

บทที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานเลขานุการ (Introduction of Computer and Information Technology for Secretary Works)

นักศึกษาคิดอย่างไรเกี่ยวกับ คอมพิวเตอรส์สำหรับ งานเลขานุการ ?

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies: ICTs) ก็คือ เทคโนโลยีสองด้านหลัก ๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT)

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปประยุกต์กันอย่างกว้างขวาง งานประยุกต์ที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การสร้างระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมไปใช้ในหน่วยงานหรือธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างรวดเร็วรวมถึงการจัดทำรายงาน ตลอดจนการจัดทำผลลัพธ์ของข้อมูลให้สามารถค้นคืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศ

หมายถึง ระบบที่อาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการกับข้อมูลในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย บุคลากร ฮาร์ดแวร์ ซอร์ฟแวร์ เครือข่ายการสื่อสารและทรัพยากรด้านข้อมูล สำหรับจัดเก็บ รวบรวม ปรับเปลี่ยน และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในองค์กร

องค์ประกอบของระบบ

1. Hardware
2. Software
3. User
4. Data
5. Process

ระดับผู้ใช้สารสนเทศ



ประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ช่วยให้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างรวดเร็วโดยใช้โทรศัพท์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
2. ลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นผลมาจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ประหยัดเวลาการทำงานหรือลดค่าใช้จ่ายในการทำงานลง
3. ช่วยให้เก็บข้อมูลไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ครั้งแล้วครั้งเล่าอย่างสะดวก
4. พัฒนาคคุณภาพการเรียนการสอนโดยมีการค้นคว้าผ่านระบบเครือข่าย เพิ่มโอกาสให้นักศึกษาสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากสถานที่อื่นนอกมหาวิทยาลัย เป็นการฝึกให้รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
5. สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อเก็บเรียกใช้และประมวลผลข้อมูล

ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ

ความหมายของคำว่า เลขานุการ ตามความคิดของบุคคลโดยทั่วไป มักจะนึกถึงภาพของหญิงสาวหรือชายหนุ่มที่มีบุคลิกดี หน้าตาดี แต่งกายทันสมัย ทำงานคล่องแคล่ว นั่งอยู่หน้าห้องผู้บริหาร และติดตามผู้บริหารตลอดเวลา ได้ทำงานอยู่ในสถานที่ที่สวยงาม งานสบาย รายได้สูง ได้พบปะผู้คนมากมายในสังคม เป็นอาชีพที่ผู้หญิงส่วนใหญ่ใฝ่ฝัน

แต่ในความเป็นจริงแล้ว เลขานุการมีความหมายมากกว่านั้น และอาจจะไม่ตรงตามความคิดของบุคคลทั่วไปที่มองอาชีพเลขานุการมากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของภาระงาน และบทบาทหน้าที่

งานอาชีพเลขานุการ มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง หากหน่วยงานหรือผู้บริหารมีเลขานุการ ที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก ในทุก ๆ ด้าน มีความเชี่ยวชาญในงานและมีทักษะในวิชาชีพเลขานุการ มีความรอบรู้ รับผิดชอบ ในงานที่ได้รับมอบหมาย ประพฤติปฏิบัติตนเหมาะสม จนเป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหารก็ย่อมที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดความไว้วางใจ เกิดความไว้วางใจในการทำงาน งานทุกงานก็จะประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้งานของหน่วยงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

เลขานุการ Secretary

ในภาษาอังกฤษ คำว่าเลขานุการ คือ Secretary ที่มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” หรือ “Secret” ซึ่งแปลว่าความลับ ดังนั้น ผู้ที่ประกอบอาชีพเลขานุการจึงเป็นผู้ที่รู้ความลับ และควรรักษาความลับไว้เป็นอย่างดี นอกจากนี้คำว่า Secretary ยังมีความหมาย ตามตัวพยัญชนะดังนี้ (ปรารมภ์ นพคุณ, 2540 : 2 – 3)

S = Sense คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด อีกทั้งยังไม่เป็นผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความยับยั้งชั่งใจ

E = Efficiency คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย

C = Curage คือ ความมุมานะ ความกล้า และกล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลนั้น แล้วงานก็จะสำเร็จสมความมุ่งหมาย

R = Responsibility คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานนั้น ๆ เองและต้องรับผิดชอบด้วย

E = Energy คือ การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน โดยปกติแล้วในการทำงานอาจต้องพบกับความเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการต้องรู้จักการผ่อนสั้นผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายจะได้รับการพักผ่อนบ้างตามสมควร

T = Technique คือ การมีเทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิค นั้นเป็นเทคนิคเฉพาะของแต่ละบุคคล อาจลอกเลียนแบบจากผู้อื่นได้แต่ควรพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้นเทคนิคจึงเป็นเรื่องที่บอกหรือสอนกันไม่ได้

A = Active คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา มีการตื่นตัวอยู่เสมอ เลขานุการต้องมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะงานที่ทำจะมีมากหรือเหน็ดเหนื่อยเพียงใดก็ตาม


R = Rich คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม มีความสมบูรณ์ในด้านจิตใจ มิได้หมายถึง ความร่ำรวยแต่อย่างใด หากเลขานุการเป็นคนดีมีคุณธรรมด้วยก็จะนำความเจริญมาสู่เลขานุการและองค์กรที่ทำงานอยู่

Y = Youth คือ อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว เพราะงานของเลขานุการนั้นจะต้องติดต่อกับคนทั่ว ๆ ไป




ผู้บริหาร (Executive)
หรือผู้จัดการ (Manager)

เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)
หรือเลขานุการองค์การ (Organization Secretary)



เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง
(Senior Secretary)



เลขานุการระดับต้น (Junior Secretary)
พนักงานพิมพ์ดีด (Typist)/พนักงานชวเลข (Stenographer)

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ

การทำงานตามที่กำหนดด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ รอบรู้ ทั้งงานในหน้าที่ของตนเองและงานของหน่วยงาน โดยงานที่กำหนดของงานเลขานุการคือ อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระหน้าที่ และส่งเสริมงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเลขานุการจะต้องทราบบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับอย่างเหมาะสมจึงจะเป็นการส่งเสริมการทำงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน องค์กรขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก เลขานุการจึงเป็นตัวหลักสำคัญที่จะทำให้งานของหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ

โดยทั่วไปเลขานุการ มีหน้าที่หลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ด้าน ดังนี้

1. งานในหน้าที่หรืองานประจำ (Routine Operation)
2. งานสร้างภาพลักษณ์ (Image Development)
3. งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)
4. งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison)

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น และในโลกของการทำงานก็เช่นกัน เทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และลดค่าใช้จ่าย จนเรียกได้ว่า เป็นยุคของสำนักงานอัตโนมัติ ที่นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

แบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีสำนักงาน
2. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
3. เทคโนโลยีการสื่อสาร

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน

➤ ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ให้การทำงานง่าย รวดเร็ว ทันสมัยและถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แทนการใช้พนักงานเดินหนังสือ ตลอดจนลดปริมาณกระดาษ ในสำนักงาน จนกลายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless) ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานประหยัดทรัพยากร เวลา และงบประมาณ

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน

➤ **อำนวยความสะดวกในการทำงาน** โดยการนำเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ มาใช้ ในงาน เพื่อประหยัดแรงงาน และปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องทำลายเอกสาร เป็นต้น

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน

➤ **ติดต่อสื่อสาร** แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน เช่นการประชุมทางไกล (Video Conference) การประชุมสายผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ การประชุมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือแม้กระทั่ง ทางสื่อออนไลน์ อาทิ การประชุมผ่านกลุ่มไลน์และเฟสบุ๊ก เป็นต้น

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

ความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับงานเลขานุการ

เลขานุการนับได้ว่าเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นสำนักงานอัตโนมัติ ดังนั้นเลขานุการจึงต้องมีความรู้ และพร้อมที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยี

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

- มีทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานเลขานุการ เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft Publisher, Microsoft Powerpoint, Microsoft Outlook, SPSS และโปรแกรมการเขียนเว็บเพจ
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการตัดสินใจ

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

- จัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ และประยุกต์ใช้อุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสำนักงาน ได้อย่างเหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานและผู้บริหาร
- ประยุกต์ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับงานของผู้บริหาร เช่นการส่งข้อมูลทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้นักศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เรียนในบทที่ 1 ที่
สอดคล้องกับปัญหาที่ยังไม่เข้าใจในบทเรียนที่ 1
ของแต่ละคน

ส่งเข้า E-mail : jirawat.su@ssru.ac.th