PULINET Journal

สำนักงานเลขานุการยุคใหม่ ทำงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

New-Age Back Office : How to Provide Effective Support

สุนิสา พรหมมณี

สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร e-mail: sumisaph@nu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และสำนักงานเลขานุการ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสังกัดในสองฝ่ายแรก บุคลากรสำนักงานเลขานุการแม้ไม่มีหน้าที่ให้บริการโดยตรงกับผู้ใช้บริการ แต่ปฏิบัติภารกิจหลักในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนฝ่าย/งานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดจากกระบวนการระดมสมองของทีมงานบุคลากรจึงถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติงานการเงินและพัสดุ และงานธุรการ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนพื้นฐานกระบวนการทำงานบนกระดาษสู่กระบวนการทำงานแบบออนไลน์ที่สามารถรายงานผลทันทีตามเวลาจริงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิม

คำสำคัญ : นวัตกรรม, การทำงานเป็นทีม, บุคลากรสายสนับสนุนม สำนักงานเลขานุการ

ABSTRACT

Naresuan University Library is composed of three main department including Department of Information Service; Department of Acquisitions and Cataloging and Office of the Secretary or Back office. Although the Back Office staff do not directly deliver services to the library users, we must aim to support the other departments in order to provide the best services. Hence innovation have been created using information technology to improve the working processes of the Back Office staff. Brainstorming and team work processes have been used as tools in creating the innovation for the Finance and Procurement Unit as well as the General Affairs Unit. These resulted in the shifting of paper-based to the online-based working processes. In addition, real-time reports have been generated leading to reduction In the working processes.

Keywords: innovation, team work, back office, supportive staff, office of the secretary

บทนำ

บุคลากรห้องสมุดผู้มีหน้าที่ให้บริการควรเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบันที่ควบคู่กับความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานเลขานุการก็ต้องมีการปรับตัวด้วยการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทรัพยากรประเภทต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และสำนักงานเลขานุการ โดยแต่ละฝ่ายมีการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการและมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดที่กำหนดไว้ว่า “สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน”

สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด (Office of the Secretary หรือ Back Office) มีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอก และสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทุกฝ่าย/งานในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงด้วยดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บุคลากรสำนักงานเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพปฏิบัติงานในหน้าที่ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ได้แก่ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานนโยบายและแผน และงานอาคารสถานที่ ซึ่งบุคลากรแต่ละงานปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยการะดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงความร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำที่สำนักงานเลขานุการได้รับจากบุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุด สังกัดฝ่ายบริการ เป็นผู้พัฒนาฐานข้อมูล จนนำไปสู่การปรับเปลี่ยนจากการทำงานบนกระดาษเป็นการบันทึกลงฐานข้อมูล เกิดการสร้างนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และการได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานประจำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ ฐานข้อมูลวัสดุ ระบบทะเบียนคุมใบสำคัญทดรองจ่าย ระบบติดตามการใช้งบประมาณ ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร ฐานข้อมูลการลา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลด้านนโยบายและแผน และฐานข้อมูลการประกันคุณภาพ (SAR Online)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในรูปแบบร่วมคิด ร่วมทำ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

1. ระบุปัญหาหรืองานที่ต้องการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรสำนักงานเลขานุการทุกคนสามารถเสนอความคิดเห็นได้

2. ประชุมร่วมกับบุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุดมีการอธิบายขั้นตอนการทำงานตามปกติโดยละเอียด พร้อมทั้งชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขหรืองานที่ต้องการปรับปรุงพัฒนา โดยในขั้นตอนนี้ บุคลากรทั้งสองส่วนต้องมีความเข้าใจที่ตรงกัน

3. ออกแบบระบบ บุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุดนำเสนอแนวทางระบบฐานข้อมูลหรือโปรแกรมที่จะพัฒนา พร้อมทั้งสอบถามความคิดเห็น ความต้องการอื่นๆ เพิ่มเติมระหว่างนี้จะต้องพิจารณาว่า การปฏิบัติงานนั้นๆ เกี่ยวข้องกับระเบียบหรือประกาศต่างๆ หรือไม่ เช่น ระเบียบการเงินและพัสดุ ประกาศกระทรวงการคลัง หากมีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสอบถามไปยังหน่วยงานที่ผิดชอบหลักของมหาวิทยาลัยว่า การปฏิบัติงานด้วยฐานข้อมูล มีผลเหมือนกับการปฏิบัติงานบนกระดาษตามปกติหรือไม่ เช่น การตรวจสอบกับกองคลังของมหาวิทยาลัยว่า รายงานการตรวจสอบครุภัณฑ์ประจำปีที่จัดทำโดยฐานข้อมูลที่กำลังจะพัฒนาขึ้นนี้ สามารถใช้เป็นรายงานการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีตามข้อกำหนดของประกาศกระทรวงการคลังได้หรือไม่

4. ทดสอบโปรแกรมหรือฐานข้อมูลฉบับร่างว่าสามารถแก้ปัญหาหรือปรับปรุงพัฒนางานได้ตรงกับความต้องการหรือไม่

5. แก้ไขปรับปรุงโปรแกรมหรือฐานข้อมูลเมื่อได้ผลการทดสอบเบื้องต้น หากพบข้อผิดพลาด หรือมีความต้องการเพิ่มเติมจากผู้ใช้โปรแกรมหรือฐานข้อมูล ผู้พัฒนาจะทำการแก้ไขหรือปรับปรุงให้โปรแกรมหรือฐานข้อมูลทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. ใช้งานจริงโปรแกรมหรือฐานข้อมูลที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงจะถูกนำมาใช้ปฏิบัติงานจริง ในช่วงแรกจะใช้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานแบบเดิม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และเมื่อได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ก็จะใช้ปฏิบัติงานบนโปรแกรมหรือฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเพียงแบบเดียว

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

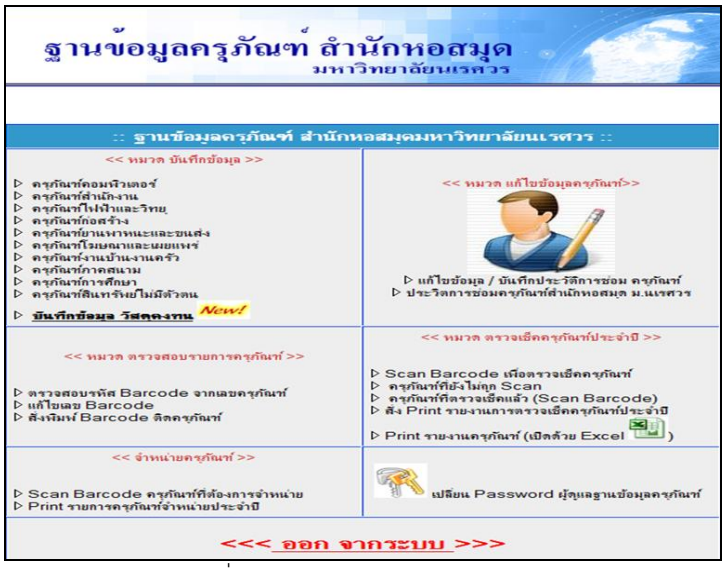
การดำเนินการในขั้นตอนแรกหรือการระบุปัญหานั้นไม่ใช่เรื่องที่สามารถกระทำได้ทันที แต่การที่จะทำให้บุคลากรมองเห็นปัญหาหรือยอมรับว่ามีปัญหาในงานที่รับผิดชอบอยู่นั้นต้องผ่านกระบวนการปรับวิธีคิด และมุมมองหรือสร้างความกล้าในการนำเสนอปัญหา จากการที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร จัดกิจกรรมหรือกระบวนการที่เน้นการร่วมคิด ร่วมแสดงความคิดเห็น และยอมรับในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พบว่า บางปัญหาสามารถร่วมกันแก้ไขได้ด้วยการใช้นวัตกรรมก็จะดำเนินการทันที ขณะที่บางประเด็นอาจเกี่ยวข้องกับนโยบาย ที่ต้องได้รับการแนะนำจากผู้บริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

จากผลการดำเนินการดังกล่าว ทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรการทำงานในลักษณะร่วมคิดและร่วมทำ จนกลายเป็นแนวปฏิบัติของบุคลากรส่วนใหญ่ เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีใช้ในการปฏิบัติงานประจำ สามารถ

จำแนกออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ระบบฐานข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของงานการเงินและพัสดุ และระบบฐานข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของงานธุรการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

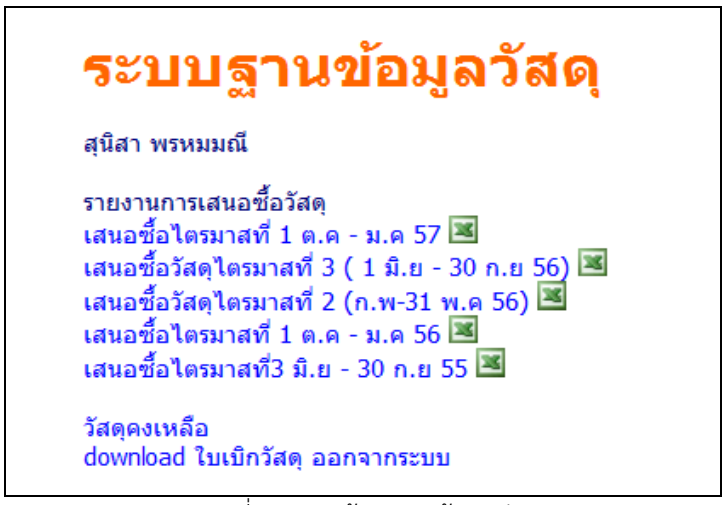
1. งานการเงินและพัสดุ

1.1 ฐานข้อมูลครุภัณฑ์เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมรายละเอียดครุภัณฑ์ของสำนักหอสมุดอย่างครบถ้วน รวมถึงประวัติการซ่อมครุภัณฑ์ สามารถสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีโดยผ่านระบบบาร์โค้ด ซึ่งช่วยให้ลดขั้นตอนการทำงาน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา และจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่สำรวจครุภัณฑ์ รวมถึงรายงานสรุปผลการสำรวจครุภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



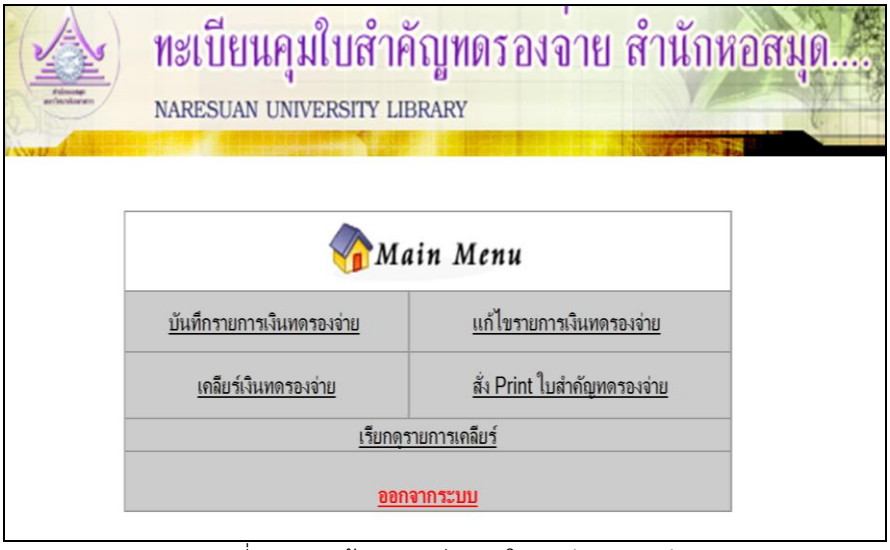
ภาพที่ 1 ภาพหน้าจอฐานข้อมูลครุภัณฑ์

1.2 ฐานข้อมูลวัสดุ เป็นฐานข้อมูลที่ใช้สำรวจความต้องการใช้วัสดุของแต่ละฝ่าย/งาน ตามไตรมาสเพื่อประมาณการการใช้วัสดุ รวมทั้งรายงานยอดวัสดุคงเหลือเป็นปัจจุบันที่ช่วยลดภาระงานตัดสต๊อกของเจ้าหน้าที่พัสดุ



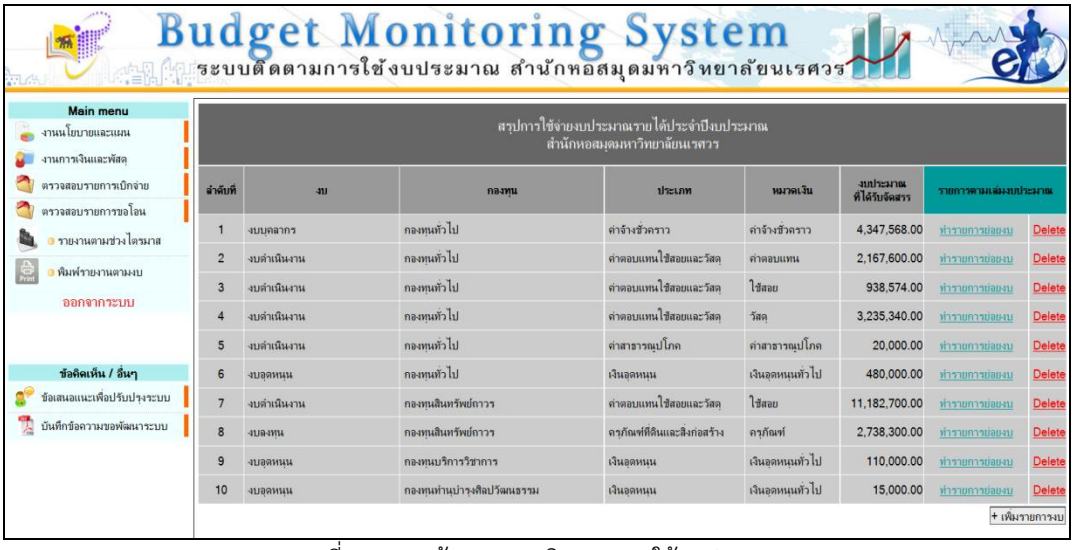
ภาพที่ 2 ภาพหน้าจอฐานข้อมูลวัสดุ

1.3 ระบบทะเบียนคุมใบสำคัญทดรองจ่าย เป็นระบบคุมเงินสดที่สำนักหอสมุดสำรองจ่าย แสดงสภาพคล่องของเงินสดที่เป็นปัจจุบัน



ภาพที่ 3 ภาพหน้าจอทะเบียนคุมใบสำคัญทดรองจ่าย

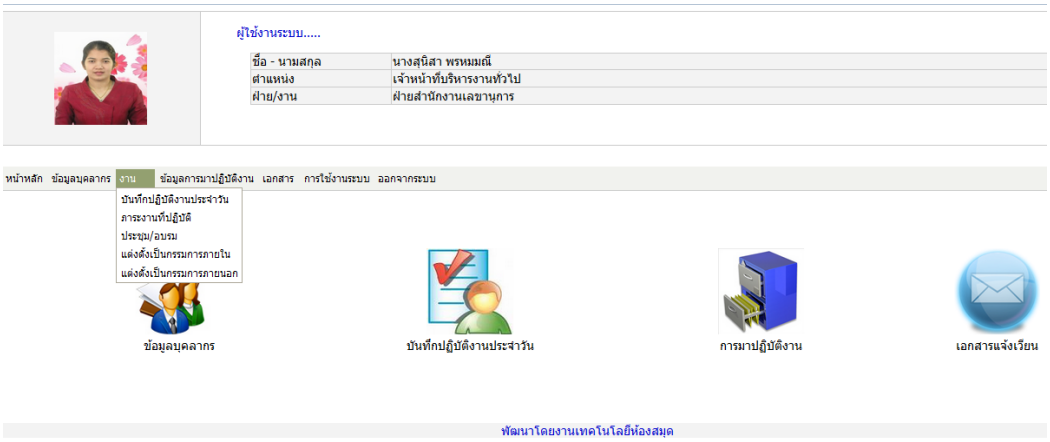
1.4 ระบบติดตามการใช้งบประมาณ เป็นระบบที่หน่วยนโยบายและแผน และหน่วยการเงินและบัญชีใช้ร่วมกัน โดยหน่วยนโยบายและแผนเป็นผู้บันทึกข้อมูลตามประเภทของงบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรและ หน่วยการเงินและบัญชีเบิกจ่ายงบประมาณต่าง ๆ ผ่านระบบ ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนที่กำหนด สามารถรายงานผลการดำเนินงานที่เป็นปัจจุบัน



ภาพที่ 4 ภาพหน้าจอระบบติดตามการใช้งบประมาณ

2. งานธุรการ

2.1 ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร เป็นฐานข้อมูลที่บุคลากรสำนักหอสมุดบันทึกผลการปฏิบัติงานประจำวัน การอบรม ประชุม สัมมนาข้อมูลประวัติส่วนตัว อ่านเอกสาร/จดหมายแจ้งเวียนที่เกี่ยวข้อง หรือเอกสารต่างๆ ที่ใช้ร่วมกัน

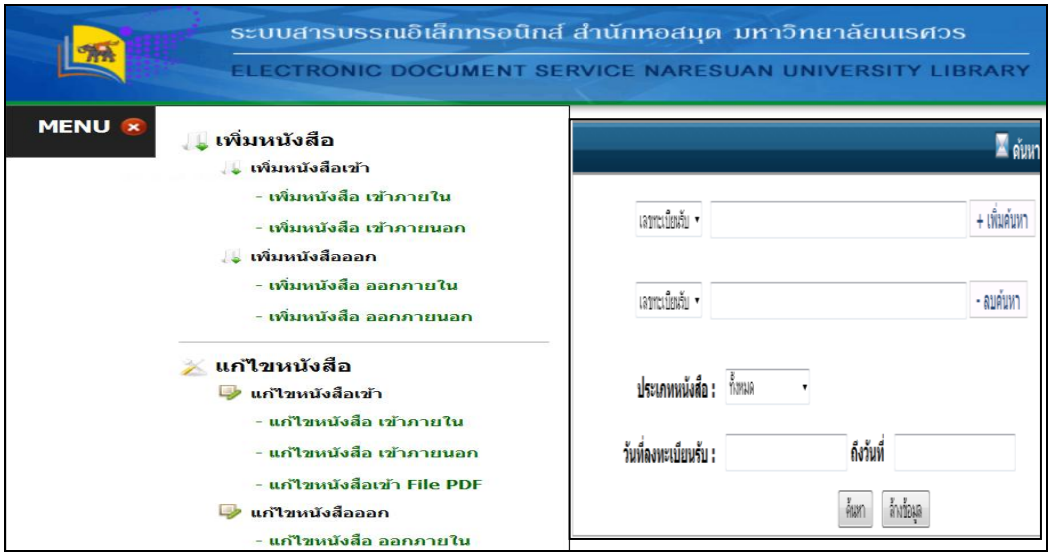


ภาพที่ 5 ภาพหน้าจอระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร

2.2 ฐานข้อมูลการลา เป็นฐานข้อมูลที่บุคลากรใช้เสมือนการเขียนใบลาทุกประเภท ผ่านระบบออนไลน์ จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนสำหรับผู้บริหาร เพื่ออนุมัติหรือไม่อนุมัติการลา ที่ระบุรายละเอียดต่างๆเพิ่มเติม พร้อมสรุปการลาประจำปีเพื่อรายงานมหาวิทยาลัยเมื่อสิ้นปีงบประมาณ และส่วนของผู้ใช้งานสำหรับบุคลากรที่ต้องการลาทุกประเภท ใช้ผ่านระบบ และจัดพิมพ์เพื่อเสนอขอความเห็นชอบผ่านหัวหน้าฝ่าย/ งาน เบื้องต้น ผู้ใช้งานสามารถดูประวัติการลาของตนเองพร้อมตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา

ภาพที่ 6 ภาพหน้าจอระบบฐานข้อมูลการลา

2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบจัดเก็บเอกสารทุกประเภทที่รับเข้าสำนักหอสมุด ทำให้งานธุรการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรพร้อมกันทั้งสำนักหอสมุด หรือบางคนและบางกลุ่มที่เกี่ยวข้อง และช่วยค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ในเวลาอันรวดเร็ว จากการออกแบบการใช้งานได้ทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรสำนักหอสมุด

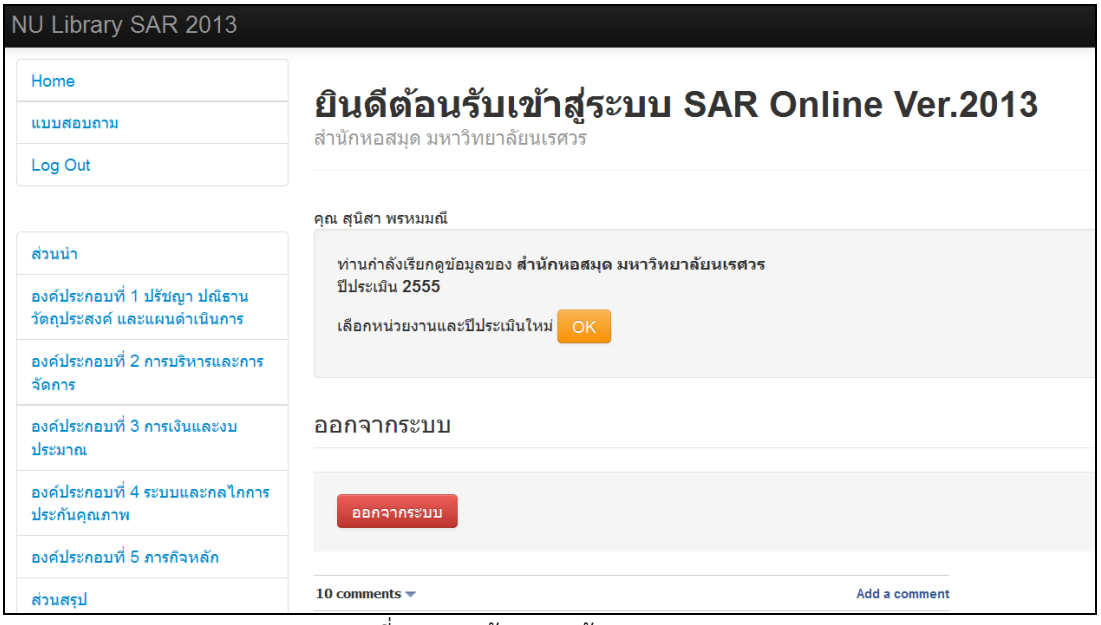


ภาพที่ 7 ภาพหน้าจอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.4 ฐานข้อมูลด้านนโยบายและแผนรวบรวมข้อมูล รายละเอียด เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและแผนที่บุคลากรทุกคนสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ โดยจำแนกเป็นส่วนของผู้บริหาร ผู้ใช้งานทั่วไป และผู้บริหารจัดการข้อมูล สามารถเรียกดูข้อมูลแยกเป็นรายปีงบประมาณได้

ภาพที่ 8 ภาพหน้าจอฐานข้อมูลด้านนโยบายและแผน

2.5 SAR Onlineเป็นฐานข้อมูลที่เก็บรวบรวมหลักฐานอ้างอิงประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพ โดยคณะกรรมการประเมินตรวจสอบสามารถตรวจประเมินและให้ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ บุคลากรทุกคนสามารถดูผลการประเมินได้ตลอดเวลา



ภาพที่ 9 ภาพหน้าจอฐานข้อมูล SAR Online

การนำไปใช้ประโยชน์

นวัตกรรมที่พัฒนาโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ทุกรายการดังกล่าวเป็นนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน Back office ผู้บริหารสามารถพิจารณาข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจจากการรายงานผลในทันทีโดยนวัตกรรมดังกล่าว สามารถไปประยุกต์ให้กับหน่วยงานสนับสนุนขององค์กรอื่น ๆ ได้

บรรณานุกรม

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2555). *นโยบายการบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559*. พิษณุโลก: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2556). *แผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร. 2556 - 2559*. พิษณุโลก : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.