนักงานอัตโนมัติ

- 2.6.5.1 ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร
- 2.6.5.2 เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในการซื้อบ้าน ที่อยู่ไกลจากตัวเมืองได้ เนื่องจากบ้านที่อยู่ในเมืองนั้นมีราคาแพง ซึ่งจะลดปัญหาเรื่องการเดินทาง
- 2.6.5.3 เพิ่มความสามารถของพนักงานในการสามารถควบคุมตนเองได้
- 2.6.5.4 อนุญาตให้พนักงานที่มีความสามารถ และรอบรู้สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
- 2.6.5.5 บริษัทสามารถติดต่อกับตลาดและบริษัทต่างประเทศนอกเวลาทำงาน
- 2.6.5.6 เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสำนักงาน
- 2.6.5.7 การใช้เครื่องจักรแทนการปฏิบัติงานของมนุษย์เป็นการออกแบบวิธีการปฏิบัติงานที่มนุษย์ทำอยู่ใหม่
- 2.6.5.8 ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- 2.6.5.9 ประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร
- 2.6.5.10 เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการจัดเก็บรวบรวมและค้นหาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
- 2.6.5.11 ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น ด้านแรงงาน ด้านเครื่องมือและด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร
- 2.6.5.12 ปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นแบบโลกาภิวัตน์ หรือสำนักงานเสมือนจริง ลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำต้นฉบับ จัดทำสำเนา และทำลายเอกสาร
- 2.6.5.13 ลดภารกิจในการเดินทางไปประชุม มาเป็นการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์
- 2.6.5.14 ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อน โดยใช้หลักการสำนักงานปราศจากเอกสาร

2.6.6 ข้อเสียของสำนักงานอัตโนมัติ

- 2.6.6.1 ลดการติดต่อแบบตัวต่อตัวระหว่างพนักงานในบริษัท
- 2.6.6.2 ทำให้ผู้บริหารรู้สึกว่าคุณเสียอำนาจการควบคุมลูกน้อง
- 2.6.6.3 การใช้ระบบอัตโนมัติในชีวิตประจำวันอาจทำให้เกิดความเล็งเมื่อระบบการควบคุมอัตโนมัติปฏิบัติงานผิดพลาด
- 2.6.6.4 มีการเปลี่ยนแปลง วิธีปฏิบัติงานอาจทำให้พนักงานไม่ยอมรับการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานและต้องการการฝึกอบรมเพิ่มเติม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

2.6.6.5 ผู้บริหารต้องลงทุนสูง ซึ่งต้องวิเคราะห์ความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การปฏิบัติงาน ของพนักงาน

2.6.7 เหตุที่มีความสอดคล้องกับปัญหาสังคม

การรับส่งเอกสาร ข้อความ หนังสือราชการ หนังสือเชิญประชุมต่าง ๆ ในแต่ละวันจะมีจำนวนมาก การดำเนินการจึงต้องมีการใช้ระบบทำสำเนากระดาษ ถ่ายเอกสารทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เสียเวลาในการดำเนินงาน อีกทั้งการรับส่งด้วยกระดาษต้องใช้คนส่ง เป็นการเดินทางของหนังสือที่ล่าช้า ยิงอยู่ระหว่างสาขาวิทยบริการฯ ยังต้องใช้เวลาในการเดินทางมาก การดำเนินการงานสำนักงานที่เกี่ยวกับเอกสารจึงสามารถใช้งานแบบสำนักงานอัตโนมัติได้ โดยการใช้เครือข่ายที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ซึ่งมีการเชื่อมโยงทุกคณะ ทุกหน่วยงาน ทุกอาคาร ของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยผ่านทางเครือข่ายนี้ ขณะเดียวกันหน่วยงานทุกหน่วยงานมีความรู้ความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ติดต่อเพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสาร จึงควรใช้ช่องทางการสื่อสารนี้เพื่อดำเนินการรับส่งเอกสาร ข้อความ หนังสือราชการ หนังสือเชิญประชุม หนังสือเวียนต่าง ๆ ให้กับทุกหน่วยงานได้ การดำเนินการสำนักงานอัตโนมัติ ต้องเน้นในเรื่องความทันสมัย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนั้นงานระบบสำนักงานอัตโนมัติที่กำลังจะนำมาใช้ จะเริ่มจากการนำเสนอทางเดียวในลักษณะหนังสือเวียนก่อน

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารสำนักงานอัตโนมัติเป็นสิ่งที่สร้างคุณค่าในเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถ ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องกระดาษ และการถ่ายเอกสารลงไปได้มาก เพราะปัจจุบันโลกของเรารณรงค์เรื่องการลดโลกร้อน

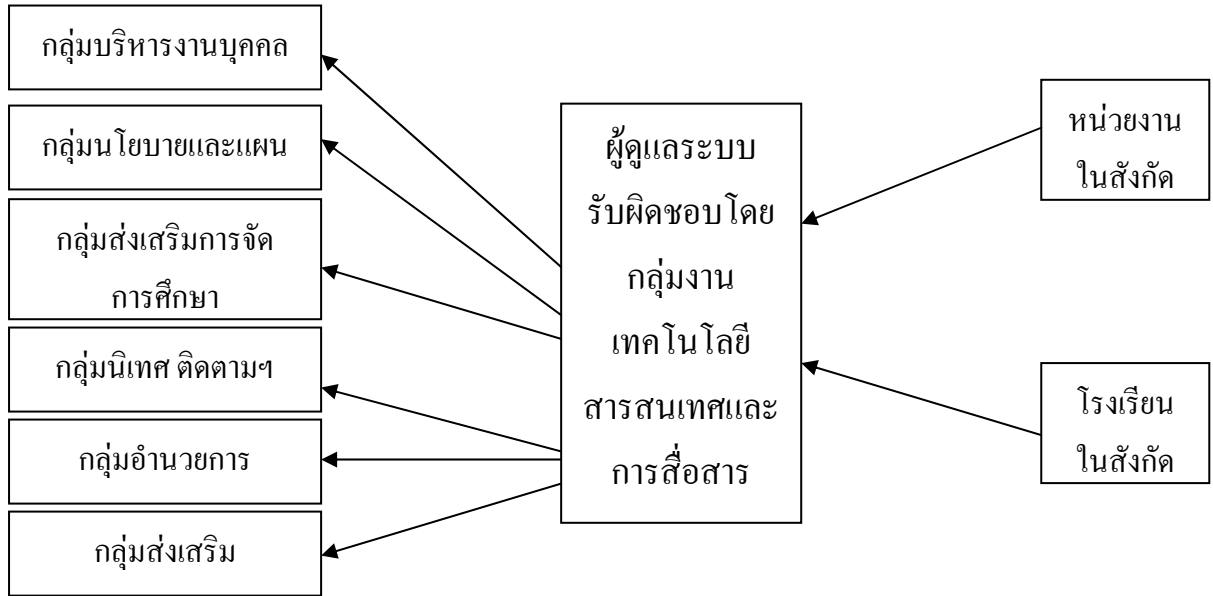
3. การติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

ตามพรบ. การรวมเขตพื้นที่การศึกษา (ปี พศ. 2550) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีแนวทางและนโยบายในการติดต่อสื่อสารหนังสือราชการ โดยให้ใช้สำนักงานอัตโนมัติของแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดระบบหนังสือราชการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

โครงสร้างการรับหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ

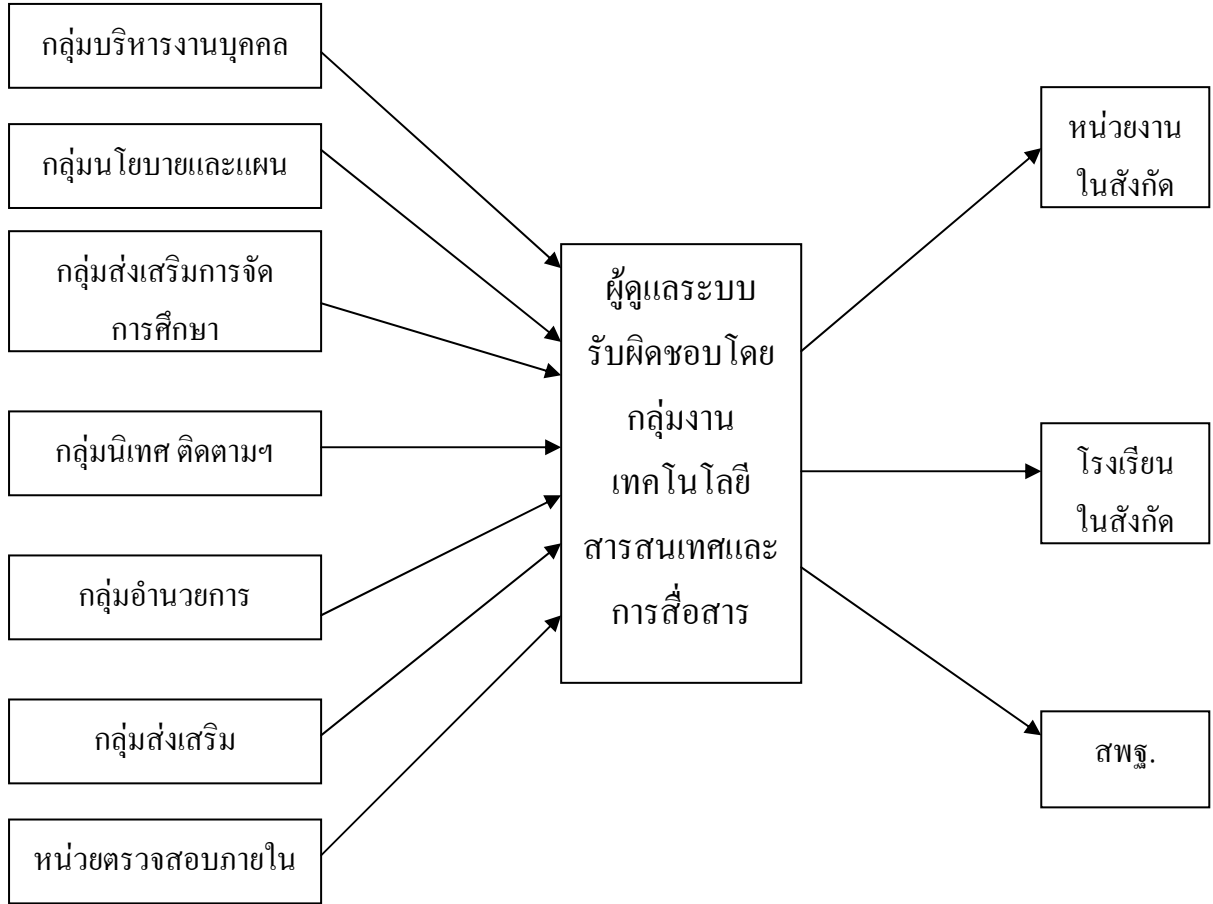


ภาพประกอบ 6 โครงสร้างการรับหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. (2547 : 21)



3.2 โครงสร้างการส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ



ภาพประกอบ 7 โครงสร้างการส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. (2547 : 22)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในปัจจุบันยังไม่ม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบแต่งานวิจัยที่มีส่วนคล้าย จึงได้รวบรวมผลงานวิจัยและนำเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษาแต่ละท่านมีดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ระวีวัฒน์ พงษ์ชนาคม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์จัดระบบสารสนเทศเพื่อบริหารงานการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 8 ข้อค้นพบในการวิจัย โรงเรียนมัศึกษานำไมโครคอมพิวเตอร์มาใช้เมื่อประมาณ 6 ปีที่แล้วได้มาจากสมาคมครูและผู้ปกครองและการบริจาคใช้เพื่อการเรียนการสอน นำไปใช้เพื่อการบริหารงานการศึกษาประมาณร้อยละ 15 ทุกโรงเรียนจะมีบุคลากรส่วนหนึ่งที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ทำงานได้และนำมาใช้จัดระบบสารสนเทศในฝ่ายต่าง ๆ ประมาณ 4 ปีที่แล้ว โดยส่วนใหญ่จัดเก็บข้อมูลรองลงมาคือ เก็บรักษาข้อมูล ร้อยละ 30 ของโรงเรียนใช้เครือข่ายภายใน ในฝ่ายต่าง ๆ ประมาณครึ่งหนึ่งของโรงเรียนทั้งหมด สภาพการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ พบว่า ด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการ ด้านฮาร์ดแวร์บุคลากรยังไม่สามารถใช้ระบบเครือข่ายภายในได้และเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ด้านบุคลากร คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ขาดบุคลากรที่จัดทำสารสนเทศของหน่วยงานและขาดบุคลากรที่รับผิดชอบงานในการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์จัดระบบสารสนเทศ

ชนิกานต์ พนมอุปถัมภ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาแนวโน้มการใช้สำนักงานอัตโนมัติในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อค้นพบประโยชน์ของการจัดตั้งสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกิจการจะก่อให้เกิดประโยชน์ คือ ได้ข้อมูลรวดเร็วทันกับความต้องการ ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องมากขึ้น ระบบทำงานเป็นระเบียบตรวจสอบได้ง่าย การนำเทคโนโลยีระดับสูงเป็นที่น่าสนใจและน่าเชื่อถือตลอดจนได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอก เพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสารการใช้ระบบการทำงานคอมพิวเตอร์เพราะสามารถใช้ประสาทสัมผัสทาง ตา และ หู ที่ไม่พร้อมกันจึงช่วยให้เกิดความเข้าใจและความจำสมบูรณ์ขึ้นกว่าการใช้สื่อความหมายด้านภาพหรือเสียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งพร้อมทั้งสื่อสารได้ไกลและกว้างขึ้น ช่วยในการลดต้นทุนของกิจการเพราะการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติจะช่วยประหยัดแรงงานคนอันเป็นการลดค่าใช้จ่ายและลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาตลอดจนมีความเที่ยงตรงในการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางประหยัดเนื้อที่ถ้าใช้ระบบเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ลดเวลาในการรื้อค้นข้อมูลช่วยลดจำนวนการเพิ่มขึ้นของพนักงานลง สามารถทดแทนคนได้จำนวนมาก

วิชัย ครุฑอรรถ (2543 : 98-111) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสาร ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ตราด ตามองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร 4 ด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน คือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มากกว่า 10 ปี และสถานภาพต่างกันคือ ผู้สอนและหัวหน้าหมวด มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด ตามองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน คือ โรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราดตามองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของค่าคะแนนเป็นรายคู่ จำแนกปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด ตามองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร 4 ด้าน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กมีปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหา การติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน แตกต่างกับโรงเรียนขนาดเล็กมากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่ ส่วนโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

สมเกียรติ ปัทมากรโกมล (2543 : 139-154) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ลู่ทางสู่ความสำเร็จในการบริหารอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์เพียง 2-10 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องและค่าบริการอินเทอร์เน็ตของ ISP ราคาสูง ปัญหาในด้านบุคลากรพบว่าครูในโรงเรียนไม่มีพื้นฐานในการใช้งานและครูส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรมหรือพัฒนาการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พบว่าซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง

อมรินทร์ อ่ำพลพงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนางานธุรการคณะของมหาวิทยาลัย ข้อค้นพบผลที่ได้จากการวิจัยปรากฏว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบด้านอื่น ๆ ของระบบงานธุรการคณะต่อไป

ดวงพร เขียมอัมพร (2545 : 112-122) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพ ความต้องการและปัญหาการใช้ข้อมูลสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่าสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของสมาชิกเครือข่ายกระทรวงศึกษาธิการ มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

มากที่สุด สมาชิกเครือข่ายกระทรวงศึกษาธิการมีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมากที่สุด สมาชิกมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word มากที่สุด และมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานด้านพิมพ์เอกสาร ทำสื่อการสอนเอกสารเผยแพร่มากที่สุด บริการที่สมาชิกใช้มากที่สุดคือ บริการสืบค้นข้อมูล สมาชิกใช้อินเทอร์เน็ต ระหว่างเวลา 09.01-11.00 น. โดยผู้บริหารมีความถี่ในการใช้ประโยชน์เพื่อตรวจสอบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ประมาณ 3-6 ครั้ง ต่อเดือน ส่วนผู้ปฏิบัติมีความถี่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ผู้บริหารใช้ข้อมูลสถิติ ผู้ปฏิบัติใช้ค้นหาเว็บไซต์อื่น ความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายกระทรวงศึกษาธิการ ผู้บริหารต้องการมากที่สุด คือ นโยบายกระทรวงศึกษาธิการ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติต้องการค้นหาเว็บไซต์อื่นมากที่สุด ปัญหาที่พบเลขหมายโทรศัพท์มีน้อยกลุ่มผู้ปฏิบัติมีปัญหาสายหลุดบ่อย ๆ ระหว่างการใช้งานและปัญหาถูกระเบียบเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลบางประเภท มากกว่ากลุ่มผู้บริหาร สำหรับผู้บริหารมีปัญหาการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นเพราะไม่ทราบที่อยู่ทางอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีความสนใจและความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า

นิยม ตั้งปรีชาพานิชย์ (2545 : 140-158) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลาง พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามประเภทของงานที่ปฏิบัติความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ผลการจำแนกการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานพบว่า การใช้อิเล็กทรอนิกส์เมล์ในการติดต่อสื่อสาร มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กมลชนก ศรีโสสมพันธ์ (2547 : 50-61) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลวิจัยพบว่า สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1 คือ ใช้สำหรับค้นหาข้อมูล รับข่าวสาร บริการรับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1 คือ การให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึงต่อความต้องการใช้งาน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานอินเทอร์เน็ตและช่วงเวลาว่างในการใช้งานด้านอินเทอร์เน็ตมีน้อย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

58

นฤมล กลั่นสมจิตต์ (2549 : 87-92) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนที่ยังไม่มีระบบเครือข่ายถึงร้อยละ 28.13 และมีเพียงร้อยละ 12.50 ที่มีเครือข่ายเพื่อการบริหารการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สภาพการจัดระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงประเด็นสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ การจัดการ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ เมื่อวิเคราะห์ในประเด็นย่อยพบว่า ความเพียงพอของบุคลากรผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ข้อมูล จากการสัมภาษณ์พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อการเรียนการสอน แต่บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเครือข่ายทำให้การใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดระบบสารสนเทศ แต่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาด้านทรัพยากรจัดระบบสารสนเทศ สถานศึกษาควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบงานด้านสารสนเทศ สร้างความเข้าใจให้แก่คณะครู พัฒนาศักยภาพบุคลากร

ประเสริฐ ศรีแสนปาง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพโดยภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติมีความรู้ใช้งานได้อย่างดีเยี่ยมมากที่สุด โรงเรียนขนาดเล็กขาดแคลนอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์และขาดบุคลากรในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ ข้อมูลที่โรงเรียนได้รับจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นข้อมูลที่สร้างขึ้นและจัดเก็บด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูล ไฟล์ข้อมูล ไฟล์รูปภาพ ช่องทางหรือสื่อที่โรงเรียนใช้เป็นระบบเครือข่าย MOENET (Ministry of Education Network) ที่ได้รับการจัดสรรจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนใช้ไม่ได้จะแก้ปัญหาโดยใช้อินเทอร์เน็ตบ้านพักส่วนตัว ศูนย์ประสานงานหรือกลุ่มโรงเรียน และร้านอินเทอร์เน็ตเอกชน 2) ปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตนครราชสีมา เขต 1-7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยด้านที่มีปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางหรือสื่อ รองลงมา คือ ด้านผู้รับสาร ด้านเนื้อหาข่าวสาร และด้านแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร 3) เปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

59

โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) เปรียบเทียบปัญหา การติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแหล่งสารหรือผู้ส่งสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 5) แนวทางการแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 คือ โรงเรียนควรแต่งตั้งบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ จัดทำแผนงานงบประมาณรองรับหรือขอรับการสนับสนุนงบประมาณส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นจัดซื้อหรือเช่าอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์เฉพาะสำนักงานอัตโนมัติ กรณีโรงเรียนขนาดเล็กบุคลากรไม่เพียงพอผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ การติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้โรงเรียนบรรลุเป้าหมายการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ฟริทซ์ (Firth. 2003 : 1328-A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสนับสนุนข้อมูลข่าวสารและการใช้ข้อมูลข่าวสารจากระบบหน่วยความจำพื้นฐานเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นการแก้ปัญหาการสำเนาข้อมูลได้ 7% ถึง 20% ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลบนเครือข่ายกับแนวความคิดที่หลากหลายรวมทั้งข่าวสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหน่วยความจำพื้นฐานขององค์กรข่าวสารข้อมูลสามารถค้นได้รวดเร็ว ขึ้นอยู่กับความสมดุลของราคา เวลาและประโยชน์ส่วนบุคคล ปัจจัยข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง บุคคลในองค์กรระหว่างข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้เครือข่ายขยายขนาดเพิ่มขึ้น ปัจจุบันราคาอยู่ในระดับความพึงพอใจตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลข่าวสาร โดยผู้ใช้ระดับอายุน้อยมีการค้นหาข้อมูลแตกต่างกับผู้ใช้ในระดับผู้อาวุโส

เฮกซ์ (Haigh. 2003 : 1383-A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการการจัดการเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารและเจ้าหน้าที่เทคนิคกับผู้จัดการระบบในอเมริกา ระหว่างปี ค.ศ. 1917-2000 ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีในการจัดการธุรกิจระหว่างศตวรรษที่ยี่สิบ จากผู้จัดการสำนักงานและข้อมูลเอกสารบนเครื่องคอมพิวเตอร์ในปี 1920 ที่เจ้าหน้าที่เทคนิคกับผู้จัดการระบบ และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของปี 1990 คอมพิวเตอร์ได้มีการพัฒนาระบบอย่างรวดเร็วในปี 1950 โดยผู้เชี่ยวชาญระบบทั้งคณะมีความมั่นใจกับระบบที่พัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพการออกแบบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและองค์กรจึงเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยีการจัดการระบบข้อมูล ผลการวิจัยพัฒนาของผู้เชี่ยวชาญ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

ระบบข้อมูลข่าวสาร ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีโดยผู้ชำนาญการด้านเทคนิคซึ่งไม่ตอบสนองต่อผู้จัดการระบบข่าวสารที่ดี ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็ว จึงไม่สัมพันธ์กับการพัฒนาโปรแกรม การวิเคราะห์ระบบ และวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สำนักงานอัตโนมัติ และการพัฒนาส่วนบุคคลในปี 1980 คณะผู้เชี่ยวชาญได้พัฒนาระบบในปี 1990 และแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ผู้จัดการระบบจึงมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนามากกว่าการพัฒนาเทคนิคเพียงอย่างเดียว

กูดวิน (Goodwin, 2004 : 59-73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สัมพันธภาพระหว่างความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และครูที่ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการสื่อสารผลการวิจัยพบว่า ครูจำนวน 241 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ครูกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 21-29 ปี จำนวนการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นการติดต่อสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จึงช่วยลดภาระในการติดต่อสื่อสาร มีความสะดวก รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ ไม่ต้องกังวลว่าโทรศัพท์ไปแล้วไม่มีใครรับ และสามารถเขียนโต้ตอบกลับมาได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ พบว่า สภาพปัญหา การใช้เครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในโรงเรียนได้ เนื่องจากขาดแคลน คอมพิวเตอร์ เลขหมายโทรศัพท์มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอส่งผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต เมื่อระบบมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารและบุคลากรมีความรู้ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงานมีพื้นฐานความรู้ไม่เท่ากัน ไม่สามารถแก้ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์ได้ เมื่อใช้ระบบงานจริงควรมีเอกสารคู่มือการใช้ระบบสำหรับผู้ใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ และมีวิธีแก้ปัญหาที่ทางผู้เชี่ยวชาญคาดการณ์ล่วงหน้าว่าอาจเกิดปัญหาใดขึ้นบ้างในขณะปฏิบัติงาน แต่การติดต่อสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ช่วยลดภาระในการติดต่อสื่อสาร มีความสะดวก รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ และสามารถเขียนโต้ตอบกลับมาได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะการติดต่อสื่อสารผ่านสำนักงานอัตโนมัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดนโยบาย แนวทางแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของโรงเรียนมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายเกิดประโยชน์สูงสุด