

**ระบบสำนักงานอัตโนมัติสำหรับองค์กรยุคใหม่**  
**นายนรินทร์ พนาवास**  
**(ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี)**  
**e-Mail: narin.pa@east.spu.ac.th**

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System) หรือระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบสำนักงานนำใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีระบบเครือข่ายมาใช้ในการจัดการเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการอนุญาตให้บุคลากรในองค์กร สามารถทำงานจาก ระยะเวลา หรือจากตำแหน่งใดๆในสำนักงานได้ โดยมีระบบตรวจสอบตำแหน่งที่ทำงานของพนักงานผู้นั้น เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกลับได้ตลอดเวลา ซึ่งช่วยในเรื่องการลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ซึ่งระบบสำนักงานอัตโนมัติมีกิจกรรม ที่ดำเนินการอยู่ในสำนักงานสามารถแบ่งกลุ่มกิจกรรมได้ดังนี้

**1. การจัดทำเอกสาร** เอกสารที่กล่าวถึงนี้อาจเป็นจดหมาย รายงานการประชุม เอกสารทางวิชาการ สัญญา ประวัติการทำงาน และอื่นๆเอกสารหลายประเภท ต้องพิมพ์ลงในกระดาษ เนื่องจากเป็นเอกสารสำคัญที่มีผลทางกฎหมาย เช่น สัญญาต่างๆ หลักฐานแสดงผลการศึกษา เป็นต้น ในปัจจุบันรูปแบบเอกสารเปลี่ยนแปลงไปอยู่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในบริหารจัดการ เช่น จัดเก็บ ค้นหา เผยแพร่ เป็นต้น ทำให้สามารถลดการใช้กระดาษลงได้มาก ซึ่งเอกสารเหล่านี้อาจอยู่ในรูป เอกสาร HTML, JPG, Postscript-PS และ PDF เป็นต้น เมื่อผู้ใช้ต้องการพิมพ์ข้อมูลลงกระดาษก็สามารถทำได้ง่ายจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

**2. การนัดหมาย** เป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งในองค์กร สมุดนัดหมาย เป็นสิ่งจำเป็นในการจัดบันทึกวันนัดหมาย ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มือถือ เช่นเครื่อง Palm หรือ PDA กำลังเข้ามาแทนที่สมุดนัดหมายเนื่องจากมีขนาดเล็ก เรียกเตือนได้เมื่อถึงกำหนดนัดหมาย และยังสามารถทำงานอื่นได้อีก นอกจากนี้ยังมีซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์บางชนิด สามารถทำตารางนัดหมายได้เมื่อนำมาติดตั้งในคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานประจำ สามารถทำตารางนัดหมายส่วนบุคคลได้และจะเตือนทันทีเมื่อถึงเวลานัดหมายที่ตั้งไว้

**3. การนำเสนอข้อมูล** เป็นงานที่สำคัญอันดับต้นๆ ขององค์กร เช่น การนำเสนอข้อมูลในการประชุม มักจะใช้แผ่นภูมิบนกระดาษ แผ่นโปร่งใส หรือในปัจจุบัน ทำด้วยโปรแกรมนำเสนอข้อมูลบนคอมพิวเตอร์เช่น โปรแกรม PowerPoint แล้วฉายภาพออกไป และในปัจจุบันการนำเสนอรูปแบบเอกสาร HTML แบบ Offline หรือ Online ก็มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้น

**4. การบันทึกข้อมูลและข้อสรุป** ในรูปแบบทั่วไปมักใช้แผ่นผลิตที่ทำด้วยกระดาษขนาดใหญ่เมื่อทำข้อสรุปชัดเจนแล้ว จึงนำไปเป็นสื่อ รูปแบบดังกล่าวเหมาะสำหรับการประชุมในห้องประชุมในที่เดียวกัน ในปัจจุบันรูปแบบการประชุมกำลังเปลี่ยนแปลงไปเป็นการประชุมทางไกล (Teleconference) อาจเป็นการประชุมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็ได้ รูปแบบการบันทึกข้อมูล และข้อสรุปต้องเปลี่ยนแปลงให้เหมาะกับรูปแบบการประชุม โดยกระดานแสดงความคิดเห็น (Webboard) ในระบบอินเทอร์เน็ตจะมีความจำเป็นมากขึ้นในการติดต่อสื่อสาร

**5. การรับส่งเอกสาร** เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการ ทำอย่างไรเอกสารจะถึงมือผู้รับโดยรวดเร็ว และทำอย่างไรเมื่อผู้รับได้รับแล้ว จะดำเนินกิจกรรม และตอบกลับตามเอกสารนั้นได้ทันที

**6. การลงทะเบียนเอกสาร** เอกสารที่เข้ามาและส่งออกมีทั้งแบบใช้กระดาษและเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามาแบบออนไลน์ หน่วยงานจะต้องมี ระบบรับและส่งเอกสาร เอกสารที่รับเข้ามาทุกชิ้น จะต้องหมายเลขรับเข้า หรือส่งออก และผู้รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกของผู้ติดตามงาน เอกสารอิเล็กทรอนิกส์บางชนิดต้องมีระบบตอบรับเป็นเอกสารแบบกระดาษเนื่องจากเป็นผลทางกฎหมาย

**7. การติดตามเอกสาร และการดำเนินการ** เป็นการรับส่งเอกสารในองค์กร นอกจากจะต้องลงทะเบียนแล้วยังจะต้องมีการบันทึกผลการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนระบบติดตามเอกสาร จะต้องระบุได้ว่าขณะนี้เอกสารที่เข้ามาในองค์กร ตามเลขที่ ที่รับเข้ามาอยู่ที่หน่วยงานใด ผลการดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด ทุกหน่วยที่เอกสารผ่านไป จะต้องบันทึก วัน เวลา ที่รับ และผลการดำเนินการ ณ หน่วยงานนั้น พร้อมบันทึก วัน เวลาที่ส่งต่อ ระบบเอกสารจะดี หรือไม่ขึ้นอยู่กับสำนึกของบุคลากรในองค์กร ระบบงานจะดีเพียงใด หากมีส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง ในองค์กรละเลย ไม่ปฏิบัติตามระบบที่ออกแบบไว้ ก็จะทำให้ระบบล้มเหลวไม่สำเร็จ

**8. การเรียกใช้ข้อมูล** ข้อมูลในองค์กรมีหลายระดับ บุคลากรเพียงบางคนเท่านั้นที่เข้ามาเรียกดูได้ ส่วนข้อมูลประเภท นโยบาย สถานภาพหน่วยงานจะต้องเป็นผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นที่เรียกดูได้ ซึ่งข้อมูลใด ๆ ก็ตาม จะต้องมียุติแห่งเดียว ระบบงานจะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี สามารถจำแนกประเภทบุคลากรได้ บุคลากรทุกระดับจะต้องมีวินัยในการใช้ข้อมูล หากเปิดเผยข้อมูล ที่เป็นความลับขององค์กร ความเสียหายจะเกิดกับองค์กรโดยรวม

สุดท้าย สำหรับองค์กรที่พิจารณาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ผ่านระบบเว็บไซต์เข้ามาใช้งาน ต้องพิจารณาการออกแบบระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือสามารถทำงานร่วมกันได้กับระบบงานอื่นๆ ภายในองค์กร และระบบสำนักงานอัตโนมัติจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องได้การความร่วมมือจากบุคลากรทั้งหมด มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แน่นอน มีเอกสารและข้อมูลที่สามารถนำมาอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ มีระบบรักษาความปลอดภัยเหมาะสมเพื่อป้องกันการบุกรุก เข้ามาทำลายระบบหรือเข้ามาดูความเคลื่อนไหวขององค์กรได้ ดังนั้นจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น หากองค์กรใดมีองค์ประกอบต่างๆ อย่างครบถ้วน จะทำให้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้งานภายในองค์กรนั้นมีประสิทธิผลอย่างแท้จริง และองค์กรต่างๆสามารถดำเนินการได้เลย โดยไม่ต้องรอรระบบ e-Office เข้ามาใช้งาน คือการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนพยายามติดต่อสื่อสาร ผ่านทางระบบ e-Mail และการใช้งานโปรแกรมประเภท Chat ต่างๆ เช่น MSN Messenger, Yahoo Messenger, และ Skype เป็นต้น เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อลดระยะเวลาและต้นทุนในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ไม่มากนัก