

## สำนักงานอัตโนมัติ

**สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง (Office Automation)** หมายถึง การนำเอาแนวความคิดในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำนักงานให้มีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เป็นการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงานเป็นการลดปริมาณกระดาษลง สามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว วัตถุประสงค์ของการนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร

**สำนักงานอัตโนมัติ** หมายถึงการนำคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่น การประมวลผลข้อมูล การประชุมทางไกล การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

### วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ

1. เพื่อต้องการความสะดวก
2. เพื่อต้องการใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อลดปริมาณพนักงาน และปริมาณงานด้านเอกสาร
4. เพื่อความรวดเร็วและต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน
5. เพื่อสามารถขยายงานต่อไปได้ในอนาคต

### ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ

1. ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย
  - ช่วยลดต้นทุนในการบริหาร เนื่องจากภายในสำนักงานอัตโนมัติสามารถใช้คอมพิวเตอร์ควบคุมและช่วยเหลือการทำงานได้หลายหน้าที่ ทำให้มีต้นทุนในการดำเนินการต่ำ (ลดจำนวนกำลังคน)
  - ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ทำให้สามารถรับข้อมูลและส่งต่อข้อมูลได้อย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีสื่อสาร ดังนั้นการประชุมจึงสามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารเพื่อการประชุมทางไกลได้ด้วย
  - ประหยัดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมากโดยอาศัยพื้นที่เพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ยังลดปริมาณการใช้กระดาษลงด้วย
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
  - การจัดพิมพ์เอกสาร สามารถใช้เวลาอันน้อยลงและสะดวกขึ้น
  - การดำเนินงานต่าง ๆ เกี่ยวกับเอกสารและสารสนเทศเป็นระบบมากขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องและรวดเร็ว คือ การทำงานมีความถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและถูกต้อง
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในสำนักงานและหน่วยงานมากขึ้น ดังนี้
  - ทำให้รู้สึกว่าได้สังกัดหรือทำงานกับหน่วยงานที่มีความทันสมัย
  - ทำให้ไม่คิดจะทิ้งหน่วยงานไปทำงานที่อื่น

## 5. หน่วยงานและสำนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี

- สำนักงานอัตโนมัติช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ปรากฏต่อบุคคลภายนอก
- สร้างความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานอื่น ๆ

สำนักงานอัตโนมัติทำให้ได้ข้อมูลรวดเร็วทันกับความต้องการ ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน เพิ่มประสิทธิภาพในด้านการติดต่อสื่อสาร

## องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ ประกอบด้วย

บุคลากร ได้แก่ ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกระดับ นักวิชาชีพ (เช่น นักบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน สถาปนิก นักกฎหมาย นักวิจัย เป็นต้น) นักเทคนิค เลขานุการ

กระบวนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- การรับเอกสารและข้อมูล เช่นส่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- การบันทึกเอกสารและข้อมูล งานด้านนี้จะปรับเปลี่ยนเป็นการบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น
- การสื่อเอกสารและข้อมูล จะมีทั้งการส่งออกที่เป็นกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังพนักงานกลุ่มต่าง ๆ

- การกระจายข่าวสาร กรณีการกระจายข่าวสารไปยังผู้รับจำนวนมาก สามารถส่งผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว

- การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สมัยก่อนต้องใช้เวลามาก เพราะข้อมูลอาจจะกระจายอยู่ในแฟ้มหลายแห่ง แต่สำนักงานอัตโนมัติสามารถค้นหาข้อมูลที่จัดเก็บไว้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

- การขยายรูปแบบเอกสาร เช่น แทนที่จะต้องถ่ายสำเนาเอกสารจำนวนมาก ก็เปลี่ยนเป็นการจัดทำเอกสารเอาไว้ในคอมพิวเตอร์แทน

- การกำจัดและทำลายเอกสาร เอกสารที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบคอมพิวเตอร์สามารถกำจัดได้สะดวกและรวดเร็ว ส่วนการกำจัดเอกสารที่เป็นกระดาษใช้เครื่องทำลายเอกสารได้เลย

เอกสารข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานอัตโนมัติทำงานกับเอกสารในแบบต่าง ๆ เหมือนกับสำนักงานธรรมดา แต่จะแตกต่างที่ปริมาณข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่คอมพิวเตอร์อ่านเข้าใจได้ทันทีจะมีมาก และรูปแบบเอกสารที่นำมาประมวลผลมีหลากหลายมากขึ้น เช่น ข้อความ เสียงภาพ ตัวเลข ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว แผนภาพ ภาพลักษณ์ เป็นต้น

เทคโนโลยี จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐานค่อนข้างมาก เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน การบริหารจัดการ มีลักษณะคล้ายกับการบริหารจัดการสำนักงานธรรมดาอยู่บ้าง แต่จะมีข้อแตกต่างกันดังนี้

- ผู้บริหารต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้

- ผู้บริหารต้องเข้าใจว่าค่าใช้จ่ายในด้านเทคโนโลยีของสำนักงานอัตโนมัติต้องมีระบบและมาตรฐานในการทำงาน มิฉะนั้นการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอาจมีปัญหาเกิดขึ้นได้

### เทคโนโลยีเพื่อสำนักงานอัตโนมัติเทคโนโลยีเพื่อสำนักงานอัตโนมัติ ประกอบด้วย

· เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งมี 4 ระดับ คือ ซุปเปอร์คอมพิวเตอร์ (Super Computer) เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ (Mainframe Computer) มินิคอมพิวเตอร์ (Minicomputer) ไมโครคอมพิวเตอร์ (Microcomputer)

· เทคโนโลยีโทรคมนาคม ได้แก่ โทรศัพท์ ระบบประชุมทางไกล เทคโนโลยีสำนักงาน  
· เทคโนโลยีภาพกราฟิก ได้แก่ งานประมวลผลภาพกราฟิก เช่นงานสแกน เครื่องมือที่ใช้งานภาพกราฟิก เช่นเครื่องพิมพ์เลเซอร์ และโปรแกรมอ่านอักขระด้วยแสง

· ระบบอินเทอร์เน็ต มีบทบาทสำคัญต่อสำนักงานอัตโนมัติ

- ระบบอินเทอร์เน็ตมีวิธีการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานใช้งานง่าย
- มีการกำหนดการทำงานกับเอกสารที่เป็นมาตรฐานและใช้กันอย่างกว้างขวาง
- สามารถบันทึกเก็บเอกสารไว้ในระบบอินเทอร์เน็ตในแบบที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงเอกสารไปยังเอกสารอื่น ๆ
- ใช้งานด้านการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่เอกสาร และการจัดทำห้องสมุดได้

### อนาคตของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

การสื่อสารข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศ ประเทศที่พัฒนาแล้วจะต้องมีพื้นฐานของการบริการด้วยสื่อสารโทรคมนาคมอย่างดี เป็นที่น่ายินดีที่ความก้าวหน้าทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยกำลังจะก้าวไปข้างหน้า ถึงแม้ว่าการให้บริการด้านนี้ยังมีราคาแพงเมื่อเทียบกับพื้นฐานของธุรกิจด้านอื่น ๆ

ปัจจุบันมีการเพิ่มเครือข่ายบริการสาธารณะเกิดขึ้นหลายอย่าง เช่น ดาต้าเน็ตเป็นเรื่องของการนำข้อมูลผสมเข้ากับช่องสัญญาณเสียง (data over voice) ทำให้การสื่อสารข้อมูลผ่านไปในช่วงสายขณะใช้โทรศัพท์ได้ มีเครือข่ายผ่านดาวเทียมของบริษัทสามารถวิศวกรรม และประเทศไทยก็จะมีการส่งดาวเทียมของตนเองที่เรียกว่า Thai sat ขึ้นในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าบริการของการสื่อสารข้อมูลได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้มีความต้องการช่องสื่อสารทั้งเสียงและข้อมูลอีกมาก และเชื่อแน่ว่าสองล้านเลขหมายที่เพิ่มขึ้นในกรุงเทพฯ ก็ยังไม่พอเพียงพอต่อการใช้งาน

การจัดการให้เป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติจึงต้องเริ่มตั้งแต่ทั้งเครือข่ายภายในและเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอก จากการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีราคาถูกลงการขยายตัวของการทำงานจะเป็นแรงผลักดันให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเกิดขึ้นเองได้อย่างแน่นอน เพราะธุรกิจจะต้องแข่งขันกัน ผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารพร้อม และรวดเร็วจะเป็นผู้รอดในสังคมยุคข่าวสารข้อมูลต่อไป

## การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของสำนักงานในอนาคต

งานในสำนักงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญของเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงที่สรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดแก่การจัดทำเอกสาร การใช้ระบบประมวลคำ (word processing) ระบบประมวลคำนี้ สร้างเอกสารได้หลายชนิดและอำนวยความสะดวกทุกอย่างเกี่ยวกับงานพิมพ์ เช่นการแก้ไขส่วนหนึ่ง ส่วนใดของเอกสารโดยปราศจากการย่อกำหรือพิมพ์ซ้ำ การแก้ไขเอกสารที่ไม่ทำให้โครงร่างของเอกสารฉบับเดิมเสียรูปไป การจัดรูปแบบการพิมพ์ใหม่ มีการตรวจสอบสะกดคำผิดได้ ระบบประมวลผลคำสามารถจำคำศัพท์ของพจนานุกรมได้ทั้งหมด

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดแก่การจัดเวลานัดหมายและจัดทำตารางเวลา การจัดนัดหมายและจัดทำตารางเวลาการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ความจำ ในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์ทดแทนสมองคน เพื่อใช้จัดรายการนัดหมายหรือกิจกรรมที่ต้องทำในสมุดบันทึก เพื่อเป็นการเตือนความจำ เมื่อถึงเวลานัดหมายด้วยระบบงานอัตโนมัติ ในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถบันทึกตารางนัดหมายของคนที่เกี่ยวข้องกันในการประชุม เมื่อมีการนัดหมายเกิดขึ้น คอมพิวเตอร์จะทำหน้าที่จัดเวลาที่เหมาะสมกับผู้ร่วมประชุมทุกคนได้อย่างรวดเร็ว ผู้เกี่ยวข้องสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง ตรวจสอบตารางการนัดหมายในแต่ละวันได้ หากมีการเปลี่ยนแปลงเวลาการนัดหมายก็สามารถทำได้

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากงานจัดการข้อมูลและเอกสาร ในสำนักงานอัตโนมัติ ข้อมูลและเอกสารถูกเก็บไว้ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะเช่นนี้นอกจากจะสามารถนำเอกสารนั้นกลับมาใช้ได้โดยสะดวกแล้วยังสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ กันด้วยเทคนิคของระบบบริหารฐานข้อมูล

4. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดแก่การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานภายในองค์การหรือกับบุคคลภายนอก สามารถสื่อสารกันด้วยเสียงพูด การสื่อสารด้วยระบบบันทึกแล้วส่งต่อ ผู้รับไม่จำเป็นต้องอยู่รับข้อมูลในขณะที่ผู้ส่งต้องการส่งข้อมูล การใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาตำแหน่งของผู้ที่ต้องการติดต่อได้ คอมพิวเตอร์ สามารถช่วยบอกตำแหน่งของผู้ที่ต้องการติดต่อและส่งสายโทรศัพท์ไปให้โดยอัตโนมัติ

5. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดแก่การติดตามงาน การติดตามงานหรือการเตือนความจำ เมื่อถึงเวลาทำให้สามารถค้นหาเรื่องที่ต้องการติดตามได้ง่าย ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่ช่วยทำงานด้านนี้โดยตรง

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เกิดขึ้นในสำนักงานในยุคปัจจุบัน ทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย ทำให้แนวทางการทำงานและวิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังนั้น พนักงานสำนักงานสมัยใหม่ จึงต้องเรียนรู้และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมของเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ปัจจัยที่ทำให้สำนักงานอัตโนมัติประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยในการทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบความสำเร็จประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยการจัดองค์การ การจัดองค์การนั้นจะต้องจัดให้เหมาะสมเพียงพอแก่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผู้รับผิดชอบงานในสำนักงานอัตโนมัติโดยประกอบด้วยนักวิเคราะห์ระบบ นักโปรแกรม พนักงานเตรียมข้อมูล พนักงานปฏิบัติการ พนักงานแต่ละฝ่ายจะทำงานอย่างสอดคล้องกันและมีความรู้ความสามารถในงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ

2. ปัจจัยเครื่องจักรอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความเป็นสำนักงานอัตโนมัติ โดยพิจารณาข้อควรคำนึงถึงในด้านอุปกรณ์ ๗ ด้านด้วยกันคือ 1) อุปกรณ์นั้นเหมาะสมกับงานหรือไม่ 2) อุปกรณ์นั้นมีการใช้งานอย่างถูกต้องหรือไม่ 3) อุปกรณ์นั้นมีความทันสมัยเพียงพอหรือไม่ 4) อุปกรณ์นั้นคุ้มค่าแก่การลงทุนหรือไม่ นั่นคือเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการทำงานนั้นได้อย่างเหมาะสม

3. ปัจจัยมนุษย์ มีความสำคัญที่สุดในการทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบผลสำเร็จ คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และเพียงพอในการใช้และการควบคุมดูแลระบบสำนักงานอัตโนมัติให้ได้รับการดูแล ปัจจัยมนุษย์ที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีเป็นระยะเวลา บุคลากรได้รับการจูงใจที่ดี และบุคลากรทำงานที่เหมาะสมกับความถนัด มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ดี มีการทำงานที่พัฒนาอยู่เสมอ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับสำนักงานสมัยใหม่ ที่มีความเป็นสำนักงานอัตโนมัติ การฝึกอบรมทำให้บรรลุถึงจุดหมายในการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาเพราะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถ้าขาดการฝึกอบรมที่ดี อาจทำให้พนักงานไม่สามารถเรียนรู้การทำงานได้ การเรียนรู้อาจไม่ตรงตามความต้องการใช้งานและทำให้เกิดปัญหาตามมา ดังนั้น หน้าที่สำคัญของผู้บริหาร คือ การวางแผน จัดเตรียม และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความพร้อมอยู่เสมอจึงจะทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบผลสำเร็จ

สำนักงานอัตโนมัติเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในสำนักงานที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วของสำนักงาน การทำสำนักงานอัตโนมัติต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านการวางระบบเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ การจัดทำสำนักงานอัตโนมัติอาจไม่จำเป็นสำหรับสำนักงานบางแห่ง แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเต็มไปด้วยการแข่งขัน และการสร้างภาพสำนักงานให้แก่สำนักงาน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติไปอย่างไม่หยุดยั้งตราบเท่าที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอทำให้รูปแบบการทำงานสำนักงานแตกต่างไปจากรูปแบบเดิม ๆ