

เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานสำนักงานยุคใหม่

สุรศักดิ์ วงศ์สันติ*

การปฏิบัติงานธุรการในสำนักงาน ต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร บางงานต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับตัวเลข อักษร รูปภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตามเป้าหมาย ปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานสำนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สามารถทำงานได้ทันตามเวลาที่ต้องการ ช่วยลดปริมาณทรัพยากรให้น้อยลง อีกทั้งยังช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการแก่ผู้รับบริการ

การบริหารงานธุรการและเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่การผลิต การจัดหมวดหมู่ประเภทเอกสาร จนถึงการจัดทำหรือทำลาย หากย้อนไปในอดีต ก่อนจะมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การพิมพ์ การบันทึกข้อมูล การจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร การพิมพ์งานด้วยเครื่องพิมพ์ดีดที่สามารถทำสำเนาเอกสารได้อย่างมากเพียงแค่ 2 – 3 ชุดโดยใช้กระดาษคาร์บอนรองทับตอนพิมพ์เอกสาร หรือแม้กระทั่งการจัดเก็บเอกสารที่มีปริมาณมาก ยังคงจัดเก็บตามแฟ้มต่าง ๆ ไม่มีการจัดการข้อมูลให้เป็นระบบ ทำให้ยากต่อการค้นหา ซึ่งต่างกับปัจจุบันการบันทึกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถพิมพ์ แก้ไข บันทึกและจัดการข้อมูลไม่ให้เกิดความผิดพลาดและเรียกใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันตามความต้องการ

กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย จัดตั้งขึ้นตามประกาศสภามหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง การบริหารและการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยทักษิณ ลงวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548 เป็นหน่วยงานสนับสนุน มีภารกิจในการจัดการงานเอกสารด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ งานจัดการประชุม งานเลขานุการผู้บริหาร งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานบริหารงบประมาณ งานบริหารการเงินและทรัพย์สิน งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานด้านกฎหมาย และงานธุรการทั่วไป ตลอดจนรับผิดชอบงานอื่นใดที่ได้มอบหมาย เนื่องจากเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร จึงจำเป็นต้องจัดหาเครื่องมือ

* ศิลปศาสตรบัณฑิต (ประวัติศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547

อุปกรณ์สำนักงาน และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพงานเพื่อเป็นแบบอย่างงานด้านเอกสารต่อหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

การปฏิบัติงานสำนักงาน จึงจำเป็นต้องอุปกรณ์และอาศัยเทคโนโลยี มาใช้ในการดำเนินงาน ในที่นี้จะขอกล่าวถึงอุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ (Personal Computer / Notebook Computer)

สำนักงานหลายแห่งทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจขนาดเล็กมักเลือกเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานและจัดการเอกสาร เพราะมีราคาถูก ขนาดของเครื่องก็เหมาะสมกับงานในสำนักงาน ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาถูกมาก และมีความสามารถไม่เพียงเฉพาะพิมพ์เอกสารเหมือนในอดีต แต่สามารถฟังเพลง ดูโทรทัศน์ สนทนา รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับบุคคลอื่นนอกพื้นที่ได้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภท Notebook ยังสามารถเคลื่อนย้ายไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ

2. Scanner

เครื่อง Scanner เป็นอุปกรณ์นำเข้าข้อมูลที่ใช้ในการจับหรือคัดเฉพาะบางส่วนของเอกสารต้นฉบับ เพื่อนำเข้าข้อมูลแทน หลายหน่วยงานได้นำเครื่อง Scanner มาใช้ในการบันทึกข้อมูลจากเอกสาร และเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ความเร็วในการจัดเก็บจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของเครื่อง และการใช้จำเป็นต้องมีโปรแกรมช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การนำเอกสารจัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) และการจัดทำเอกสารในการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-News)

3. กล้องดิจิทัล (Digital Camera)

กล้องดิจิทัล เป็นอุปกรณ์นำเข้าข้อมูลที่เป็นรูปภาพและวิดีโอ แล้วทำการบันทึกภาพในรูปแบบของสัญญาณดิจิทัลลงหน่วยจัดเก็บข้อมูลของกล้องแทนการบันทึกลงฟิล์ม เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการรอดูรูปโดยล้างฟิล์มก่อน ภาพที่ได้จากกล้องสามารถนำมาใช้ในงานต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ได้ทันที และสามารถจัดตกแต่งใช้กับงานเอกสาร งานนำเสนอข้อมูลที่ต้องการมีภาพประกอบ การลงข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต งานบันทึกภาพที่ต้องการใช้เป็นหลักฐานทางวินัยและนิติการ ทั้งนี้ ความคมชัดของภาพจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและรุ่นของเครื่องด้วย

4. Projector

โปรเจกเตอร์เป็นหน่วยแสดงผลข้อมูลที่สามารถรองรับสัญญาณจากเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วแสดงผลขยายขนาดบนฉากรับ ช่วยให้ผู้มองเห็นได้ไกลขึ้น เหมาะสำหรับการนำเสนอข้อมูลในห้องประชุม เพื่อต้องการให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถมองเห็นเอกสารได้อย่างชัดเจน

5. CD (Compact Disc)

Compact Disc หรือเรียกกันว่า CD-ROM เป็นอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัล สามารถบันทึกข้อมูลได้มากถึง 650 – 800 MB ขึ้นอยู่กับขนาดความจุของแผ่น เหมาะสมกับการบันทึกข้อมูลประเภท Multimedia ที่ไม่สามารถบันทึกข้อมูลผ่านทางแผ่น Floppy Disk เหมาะสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเอกสารที่มีปริมาณมากในงานสารบรรณ งานการประชุม งานบริการข้อมูลข่าวสาร เพราะสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

6. Removable Drive

Removable Drive เป็นอุปกรณ์จัดเก็บที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน หรือเรียกกันว่า Handy Drive มีขนาดเล็ก แต่มีความจุมากกว่า Floppy Disk ใช้งานสะดวก สามารถบันทึกข้อมูลได้ตั้งแต่ 64 MB – 4 GB สามารถถอดและพกพาข้อมูลที่บันทึกไปใช้งานยังสถานที่ต่าง ๆ ตามความต้องการ ปัจจุบันผู้ผลิตได้พัฒนาความสามารถในการรับฟังวิทยุ และดูไฟล์ Multimedia ในรูปแบบ MP 3 และ MP4

นอกจากอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้ว ยังมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการทำงานให้เอกสารมีรูปแบบที่สวยงาม จะกล่าวถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดการเอกสารและนิยมใช้ภายในสำนักงานมากที่สุด ดังนี้

1. Microsoft Office Word

ใช้สำหรับงานพิมพ์เอกสาร สามารถลบ แก้ไข แทรกรูปภาพ จัดรูปแบบ เปลี่ยนสีและรูปแบบของตัวอักษรได้ สามารถจัดทำจดหมายเวียน และยังมีพจนานุกรมตรวจสอบการสะกดคำ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ เพื่อใช้ในการพิมพ์เอกสาร และงานอื่น ๆ ที่ต้องมีการบันทึกข้อมูล

2. Microsoft Office Excel

ใช้สำหรับงานด้านคำนวณ ตารางตัวเลข สร้างกราฟ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ มีฟังก์ชันทางการเงิน คณิตศาสตร์ และสถิติ ผู้ใช้สามารถจัดการเอกสาร ตัวเลข กราฟ ให้มีรูปแบบที่สวยงามตามความต้องการ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับตัวเลข เช่น งานการเงิน งานพัสดุ งานแผนงานและงบประมาณ เป็นต้น

3. Microsoft Office Access

เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้จัดเก็บ ดูแล และจัดการข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ สามารถจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล ผู้ใช้สามารถค้นหา จัดเก็บ แก้ไข ลบ หรือสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ต้องการได้โดยที่ผู้ใช้งานไม่ต้องเขียนคำสั่งเอง เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ในการจัดทำระบบการลงทะเบียนรับเอกสาร งานบุคคล ในการเก็บประวัติของพนักงาน งานพัสดุ ในการบันทึกข้อมูลของครุภัณฑ์แต่ละประเภท เป็นต้น

4. Microsoft Office PowerPoint

เป็นโปรแกรมทางด้านการนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบสไลด์ ซึ่งมีรูปแบบที่น่าเสนอ ข้อความเข้าใจง่าย สามารถแสดงผลในรูปแบบกราฟ ข้อความ รูปภาพ หรือเสียงได้ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ในงานการประชุม ที่จำเป็นต้องมีการนำเสนอข้อมูล งานเลขานุการผู้บริหาร ที่ต้องผลิตเอกสารให้ผู้บริหารชี้แจงในที่ประชุม เป็นต้น

5. Microsoft Office Outlook

เป็นโปรแกรมที่ช่วยในการจัดการตารางเวลา การนัดหมาย การรับส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำบันทึกย่อเพื่อเตือนความจำ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ที่ต้องการจัดระบบการนัดหมายของผู้บริหาร และติดตามงาน เป็นต้น

6. Adobe Acrobat

Adobe Acrobat เป็นโปรแกรมแปลงไฟล์ PDF (Portable Document Format) ที่มีผู้นิยมใช้กันมากที่สุด ผู้ผลิตสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต มักนิยมใช้โปรแกรมห้แปลงไฟล์เอกสาร และเปิดอ่าน เพราะขั้นตอนการจัดทำไม่เปลืองเนื้อที่ และเอกสารมีความสวยงาม

7. Electronic Mail

Electronic Mail เป็นชื่อเรียกโปรแกรมที่ใช้ประมวลผลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งข้อความหรือจดหมายระหว่างกันทางเครื่องเทอร์มินัล ทั้งที่ต่างกันภายในหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานเดียวกัน หรือสำนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไป เป็นโปรแกรมที่มีความสามารถเสมือนมีผู้ไปรษณีย์สำหรับรับหรือส่งจดหมาย มีระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อความและข่าวสาร

8. Web Browser

Web Browser เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สำหรับเปิดเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์ ซึ่งนำเสนอข้อมูลในรูปแบบข้อความ ตัวเลข ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงต่าง ๆ สามารถแสดงผล Web Page จากทั่วโลก เหมาะสำหรับบุคคลที่ต้องการติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โปรแกรมที่นิยมใช้ เช่น Microsoft Internet Explorer Netscape Communicator

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเอกสารของกองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย

1. การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (E-News)

1 กรกฎาคม 2548 เริ่มให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่อง Server ของกองกลาง ที่แยกจากเครื่อง Server ของมหาวิทยาลัย เพื่อมุ่งเน้นการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็นระบบ และผู้ให้บริการสามารถติดตามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยอาศัยโปรแกรมที่สำนักคอมพิวเตอร์ออกแบบในการดำเนินงาน

2. การจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2548 ได้นำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการดำเนินงานจัดการเอกสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นโปรแกรมที่พัฒนาโดยบริษัท PRAXTICOL สามารถใช้ติดตามเอกสารผ่านทางระบบเครือข่าย ป้องกันเอกสารสูญหาย ช่วยลดปริมาณของเอกสารที่ต้องสำเนาแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ ช่วยในการบันทึกการลงทะเบียนรับเอกสารโดยไม่ต้องใช้สมุดเหมือนในอดีต เป็นต้น

การปฏิบัติงานสำนักงานหรือธุรการ มักจะหลีกเลี่ยงไม่พ้นการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ นอกจากการจัดการควบคุมและติดตามการดำเนินงานเอกสารภายในสำนักงาน การอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์ และโปรแกรมในการปฏิบัติงาน จะสามารถช่วยลดภาระแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่ง นั่นทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย รู้จักปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งเทคโนโลยีสามารถทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว มีระบบ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้ สำหรับการเลือกใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องรู้ถึงวัตถุประสงค์ในการใช้งานด้วย ไม่ใช่ติดตั้งโปรแกรมทุกประเภทเพื่อให้ทันสมัย แต่ไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างใด ซึ่งนอกจากจะทำให้สิ้นเปลืองเนื้อที่ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว จะทำให้เครื่องล่าช้า เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันสำนักงานหลายแห่งได้นำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการระบบเอกสารให้มีประสิทธิภาพ สะดวกในการดำเนินงาน ได้ข้อมูลรวดเร็วทันตามความต้องการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งการที่จะนำระบบใดมาใช้ ต้องมีการศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียเสียก่อน บางระบบอาจเหมาะสมกับองค์กรธุรกิจ บางระบบอาจเหมาะสมกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ แต่อย่างไรก็ตามต้องขึ้นอยู่กับงบประมาณและการสนับสนุนจากผู้บริหารภายในองค์กรด้วย

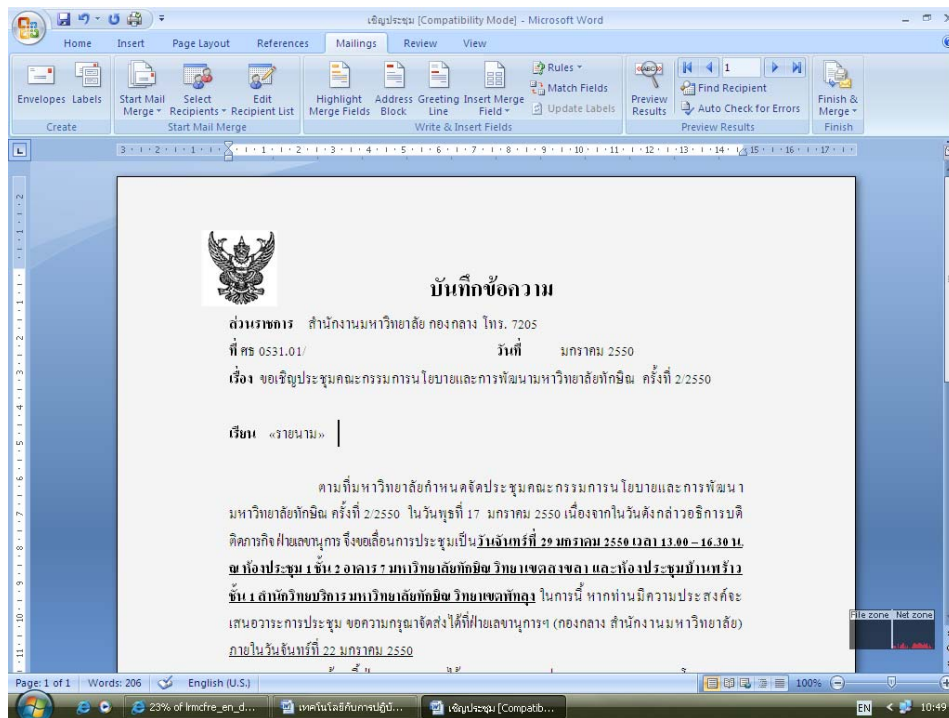
บรรณานุกรม

- จิราภรณ์ รักษาแก้ว. (2545). “เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสาร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารพัสดุ และสำนักงาน เล่ม 2 หน่วยที่ 13 กรุงเทพฯ : สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พนิดา พานิชกุล.(2548). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ คอนซัลท์ จำกัด.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.(2548). คอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวัน.กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

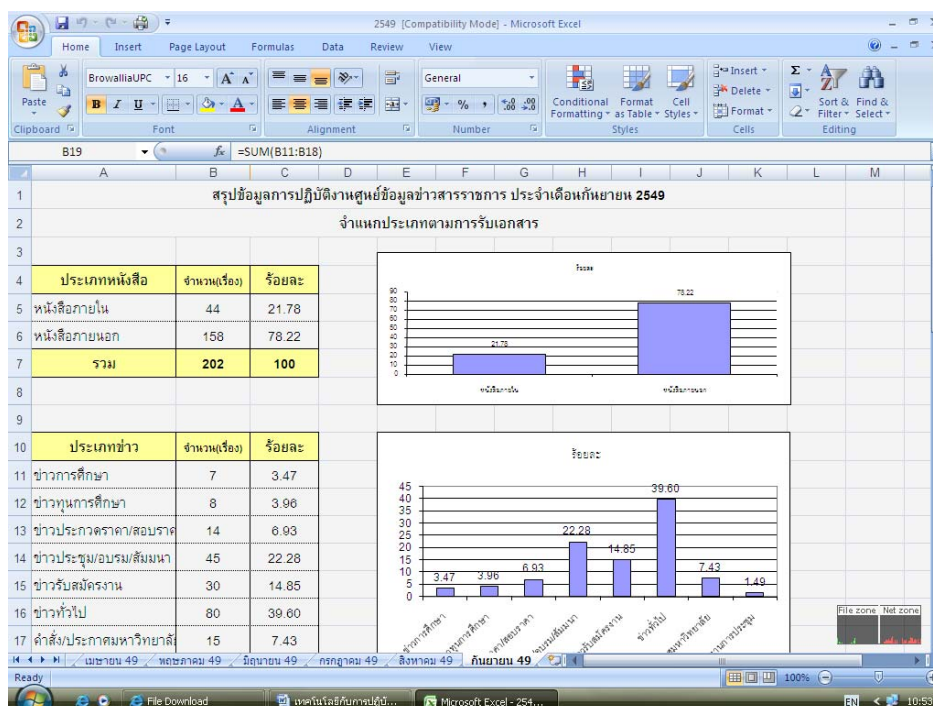
ภาคผนวก

ตัวอย่างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำนักงาน

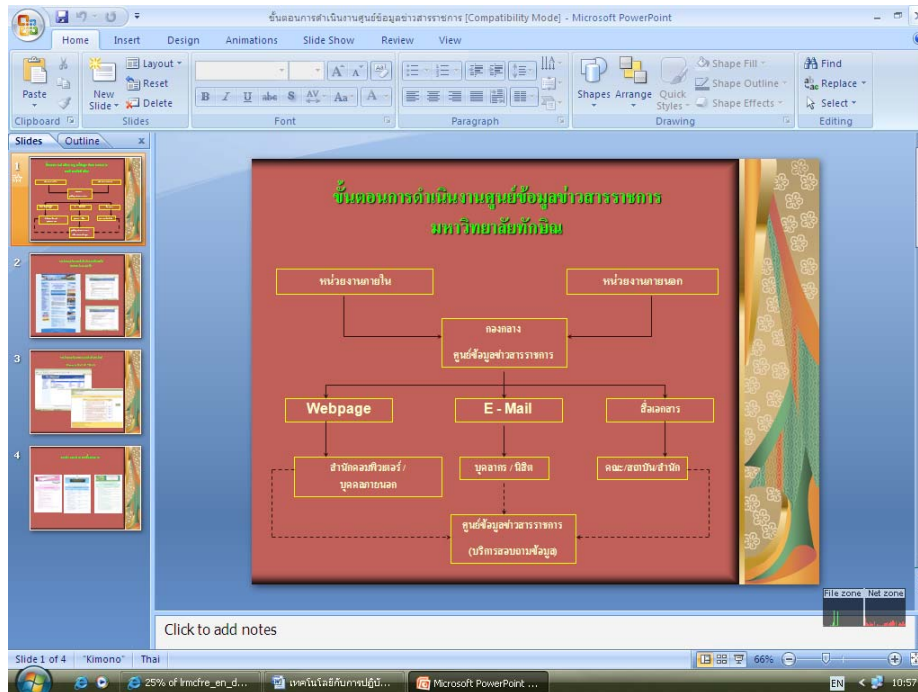
1. Microsoft Office Word (ตัวอย่างการพิมพ์หนังสือราชการโดยจัดทำเป็นจดหมายเวียน)



2. Microsoft Office Excel (ตัวอย่างการพิมพ์ข้อมูลเชิงสถิติ และแสดงผลเป็นกราฟ)



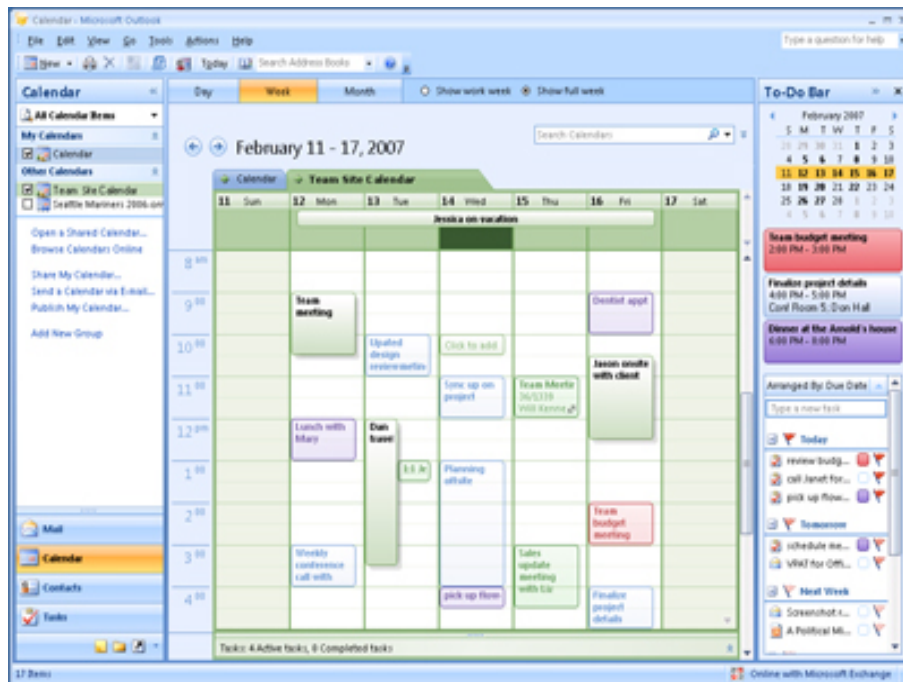
3. Microsoft Office PowerPoint (ตัวอย่างการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบสไลด์)



4. Microsoft Office Access (ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลในการลงทะเบียนรับเอกสาร)

The screenshot shows a Microsoft Access window with a form titled 'ทะเบียนรับเอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารการ มหาวิทยาลัยทักษิณ ปี 2550'. The form is used for recording document reception. It includes fields for ID, Date Received, Document Number, Date, From, To, Subject, Status, and Remarks. The 'From' field is populated with 'บริษัท ห้างหุ้นส่วน จำกัด' and the 'To' field is 'อธิการบดี'. The 'Subject' field contains 'ขอความอนุเคราะห์ประสานสมัครงาน'. The 'Status' field is 'Web-กองกลาง'. The 'Date Received' and 'Date' fields are both '1/3/2550'. The 'Remarks' field is empty. The form is displayed in a 'Form View' with a 'Navigation Pane' on the left. The status bar at the bottom shows 'Record: 1 of 23 of 392' and a zoom level of 26%.

5. Microsoft Office Outlook (ตัวอย่างจัดการนัดหมายของของตัวเองหรือผู้บริหาร)



6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ภายในมหาวิทยาลัย

