

แนวคิดในการจัดระบบการบริหาร สำนักงานอัตโนมัติในวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม

ภาวิณี บุญยโสภณ*

1. บทนำ

การแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันทำให้หลายประเทศต้องปรับยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพและราคาของสินค้าให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้สำหรับประเทศไทยนั้น ผู้เขียนบทความมีความเห็นว่า กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมหรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) ได้รับผลกระทบในการส่งออกสินค้าเป็นอย่างมากเพราะต้นทุนการผลิตที่แพงขึ้นและค่าเงินบาทที่แข็งตัวอย่างต่อเนื่องจึงทำให้กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของประเทศไทยประสบปัญหาด้านการควบคุมต้นทุนการผลิต และเสียเปรียบธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีการผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ การวิจัยและพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมด้านการผลิตสินค้าและบริการ เช่น เงินลงทุน บุคลากร เครื่องมือเครื่องจักร ระบบการขนส่งสินค้า การตลาด เป็นต้น นอกจากนี้การผลิตสินค้าครั้งละมาก ๆ (Mass production) ของธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จะทำให้สินค้ามีราคาต้นทุนสูงกว่าธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผลิตจำนวนน้อยกว่า อีกทั้งความเชื่อถือและความพึงพอใจของลูกค้าในประเทศและต่างประเทศจะมองถึงระบบการบริหารจัดการในภาพรวมของบริษัท (Company Profile)

เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงของบริษัทผู้ค้า การประกันคุณภาพของสินค้าหลังการขาย และความรวดเร็วในการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศก็เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกัน ดังนั้นกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม SMEs จึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาแบบการบริหารบริษัทเพื่อลดต้นทุนการผลิตให้สามารถแข่งขันกับบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ได้โดยการติดตั้งอุปกรณ์

เทคโนโลยีอัตโนมัติชนิดต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศทางธุรกิจมาช่วยพนักงานในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของบทความวิชาการนี้เพื่อเสนอรูปแบบการจัดระบบการบริหารสำนักงานอัตโนมัติเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในวิสาหกิจหรือกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อลดต้นทุนการผลิตในการแข่งขันทางการค้าในยุคโลกาภิวัตน์

2. ทำไมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงจำเป็นต้องมีระบบสำนักงานอัตโนมัติ

กระทรวงอุตสาหกรรม [1] ได้ให้นิยามของ ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม ว่าเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนไม่เกิน 50 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ส่วน ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง เป็นธุรกิจที่มีการลงทุนเกิน 50-200 ล้านบาท และมีพนักงาน 50-200 คน อย่างไรก็ตามปัจจุบันนี้ ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างความเข้มแข็งด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจและการสร้างงานเพื่อแก้ปัญหาการว่างงานให้ประชาชนได้ทั่วประเทศ แต่จุดอ่อนของ SMEs ไทย ก็คือผู้บริหารขาดความรู้ความชำนาญและวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการธุรกิจให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์

ในปี 2549 จำนวนวิสาหกิจทุกประเภทมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,287,057 ราย ประกอบด้วยวิสาหกิจขนาดใหญ่ (LE) 4,292 ราย วิสาหกิจขนาดกลาง (ME) 9,791 ราย วิสาหกิจขนาดย่อม (SE) 2,264,734 ราย และวิสาหกิจที่ไม่สามารถระบุขนาดได้ 8,240 ราย โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.2 ร้อยละ 0.4 ร้อยละ 99.0 และร้อยละ 0.4 ของจำนวนวิสาหกิจทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเฉพาะจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในปี พ.ศ. 2549 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 2,274,525 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.4 ของวิสาหกิจทั้งหมด

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง [2] ได้ศึกษาโครงสร้างผู้ส่งออกและนำเข้าจำแนกตามขนาดของวิสาหกิจหรือธุรกิจขนาดใหญ่ (Large Enterprises) ขนาดกลาง (Medium Enterprises) และขนาดย่อม (Small Enterprises) โดยกระทรวงอุตสาหกรรมพบว่า ในปี พ.ศ.2549 (ค.ศ.2006) มีวิสาหกิจที่เป็นผู้ส่งออกทั้งสิ้น 25,445 ราย โดยแยกเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมรวม 22,410 ราย และวิสาหกิจขนาดใหญ่

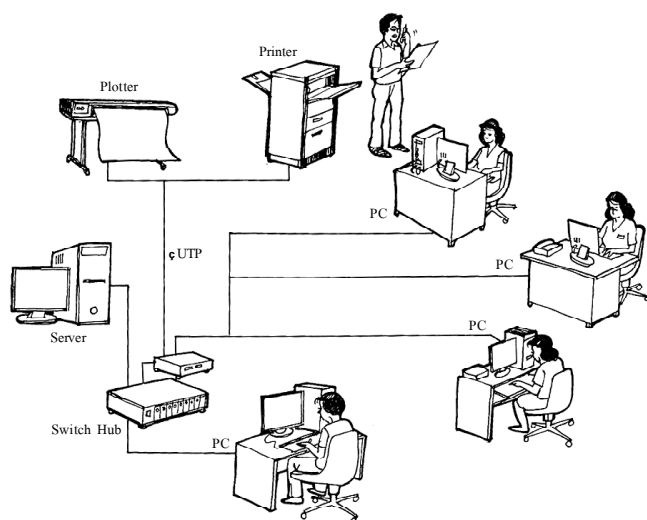
* ภาควิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จำนวน 1,805 ราย และไม่ได้ระบุว่าเป็นวิสาหกิจขนาดใดอีก 1,230 ราย ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ส่งออกรายใหญ่ที่มีจำนวนไม่มากนัก สามารถส่งออกด้วยมูลค่ารวม ประมาณร้อยละ 70 ของการส่งออกทั้งประเทศ ในทำนองเดียวกันจากจำนวนผู้นำเข้าทั้งหมด 37,867 ราย เป็นผู้นำเข้ารายใหญ่เพียง 2,066 ราย แต่มีมูลค่าการนำเข้ารวม 83,191.3 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือคิดเป็นร้อยละ 64.4 ของการนำเข้าทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า สถานการณ์การนำเข้าและการส่งออกของประเทศนั้น อยู่ที่บทบาทของวิสาหกิจรายใหญ่เป็นสำคัญอย่างไรก็ดี จากจำนวนผู้นำเข้าและส่งออกที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมีอยู่จำนวนมาก และมีจำนวนครั้งในการนำเข้า หรือส่งออก (Transaction) สูงมาก ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้นำเข้า หรือผู้ส่งออกรายย่อย หรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการส่งออกในสินค้าที่มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น ก็จะสามารถส่งผลให้ประเทศไทยมีรายได้จากการส่งออกมากขึ้น ซึ่งจะทำให้โครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญเติบโตขึ้น

ผู้เขียนได้มีโอกาสสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานวิสาหกิจ ขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่าสาเหตุที่รายได้จากการส่งออกสินค้าที่ผลิตโดยวิสาหกิจขนาดใหญ่มีมากกว่าวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมนั้น เนื่องมาจากความพร้อมและความได้เปรียบด้านการติดต่อการค้ากับต่างประเทศโดยใช้บุคลากรที่มีคุณภาพ และเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัยมาดำเนินการผลิตครั้งละมากๆ จึงทำให้ต้นทุนการผลิตสินค้าต่ำกว่า นอกจากนี้วิสาหกิจขนาดใหญ่ยังมีเงินทุนหมุนเวียนที่คล่องตัว และมีความสามารถในการแสวงหาตลาดใหม่ และส่งเสริมการขายในตลาดต่างประเทศได้ดีกว่าวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ผู้เขียนจึงมีแนวคิดที่ว่า ถ้าอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม สามารถพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารภายในองค์กรใหม่โดยจัดระบบการบริหารสำนักงานอัตโนมัติที่ใช้พนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยให้สามารถลดจำนวนพนักงาน ประหยัดวัสดุสิ้นเปลือง และมีความรวดเร็วคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภายใน และภายนอกองค์กร รวมทั้งการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ ได้สะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของลูกค้าต่าง

ประเทศ

การนำ “ระบบสำนักงานอัตโนมัติ” (Office Automation System) มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานในบริษัทธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises :SMEs) จะสามารถช่วยลดต้นทุนการผลิตได้ เพราะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรการผลิตต่าง ๆ ภายในบริษัทโรงงาน เช่น เงิน เครื่องมือเครื่องจักร วัตถุดิบ วัสดุสำนักงาน พนักงาน เป็นต้น ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด นอกจากนี้ ระบบการบริหารสำนักงานอัตโนมัติยังสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินการธุรกิจได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ มนต์ชัย เทียนทอง ได้กล่าวว่า ระบบอัตโนมัติ (Automation System) คือ ระบบอะไรก็ตามที่สามารถแก้ไขสิ่งผิดพลาดด้วยตัวเองได้ (Self Correcting Systems) [3] ซึ่งการที่จะทำเช่นนั้นได้จะต้องอาศัยทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบอัตโนมัติ มาช่วย รวมทั้งสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่ง ได้แก่ การบริหารจัดการกับข่าวสารข้อมูล ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ให้รวดเร็วและสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System) เป็นการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ เข้ามาใช้ในการบริหารสำนักงานเพื่อเก็บข้อมูล ประมวลผล นำออกมาใช้และเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สำหรับความเห็นของผู้เขียนนั้น เห็นด้วยกับคำกล่าวของนักวิชาการท่านนี้ แต่เครื่องมือดังกล่าวต้องเป็นเครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัยสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสำนักงานของกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อมให้ทำงานได้อย่างประหยัดสะดวก คล่องตัวและรวดเร็วในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเพื่อลดค่าใช้จ่าย และค่าเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันทางการค้ากับธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้อย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามนักบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ชาญฉลาดจะต้องพัฒนาระบบการบริหารสำนักงานอัตโนมัติให้กะทัดรัด ประหยัดและให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุนสร้างระบบเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานของบริษัทเพื่อการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก

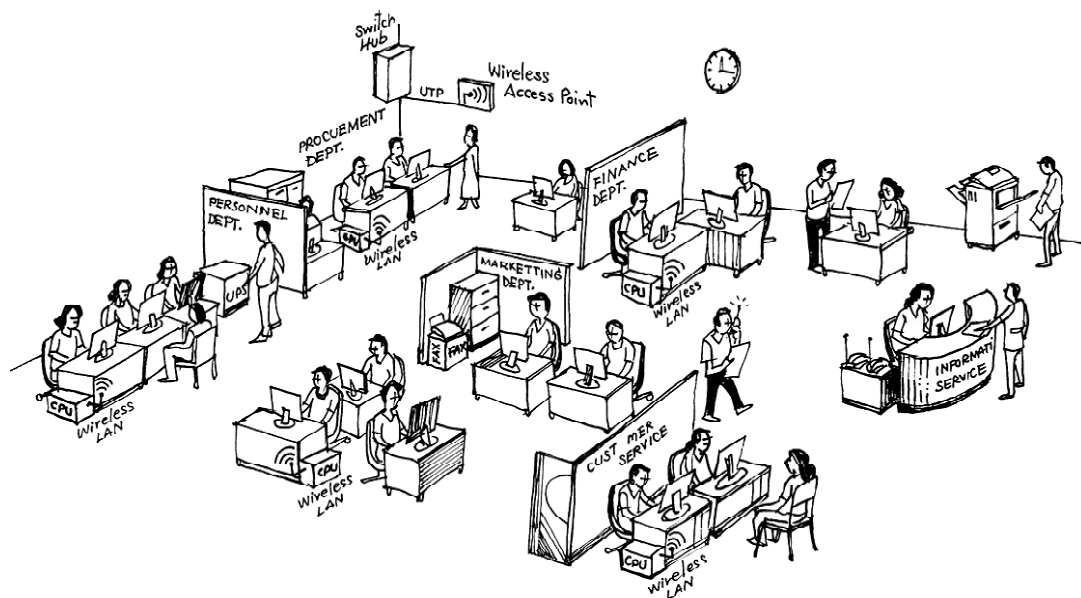


ภาพที่ 1 แสดงการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์กับอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

3. การจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติในบริษัทโรงงาน

จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ผู้เขียนมีความเห็นว่า การจัดสำนักงานอัตโนมัติเป็นการจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อที่จะช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์หาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ และเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้อื่นทราบ โดยการส่งผ่านสารสนเทศเพื่อลดจำนวนพนักงาน และลดปริมาณงานด้านเอกสาร รวมทั้งการประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเป็นที่ทราบกันดีในปัจจุบันว่า บริษัทโรงงานที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผลิต

สินค้าประเภทต่าง ๆ จะเสียเปรียบต่อบริษัทธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการผลิตสินค้าครั้งละมาก ๆ และมีระบบการจัดการทรัพยากรการผลิตที่ดีจึงทำให้ต้นทุนของสินค้าถูกกว่า ดังนั้นการนำเอาอุปกรณ์อัตโนมัติมาพัฒนาสำนักงานในบริษัทโรงงาน โดยเป็นการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการตลาด ฝ่ายการผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายโลจิสติกส์ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายบุคคล เป็นต้นของบริษัทโรงงานให้มีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 2 และสามารถประสานเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ระหว่างกันในรูปแบบของโปรเซสยัลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติดิจิทัล โทรสาร การสื่อสารผ่านดาวเทียม เครื่องพิมพ์ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เป็นต้น จึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยลดต้นทุนการผลิตสินค้าทั้งนี้องค์ประกอบที่สำคัญของระบบสำนักงานอัตโนมัติจะอยู่ที่ความสัมพันธ์ของคน (Humanware) ที่ทำงานในสำนักงานกับวัตถุ (Hardware) ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องจดบันทึกคำบอก เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีดที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างคนและวัตถุ โดยมีการนำซอฟต์แวร์ (Software) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปประเภทต่าง ๆ มาใช้กับคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมและตรงตามลักษณะการใช้งาน



ภาพที่ 2 แสดงการเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบไร้สายของแผนกต่าง ๆ ในองค์กรธุรกิจ

4. ข้อควรพิจารณาในการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติในองค์กร

โดยทั่วไปแล้วหลักการสำหรับสำนักงานอัตโนมัติที่ใช้ในบริษัทโรงงานจะมีอยู่ 3 องค์ประกอบหลักด้วยกัน คือ

- 1) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์หมายถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมด
- 2) เทคโนโลยีสำนักงาน ได้แก่ เครื่องถ่ายสำเนา เครื่องพิมพ์ดีดที่ทำสำเนาได้หลายชุด เป็นต้น
- 3) เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านดาวเทียม เป็นต้น

การจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติในคลัสเตอร์ของธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อมต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินการอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพและพนักงานมีความพึงพอใจนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไปเพื่อไม่ให้พนักงานเสียขวัญและกำลังใจ เพราะเข้าใจผิดคิดว่าผู้บริหารกำลังจะนำอุปกรณ์เทคโนโลยีอัตโนมัติมาแทนตนซึ่งจะทำให้ตกงาน จึงเกิดการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการที่จะปรับปรุงระบบการบริหารสำนักงานใหม่จึงต้องทำเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) เชิญพนักงานแต่ละแผนกทุกคนในสำนักงานมาประชุม เพื่อรับทราบนโยบายของผู้บริหารในการจัดระบบการบริหารสำนักงานอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดระบบสำนักงานใหม่ให้มีความทันสมัย
- 2) วิเคราะห์ความต้องการอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติชนิดต่าง ๆ พร้อมทั้งสำรวจความต้องการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ที่จะสั่งซื้อมาใช้ในสำนักงานเพื่อให้พนักงานที่ยังไม่มีความชำนาญในการใช้งานได้เตรียมตัวเข้ารับการฝึกอบรม
- 3) ใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานมาออกแบบระบบ และอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติที่ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ประโยชน์ในงานของบริษัทโรงงาน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแผนกระบบประมวลผล ระบบการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น
- 4) ศึกษาหาข้อมูลจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติต่าง ๆ หลาย ๆ บริษัทเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพดีที่สุดและเหมาะสมกับลักษณะการใช้งานและงบประมาณ โดยต้องพิจารณาการบริการหลัง

การขายของผู้ขาย เช่น ระยะเวลาในการรับประกันอุปกรณ์ การฝึกอบรมผู้ใช้ มีอะไหล่สำรองพร้อมความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงระบบและอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ เป็นต้น

- 5) ดำเนินการจัดซื้อและติดตั้งอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้โดยมีคณะผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่ตรวจรับให้ตรงตามข้อกำหนด ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานของพนักงานด้วย

- 6) จัดฝึกอบรมทักษะและวิธีการใช้งานของอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติโดยผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทผู้ขายก่อนการติดตั้งอุปกรณ์ใช้งาน

- 7) ควรมีการประเมินผลงานของพนักงานว่ามีประสิทธิภาพดีขึ้นหรือไม่หลังจากนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ทั้งนี้ควรประเมินในด้านความคุ้มค่าในการลงทุน การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสารขององค์กรด้วย

จากขั้นตอนการปรับปรุงระบบการบริหารสำนักงานให้มีประสิทธิภาพดังกล่าว โดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาสำนักงานในบริษัทเพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการธุรกิจ โดยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการรับรู้และช่วยให้ข้อเสนอแนะด้วย จะทำให้ฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันถึงเหตุผลในการปรับปรุงระบบการบริหารสำนักงานใหม่ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อสร้างองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Myers [4] ที่ว่าในอนาคตจะมีการพัฒนาอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติมากขึ้น

5. บทสรุป

ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโดยต้องทำงานแข่งกับเวลาต้องมีการติดตามสภาพเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต้องมีความรอบรู้ด้านเศรษฐกิจและประสบการณ์ในการวิเคราะห์สภาพการตลาดที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยการตัดสินใจต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารเป็นพื้นฐานในการพิจารณาเพื่อความรอบคอบ ดังนั้นการจัดสำนักงานอัตโนมัติในอนาคตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญและต้องอาศัยกระบวนการในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยพนักงานในสำนักงาน



ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อลดต้นทุนการผลิตและการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า เพื่อให้สามารถแข่งขันทางการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ ซึ่งถ้าองค์กรธุรกิจสามารถใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาช่วยลดจำนวนพนักงาน ลดความเสี่ยงในการตัดสินใจและเพิ่มความแม่นยำด้านข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้นและรวดเร็วขึ้นก็จะทำให้การแข่งขันทางธุรกิจกับต่างประเทศสามารถทันต่อเหตุการณ์และจะส่งผลให้วิสาหกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของประเทศไทยมีความเข้มแข็งในการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

6. เอกสารอ้างอิง

[1] กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2549 และแนวโน้มปี 2550 ฝ่ายยุทธศาสตร์ SME มหภาค สสว 2549.

[2] กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร รายงานสถานการณ์การส่งออกและนำเข้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2549.

[3] มนต์ชัย เทียนทอง ระบบสำนักงานอัตโนมัติ กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2537.

[4] Myers, Robert A. "Trends in Office Automation Technology" **IEE Communications Magazine**. September 1982.