



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

โครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย R to R (Routine to Research)
ประจำปีการศึกษา 2561

“พัฒนางานสารบรรณด้วยระบบสารสนเทศ : ทะเบียนรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban)”

กองกลาง
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยแผนกสารบรรณ กองกลาง เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานรับ - ส่ง หนังสือของสำนักงานอธิการบดี ดูแลการจัดระบบเอกสารให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ออกเลขที่ คำสั่ง ประกาศ การจัดทำหนังสือเวียนเพื่อแจ้ง คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ในระบบ Intranet การกำหนดเลขที่หนังสือออกและกำหนดอักษรย่อของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และงานนโยบายของอธิการบดีให้ทุกหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติ

โดยในส่วนของการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับ - ส่ง หนังสือของสำนักงานอธิการบดี นั้น แผนกสารบรรณดำเนินการบันทึกข้อมูลการรับ - ส่งหนังสือ ด้วยการเขียนบันทึกข้อมูลลงในสมุดทะเบียนรับ และสมุดทะเบียนส่ง ซึ่งไม่สะดวกต่อการสืบค้นหาข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้อ้างอิงประกอบการพิจารณาการนำเสนอข้อมูลต่ออธิการบดี จึงปรับวิธีการดำเนินงานมาเป็นการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ ผ่านโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งวิธีนี้สามารถช่วยในการค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณข้อมูลที่มีจำนวนมากการสืบค้นจะใช้เวลาค่อนข้างนาน และต้องบันทึกข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งเท่านั้น (ทำงานพร้อมกันโดยใช้คอมพิวเตอร์หลายเครื่องไม่ได้) ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ชำนาญวิธีการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เท่าที่ควร จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล การเพิ่มเติมหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้

ดังนั้นแผนกสารบรรณ กองกลาง จึงมีแนวคิดในการพัฒนางานประจำด้วยการวิจัย (Routine to Research: R2R) โดยปรับรูปแบบวิธีการดำเนินงานการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับ-ส่งหนังสือของสำนักงานอธิการบดีมาเป็น “**การใช้งานระบบสารบรรณผ่าน Web Application**” โดยขอความร่วมมือจากแผนกบริการคอมพิวเตอร์ในการสร้างและพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานของแผนกสารบรรณ กองกลาง เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูล และรองรับการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์พร้อมกันได้หลายเครื่องในเวลาเดียวกัน ตอบสนองการนำเสนองานผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในยุคเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนางานสารบรรณด้วยระบบสารสนเทศผ่าน Web Application ของกองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

1.3 ประโยชน์ของการนำงานวิจัยไปใช้

- 1) แผนกสารบรรณ กองกลาง มีการใช้งานระบบสารบรรณผ่าน Web Application เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลรับเฉลี่ยลดลง
- 3) ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ โดยใช้ระบบแทนการบันทึกในสมุดทะเบียนรับ-ส่ง

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควบคุมการทำงาน และบริหารงานสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะใช้นโยบายการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบวัฏจักรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle ; SDLC) มาประยุกต์ และดำเนินการสร้างและพัฒนาระบบโดยใช้การสร้าง Web Application ที่สามารถใช้งานบน Brower ต่างๆ เช่น Internet Explorer, Google Chrome หรือ Firefox เป็นต้น ผ่านเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ Intranet โดยมีการติดตั้งโปรแกรมบนตัวเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่คอยให้บริการเครื่องลูกข่าย (Client) ใช้โปรแกรม Microsoft Visual Studio 2010 และ Crystal Report เวอร์ชัน 13.0.12 เป็นเครื่องมือในการสร้างและพัฒนา และใช้เครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูลเป็น Microsoft SQL Sever 2000 โดยมีการวิเคราะห์ขั้นตอนและรูปแบบการใช้งานจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ ควบคู่กับการพัฒนาระบบ เพื่อให้มีความเหมาะสม ครอบคลุมกับการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่กระบวนการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับงานเสนอผู้บริหาร การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการสั่งดำเนินการ การค้นหา การพิมพ์ การเรียกรายงานแสดงผลการทำงาน การติดตามสถานะของเอกสาร เพื่อให้การจัดการงานสารบรรณของกองกลางมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในด้านความรวดเร็วในการลงบันทึกข้อมูล การติดตามเอกสาร ความถูกต้อง รวมทั้งสามารถค้นหาและประมวลผลข้อมูลสารสนเทศเพื่อตอบสนองการนำเสนองานต่อผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังตาราง

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	กิจกรรม	การเก็บข้อมูล	ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม
เพื่อพัฒนางานสารบรรณด้วยระบบสารสนเทศผ่าน Web Application	1. มีระบบสารสนเทศในรูปแบบ Web Application เพื่อการจัดการงานสารบรรณ จำนวน 1 ระบบ	1. วิเคราะห์ปัญหาจากการบันทึกข้อมูลรับหนังสือ -ด้วยการเขียนลงในสมุดทะเบียนรับ -ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel -ความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับในงานเสนอผู้บริหาร 2. กำหนดความต้องการใช้งานระบบสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3. ออกแบบ พัฒนาระบบ 4. ทดลองใช้งานและสรุปผลการศึกษา	1. รายงานปัญหาการบันทึกข้อมูลรับหนังสือด้วยรูปแบบ การเขียนด้วยมือ ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel รวมทั้งความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับในงานเสนอผู้บริหาร 2. ผลสำรวจความต้องการใช้งานระบบสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3. ข้อมูลรูปแบบของระบบที่ออกแบบ 4. ข้อมูลการทดลองใช้งาน	มกราคม – พฤษภาคม 2562 มกราคม 2562 มกราคม – พฤษภาคม 2562 มกราคม – พฤษภาคม 2562
	2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น โดยสามารถลดระยะเวลาทำงานลงได้ร้อยละ 80 ของเวลาทำงานเดิม	1. เปรียบเทียบระยะเวลาในการบันทึกรับเฉลี่ยโดยวิธีดั้งเดิม กับระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลรับเฉลี่ยโดยระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น	1. ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลรับเฉลี่ยโดยระบบดั้งเดิม 2. ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลรับเฉลี่ยที่ใช้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น	มกราคม – พฤษภาคม 2562

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับงานสารบรรณ ในขั้นตอนการลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือของแผนกสารบรรณและแผนกเลขานุการ

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือของแผนกสารบรรณและแผนกเลขานุการ จำนวน 7 คน

โดยศึกษาการใช้งานระบบสารบรรณผ่าน Web Application ในระหว่างเดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสารของกองกลาง

ผู้บริหาร หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการกองกลาง และหัวหน้าแผนกสารบรรณ

ผู้ใช้ระบบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้ระบบในการการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลพร้อมข้อมูลสำหรับงานสารบรรณ

ระบบสารบรรณผ่าน Web Application หมายถึง โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานในการรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยใช้งานผ่านระบบเครือข่าย intranet ของมหาวิทยาลัย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานสารบรรณ

ความหมายของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ให้ความหมายของงานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของสารบรรณ คือ หนังสือที่เป็น หลักฐานและเรียกงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร

นภลัย สุวรรณธาดา (2546) ได้อธิบายคำว่า สารบรรณ มาจากคำว่า สารหรือสาระ หมายถึง สาระสำคัญ ถ้อยคำ จดหมาย ฯลฯ และ บรรณ หมายถึง หนังสือ คำว่า สารบรรณ จึงหมายถึงหนังสือที่เป็นหลักฐาน

พันตำรวจโทหญิงอมรเทวีเพิ่มพิทยา (2548) ได้กล่าวถึงความหมายของงานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึงงานที่เกี่ยวกับเอกสารทั้งหมด ซึ่งเริ่มตั้งแต่ขบวนการเริ่มแรกจนถึงขั้นทำลายเอกสาร ทั้งนี้ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการเก็บเอกสารที่ไม่จำเป็นไว้ในส่วนราชการต่อไป

มุกดา เชื้อวัฒนา (2548) ได้กล่าวถึงความหมายของงานสารบรรณไว้ดังนี้ งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษาและการยืมจนถึง การทำลาย แต่ในทางปฏิบัติ งานสารบรรณ เริ่มตั้งแต่การคิด การอ่าน การร่างการเขียน การพิมพ์การตรวจ ทาย การทำสำเนา การเสนอลงนาม การรับ-ส่งเอกสาร การจัดเก็บ การค้นหา-ติดตาม ตลอดจนการบันทึก การควบคุม การยืม และการทำลายเอกสารเมื่อหมดอายุการใช้งาน งานสารบรรณ จึงเป็นทั้งศาสตร์คือ มีระเบียบงานสารบรรณที่ชัดเจน สามารถเรียนรู้และปฏิบัติให้ถูกต้องได้ และเป็น ศิลป์คือ แนวความคิดและ วิธีการบริหารจัดการงานเอกสารที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถเฉพาะตัวในการบริหารงาน เอกสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้งานเอกสารนั้น บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ราชกิจจานุเบกษา (2548) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2548 สมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสอดคล้องกับการ บริหารราชการ แนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็น การดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยให้เพิ่ม นิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์บนไฟฟ้าคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ ใช้วิธีต่างๆ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ปรีศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้ เวลาสั้นลง

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์(2555) ได้ให้ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่าการรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์บน ไฟฟ้าคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ในการส่งข้อมูล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีสมพร รอดศิริ (2551) ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งได้กำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการบริการ การลดขั้นตอนการทำงาน ความประหยัด และความสะดวกพบว่า การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้การรับ-ส่งเอกสารรวดเร็วขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สามารถลดการใช้งบประมาณลงบางส่วน และมีความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จิราพัชร ศรีศักดิ์ธีรตา (2554) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลาในการรับ-ส่งเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานเอกสารและสามารถค้นหา ติดตามสถานะของเอกสารได้อย่างรวดเร็ว

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณกรมวิชาการเกษตรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ช่วยให้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วทันต่อเวลาหรือเหตุการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถค้นหาเอกสารหรือหนังสือที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและช่วยในการลดการสูญหายของเอกสารและหนังสือได้สามารถทำให้ ตรวจสอบและติดตามสถานะของเอกสารหรือหนังสือได้ทันทีว่าอยู่ขั้นตอนใด สามารถลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ช่วยให้ผู้บริหารมีความคล่องตัวในการพิจารณาการอนุมัติเอกสารได้เร็วขึ้น ช่วยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และประหยัดงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ

บทที่ 3

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

3.1 ผลการศึกษา

3.1.1 การวิเคราะห์ปัญหา

แผนกสารบรรณ กองกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุน ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารเป็นส่วน ใหญ่ เริ่มตั้งแต่การรับ - ส่ง บันทึกข้อมูลทะเบียน การคัดแยกเอกสาร การจัดเก็บเก็บเอกสาร และการทำลาย เอกสาร และพบว่า การบันทึกข้อมูลทะเบียนรับหนังสือเสนอต่อผู้บริหารประสบปัญหาในการบันทึกข้อมูลและการ สืบค้นข้อมูล จึงต้องการปรับปรุงและแก้ไขปัญหา โดยวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น สรุปได้ดังนี้

1) การบันทึกข้อมูลรับหนังสือ ด้วยการเขียนลงในสมุดทะเบียนรับ

วิธีการทำงาน – เขียนด้วยลายมือ

ปัญหาที่พบ – การอ่านข้อความจากลายมือมีความผิดพลาด การค้นหาข้อมูลล่าช้าใช้ระยะเวลานาน การ บันทึกข้อมูลด้วยการเขียนใช้เวลาาน ต้องบันทึกจากสมุดเล่มทะเบียนรับเพียงเล่มเดียวเท่านั้น

2) การบันทึกข้อมูลทะเบียนรับหนังสือ ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

วิธีการทำงาน – บันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรม Microsoft Excel

ปัญหาที่พบ – เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ชำนาญวิธีการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ข้อมูลที่บันทึก หากมีปริมาณมากจะใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลนาน ต้องบันทึกจากคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งเท่านั้น

3) ปัญหาจากความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับในงานเสนอผู้บริหาร

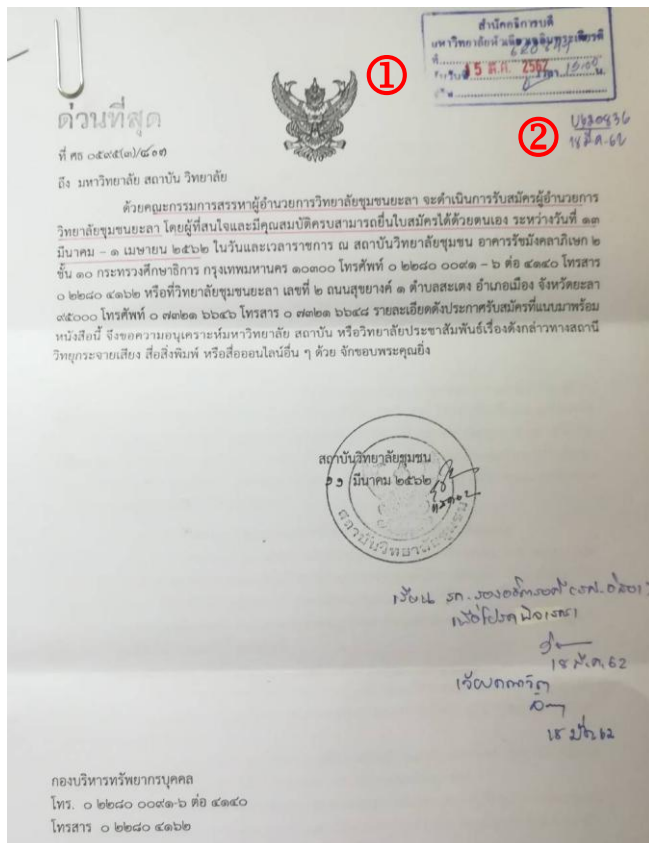
การบันทึกทะเบียนรับ – ส่ง หนังสือของสำนักงานอธิการบดี เสนอต่อผู้บริหารนั้นที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ ธุรการ/เลขานุการ ของแผนกสารบรรณและแผนกเลขานุการ มีการดำเนินงานตามขั้นตอน โดยมีการตรวจสอบ วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของเอกสารก่อนนำเสนอผู้บริหาร ดังนี้

1. เอกสารที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร ให้ความเห็นชอบ ลงนาม หรือ สั่งการ เจ้าหน้าที่ธุรการ/เลขานุการ จะดำเนินการคัดแยกโดยวิเคราะห์ความสำคัญ เช่น เรื่องด่วน ที่สุด ด่วนมาก ด่วน ตามลำดับ แล้วดำเนินการลงทะเบียนรับงานเสนอผู้บริหาร ชิดเส้นใต้ใจความสำคัญ/ให้ ความเห็นเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้บริหาร คัดแยกแฟ้มด่วน เพื่อนำเสนอผู้บริหารทันที

2. เอกสารอื่นๆ ที่ไม่เร่งด่วน จะนำมาบันทึกข้อมูลทะเบียนรับ วิเคราะห์และคัดแยก นำใส่แฟ้ม ตามลำดับโดยแยกประเภท เช่น เรื่อง เพื่อพิจารณา เพื่อทราบ รายงานผลการเข้าร่วมสัมมนา โดยจัดลำดับ ความสำคัญก่อนหลัง

3. เมื่อผู้บริหารเกษียณงานแล้ว เลขานุการ/เจ้าหน้าที่ธุรการ จะนำเรื่องดังกล่าวมาบันทึก รายละเอียดในทะเบียนรับงาน และบันทึกข้อมูลสมุดส่งเอกสารเพื่อให้พนักงานเดินเอกสารนำไปส่งยังหน่วยงานต้น เรื่องเพื่อดำเนินการต่อ หากเป็นเอกสารด่วนที่จะต้องดำเนินการทันที จะดำเนินการประสานงานไปยังเลขานุการ หน่วยงานด้วยวาจาหรือส่งทาง E-Mail เพื่อให้หน่วยงานต้นเรื่องรับทราบผลการดำเนินงานก่อน แล้วจึง ส่งเอกสารฉบับจริงไปให้ในภายหลัง

ซึ่งในส่วนของการขั้นตอนของการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับงานเสนอผู้บริหารระหว่างแผนกสารบรรณ กับเลขานุการรองอธิการบดี/เลขานุการอธิการบดี และงานที่เลขานุการรองอธิการบดีลงทะเบียนรับเพื่อนำเสนอ อธิการบดี นั้น เอกสารที่เป็นเรื่องเดียวกันทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก จะต้องดำเนินการ บันทึกข้อมูลทะเบียนรับงานทุกจุดทำให้เกิดความล่าช้า ช้าซ้อนในการทำงาน ดังตัวอย่าง



ตัวอย่าง เอกสารฉบับนี้ ส่งมาจากหน่วยงาน ภายนอก คือ สถาบันวิทยาลัยชุมชน เลขที่ หนังสือ ด่วนที่สุด ศธ 0595(3)/413 ลว. 11 มีนาคม 2562 เรื่อง ประชาสัมพันธ์การ รับสมัครผู้อำนวยการวิทยาลัยชุมชนยะลา ซึ่งแผนกสารบรรณดำเนินการลงทะเบียนรับงาน แล้วเสนองานต่อไปยังผู้บริหารคือ รอง อธิการบดี (รศ.อิสยา ฯ) โดยทั้งสองหน่วยงาน มีการบันทึกรายละเอียดในการรับงานใหม่ ทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

- (1) แผนกสารบรรณ ลงทะเบียนรับงาน เลขทะเบียนรับ 620699 แผนกเลขานุการรองอธิการบดี ลงทะเบียนรับงาน เลขทะเบียนรับ U620836

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น แผนกสารบรรณจึงเห็นว่าควรพัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับ งานให้สามารถบันทึกข้อมูลทะเบียนรับหนังสือเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดระยะเวลาใน การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน จึงได้ขอความอนุเคราะห์จากแผนกบริการ คอมพิวเตอร์ในการสร้างและพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับใช้ในงานสารบรรณต่อไป

3.1.2 กำหนดความต้องการใช้งานระบบ

จากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้น นำมากำหนดความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ สำหรับงานสารบรรณ ในส่วนของการลงทะเบียนรับงานเสนอผู้บริหารได้ดังนี้

สำหรับผู้ใช้ระบบ

- ระบบสามารถสร้างข้อมูลทะเบียนรับ – ส่ง หนังสือทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยได้ โดยอ้างอิงรายละเอียดการบันทึกข้อมูลจากสมุดทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ ดังนี้
- โดยกำหนดให้ระบบสามารถรองรับการทำงาน ดังนี้
- ระบบสามารถเพิ่ม/แก้ไข/ เปลี่ยนแปลง ข้อมูลหนังสือได้

- ระบบสามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้
- ระบบสามารถแนบเก็บไฟล์เอกสารนามสกุล .PDF หรือ MS Word, Excel ได้
- ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะของเอกสารได้
- ระบบสามารถเรียกข้อมูลแสดงผลออกมาเป็นไฟล์ Excel ได้
- ระบบสามารถสั่งพิมพ์ข้อมูลออกมาได้
- ระบบสามารถใช้งานในคอมพิวเตอร์หลายเครื่องในเวลาเดียวกันได้
- มีฐานข้อมูลรองรับการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ

สำหรับผู้บริหาร

- ระบบสามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อการพิจารณาสั่งดำเนินการหนังสือได้
- ระบบสามารถเรียกข้อมูลแสดงผลออกมาเป็นไฟล์ Excel ได้
- ระบบสามารถสั่งพิมพ์ข้อมูลออกมาได้
- ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะของเอกสารได้

รูปแบบในการสร้างข้อมูลทะเบียนรับ – ส่ง อ้างอิงรายละเอียดการบันทึกข้อมูลรายละเอียดจากสมุดทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ ดังนี้

สมุดทะเบียนรับหนังสือ					ปี พ.ศ.			
เลขทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ	รหัสแฟ้มจัดเก็บเอกสาร

3.1.3 ออกแบบและพัฒนาระบบ

ดำเนินการสร้างและพัฒนาระบบโดยใช้การสร้าง Web Application ที่สามารถใช้งานบน Brower ต่างๆ เช่น Internet Explorer, Google Chrome หรือ Firefox เป็นต้น ผ่านเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย ห้วเฉียงเฉลิมพระเกียรติ Intranet โดยมีการติดตั้งโปรแกรมบนตัวเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่คอยให้บริการเครื่องลูกข่าย (Client) ใช้โปรแกรม Microsoft Visual Studio 2010 และ Crystal Report เวอร์ชัน 13.0.12 เป็นเครื่องมือในการสร้างและพัฒนา และใช้เครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูลเป็น Microsoft SQL Server 2000 โดยมีการวิเคราะห์ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ ควบคู่กับการพัฒนาระบบ เพื่อให้มีความเหมาะสม ครอบคลุม กับการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่กระบวนการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับงานเสนอผู้บริหาร การบันทึกข้อมูลรายละเอียด การสั่งดำเนินการ การค้นหา พิมพ์ เรียกผลงานแสดงผลการทำงาน การติดตามสถานะของเอกสาร

3.1.4 ทดลองใช้งานและสรุปผลการศึกษา

แผนกสารบรรณ กองกลางได้มีการอบรมวิธีการใช้งานเบื้องต้นให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แผนกสารบรรณและเลขานุการ จำนวน 7 คน เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2562 และเริ่มทดลองใช้งานระบบ เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2562 โดยเข้าไปที่ <http://itonline.hcu.ac.th/ESaraban> สรุปผลการทดลองใช้งานได้ ดังนี้

ตารางแสดงเอกสารที่ลงทะเบียนรับงานทั้งหมด

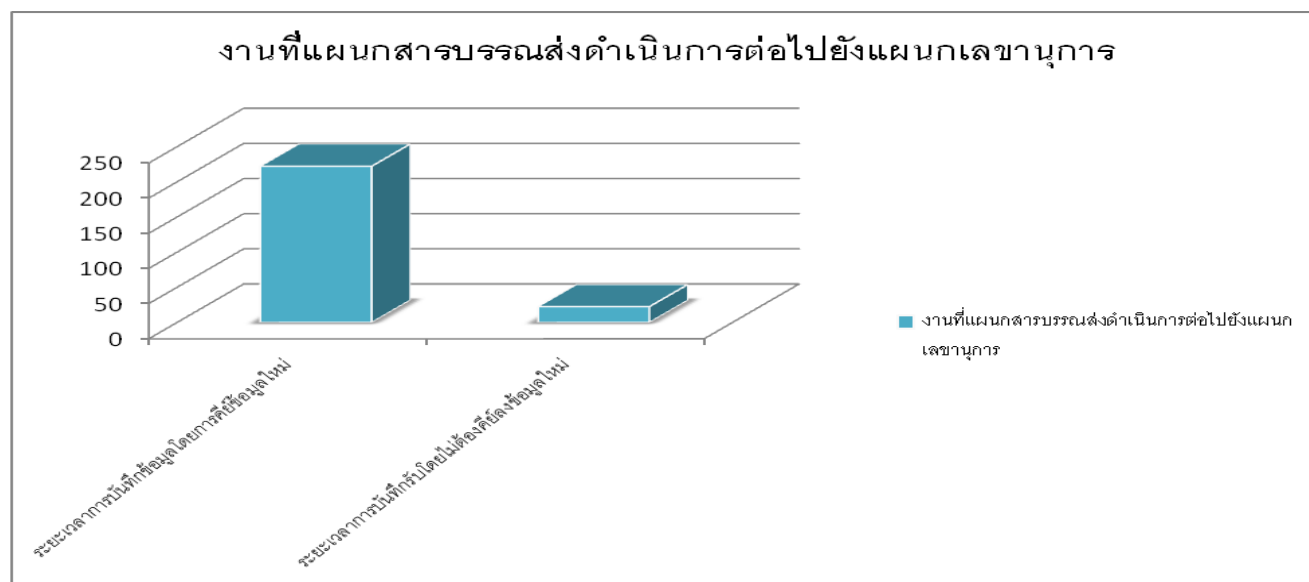
หน่วยงาน	จำนวนหนังสือที่ลงทะเบียนรับทั้งหมด (เรื่อง)	ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ย (นาที/เรื่อง)	ระยะเวลาที่ใช้ทั้งหมด (นาที)
แผนกสารบรรณ (สำนักงานอธิการบดี)	176	2	352
แผนกเลขานุการ	1,015	2	2,030

* สรุปข้อมูลระหว่างวันที่ 23 พฤษภาคม 2562 – 10 มิถุนายน 2562

ตารางแสดงเอกสารที่ลงทะเบียนรับงานระหว่างแผนกสารบรรณและเลขานุการ

รายการ	จำนวนหนังสือ (เรื่อง)	ระยะเวลาการบันทึกข้อมูลโดยการคัดข้อมูลใหม่ (ใช้ระบบเดิม)	ระยะเวลาการบันทึกข้อมูลโดยไม่ต้องคัดลงข้อมูลใหม่ (ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น)	หมายเหตุ
งานที่แผนกสารบรรณส่งดำเนินการต่อไปยังแผนกเลขานุการ	111 เรื่อง	222 นาที (2 นาที/เรื่อง)	22.20 นาที (0.20 นาที/เรื่อง)	ใช้ระยะเวลาลดลงร้อยละ 90

* สรุปข้อมูลระหว่างวันที่ 23 พฤษภาคม 2562 – 10 มิถุนายน 2562



ภาพที่ 1 แสดงระยะเวลาการบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนรับงานระหว่างแผนกสารบรรณและเลขานุการ

ตารางเปรียบเทียบระยะเวลาการลงทะเบียนรับหนังสือของแผนกสารบรรณและเลขานุการ

หน่วยงาน	จำนวนหนังสือ ที่ลงทะเบียนรับ ทั้งหมด	การเขียนด้วย ลายมือ	การบันทึก ในโปรแกรม MS Excel	การบันทึก ในระบบ อิเล็กทรอนิกส์
แผนกสารบรรณ(สำนักงาน อธิการบดี) และแผนกเลขานุการ	1,191 เรื่อง	4,764 นาที (4 นาที/เรื่อง)	2,382 นาที (2 นาที/เรื่อง)	2,382 นาที (2 นาที/เรื่อง)

* สรุปข้อมูลระหว่างวันที่ 23 พฤษภาคม 2562 – 10 มิถุนายน 2562

หมายเหตุ – ระยะเวลาในการลงทะเบียนรับงานเฉลี่ยมาจากการเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแผนกสารบรรณและแผนกเลขานุการ และโดยทดสอบการบันทึกการลงทะเบียนรับงานจากแบบทดสอบชุดเดียวกัน

การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานระหว่างแผนกสารบรรณและแผนกเลขานุการ โดยสรุปตามขั้นตอนการทำงานได้ ดังนี้

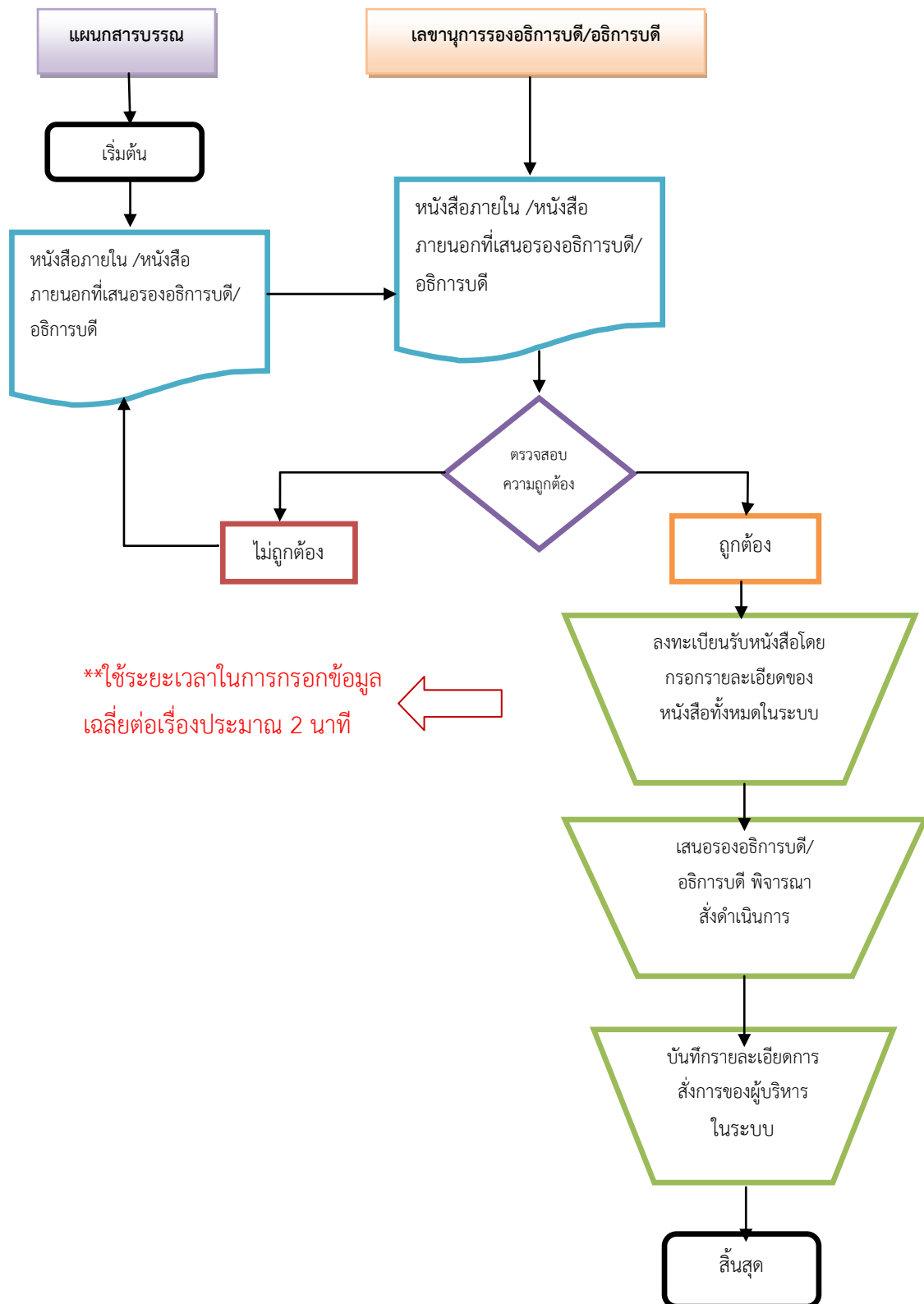
ขั้นตอนการทำงานระหว่างแผนกสารบรรณถึงเลขานุการรองอธิการบดี/อธิการบดี (ก่อนปรับปรุง)

- 1.เอกสารที่แผนกสารบรรณลงทะเบียนรับและผู้อำนวยการกองกลางพิจารณาเสนออธิการบดี หรือรองอธิการบดีพิจารณาสั่งดำเนินการ
- 2.เลขานุการลงทะเบียนรับงานโดยบันทึกรายละเอียดของเอกสารที่รับมาทั้งหมดใหม่อีกครั้ง
- 3.เสนอรองอธิการบดี อธิการบดี พิจารณาสั่งดำเนินการ
- 4.สั่งดำเนินการแล้วเลขานุการส่งคืนแผนกสารบรรณหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

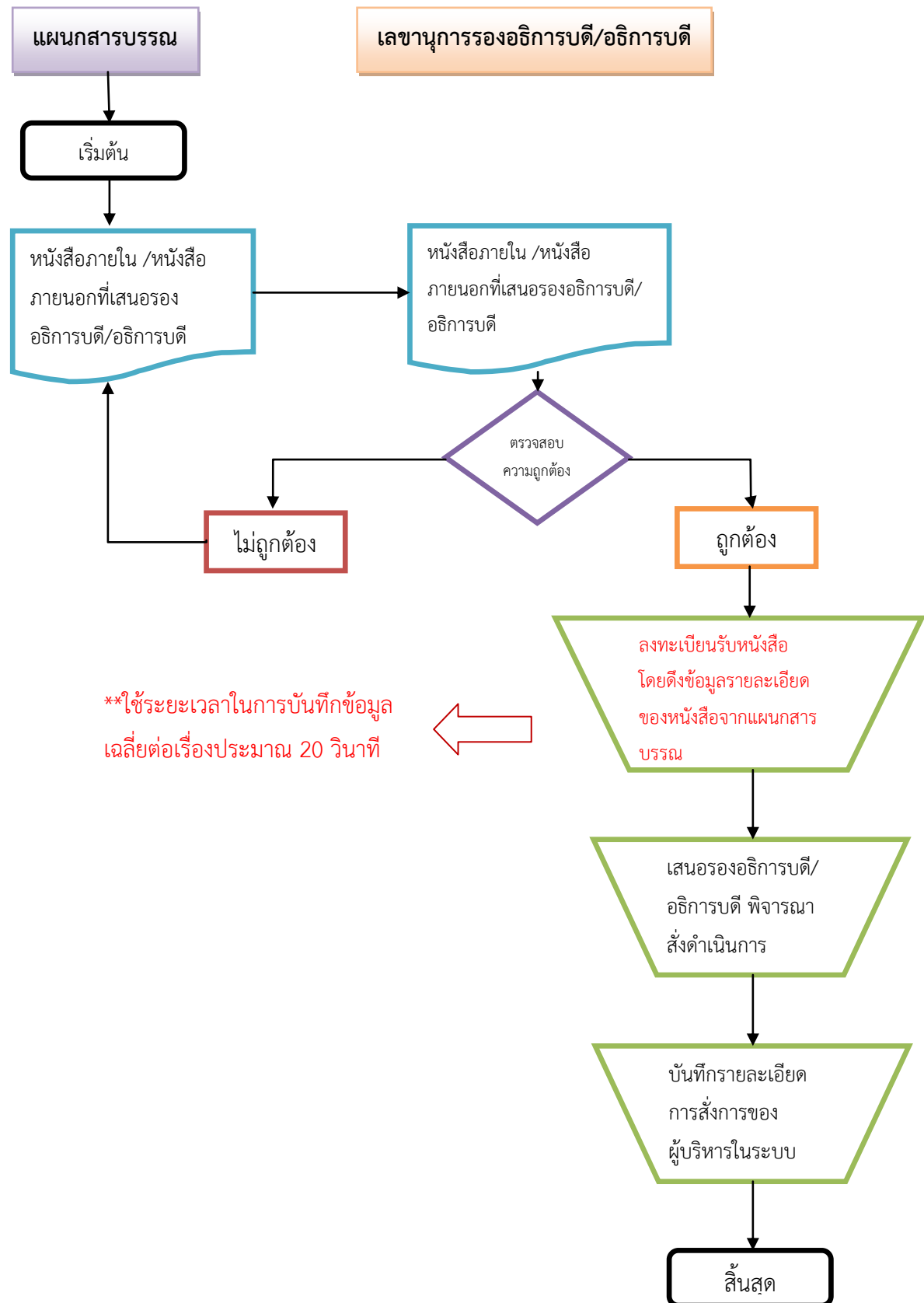
ขั้นตอนการทำงานระหว่างแผนกสารบรรณถึงเลขานุการรองอธิการบดี/อธิการบดี (หลังปรับปรุง)

- 1.เอกสารที่แผนกสารบรรณลงทะเบียนรับและผู้อำนวยการกองกลางพิจารณาเสนออธิการบดี หรือรองอธิการบดีพิจารณาสั่งดำเนินการ
- 2.เลขานุการลงทะเบียนรับงานโดยดึงข้อมูลรายละเอียดของหนังสือจากแผนกสารบรรณ (*เปลี่ยนแปลงจากเดิม)
- 3.เสนอรองอธิการบดี อธิการบดี พิจารณาสั่งดำเนินการ
- 4.สั่งดำเนินการแล้วเลขานุการส่งคืนแผนกสารบรรณหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ขั้นตอนการลงทะเบียนรับหนังสือระหว่างแผนกสารบรรณ ถึงเลขานุการรองอธิการบดี/อธิการบดี (ก่อนปรับปรุง)



ขั้นตอนการลงทะเบียนรับหนังสือระหว่างแผนกสารบรรณ ถึงเลขานุการรองอธิการบดี/อธิการบดี (หลังปรับปรุง)



สรุปผลการศึกษา

แผนกสารบรรณ กองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีระบบสารสนเทศในรูปแบบ Web Application เพื่อการจัดการงานสารบรรณเกิดขึ้น 1 ระบบ โดยจากการใช้งานระบบสารบรรณผ่าน Web Application พบว่า ระยะเวลาในการลงทะเบียนรับหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีระยะเวลาลดลงจากเดิม และใช้ระยะเวลาในการลงทะเบียนรับงานระหว่างแผนกสารบรรณและเลขานุการ **ลดลงร้อยละ 90** เทียบกับระบบเดิมที่การลงทะเบียนรับหนังสือต้องบันทึกข้อมูลใหม่ทั้งหมด

และจากการประเมินผลการใช้งานระบบโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้ปฏิบัติงานแผนกสารบรรณและแผนกเลขานุการ จำนวน 7 คน ที่ใช้งานระหว่างวันที่ 23 พฤษภาคม 2562 – 10 มิถุนายน 2562 พบว่ามีผลคะแนนประเมินมีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับดีมาก โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลในระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับดีมาก

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน

- 1.เมนูทะเบียนรับรายชื่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยบางหน่วยไม่มีในระบบ
- 2.เมนูทะเบียนส่งไม่สามารถเพิ่มข้อมูลการดำเนินการได้
- 3.การค้นหาข้อมูลเลือกเงื่อนไขการแสดงผลแล้วไม่ปรากฏข้อมูลการค้นหา
- 4.การแนบไฟล์เอกสารไม่สามารถเรียกดูข้อมูลได้
- 5.ไม่สามารถดึงข้อมูลทะเบียนรับระหว่างแผนกสารบรรณและเลขานุการบางรายการได้

การแก้ไขปัญหา

1.หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นว่าปัญหาเกิดจากอะไร หากปัญหาเกิดจากผู้ใช้งานที่อาจจะไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการทำงาน แก้ไขปัญหาโดยเข้าไปให้ข้อมูลการทำงานและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้กับผู้ใช้งาน หากปัญหาไม่ได้เกิดจากผู้ใช้งานแต่ปัญหาเกิดจากระบบพิจารณาแจ้งผู้สร้างและพัฒนาาระบบของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ในการแก้ไข

2.วิธีการแจ้งแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการแก้ไขในทันทีประสานงานแจ้งทางโทรศัพท์โดยตรงกับผู้สร้างและพัฒนาาระบบ หากไม่ใช่เรื่องจำเป็นเร่งด่วนสามารถแจ้งได้ในระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงทาง Intranet ของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามการประเมินผลการใช้งานระบบ

- 1) โปรแกรมมีระบบสืบค้นที่รวดเร็วดีมาก
- 2) ภาพรวมของระบบดีแต่อาจมีปัญหาระหว่างการใช้งานบ้าง เช่น เมนูทะเบียนหนังสือส่งไม่มีช่องให้สามารถสืบค้นการปฏิบัติงานได้
- 3) ภาพรวมของระบบดี
- 4) ช่วยลดระยะเวลาในการลงทะเบียนได้อย่างดี

3.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความร่วมมือกันระหว่างแผนกสารบรรณและแผนกบริการคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานสารบรรณที่ครอบคลุมภาระงาน การลงทะเบียนรับ – ส่ง หนังสือเสนอผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากรผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีข้อเสนอแนะ แจ้งปัญหา ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงให้ระบบมีความสมบูรณ์มากขึ้น

บรรณานุกรม

ดร.สุรศักดิ์ ราชสี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2012) : การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-book) มาใช้ในการบริหารจัดการใน วท.เลย (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา

<https://www.gotoknow.org/posts/320967>

รุจเลขา วิทยาภูมิกุล (2009) : รูปแบบการวิจัย (Research Design) (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา
<https://ruchareka.wordpress.com/2009/08/07>

<http://www.op.mahidol.ac.th/orga/th/unit-dm/download/งานวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.pdf>