

บทที่ 1

บทนำ



ในบทนี้จะกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย
ขอบเขตของการทำวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัยนี้

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานธุรการ และงานเลขานุการ ถือเป็นงานที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร มีภาระหน้าที่
ที่รับผิดชอบเสมือนแม่บ้านขององค์กร ซึ่งเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับในองค์กร และเป็น
ส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นโครงการระดับย่อย สำนักงานทั่วไป
องค์การธุรกิจต่างๆ ตลอดจนองค์การใหญ่ระดับโลก ธุรการและเลขานุการไม่เพียงแต่จะต้องจัดเก็บ
และเรียกใช้เอกสารเป็นเท่านั้น แต่เป็นผู้มีบทบาทในการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่บุคคลหรือ
หน่วยงานอื่น ติดต่อประสานงาน ติดต่อนัดหมายและต้อนรับผู้มาติดต่อ และเตรียมกำหนดการและวาง
แผนงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขันกันสูง ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับข้อมูล
หลายด้านเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถนำเสนอ
ได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ จึงจำเป็นต้องอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีให้เข้ามามีบทบาท
ในการดำเนินงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ตลอดจนการ
พัฒนาระบบการทำงานไปสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เพื่อลดความล่าช้า และซ้ำ
ซ้อนของภาระงานบางอย่าง รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานให้สามารถแข่งขันกับองค์กร
ธุรกิจอื่นๆ ได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ และอาศัยผู้ช่วยที่มีประสิทธิภาพในการ
ทำงาน ซึ่งสามารถจัดเตรียมข้อมูล และทำภาระงานต่างๆ อันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการ
บริหารงานให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน คอมพิวเตอร์มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน
เช่น การเก็บและค้นหาเอกสารและข้อมูลต่างๆ การพิมพ์โต้ตอบเอกสาร การจัดการงานนัดหมาย
และยังมีระบบเครือข่ายที่ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานสำหรับผู้ทำงานด้านธุร
การและเลขานุการ ซึ่งจะมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นควบคู่ไปกับการขยายตัวขององค์กร การนำคอมพิวเตอร์

เข้ามาช่วยจะเป็นการเพิ่มความรวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำในการทำงานต่างๆ และยังช่วยลดปัญหาค้นหาเอกสารไม่พบ เอกสารสูญหาย และการติดตามการรับส่งเอกสารได้อีกด้วย

แม้ว่าระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสามารถทำงานได้หลากหลายแต่ยังไม่มีโปรแกรมประยุกต์ใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของงานธุรการและเลขานุการได้ การสร้างระบบคอมพิวเตอร์สำหรับงานธุรการและงานเลขานุการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ เพียงพอดต่อระบบธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงอย่างในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานธุรการและเลขานุการส่วนตัวโดยใช้วิธีการ Structured Analysis and Design
2. เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานธุรการและเลขานุการส่วนตัว

ขอบเขตของการทำวิจัย

1. ออกแบบและพัฒนาระบบงานสำหรับงานธุรการและเลขานุการส่วนตัว ได้แก่
 - 1.1. การพิมพ์เอกสาร
 - 1.2. การดูแลรับผิดชอบหนังสือเข้า-ออก ซึ่งจะเป็นการบันทึกการรับส่งเอกสาร บันทึกขั้นตอนการดำเนินการกับเอกสาร บันทึกที่อยู่ของเอกสาร และสามารถค้นหาเอกสารตามลักษณะต่างๆ
 - 1.3. การติดตามการดำเนินการ เป็นการบันทึกขั้นตอนการดำเนินการ และค้นหาการทำงานที่อยู่ในขั้นตอนต่างๆ
 - 1.4. การบันทึกการนัดหมายและจัดตารางนัดหมายไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน
 - 1.5. การจัดเก็บและค้นหาข้อมูลของบุคคลต่างๆ
 - 1.6. การจัดทำบัญชี บันทึกข้อมูลการชำระเงิน การค้นหาและจัดเรียงข้อมูลในลักษณะต่างๆ และพิมพ์รายงานค่าใช้จ่าย
2. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ ทำโดยใช้ บริษัท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด และ บริษัท จี.อี.เอส. จำกัด เป็นต้นแบบ
3. การพัฒนาระบบจะใช้โลตัส โน้ต (Lotus Notes) บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Windows) เป็นเครื่องมือในการพัฒนา
4. การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์นี้ จะมีความสามารถในการทำงานแบบ ผู้ให้บริการ-ผู้ใช้บริการ (Client-Server) รวมถึงการจำลองแบบฐานข้อมูล (Replication) และมีการเชื่อมโยงการทำงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับงานธุรการและงานเลขานุการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาแนวทฤษฎี และขั้นตอนการปฏิบัติงานของ งานธุรการและเลขานุการ
2. วิเคราะห์ และออกแบบระบบคอมพิวเตอร์สำหรับงานธุรการและเลขานุการ
3. พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานธุรการและเลขานุการส่วนตัว
4. ทดสอบและปรับปรุงโปรแกรม
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ
6. เขียน เรียบเรียง และจัดพิมพ์ วิทยานิพนธ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้สนับสนุนการทำงานธุรการและเลขานุการส่วนตัว
2. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานธุรการและเลขานุการส่วนตัว
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ