# English 360°
# ภาษาอังกฤษรอบตัว

by FooFoo

คำศัพท์ฉบับนี้เกี่ยวเนื่องกับแผนกที่มีความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงาน และการขับเคลื่อนองค์กรเป็นอันมากแผนกหนึ่ง คือ แผนกธุรการ หรือที่เรียกกันติดปากว่า “แอดมิน” มาจากคำภาษาอังกฤษ Administration มีหน้าที่หลักในการดำเนินงานจัดการ และบริหารงานสำนักงาน (Office Management) ซึ่งงานในขอบข่ายความรับผิดชอบมีหลากหลาย และแตกต่างกันไปตามโครงสร้างของแต่ละองค์กร

## ADMINISTRATION ธุรการ

คำนี้หากใช้กับส่วนงานหรือแผนกในองค์กรจะเรียกกันว่า แผนกธุรการ อันที่จริงคำศัพท์นี้มีที่ใช้ที่กว้างขวางมาก ยกตัวอย่างเช่น Drug Administration ไม่ได้หมายถึง “ธุรการยา” แต่มีความหมายว่า “เฝ้าติดตามการใช้/กินยา” หรือ Master of Business Administration หรือ “MBA” ที่เราเรียกกัน คือ ปริญญาโทการจัดการธุรกิจ เป็นต้น

ดังนั้น หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับงานธุรการสำนักงานอาจมีคำขยายความของแผนกนี้ว่า เป็นงาน Support Services “บริการสนับสนุน” นับว่าเป็น “งานหลังบ้าน” (Back of the House) ตรงข้ามกับ “งานหน้าบ้าน” (Front Line) อาทิ แผนกขาย (Sale) แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นต้น

สำหรับบทความนี้ ขอจำแนกงานธุรการของสำนักงานออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility Management), งานการจัดการวัสดุ/สินค้าคงคลัง (Inventory Management), และงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics)

## 1. Facility Management - การจัดการสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

คำ Facility หมายถึงสถานที่ พื้นที่ สำหรับองค์กรจึงหมายถึงสำนักงานนั่นเอง คำศัพท์อื่นๆ ที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน

ได้แก่ Office, Premise งานการบริหารจัดการพื้นที่สำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกมักเป็นหน้าที่ของแผนกธุรการ งานในกลุ่มนี้อาทิ

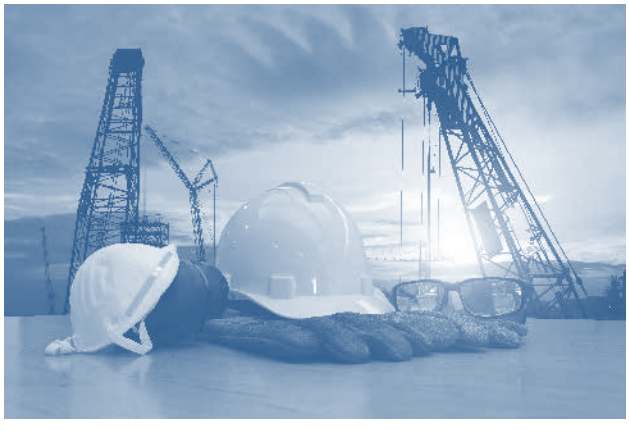
✹ Office Hygiene งานด้านสุขอนามัย (Sanitation) ด้านความสะอาด (Cleanliness) ซึ่งล้วนแต่เกี่ยวเนื่องเพื่อสุขภาพ (Health concern) ของพนักงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐาน (Standard) และภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กรด้วย โดยเฉพาะในปัจจุบัน ซึ่งเรากำลังเผชิญวิกฤตเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) มาตรการการป้องกัน (Protection Measures) ในส่วนนี้จึงต้องเข้มข้นขึ้น และเป็นไปตามกฎระเบียบของกระทรวงสาธารณะสุข (Ministry of Public Health) ไม่ว่าจะจัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิ (Thermometer Scan) ของพนักงาน ผู้มาติดต่อ การใส่หน้ากากปิดปาก-จมูก (wearing face mask) ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ (Alcohol Hand Gel) ทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัส (Surface Cleaning) ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโต๊ะ (Table, Desk) เก้าอี้ (Chairs, Sofa) มือจับ / ลูกบิดประตู (Door Handle / Door Knob), โถ/ฝาชักโครก (Toilet Flusher / Seat) เป็นต้น รวมถึงงานการจัดการขยะ (Waste / Garbage Management) ล้วนเป็นงานด้านความสะอาดของสำนักงานที่ฝ่าย “แอดมิน” ต้องดูแลรับผิดชอบทั้งสิ้น

✹ Repairment & Refurbishment การซ่อมแซม และปรับปรุง/ตกแต่ง เป็นงานอีกส่วนหนึ่งในการดูแลของฝ่ายธุรการ ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซม (repairment)ดูแลให้คงสภาพใช้งานได้ตามปกติ (maintenance, upkeeping)ของอุปกรณ์ต่างๆ ในสำนักงาน อาจมีการแยกงานการดูแลระบบสารสนเทศ (IT System)และเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Devices / Equipment) ให้เจ้าหน้าที่ / ผู้เชี่ยวชาญด้านนี้โดยเฉพาะ

การตกแต่งสำนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการทาสีใหม่ เปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ใหม่ รวมนับเป็น Refurbishment การกำจัดอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้งานไม่ได้แล้ว (Disposal of obsolete / out-of-order Office Equipment) และ/หรือย้ายที่ตั้งสำนักงาน (Office Relocation / Moving) ล้วนอยู่ในความดูแลประสานงานของฝ่ายนี้ทั้งสิ้น

✹ Safety & Security ความปลอดภัย และความมั่นคง เป็นเรื่องสำคัญมากอันดับต้นๆ ในยุคที่อันตรายรูปแบบใหม่ๆ อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่ทันตั้งตัว ในส่วนความมั่นคงโดยทั่วไปสำนักงานจะจัดให้มีการติดตั้งประตูเข้า-ออกเป็นระบบอีเล็กทรอนิกส์ (Electronic Entrance System) ซึ่งอาจเป็นระบบบัตรผ่าน (Card Scanner) หรือแบบอ่านลายนิ้วมือ (Finger Scanner) รวมถึงการตรวจค้นกระเป๋า (Bag Scanner) ของบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการผ่านเครื่องตรวจ หรือให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบ (Manual Search by Security Guard / Officer)

ส่วนด้านความปลอดภัย ได้แก่ การติดตั้งระบบเตือนภัย (Automatic Alarm System) การตัดไฟฟ้าในกรณีมีไฟฟ้าลัดวงจร (Circuit Breaker) เครื่องดักควัน (Smoke Detector) เครื่องพ่นน้ำกรณีเกิดเพลิงไหม้ (Water Sprayer) ถังดับเพลิง (Fire Distinguisher) การฝึกการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง (Fire Fighting Equipment Training) และการซักซ้อมการหนีไฟ (Fire Drill / Evacuation Training) มีตู้ยาสามัญประจำบ้าน (First Aid Kit) การสอนการปั๊มหัวใจ (CPR - Cardio Pulmonary Resuscitation) เป็นต้น



## 2. Inventory Management งานจัดการวัสดุ/สินค้าคงคลัง

Inventory สามารถหมายรวมทั้งวัสดุสำนักงาน (Office Supplies) อาทิ เครื่องเขียน (Stationeries) เครื่องใช้สำนักงานอื่นๆ อาทิ โทรศัพท์ (Telephone) โทรสาร (Fax Machine) เครื่องถ่ายเอกสาร (Photocopy Machine) ที่ทางฝ่ายธุรการเป็นผู้เก็บข้อมูล และบันทึกรายการทรัพย์สินเหล่านี้ รวมถึงตรวจเช็คจำนวน (Inventory Check/Count) ให้เป็นปัจจุบันเพื่อจัดซื้อเพิ่มเติมเมื่อเสื่อมสภาพ หมดไป หรือสูญหาย เป็นต้น

ในส่วนสินค้าคงคลัง (Product Inventory / Stock) อาจเป็นฝ่ายขายหรือฝ่ายจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) เป็นผู้ดูแลโดยเฉพาะ เนื่องจากจะมีความเกี่ยวเนื่องกับฝ่ายการผลิต และจัดจำหน่ายให้ลูกค้า

## 3. Logistics งานโลจิสติกส์

เป็นศัพท์ที่ได้ยิน และใช้ทับศัพท์กันอย่างแพร่หลาย หมายถึง การประสานงานหลากหลายประเภท ที่เกี่ยวข้องกับหลายแผนก และบุคคลากร มักมีนัยยะที่เกี่ยวกับการจัดส่ง (Delivery) การขนส่ง (Transportation) การจัดการการเดินทาง (Travel Management) ซึ่งครอบคลุมการจองตั๋วเดินทาง และโรงแรม (Flight and Hotel Booking / Reservation) รากศัพท์ของคำโลจิสติกส์มาจากคำว่า “โลจิค” (Logic) ซึ่งแปลว่า “เป็นเหตุเป็นผล”

ในปัจจุบันตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน และใช้กันอย่างแพร่หลาย คือการซื้อสินค้าออนไลน์ และบริการการจัดส่งสินค้า (Delivery Service) บริการชำระเงิน (Payment Service) ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายแบบอีเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment / Online Payment) หรือเก็บเงินสดปลายทาง (Cash on Delivery) โดยมีแอปพลิเคชั่น (Application) ที่ถูกคิดค้นขึ้นมา เพื่อให้การสั่งสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งขบวนการที่เกี่ยวข้อง การเชื่อมโยง การประสานงานเหล่านี้เรียกรวมว่า Logistics

สำหรับงานในสำนักงานขบวนการจะเริ่มจากการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement / Purchasing) ซึ่งแต่ละองค์กรอาจมีขบวนการที่แตกต่างกันไปบ้าง

- ถ้ามูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างมีมูลค่าสูงมาก ควรจะต้องมีการประกวดราคา (Bidding / Call for Tender) ตรวจสอบเปรียบเทียบใบเสนอราคา (Quotation / Bidding Document)

ตรวจสอบ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ / ผู้ยื่นประกวดราคา (Bidder / Vendor Screening)

ตั้งคณะกรรมการพิจารณาการเสนอราคา (Selection Committee)

เมื่อคัดเลือกแล้วจะมีขบวนการจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง (Contract Management)

- ถ้าเป็นการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานทั่วๆ ไป และมีการใช้เป็นประจำ เอกสารจำเป็นหลักๆ ได้แก่ ใบขออนุมัติจัดซื้อ จัดจ้าง (Purchase Requisition) จากนั้นให้ผู้ขาย (Supplier / Vendor) ส่งใบเสนอราคา (Quotation)

เมื่อรายละเอียดต่างๆ ตรงกับที่เราต้องการแล้วจึงออกใบคำสั่งซื้อ (Purchase Order) ต่อไป

ในบางองค์กรหน้าที่นี้อาจไม่ได้รวมศูนย์ที่แผนกธุรการไปเสียทั้งหมด แล้วแต่โครงสร้างองค์กร และลักษณะของการจัดซื้อจัดจ้าง

Happy Working ทำงานอย่างมีความสุข ปลอดภัย และที่สำคัญดูแลรักษาสุขภาพ

พบกันฉบับหน้าค่ะ ☺