

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานในปัจจุบันคือ สถานที่ที่บุคคลหรือเจ้าของใช้ประกอบกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานเล็กขึ้นอยู่กับกิจกรรมขององค์กรนั้นๆภายในสำนักงานจะต้องมีบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และระบบสารสนเทศต่างๆ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีส่วนเข้าไปพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน จึงจัดได้ว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน คอมพิวเตอร์เป็นการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายกันทั่วโลก ซึ่งมีหลากหลายประเภท ที่นำมาใช้ในสำนักงาน เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “สำนักงานอัตโนมัติ”

สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำ การเก็บรักษา การส่งข้อมูล การติดต่อสื่อสารในสำนักงาน ทั้งยังเป็นการลดปริมาณกระดาษลง สามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารสามารถนำเอาโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ มาช่วยในการจัดเก็บอีกด้วยสำนักงานอัตโนมัติ จึงเป็นเครื่องมือใช้ ภายในสำนักงานที่จำเป็น และทวีความสำคัญต่อองค์กรทุกๆ แห่ง

จากความเป็นมาข้างต้น คณะผู้จัดทำโครงการได้เห็นความสำคัญของงานสำนักงาน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในสืบค้นข้อมูลใน File ได้อย่างรวดเร็วซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อค้นหาเอกสารใน File ที่ต้องการได้ง่าย และรวดเร็ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.เข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- 3.การทำงานเป็นระบบ

ขอบเขตในการดำเนินโครงการ

ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา คือ คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ ในรายวิชาโครงการ (3215-6001) ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 80 ท่าน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 ที่เลือกโดยการเจาะจง จำนวน 30 ท่าน

ขอบเขตเวลา

เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่ 30 พฤศจิกายน 2557 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2558

นิยามศัพท์

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำความรู้ทางธรรมชาติวิทยาและต่อเนื่องมาถึงวิทยาศาสตร์ มาเป็นวิธีการปฏิบัติและประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ อันก่อให้เกิดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร แม้กระทั่งองค์ความรู้

สำนักงาน หมายถึง สถานที่ทำงาน หรือ หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง หรือ ข้อมูลต่างๆ ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย

อัตโนมัติ หมายถึง อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เอง มีกลไกทำหน้าที่ด้วยตนเอง ลักษณะเป็นไปได้ด้วยตนเอง

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง ระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ประยุกต์และระบบเครือข่าย ช่วยในงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร การโอนย้ายแลกเปลี่ยนไฟล์ การควบคุมเอกสารและส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการส่งอีเมลล์

วิทยาลัย หมายถึง วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ

อาจารย์ หมายถึง อาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ

คู่มือ หมายถึง สมุดหรือหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

คู่มือ หมายถึง คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาโครงงานเรื่อง การปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ นี้ ผู้จัดทำโครงงานได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติ
- 2.2. องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ
- 2.3. ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ
- 2.4. เทคโนโลยีเพื่อสำนักงานอัตโนมัติ
- 2.5 แนวทางการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ
- 2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติ

2.1.1. ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ

กอร์ดอน บี เดวิส (Gordon 1984) “สำนักงานอัตโนมัติ คือ การประยุกต์คอมพิวเตอร์และการสื่อสารในงานสำนักงานซึ่งประกอบด้วย พนักงาน นักวิชาชีพ และผู้จัดการ”

เดวิด บาร์คอมบ์ (Barcomb 1989) “ในภาพกว้างแล้ว สำนักงานอัตโนมัติก็คือ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการช่วยให้ผู้คนจัดการสารสนเทศ สำนักงานอัตโนมัติเป็นหลักการ เป็นวิธีการใหม่สำหรับคิดและดำเนินงานกับสารสนเทศ สำนักงานอัตโนมัติเป็นของจริง เป็นระบบที่ใช้งานได้ ในทางปฏิบัติและมีอยู่จริง สำนักงานอัตโนมัติไม่ได้เป็นสิ่งที่เรียกว่า “สำนักงานในอนาคต” ซึ่งยังเป็นเพียงแนวคิดผสมทฤษฎีเท่านั้น”

ชาร์ลส์ เรย์ แจเนต ปาล์มเมอร์ และเอวีวอล์ (Ray, Palmer and Wohl 1995) “สำนักงานอัตโนมัติเป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับการประสานโต้ตอบกันของผู้ที่อยู่ในสำนักงาน โดยอาศัยระบบและเทคโนโลยีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร”

กรรชิต มาลัยวงศ์ (กรรชิต มาลัยวงศ์ 2536) “แนวคิด และวิธีการนำคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงานมาเชื่อมโยงกันด้วยระบบสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบาย ทั้งในด้านการผลิต และการเรียกค้นเอกสาร การประมวลผลข้อมูล การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน การจัดงานนัดหมาย การประชุม และการตัดสินใจ”

สำนักงานอัตโนมัติจัดตั้งขึ้นให้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน และทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงเป้าหมายที่หน่วยงานได้กำหนดไว้

2.2. องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ

องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติแบ่งเป็น 5 ประเด็น

2.2.1. บุคลากร อาจแบ่งได้หลายกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร นักวิชาชีพ นักเทคนิค เลขานุการ เสมียน และพนักงานอื่นๆ

2.2.2. กระบวนการปฏิบัติงาน

- การรับเอกสารและข้อมูล
- การบันทึกเอกสารและข้อมูล
- การสื่อสารเอกสารและข้อมูล
- การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- การกระจายข่าวสาร
- การขยายรูปแบบเอกสาร
- การค้นคืนและการจัดเก็บเอกสารข้อมูล
- การกำจัดและการทำลายเอกสาร
- การดูแลความมั่นคงปลอดภัย

2.2.3. เอกสาร ข้อมูล สารสนเทศ

สารสนเทศ (information) เป็นผลลัพธ์ของการประมวลผล การจัดดำเนินการ และการเข้าประเภทข้อมูลโดยการรวมความรู้เข้าไปต่อผู้รับสารสนเทศนั้น สารสนเทศมีความหมายหรือแนวคิดที่กว้าง และหลากหลาย ตั้งแต่การใช้คำว่าสารสนเทศในชีวิตประจำวัน จนถึงความหมายเชิงเทคนิคตามปกติในภาษาพูด แนวคิดของสารสนเทศใกล้เคียงกับความหมายของการสื่อสาร เงื่อนไข การควบคุม ข้อมูล รูปแบบ คำสั่งปฏิบัติการ ความรู้ ความหมาย สื่อความคิด การรับรู้ และการแทนความหมาย

2.2.4. เทคโนโลยี

เทคโนโลยี หรือ เทคนิควิทยา มีความหมายค่อนข้างกว้าง โดยทั่วไปหมายถึง การนำความรู้ทางธรรมชาติวิทยาและต่อเนื่องมาถึงวิทยาศาสตร์ มาเป็นวิธีการปฏิบัติและประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงาน หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อันก่อให้เกิดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร แม้กระทั่งองค์ความรู้นามธรรมเช่นระบบหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

2.2.5. การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึงชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้

อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล ควบคู่กัน (Griffin, 1997, p.4)

2.3. ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ

2.3.1. ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะการจัดเตรียมเอกสารกระดาษ การจัดส่ง การรับ การจัดเก็บและการทำลาย รวมทั้งงบประมาณในการจัดจ้างผู้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

2.3.2. การเพิ่มประสิทธิภาพในสำนักงาน ลดขั้นตอนเวลาในการพิมพ์ผิด การตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง

2.3.3. ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น เนื่องจากความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการสืบค้น

2.3.4. ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในสำนักงานและหน่วยงานมากขึ้น เนื่องจากมีสำนักงาน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย รวดเร็วประหยัดเวลาในการทำงาน

2.3.5. หน่วยงานและสำนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี สำหรับหน่วยงานภายใน ที่ได้รับการบริการ และการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วทันสมัย

2.4. เทคโนโลยีเพื่อสำนักงานอัตโนมัติ

2.4.1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

- ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ มีสมรรถนะสูง ราคาแพง เหมาะสำหรับงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์
- เมนเฟรม บันทึกและจัดเก็บฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เหมาะสำหรับหน่วยงานธุรกิจขนาดใหญ่
- ไมโครคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล มีขนาดเล็ก นิยมใช้เป็นลูกข่ายในระบบเครือข่าย

2.4.2. เทคโนโลยีโทรคมนาคม

เทคโนโลยีโทรคมนาคม แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. เทคโนโลยีโทรคมนาคมพื้นฐาน

-ระบบโทรศัพท์ ปัจจุบันมีโทรศัพท์ฟิสิกส์ เป็นโทรศัพท์ไร้สายซึ่งสามารถถือติดตัว โทรศัพท์มือถือ รวมไปถึงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาควบคุมการใช้โทรศัพท์ ที่เรียกว่า เทเลโฟนี (telephony)

-ระบบโทรสาร เป็นอุปกรณ์สำหรับส่งภาพลักษณ์ของเอกสารในสำนักงานผ่านระบบโทรศัพท์จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

-ระบบประชุมทางไกล

2. ระบบสื่อสารข้อมูล เป็นการส่งข้อความ หรือข้อมูลผ่านระบบโทรคมนาคมระหว่างสถานที่สองแห่ง ประกอบด้วยอุปกรณ์สำคัญ 3 ส่วน คือ

- ส่วนรับ/ส่งข้อมูล
- ส่วนแปลงสัญญาณ
- ส่วนการสื่อสาร

2.4.3. เทคโนโลยีสำนักงาน

- เครื่องพิมพ์ดีด
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องบันทึกเอกสารลงบนไมโครฟิล์มและเครื่องอ่านไมโครฟิล์ม
- เครื่องบันทึกเอกสารลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.4.4. เทคโนโลยีภาพกราฟิก งานประมวลผลภาพกราฟิกเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเอกสารมาสแกนเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาบันทึกบนสื่อบันทึก หรือแสดงบนจอภาพ หรือส่งไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นเช่นเดียวกับโทรสาร บางกรณีต้องการเปลี่ยนภาพกราฟิกให้เป็นข้อความสำหรับนำไปใช้งานอื่นๆ จึงจำเป็นจะต้องใช้โปรแกรมประเภทโปรแกรมรู้จำอักขระด้วยแสง (Optical Character Recognition, OCR)

2.4.5. ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานง่ายๆ ซึ่งสามารถจัดสร้างขึ้นให้ผู้ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้าถึงได้ และมีการกำหนดการทำงานกับเอกสารที่เป็นมาตรฐานและใช้กันอย่างกว้างขวาง ยังมีการนำแนวคิดและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตไปใช้กับการจัดระบบเครือข่ายอื่นๆ ได้แก่ ระบบอินทราเน็ต และระบบเอกซ์ทราเน็ต

2.5. แนวทางการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ

2.5.1. ลักษณะของสำนักงานอัตโนมัติที่มีประสิทธิผล ควรมีลักษณะดังนี้

- ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องล้วนใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันเป็นระบบเครือข่ายแลน
- มีการวางแผนระบบเพิ่มข้อมูลอัตโนมัติเพื่อผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลและเอกสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- ซอฟต์แวร์ต่างๆ ใช้งานง่าย และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
- อุปกรณ์ต่างๆ เป็นมาตรฐานและทำงานร่วมกันได้
- ระบบงานประยุกต์ต่างๆ ได้รับการติดตั้งหรือพัฒนาขึ้นให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

2.5.2. บุคลากรที่มีบทบาทในการริเริ่มนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้

- ผู้บริหารระดับสูง
- ผู้บริหารระดับกลางและผู้ปฏิบัติงานระดับต่างๆ
- นักคอมพิวเตอร์และนักเทคโนโลยีอื่นๆ

2.5.3. ประเด็นสำคัญในการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ

- การเลือกแนวทางการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ
- การวางแผนการพัฒนา
- การพัฒนาและจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ
- การประเมินผลการปฏิบัติงานและการปรับเปลี่ยน

2.5.4. สิ่งสำคัญในการวางแผน ข้อมูลพื้นฐานที่จะต้องทราบก่อนการวางแผนคือ

- ข้อมูลหน่วยงาน
- ข้อมูลสถานภาพปัจจุบันของหน่วยงาน
- ข้อมูลลักษณะของหน่วยงาน
- ข้อมูลผู้ใช้
- ระบบการสื่อสาร
- ลักษณะของระบบสารสนเทศที่ใช้
- การสนับสนุน

2.5.5. วิธีการพัฒนา หน่วยงานสามารถพัฒนาหรือจัดหาระบบงานคอมพิวเตอร์มาใช้งานได้ 6

แบบ ดังนี้

1. การจัดทำระบบงานเองโดยเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
2. การจัดทำระบบงานเองโดยกลุ่มผู้ใช้ระบบ
3. การว่าจ้างบริษัทภายนอก
4. การซื้อระบบงานมาตรฐาน
5. การซื้อระบบงาน
6. การจัดซื้อบริการ

2.5.6. วัฏจักรพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ

- การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ
- การออกแบบระบบ
- การสร้างและการติดตั้งระบบ
- การทดสอบระบบงาน
- การเตรียมตัวใช้งานระบบ

2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย กับ คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ ของ อาจารย์ และบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ที่มีความใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

อนุสรณ์ ขอดพันธ์ และ นางสาววิไลวรรณ แสนเสนา (2011) ศึกษาเรื่อง สื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์วิชา เครื่องใช้สำนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ วิชาเครื่องใช้สำนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้การเรียนการสอนน่าสนใจและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสื่อการเรียน การสอนอิเล็กทรอนิกส์รายวิชา เครื่องใช้สำนักงาน ได้ถูกจัดทำให้มีการเรียนการสอนและทำแบบทดสอบและแบบฝึกหัดผ่านเว็บไซต์

เมื่อดำเนินการเสร็จได้ทำการประเมิน โดยให้ทดลองใช้งานโปรแกรมเพื่อทดสอบคุณภาพและความน่าสนใจของสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ วิชา เครื่องใช้สำนักงาน ได้ดำเนินการประเมินผลกับนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นสูงปีที่ 2 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ห้องคธ.5101 และ คธ.5501 จำนวน 20 คน ประกอบด้วยการประเมินด้านความพึงพอใจในการออกแบบการสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ วิชาเครื่องใช้สำนักงาน ผลการประเมินพบว่านักศึกษาชายและหญิงทั้งหมดมีความพึงพอใจสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ รายวิชา เครื่องใช้สำนักงาน สามารถนำไปใช้งานได้จริงในระดับดีมาก

ดังนั้น สื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ วิชาเครื่องใช้สำนักงาน สามารถเป็นแนวทางการศึกษาค้นคว้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจในการเรียนการสอนได้ด้วยตนเอง

นายอวยชัย โอชโร (2553) ศึกษาเรื่อง การจัดเก็บเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า ด้วยปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการ ในการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยนำระบบ e-document และระบบ electronic document system มาใช้ แต่ก็ยังมีเอกสารอีกจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถดำเนินการตามระบบดังกล่าวได้ จำเป็นต้องนำเสนอเป็นตัวเอกสาร ซึ่งเอกสารเหล่านี้ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำมาจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร โดยจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ และ ในการจัดเก็บเอกสารเหล่านี้ ก็ยังใช้วิธีการจัดเก็บแบบเดิม คือเมื่อเอกสารได้ถูกดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ก็จะนำมาลงรายการในบัญชีคุมเอกสารแล้วแยกจัดเก็บเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ที่กำหนด ทำให้การค้นหาข้อมูลล่าช้า เสียเวลาในการค้นหา จากเหตุผลดังกล่าว หน่วยธุรการ

งานสารบรรณ จึงจำเป็นต้องพิจารณาดำเนินการกำหนดรูปแบบในการจัดเก็บเอกสารประเภทนี้ เพื่อ
สะดวกแก่การสืบค้นต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินโครงการ

การวิจัยเรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวดำเนินการดังรายละเอียดที่จะเสนอตามลำดับคือ แบบแผนการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการสร้างคู่มือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 แบบแผนการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแต่ละประเภท / การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อค้นหาเอกสารใน File ที่ต้องการได้ง่าย และรวดเร็ว

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 80 ท่าน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 ที่เลือกโดยการเจาะจง จำนวน 30 ท่าน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพอใจของคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแต่ละประเภท / การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.4.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

3.4.2 สร้างเครื่องมือโดยการศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม กำหนดประเด็นคำถาม ด้วยการจัดเก็บหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.3 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่เลือกโดยการเจาะจง ผู้วิจัยการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ให้กับอาจารย์ และบุคลากร ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.5.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด และเก็บคืนได้จำนวน 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ต่างๆ ดังนี้

3.6.1 ทำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ทั้งหมดมากรอกข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แล้วนำผลการดำเนินการมาวิเคราะห์ดังนี้

3.6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาความถี่เป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในตาราง

3.6.1.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยเกณฑ์ประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลค่าความเฉลี่ยกำหนดได้ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มาก
2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ โดยใช้สูตรทางสถิติ ดังต่อไปนี้

3.7.1 ความถี่ (Frequency)

คือ การแจกแจงจำนวนของสิ่งที่เราต้องการศึกษามีจำนวนเท่าใด

3.7.2 ร้อยละ (Percentage)

การหาร้อยละของคะแนนการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ ใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ตัวเลขที่ต้องการเปรียบเทียบ} \times 100}{\text{จำนวนเต็ม}}$$

3.7.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ ใช้สูตร ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(x - \bar{x})^2}{N}}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินโครงการคู่มือ การปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติครั้งนี้ ผู้จัดทำโครงการได้นำเสนอผลการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 4.1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์
- 4.2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์
- 4.3. ผลการวิเคราะห์

4.1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับ คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	13	43.33
หญิง	17	56.67
รวม	30	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รวมทั้งสิ้น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	-	-
20 – 25 ปี	11	36.67
25 ปีขึ้นไป	19	63.33
รวม	30	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33
รองลงมามีอายุ 20 -25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคู่มือการงานปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1.รูปแบบคู่มือมีความน่าสนใจ	4.13	0.62	มาก
2. มีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม	4.10	0.54	มาก
3. มีความรู้ทางวิชาการมากเพียงพอ	4.03	0.66	มาก
4. คู่มือมีเนื้อหาถูกต้องชัดเจน	4.10	0.70	มาก
5. สามารถนำความรู้ที่ได้จากคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม	4.13	0.67	มาก
6. สามารถนำความรู้และทักษะในคู่มือไปใช้ได้จริง	4.33	0.75	มาก
7. เนื้อหาความรู้ในคู่มือสามารถนำไปปรับปรุงสำนักงานได้	4.23	0.62	มาก
8. เนื้อหาคู่มือมีความทันสมัยและเข้าใจง่าย	4.20	0.54	มาก
9. คู่มือที่จัดทำมีประโยชน์ต่ออาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ	4.47	0.56	มาก
10.ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการนำคู่มือไปใช้	4.30	0.64	มาก
เฉลี่ยรวม	4.20	0.63	มาก

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ เรื่องคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย

อันดับแรก ได้แก่ คู่มือที่จัดทำมีประโยชน์ต่ออาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 4.47$)

อันดับที่สอง ได้แก่ สามารถนำความรู้และทักษะในคู่มือไปใช้ได้จริง อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 4.33$)

อันดับที่สาม ได้แก่ ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการนำคู่มือไปใช้ อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 4.30$)

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับ คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

1. รูปเล่มไม่สวย
2. เนื้อหาน้อยเกินไป
3. ควรเพิ่มส่วนที่เป็น Footer
4. ปัจจุบันนี้ใช้ Smart phone มาช่วยในการทำงานมากขึ้น
5. จัดรูปแบบให้น่าสนใจ เช่น หน้าปก

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินโครงการ

วิจัยเรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ ผู้วิจัยได้เสนอผลการอภิปราย การวิจัยและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานและสรุปผลการวิจัย โดยผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดของแต่ละหัวข้อดังต่อไปนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์
- 5.2 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
- 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.5 สรุปผล
- 5.6 อภิปรายผล
- 5.7 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์

- 5.1.1. เพื่อช่วยให้อาจารย์และบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.1.2. เพื่อค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ง่าย และรวดเร็ว

5.2 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีประชากรทั้งหมด 80 คนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ อาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ท่าน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเจาะจงเฉพาะอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพอใจของคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ
- ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ

5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาเป็น เพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รวมทั้งสิ้น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมามีอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67

5.5 สรุปผล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ เรื่องคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก ได้แก่ คู่มือที่จัดทำมีประโยชน์ต่ออาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรใน วิทยาลัยอาชีวศึกษา เทคนิคบริหารธุรกิจ กรุงเทพ อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 4.47$) อันดับที่สอง ได้แก่ สามารถนำความรู้และทักษะในคู่มือไปใช้ได้จริง อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 4.33$) อันดับที่สาม ได้แก่ ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการนำคู่มือไปใช้ อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 4.30$)

5.6 อภิปรายผล

- 5.6.1. คู่มือที่จัดทำมีประโยชน์ต่ออาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ
- 5.6.2. สามารถนำความรู้และทักษะในคู่มือไปใช้ได้จริง
- 5.6.3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการนำคู่มือไปใช้

5.7 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

- 5.7.1. เพิ่มเวลาในการเรียนวิชาโครงการให้มากกว่านี้
- 5.7.2. คู่มือยังขาดเนื้อหาที่ทันสมัยในปัจจุบัน เช่น Smart phone
- 5.7.3. พัฒนาความน่าสนใจของรูปเล่ม

5.8 ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป

- 5.8.1. วิจัยเรื่องเครื่องใช้สำนักงานในปัจจุบัน
- 5.8.2. พัฒนาการของเครื่องใช้สำนักงาน
- 5.8.2. การดูแลรักษาเครื่องใช้สำนักงานให้มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน

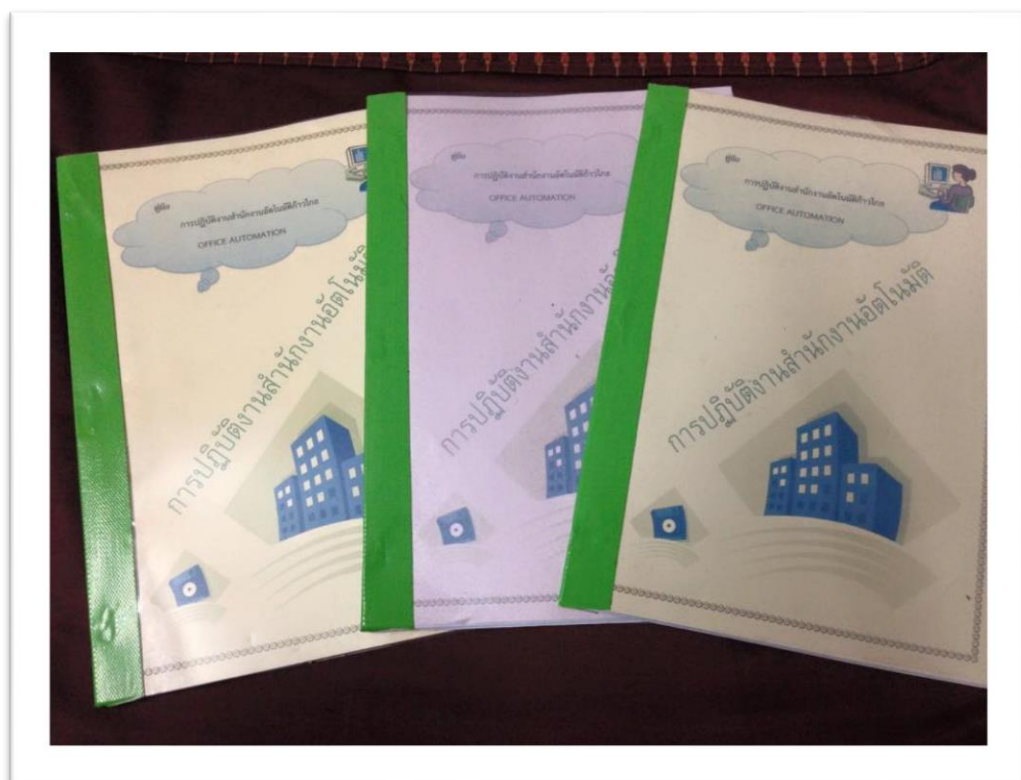
บรรณานุกรม

- ชนาธิป พรกุล. 2546. “มาทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำอธิบายรายวิชา หน่วยการเรียนรู้และแผนการจัดการ
หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2548”. กรุงเทพฯ : วารสารวิชาการ. 6(5): 53-63
- ถวัลย์ มาศจรัส และ มณี เรืองขำ. 2549. แนวคิดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนโครงการ (Project).
กรุงเทพฯ : ธารอักษร : 39-42
- วัลลภา เตชะวัชรกุล. 2552. “สำนักงานอัตโนมัติ” (ออนไลน์). สืบค้นจาก : <http://www.earning/oa/html>.
(19 ธันวาคม 2557)
- ประคอง บุญมี. 2553. “ประโยชน์ของสำนักงาน” (ออนไลน์). สืบค้นจาก : guru.sanook.com/search
(12 มีนาคม 2558)
- วาสนา สายสุข. 2551. “ความหมายเครื่องใช้สำนักงาน” (ออนไลน์). สืบค้นจาก :
<http://prthai.com/article/detail.asp?kid=5154> (12 มีนาคม 2558)
- อนันต์ ศรีสวัสดิ์. 2553. “สารสนเทศและเทคโนโลยี” (ออนไลน์). สืบค้นจาก : <http://th.wikipedia.org>
(12 มีนาคม 2558)
- อนุสรฯ ขอดพันธ์ และ วิไลวรรณ แสนเสนา. 2011. “สื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์วิชา เครื่องใช้
สำนักงาน” ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขางานการพัฒนาโปรแกรม (ออนไลน์).
สืบค้นจาก : http://businesscomputer-poly.blogspot.com/2011/03/blog-post_8310.html.
(13 มีนาคม 2558)

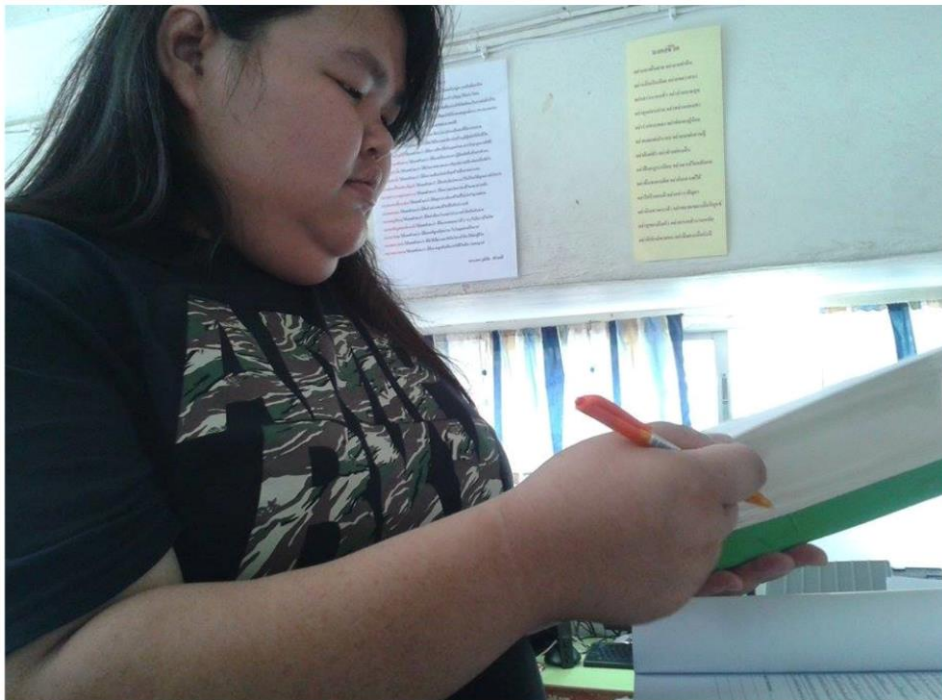
ภาคผนวก

ภาคผนวก ก









ภาคผนวก ข

ภาคผนวก ค

ภาคผนวก ง