

บทที่ 2

การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

ในการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบันเป็นการดำเนินการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของการปฏิบัติงานในปัจจุบันที่ดำเนินอยู่ เพื่อรวบรวมรายละเอียดและข้อมูลเกี่ยวกับระบบในด้านต่าง ๆ เช่น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบงานเลขานุการ หน้าที่-ความรับผิดชอบในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของระบบงานปัจจุบัน ความต้องการของผู้ใช้ระบบ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจระบบการทำงานปัจจุบันมากขึ้น และยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานทางด้านเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

ระบบงานด้านเลขานุการของผู้บริหารองค์กรนั้น นับว่าเป็นระบบงานที่มีความสำคัญมาก และเป็นงานหลักในการติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนั้นระบบงานด้านเลขานุการยังประกอบไปด้วยงานการจัดการข้อมูลการนัดหมายและการเตือนงานแก่ผู้บริหาร การบันทึกข้อมูลหนังสือเข้า-ออก การจัดเก็บเอกสารของผู้บริหาร การติดตามผลการดำเนินงานจากการสั่งการของผู้บริหาร ในการปฏิบัติงานประจำวันนั้นมีการติดต่อกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ มากมาย มีหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องจัดการเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทำการพิจารณาอนุมัติ แล้วส่งคืนยังหน่วยงาน และการจัดเก็บเอกสารหนังสือราชการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งการทำงานดังกล่าว ต้องการความสะดวก ความ รวดเร็ว และความถูกต้องเป็นอย่างมาก

ปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านเลขานุการยังมิได้มีการนำคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ การดำเนินงานด้านเลขานุการส่วนใหญ่ยังคงบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในสมุดบันทึก ไม่ว่าจะเป็น สมุดบันทึกข้อมูลนัดหมายผู้บริหาร การบันทึกข้อมูลหนังสือเข้า-ออก ข้อมูลการมอบหมายงาน และการติดตามงานของผู้บริหาร การติดต่อสื่อสารและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ใช้หนังสือราชการและเอกสารเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้การจัดส่งไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ได้โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานมารับเอาไป ทำให้เกิดความล่าช้าเป็นอย่างมาก การปฏิบัติงานด้านเอกสารหนังสือราชการก็ไม่ได้มีการจัดการอย่างเป็นระบบระเบียบ ทำให้เกิดการสูญหายของเอกสาร และการค้นหาเอกสารต้องใช้เวลาาน

2.2 ผู้ใช้งานระบบ

- (1) ผู้ดูแลระบบ
- (2) เจ้าหน้าที่ประจำคณะ / ศูนย์ / สำนัก / หน่วยงานภายในสถาบันราชภัฏลำปาง
- (3) เลขานุการ ประกอบด้วย เลขานุการอธิการบดี และเลขานุการรองอธิการบดี
- (4) บุคคลทั่วไป

2.3 ปัญหาและอุปสรรคของระบบงานปัจจุบัน

- (1) การดำเนินงานทางด้านการประสานงานระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงานต่าง ๆ เกิดความล่าช้า
- (2) การติดตามผลการดำเนินงานจากการสั่งการของผู้บริหารเป็นไปด้วยความยากลำบาก
- (3) เกิดการสูญหายของหนังสือราชการ และเอกสารที่ส่งมายังผู้บริหาร เพื่อขออนุมัติลงนาม
- (4) การกระจายข่าวสารและการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงานต่าง ๆ มีน้อยและล่าช้า ทำให้การดำเนินงานในบางครั้งขาดประสิทธิภาพ และเกิดความผิดพลาดได้
- (5) เลขานุการต้องสูญเสียเวลาส่วนหนึ่งไปกับการติดตามหนังสือราชการ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่สอบถามการติดตามงานเข้ามา
- (6) การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้บริหาร เป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากไม่ได้มีการรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบระเบียบ

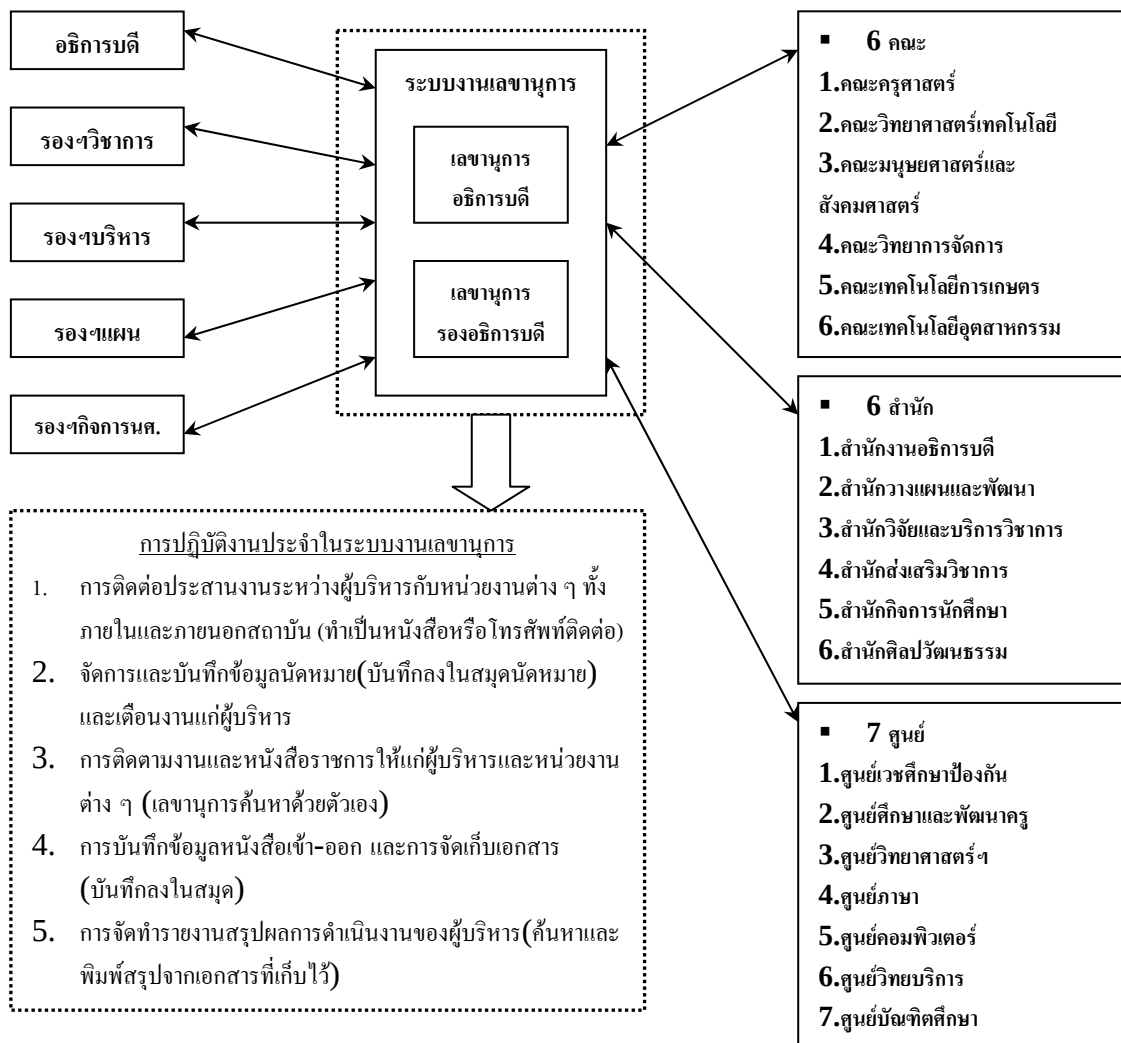
2.4 ความต้องการของผู้ใช้ระบบ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นที่ได้กล่าวมาในขั้นต้น ผู้ที่ทำการศึกษาก็ได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และทำการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการขึ้น เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) ต้องการความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงานต่าง ๆ
- (2) เลขานุการสามารถติดตามผลการดำเนินงานจากการสั่งการของผู้บริหารเพื่อเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) สามารถตรวจเช็คหนังสือเข้า-ออกที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ และเป็นการลดปัญหาการสูญหายของหนังสือราชการและเอกสาร

- (4) ต้องการนำเทคโนโลยีและทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่แล้ว มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- (5) ต้องการให้หน่วยงานสามารถตรวจเช็คหนังสือราชการ และเอกสาร ที่ส่งมายังผู้บริหาร เพื่อขออนุมัติลงนามได้เอง โดยไม่ต้องผ่านเลขานุการ
- (6) ต้องการให้การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้บริหาร เป็นไปด้วยความ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2.5 ผังวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน



รูปที่ 2.1 แผนภาพแสดงการทำงานของระบบปัจจุบัน

จากแผนภาพการทำงานในระบบงานเลขานุการในปัจจุบันนั้น มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน ส่วนนี้ คือ เลขานุการอธิการบดี และเลขานุการรองอธิการบดี การทำงานในส่วนของระบบงานเลขานุการ นั้นมีงานประจำที่ต้องปฏิบัติ ได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร การบันทึกข้อมูลนัดหมายผู้บริหารและการเตือนงาน การติดตามงานและ หนังสือราชการให้แก่ผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ การบันทึกข้อมูลหนังสือเข้า-ออก และการ จัดเก็บ การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้บริหาร นอกจากงานประจำนี้แล้วในแต่ละวัน เลขานุการยังต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บริหาร และคอยช่วยเหลืองานของผู้บริหารใน ด้านต่าง ๆ เช่น การต้อนรับบุคคลที่จะเข้าพบผู้บริหาร การนัดหมายและการจัดการประชุม การเตรียมการเดินทางไปราชการให้แก่ผู้บริหาร เป็นต้น หากการทำงานประจำของเลขานุการไม่มี ระบบที่ดีมารองรับจะทำให้การทำงานของเลขานุการไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ทำการศึกษาจึงมีแนวคิด ว่าหากสามารถจัดระบบให้กับการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำของเลขานุการ โดยนำเทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการพัฒนาเป็น โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการขึ้น จะสามารถลดภาระงานประจำของเลขานุการได้ และสามารถช่วยให้การทำงานของระบบ เลขานุการมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น