

การออกแบบและพัฒนาระบบรับ-ส่งเอกสารเรียน
กรณีศึกษา สำนักงานเลขานุการกองทัพบก

จรรยา อธิประณีต

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรมเว็บ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

**A design and development of complaint document dissemination
System : a case study office of the army secretary**

Janya-Orn Sittipraneet

**Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Master of Science in Web Engineering
Faculty of Information Technology, Dhurakij Pundit University
2013**



การออกแบบและพัฒนาระบบรับ-ส่งเอกสารร้องเรียน
A design and development of official document dissemination

จรรยาอร ลิทธิประณีต

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรมเว็บ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.วรสิทธิ์ ชูชัยวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ ทั้งยังช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องที่ต้องนำไปปรับปรุงเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้ทำวิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูงผู้ทำวิจัยรู้สึกซาบซึ้งต่อความเสียสละของท่านเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จรรยาอร สิทธิประณีต

หัวข้อสารนิพนธ์	การออกแบบและพัฒนาระบบรับ-ส่งเอกสารร้องเรียน กรณีศึกษา สำนักงานเลขานุการกองทัพบก
ชื่อผู้เขียน	จรรยาอร สิทธิประณีต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรสิทธิ์ ชูชัยวัฒนา
สาขา	วิศวกรรมเว็บ
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

ปัจจุบันสำนักงานเลขานุการกองทัพบก มีระบบการทำงานรับ – ส่ง เอกสารในรูปแบบของการเดินส่งเอกสารและการแก้ไขเอกสารเป็นรูปแบบของกระดาษ ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของเอกสารสูญหาย และหาตัวผู้รับผิดชอบต่อเอกสารนั้นๆ ไม่ได้ อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากร และใช้เวลาค่อนข้างเยอะในการเดินส่งเอกสาร

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบรับ – ส่ง เอกสาร โดยการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บเอกสารตลอดจนการรับ – ส่ง และเช็คสถานะของเอกสารว่าอยู่ที่ขั้นตอนใดและใครเป็นผู้รับผิดชอบตลอดจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย

Thematic Paper Title	A design and development of complaint document dissemination System : a case study office of the army secretaryA
Author	Janya-Orn Sittipraneet
Thesis Advisor	Asst.Prof.Dr. Worasit Choochaiwattana
Academic Program	Web Engineering
Academic Year	2012

ABSTRACT

The Office of the Army Secretary still has the system to distribute paper documents by human massengers. The correction and unkeep of the documents is still done in paper form, which can cause problems, including losses and finding someone who wants to take responsibility. This also means that it takes too many resources and too much time.

This article's objective is to change the method of documentation to a computer bared system. Once a computerized system is in place, this will greatly increase the efficiency of the Office of the Army Secretary Office.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของงาน

ระบบงานสารบรรณ เป็นระบบหนึ่งที่ได้ออกแบบมาเพื่อเป็นหนึ่งในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้แทนการปฏิบัติงานด้วยสมุดทะเบียน แต่ยังคงยึดถือ รูปแบบ และวิธีการไว้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ใช้ควบคุมและติดตามเอกสาร หนังสือราชการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

การบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความสะดวก และรวดเร็วในการบริหารงานเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดหาเอกสาร จัดเก็บเอกสาร การส่งเอกสาร และระบบจะทำการเก็บยอดการทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาทำการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร ทั้งนี้ ยังเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรในส่วนของวัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ และยังเป็นการลดพื้นที่และสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร ช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สามารถเรียกหาข้อมูลได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.1.1 ระบบงานสารบรรณขององค์กรในปัจจุบัน

ในปัจจุบันระบบงานสารบรรณขององค์กร เป็นการดำเนินการเรื่องของงานทะเบียนประวัติ งานสวัสดิการและข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของบุคลากร ทุกๆหน่วยงานภายในสำนักงานเลขานุการกองทัพบก กองบัญชาการกองทัพบก

1.1.2 ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องด้วยปัจจุบันนี้ หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร มักจะประสบกับปัญหาในเรื่องของเอกสารที่ค่อนข้างเยอะ และยากที่จะจัดการกับเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดเก็บเอกสาร การเช็คสถานะของเอกสาร และในเรื่องของการวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จึงก่อให้เกิดเป็นปัญหา ดังต่อไปนี้

1.1.2.1 การจัดเก็บเอกสาร ไม่มีระบบที่ช่วยป้องกันความปลอดภัยของเอกสาร

1.1.2.2 เอกสารสูญหายระหว่างดำเนินการ ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าหาคนที่ใด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1.1.2.3 ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายไม่ดีพอ ก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

1.1.2.4 ไม่สามารถตรวจสอบสถานะของเอกสารได้ว่าเอกสารได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด และผู้รับผิดชอบคือใคร

1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบ

เป็นการออกแบบระบบการรับ-ส่งเอกสาร การดำเนินงานภายในองค์กร และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การจัดเก็บข้อมูลเอกสารภายในองค์กร มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
2. ตรวจสอบได้ว่าผู้รับผิดชอบต่องานหรือเอกสารชิ้นนั้นเป็นใคร ในกรณีที่เกิดการสูญหายของเอกสาร
3. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยเก็บข้อมูลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมากยิ่งขึ้น
4. สามารถตรวจสอบสถานะของเอกสารได้ทันทีที่ ช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร

1.4 ขอบเขตของระบบ

ในการออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านเอกสาร เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรอย่างสูงที่สุด ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

- 1.4.1 ระบบมีการ Login เพื่อระบุตัวตนของผู้ใช้แต่ละคน ในการตรวจสอบสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล
- 1.4.2 ระบบสามารถจัดการข้อมูล บันทึก แก้ไขข้อมูล รวมถึงการรับ-ส่ง หนังสือราชการ
- 1.4.3 ระบบสามารถส่งมอบหมายงานต่อให้ผู้รับผิดชอบภายในหน่วยงานได้
- 1.4.4 ระบบสามารถ ค้นหา ติดตามการปฏิบัติงาน และสถานะของหนังสือราชการได้
- 1.4.5 ผู้รับผิดชอบงานสามารถบันทึกการปฏิบัติงานที่ดำเนินการและแก้ไขข้อมูลการปฏิบัติงาน

1.4.6 ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขข้อมูลสถานะของหนังสือราชการ และสามารถเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงาน

1.4.7 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลบันทึกผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

1.5 นิยามศัพท์ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526)

ในการออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านเอกสาร เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรอย่างสูงสุด ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนของการจัดทำ การรับ การส่ง การยืมจนถึงการทำลาย

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบการสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือ หมายถึง หนังสือราชการ คือ เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานทางราชการและเป็นหลักฐานทางราชการ

คำสั่งร่างหนังสือ หมายถึง การบันทึกเรื่องที่ต้องทำการพิมพ์หรือร่างออกมาเป็นหนังสือราชการเพื่อส่งต่อให้หน่วยงาน

เอกสาร หมายถึง หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องในบทนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษามากจากเอกสาร แนวคิดงานระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 โดยมีใจความดังนี้

2.1 ความหมายของสารบรรณ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526)

งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับ การบริหารเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

2.2 หนังสือราชการ

หนังสือที่จัดทำขึ้น โดยปกติให้มี สำเนาฉบับ เก็บไว้ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ สำเนาฉบับ ให้ผู้ลงชื่อ ลงลายมือชื่อหรือ ลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ ผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ขอบล่าง ด้านขวามือของหนังสือ เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือ ได้ไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีจำเป็นต้องยืนยัน เป็นหนังสือให้ทำเป็นหนังสือยืนยันตามไปทันที การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่ง ไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

2.3 ความหมายของหนังสือราชการ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526)

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

2.3.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

2.3.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

2.3.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

2.3.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็น หลักฐานในราชการ

2.3.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ

2.3.6 ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.4 การเก็บหนังสือ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

2.4.1 เก็บระหว่างปฏิบัติคือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ระเบียบฯข้อ53)

2.4.2 เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จ และไม่มียะไรจะต้องปฏิบัติต่อไปอีก(ระเบียบฯข้อ54)

2.4.3 เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกจะส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ ให้เจ้าของเรื่องเก็บไว้เป็นเอกเทศโดยให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็น ที่จะต้องใช้ตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ (ระเบียบฯข้อ56)

2.5 ระบบการจัดเก็บ การจัดเก็บเอกสารอาจจำแนกเอกสารเป็นระบบได้ดังนี้

2.5.1 เก็บตามหัวเรื่อง (Subject Files) คือ การจัดเก็บเอกสารโดยจำแนกเอกสารออกเป็นหัวข้อตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือลักษณะงาน

2.5.2 เก็บตามชื่อหน่วยงานหรือบุคคล (Name Files) คือการเก็บเอกสารเรียงตามลำดับชื่อหน่วยงานหรือชื่อบุคคลเช่นกระทรวงมหาดไทยกระทรวงยุติธรรม

2.5.3 เก็บตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographical)

2.5.4 เก็บตามรหัส (Numeric Files)

2.5.5 เก็บตามลำดับวันเดือนปี (Chronological)

จากเนื้อหาที่นำมาอ้างอิงทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับผลงานชิ้นนี้และผู้วิจัยยังนำบางส่วนของเนื้อหาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการที่จะออกแบบระบบการรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานนี้ขึ้นมา เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานของผู้วิจัยและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการเก็บเอกสารในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

2.6 ความหมายของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

2.6.1 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) (นางสาว อุษา ส่งศรี จนท.บริหารงานทั่วไป สังกัด ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ทักษิณ) คือ สำนักงานที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีระบบเครือข่าย มาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการจัดการเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการที่บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานจากระยะไกล หรือในตำแหน่งใดๆ โดยมีระบบตรวจสอบตำแหน่งที่ทำงานของพนักงานผู้นั้น เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อสื่อสารกลับได้ตลอดเวลา

2.6.2 ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)ระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติ ที่มีความจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เป็นการนำเครื่องมือเครื่องใช้หลายๆ อย่างรวมเข้าด้วยกัน , ใช้งานร่วมกัน , เก็บรักษา , นำไปใช้และกระจายข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานแต่ละคน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวอย่างเครื่องมือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ , วอยซ์เมลล์ , เครื่องแฟกซ์ , คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ซึ่งในปัจจุบันนี้เครื่องมือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์นี้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยจำเป็นต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรัญญาส่งศรี (2552) การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้นเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทักษิณคณะศึกษาศาสตร์มีนโยบายในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆภายในคณะและมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรภายในคณะได้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริการบุคลากรภายในคณะเกี่ยวกับงานสารบรรณการรับ –ส่งหนังสือเพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องปลอดภัยมีประสิทธิภาพและเป็นการลดการใช้กระดาษมากขึ้น โดยกองกลางสำนักงานมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานริเริ่มในการนำโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานสารบรรณเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวโดยเริ่มจากการจ้างหน่วยงานภายนอกจัดทำโปรแกรมระบบจัดเก็บเอกสารสำนักงานอัตโนมัติ (practical) หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากนั้นได้มอบหมายให้สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลและปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสะดวกรวดเร็วทันสมัยและรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้แต่ละหน่วยงานภายในซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการขยายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สู่สำนักงานเลขานุการคณะ

สถาบันสำนักต่างๆภายในมหาวิทยาลัยทักษิณเมื่อปีพ.ศ. 2548 และได้มีการอบรมฝึกปฏิบัติการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณระดับคณะและเจ้าหน้าที่ภาควิชาเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานภายในคณะต่อไปในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณระดับคณะสามารถสนองวัตถุประสงค์ของคณะในด้านการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาให้บริการกับบุคลากรภายในคณะได้โดยการสนับสนุนให้บุคลากรภายในคณะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการรับส่งหนังสือแบบเดิมเพื่อให้บุคลากรภายในคณะสามารถรับ - ส่งหนังสือภายในคณะได้รวดเร็วถูกต้องปลอดภัยและมีประสิทธิภาพอีกทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณของคณะโดยการนำกระดาษหน้าเดียวมาใช้พิมพ์หนังสือที่รับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการประหยัดทรัพยากรภายในคณะได้อีกด้านหนึ่งด้วยทั้งนี้คณะได้สนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนภายในคณะเริ่มใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาระยะหนึ่งแล้วดังนั้นเพื่อให้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้นบุคลากรทั้งคณะควรให้ความร่วมมือในใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการรับส่งหนังสือข่าวสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือโปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน โดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสารข้อมูลทรัพยากรและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยงานส่วนต่างๆให้สามารถทำงานสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพเป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของอุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คทาวุธ พรหมายน (2545) หน้า 15-16 ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
 - 1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
 - 1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์
 - 1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยมการรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจเพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

ชานินทร์ สุทธิคุณุช (2543, น.10) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึงการทำงานที่มีประสิทธิผลคือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ทิพวรรณวาททอง นลินีเลาหชัยบุญและบุศรินทร์จิตรอาพันธ์ (2539) พัฒนาระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System) โดยในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเพราะคอมพิวเตอร์สามารถตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานหลายๆด้านเช่นความเร็วความถูกต้องแม่นยำ ฯลฯ อีกทั้งยังสามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจสำหรับปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นและพยายาม หาแนวทางในการแก้ไขคือการจัดเก็บเอกสารการส่งเอกสารรวมทั้งการค้นหาเอกสารที่ ต้องใช้เวลานานเกิดความไม่สะดวกในการทำงานจึงเกิดแนวความคิดนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยแก้ปัญหาในการจัดการเอกสารซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ในระดับหนึ่งแต่ประสิทธิภาพยังไม่สมบูรณ์เพราะพัฒนาโดยใช้ซอฟต์แวร์ทั้งหมดซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ที่มีวางขายตามท้องตลาดมักจะเน้นที่ประสิทธิภาพสูงโดยการใส่ฮาร์ดแวร์เข้ามาประกอบด้วย

นงลักษณ์ ศรีศิลป์ (2531) ประมวลความรู้เกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์การบริหารจัดการเอกสารเริ่มมีวิวัฒนาการเมื่อยังไม่มีการใช้ตัวอักษร โดยมีผู้คิดค้นวาดภาพบนผนังถ้าใช้สัญลักษณ์ แทนตัวอักษรบันทึกบนวัสดุต่อมาประดิษฐ์เป็นกระดาษและระบบไมโครฟิล์มจนถึง

ปัจจุบันจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์จัดส่งเอกสารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์และใช้รหัสผ่านรักษาความลับของเอกสารการพัฒนาโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศจะมาช่วยบริหารจัดการเอกสารให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นซึ่งแหล่งที่ผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีทั้งที่เป็นโปรแกรมสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆเช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ดเอ็กซ์เซลโปรแกรมที่ผลิตขึ้นอื่นๆและแหล่งผลิตที่เป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เช่นสแกนเนอร์กล้องถ่ายภาพดิจิทัลและอื่นๆซึ่งรูปแบบของเอกสารมีทั้งรูปแบบที่เป็นเอกสารข้อความ (Text format) เช่นไฟล์เฉพาะตัวอักษร (Text) ไฟล์จากโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสเซอร์เช่นไมโครซอฟต์เวิร์ด (Document format) ไฟล์เอกสาร (PDF) เปิดใช้กับระบบอื่นได้เช่นระบบวินโดวส์เป็นต้นการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้สำหรับการเขียนเว็บนั้นคือ XMLรวมทั้งรูปแบบเอกสารภาพ (Image) เช่นบีบอัดภาพสีและข้อมูลเช่น JPEG บีบอัดภาพข้อมูลไม่สูญเสียคุณภาพเช่นPNGหรือGIFและจัดเก็บภาพแบบเป็นจุดเช่นBitmappingเป็นต้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพราะมีประโยชน์หลายอย่างเช่น ลดปัญหาการใช้กระดาษประหยัดงบประมาณลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและผู้ใช้งานสามารถค้นหาเรียกดูเอกสารได้อย่างรวดเร็วเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสามารถรับ-ส่งหนังสือการประชุมในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตได้ง่ายในรูปแบบของเอกสารข้อความรูปภาพและการจัดเก็บเอกสารสะดวกขึ้นเช่นซีดีรอมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นต้นทำให้ลดการใช้ผู้จัดเก็บเอกสารและส่งเสริมให้ลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นต้น

สุทธิศักดิ์ สลักคา (2551) แนวคิดการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรได้อธิบายว่าองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานราชการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงจากการใช้การจัดการเอกสารด้วยมือมาเป็นการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการกำหนดแผนแม่บทและ การวางแผนกลยุทธ์การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กรเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถเปลี่ยนแปลงด้วยความเรียบร้อยหากไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบแล้วจะทำให้เกิดปัญหาโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ที่จะต้องใช้งานและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทั้งนี้ การกำหนดแผนกลยุทธ์ควรมุ่งถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต้องได้ประโยชน์อย่างแท้จริงจึงจะเป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ใช้ประโยชน์จากระบบอย่างจริงจังโดยต้องพิจารณาถึงความเข้ากันได้กับระบบการทำงานของหน่วยงานระบบดังกล่าวเหมาะสมสำหรับข้อมูลในเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงระบบเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอรวมทั้งกฎระเบียบที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามการใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2. เมื่อนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะต้องทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นเช่นเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตเอกสารเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายเอกสาร

3. ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามต่างๆ ระบบมีการป้องกันอย่างเพียงพอมิให้ข้อมูลถูกทำลายการสูญเสียข้อมูลการฝ่าฝืนความลับและมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ลดการใช้กระดาษเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจในยุคอิเล็กทรอนิกส์สิ่งที่ต้องการคือประสิทธิภาพการดำเนินงานความรวดเร็วของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งผ่านในช่องสื่อสารได้อย่างรวดเร็วการเดินทางของคลื่นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ความเร็วเท่ากับแสงดังนั้นการจัดส่งอีเมลล์และข้อความบนเครือข่ายมีต้นทุนโดยรวมน้อยกว่าวิธีการอื่นดังนั้นจึงมีผู้นิยมใช้งานบนเครือข่ายจำนวนมากด้วยกลไกของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรทำให้การส่งเอกสารระหว่างกันทำได้สะดวกกว่าการส่งหนังสือเวียนเพื่อทราบสามารถทำได้ด้วยการประกาศไว้บนเว็บที่เป็นเว็บเฉพาะกิจผู้เรียกเข้าจะต้องมีรหัสผ่านหรือมีการตรวจสอบระบบสำนักงานที่ลดการใช้กระดาษจึงน่าจะเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในลดค่าใช้จ่ายโดยรวมสร้างความสะดวกในการทำงานสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับสังคมและยังสร้างความก้าวหน้าให้กับประเทศชาติปัญหาสำคัญที่จะก้าวเข้าสู่ระบบสิ่งแวดล้อมไร้กระดาษอยู่ที่ตัวบุคลากรซึ่งจะต้องได้รับการดำเนินการอย่างจริงจังเพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมการให้ทุกคนในองค์กรตระหนักและหันมาใช้กระดาษรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นพร้อมทั้งลดการใช้กระดาษได้อย่างแท้จริง

นุกูล นิยมไทย (2548) พัฒนาระบบเครือข่ายบริการเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยการใช้โปรแกรม e-Filing และ e-Office เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและจัดการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานกับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 จากการบริหารจัดการศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 จากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการ (Management Technology) ที่มีปัญหาโดยเฉพาะการบริหารจัดการ ICT เพื่อสารสนเทศและสื่อสารการศึกษาเพื่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 และสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเชื่อมโยงเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยการพัฒนาาร่วมกันของทุกฝ่ายเพื่อก่อให้เกิดศักยภาพทางการบริหารการศึกษาและการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้เป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อยรวดเร็วถูกต้องตามวัตถุประสงค์และประหยัคงบประมาณของภาครัฐ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1, 2548 : 44, 79, 164, 185, 191) ซึ่งแต่เดิมสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังเครือข่ายโรงเรียนในสังกัดหลากหลายรูปแบบเช่นนำส่งด้วยตนเองส่งทางไปรษณีย์และบริการผู้รับเพื่อให้โรงเรียนเดินทางมารับเอกสารเองซึ่งทำให้สูญเสียบประมาณแต่ละปีเป็นจำนวนมากอีกทั้งผู้มาติดต่อรับเอกสารต้องเสียเวลาในการเดินทางมารับหนังสือเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและหนังสือมีการสูญหายระหว่างทางดังนั้นเพื่อลดเหตุการณ์ที่เคยมักเกิดขึ้นและทำให้การติดต่อรับข้อมูลข่าวสารทางราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งกว่าที่เป็นอยู่ประหยัดทั้งเวลาและทรัพย์สินของทางราชการเอกสารถึงผู้รับชัดเจนถูกต้องซึ่งถือเป็นนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานที่ว่า “จะเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภายใต้การบริหารแบบมีส่วนร่วม” มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมีการติดต่อข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกรวดเร็วและทันเหตุการณ์ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารการศึกษาจึงได้ดำเนินการบริหารและการจัดการ ICT โดยใช้โปรแกรม e-Filing และ e-Office

จารุวรรณ เครือตัน (2547) ได้ศึกษาและพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการสำนักอธิการบดีของสถาบันราชภัฏลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณเป็นส่วนใหญ่ อาทิ การบันทึกการเรียกดูเอกสาร/หนังสือเข้า-ออกบันทึกข้อความคำสั่งเป็นต้น ขั้นตอนการศึกษาเริ่มจากการเก็บข้อมูลรวบรวมปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการปฏิบัติงานเลขานุการและรวบรวมความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องจากนั้นดำเนินการออกแบบระบบงานใหม่โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาได้แก่ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เซิร์ฟเวอร์ 2000 ใช้ภาษาเอเอสพีในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศและได้สร้างฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2000 ผลจากการศึกษานี้ได้นำไปทดลองใช้กับระบบงานจริงพบว่าโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการสามารถนำไปใช้งานได้จริงและผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับหนึ่งแต่พบว่าการจะนำระบบใหม่ไปใช้ทดแทนระบบงานเดิมทั้งหมดเป็นไปได้ค่อนข้างยากเนื่องจากต้องใช้เวลาในการให้ความรู้กับผู้ใช้งานตลอดจนผู้บริหารต้องการให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

รัตนศิริ เจริญสุข (2549) ได้ศึกษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและติดตามงาน(Help Desk) กรณีศึกษาองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ได้ข้อสรุปว่าระบบสามารถทำงานได้จริงแต่ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปไม่สามารถพัฒนาแก้ไขหรือปรับปรุงแต่สามารถนำมาทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งดีกว่าระบบเดิมคือสามารถป้องกันการสูญหายของเอกสารระหว่างการจัดส่งการจัดเก็บเอกสารคำร้องเป็นระเบียบลดเวลาและค่าใช้จ่าย

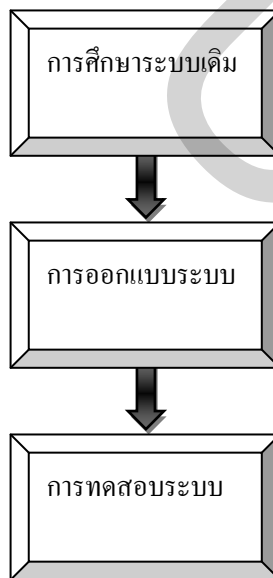
ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ระบบนี้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการรับการส่งการจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาการสื่อสารการจัดเก็บการสืบค้นเอกสารสูญหายง่ายและการสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างกระต่ายพบว่าระบบสามารถช่วยจัดการเอกสารได้ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบได้ดีแต่มีจุดที่สามารถนำไปพัฒนาเพิ่มเติมได้คือการเอาเทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน ได้ดีมากขึ้นในการดำเนินการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับข้างต้นรวมทั้งได้นำหลักการและแนวคิดต่างๆ ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางมาใช้ในการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบซึ่งจะกล่าวรายละเอียดในบทต่อไป

กักร ทับจันทร์ (2549) ได้พัฒนาระบบจัดเตรียมหนังสือราชการและทะเบียนหนังสือเข้า-ออก (Office Document Preparing & Registration) ระบบงานสารบรรณคืองานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ได้แก่การจัดทำการรับการส่งการเก็บรักษาการค้นหาเป็นต้นเนื่องจากเอกสารที่ใช้มักมีจำนวนมากเมื่อเวลาผ่านไปจึงมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บเอกสารเช่นการค้นหาล่าช้าหนังสือเกิดการสูญหายเป็นต้น โครงการนี้จึงได้ทำการออกแบบและพัฒนาระบบงานสารบรรณให้ถูกต้องตามระเบียบของระบบงานสารบรรณและใช้เทคโนโลยีเว็บเข้ามาช่วยในการติดต่อและสร้างเอกสารการพัฒนาเริ่มจากการวิเคราะห์ระบบงานการสร้างไฟล์เอกสารพีดีเอฟการออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์การรับส่งเอกสารการค้นหาเอกสารการสร้างหนังสือราชการและแบบฟอร์มต่างๆ โดยสามารถนำข้อมูลในฐานข้อมูลมาใช้ประกอบการสร้างเอกสารใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความผิดพลาดของระบบงานสารบรรณ

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งานที่ภายในองค์กร เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยทางผู้จัดทำได้สังเกตเห็นถึงปัญหาเกี่ยวกับการทำงานด้านเอกสาร เช่นการจัดส่งเอกสาร การเช็คสถานะของเอกสาร ผู้รับผิดชอบงาน และการจัดเก็บที่ไม่เป็นระเบียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ทำเอกสารและต่อบุคลากรในหน่วยงาน จึงได้ทำการออกแบบระบบการส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งานที่ภายในองค์กร ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือก และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วรวมถึงความปลอดภัยในการจัดส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งานที่ในหน่วยงาน และเป็นตัวกลางระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล โดยสามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเพื่อไปติดต่อเพื่อขอค้นหาเอกสารจากที่อื่น และเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับผู้ขอเอกสารและสำหรับผู้ดูแลเอกสาร โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จัดทำมานั้นเป็นข้อมูลที่มีแหล่งที่มา และสามารถอ้างอิงได้ตามรายการที่มี



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนในการออกแบบ

3.1 การศึกษาระบบงานเดิม

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลการทำงานวิจัยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของการศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน ส่วนของการศึกษาขั้นตอนการออกแบบระบบและส่วนของการศึกษาขั้นตอนการใช้งาน

3.1.1 ศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากร การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ได้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการที่ทำงานเกี่ยวกับการรับ-ส่งเอกสารหนังสือราชการ ทำให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารและได้ทำการสอบถามถึงปัญหาที่พบในการจัดเก็บเอกสาร และพบว่าปัจจุบัน การจัดการเอกสารนั้น อยู่ในลักษณะของเอกสารที่เป็นกระดาษ ซึ่งอาจเกิดการชำรุดของเอกสารที่เกิดจากการจัดเก็บที่ไม่ปลอดภัย ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาศึกษา จากนั้นจึงนำมาระบุนขอบเขตการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อการประกอบการตัดสินใจในการออกแบบระบบเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

3.1.2 การศึกษาขั้นตอนการออกแบบระบบ จากปัญหาที่สอบถามมาจากบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้ทราบถึงปัญหาความล่าช้าของการทำงานด้านเอกสาร ซึ่งผู้รับผิดชอบงานไม่มีความรับผิดชอบที่เพียงพอ ไม่สามารถเช็คสถานะของเอกสารได้ รวมไปถึงการสูญหายและชำรุดของเอกสารซึ่งเกิดจากการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานซึ่งยังมีความปลอดภัยไม่เพียงพอ โดยในหน่วยงานนี้ การส่งเอกสารยังคงเป็นการใช้เจ้าหน้าที่เดิน รับ - ส่งเอกสารอยู่ จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบระบบส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร ซึ่งจะแก้ไขปัญหาที่พบได้ตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา

3.1.3 การศึกษาขั้นตอนการใช้งาน ในการเข้าใช้งานระบบนั้นสิ่งแรกที่ผู้ใช้งานต้องปฏิบัติคือการสมัครเป็นสมาชิกของระบบซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่ทั่วไปไม่ได้ทำการสมัครสมาชิกไว้ก่อนจะทำได้เพียงแค่อัปโหลดไฟล์งานแต่ไม่สามารถเปิดดูรายละเอียดต่างๆ ได้ หลังจากได้สมัครเป็นสมาชิกของระบบสมาชิกจะสามารถเปิดดูไฟล์งานได้ทั้งหมดแต่ไม่สามารถดาวน์โหลดและสั่งพิมพ์รายงานได้ซึ่งถ้าหากต้องการดาวน์โหลดไฟล์เอกสารเพื่อสั่งพิมพ์รายงานสมาชิกนั้นจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลระบบก่อนจึงจะทำการสั่งพิมพ์ได้ และสำหรับเอกสารที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะถูกจัดเก็บไว้ในคลังเอกสาร ซึ่งสมาชิกสามารถเรียกดูได้ ขั้นตอนการทำงานของระบบผู้วิจัยคิดว่าน่าจะช่วยลดระยะเวลาการทำงานด้านเอกสาร ป้องกันการสูญหายของเอกสาร และยังช่วยลดภาระของบุคลากรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการสร้างมาตรฐานเดียวกันในด้านการเก็บเอกสารให้หน่วยงานอีกด้วย

3.2 การออกแบบระบบ

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลของเอกสารและลักษณะการทำงานของบุคคลากรในหน่วยงานแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบระบบส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการบริหารงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อบุคคลกรและหน่วยงาน โดยระบบส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรนั้น รองรับเอกสารรับเข้า เอกสารส่งออก หนังสือเวียนระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่สื่อสารกันทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละวันจะมีเอกสารเข้า-ออกหลายประเภท และมีปริมาณที่มากขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ค่อนข้างจะวุ่นวายและซับซ้อน ในการนำระบบส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเข้ามานั้น เพื่อเข้ามาสนับสนุนงานด้านการบันทึกทะเบียนรับเอกสารทะเบียนส่งเอกสาร และการบริการค้นหาเอกสารหรือติดตามงานด้านเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถทราบถึงสถานะปัจจุบันของเอกสาร และยังป้องกันการสูญหายของเอกสารระหว่างการดำเนินการ ตลอดจนนำมาเป็นแนวทางเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานภายในหน่วยงาน

เอกสาร (Document) หมายถึง หนังสือหรืองานที่มีการ รับและส่งกันระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยเอกสารแต่ละรายการที่จัดเก็บในระบบ ประกอบไปด้วย ชื่อเรื่อง รายละเอียดของเรื่อง เลขที่อ้างอิง เอกสารแนบ ชื่อหน่วยงาน ชื่อของผู้รับผิดชอบ วันที่ออกเอกสาร เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนของเอกสารแต่ละรายการ

ผู้ดูแลระบบ(Admin) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการดูแลระบบ ในการเช็คเอกสารเข้าและเอกสารออกจากภายในหน่วยงานและจากภายนอกหน่วยงาน รวมไปถึงการ เพิ่ม ลบ สับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ แก้ไขข้อมูลต่างๆ ในระบบ ทั้งข้อมูลหลัก ข้อมูลสมาชิก เอกสารเข้า เอกสารออก เอกสารที่กำลังดำเนินการและการสั่งพิมพ์รายงาน นอกจากนี้ยังเป็นผู้ที่มีอำนาจในการที่จะพิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาต ให้เจ้าหน้าที่ทั่วไป หรือสมาชิกสามารถที่จะดาวน์โหลดไฟล์เอกสารบางไฟล์ที่จะต้องดำเนินการต่อไปตามความเหมาะสม

เจ้าหน้าที่ทั่วไป (User) หมายถึง ผู้ที่เข้ามาในระบบเพื่อที่จะดูไฟล์เอกสารในระบบ แต่ไม่สามารถดูได้เพราะยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกโดยการกรอกข้อมูลส่วนตัวเข้าสู่ระบบจะทำได้ แค่เพียงค้นหาหนังสือที่ได้ดำเนินการผ่านไปเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น จึงไม่สามารถดูเอกสารทั้ง 3 รายการได้ สมาชิก หมายถึง เจ้าหน้าที่ทั่วไปที่ได้ทำการกรอกข้อมูลส่วนตัวเข้ามาในระบบ โดยระบบจะทำการบันทึกข้อมูลไว้และเข้าสู่ระบบให้ทันทีที่ทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วจะมีเอกสารทั้งหมด 3 รายการ คือ เอกสารเข้า เอกสารออก และเอกสารที่กำลัง

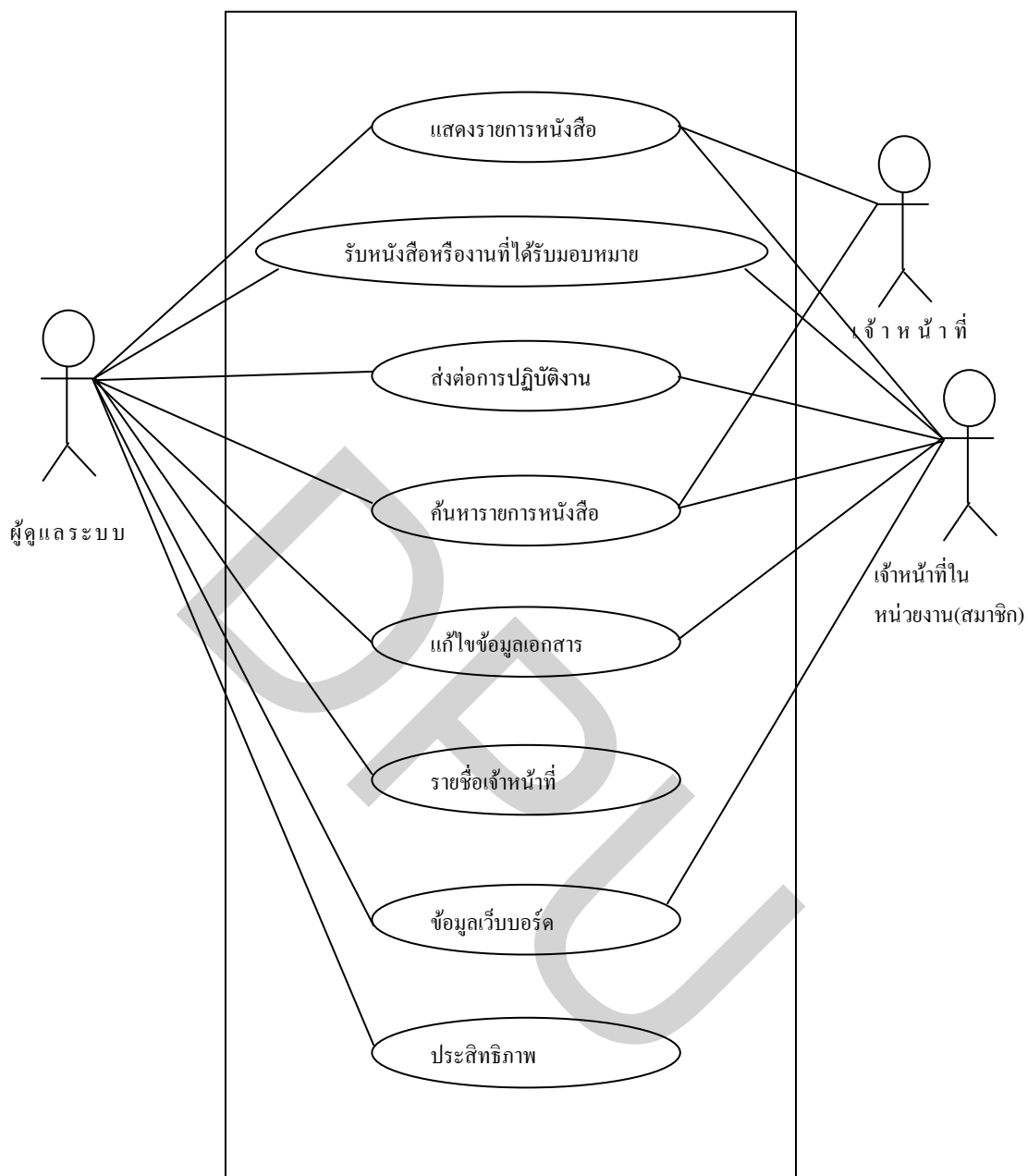
ดำเนินการ ซึ่งทั้ง 3 รายการ นี้ จะใช้งาน ได้ก็ต่อเมื่อผู้ดูแลระบบอนุญาตให้ดาวน์โหลดเท่านั้น และอีกรายการหนึ่งก็คือเมนูข้อมูลส่วนตัวเป็นส่วนที่สามารถแก้ไขได้

เอกสารเข้า หมายถึง เอกสารที่ส่งมาจากหน่วยงานภายใน และจากหน่วยงานภายนอก และผ่านการลงทะเบียนเอกสารรับเข้า ซึ่งระบบจะแสดงรายละเอียดของงาน วันที่รับเอกสารเข้า เลขที่อ้างอิงของเอกสาร ตามแต่ละเอกสารงาน

เอกสารออก หมายถึง เอกสารที่ต้องการที่จะดาวน์โหลดไฟล์งานและส่งออกไปยังหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก โดยจะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ดูแลระบบแล้วว่า เห็นสมควรที่จะอนุญาตให้ดาวน์โหลดไฟล์งานนั้น ๆ มาดูและสิ่งพิมพ์เพื่อส่งต่อยังหน่วยงานอื่น เพื่อนำไปดำเนินการต่อให้เสร็จสมบูรณ์

ความสำคัญของเอกสารหมายถึง ระดับความสำคัญของเอกสารแต่ละเรื่อง ที่ต้องการควบคุมความปลอดภัย เช่น เอกสารทั่วไป ระดับเจ้าหน้าที่ทั่วไปจะสามารถเข้ามาดูเอกสารได้ แต่ถ้าเป็นเอกสารลับ ลับมาก ลับที่สุด นั้น จะดูได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาเห็นสมควรของผู้ดูแลระบบเท่านั้น

หมวดเอกสาร หมายถึง การคัดแยกเอกสารเป็นหมวดหมู่เอกสาร หรือเลขที่เอกสารที่รับเข้ามา หรือเอกสารส่งออกเป็นกลุ่ม เพื่อง่ายต่อการค้นหา



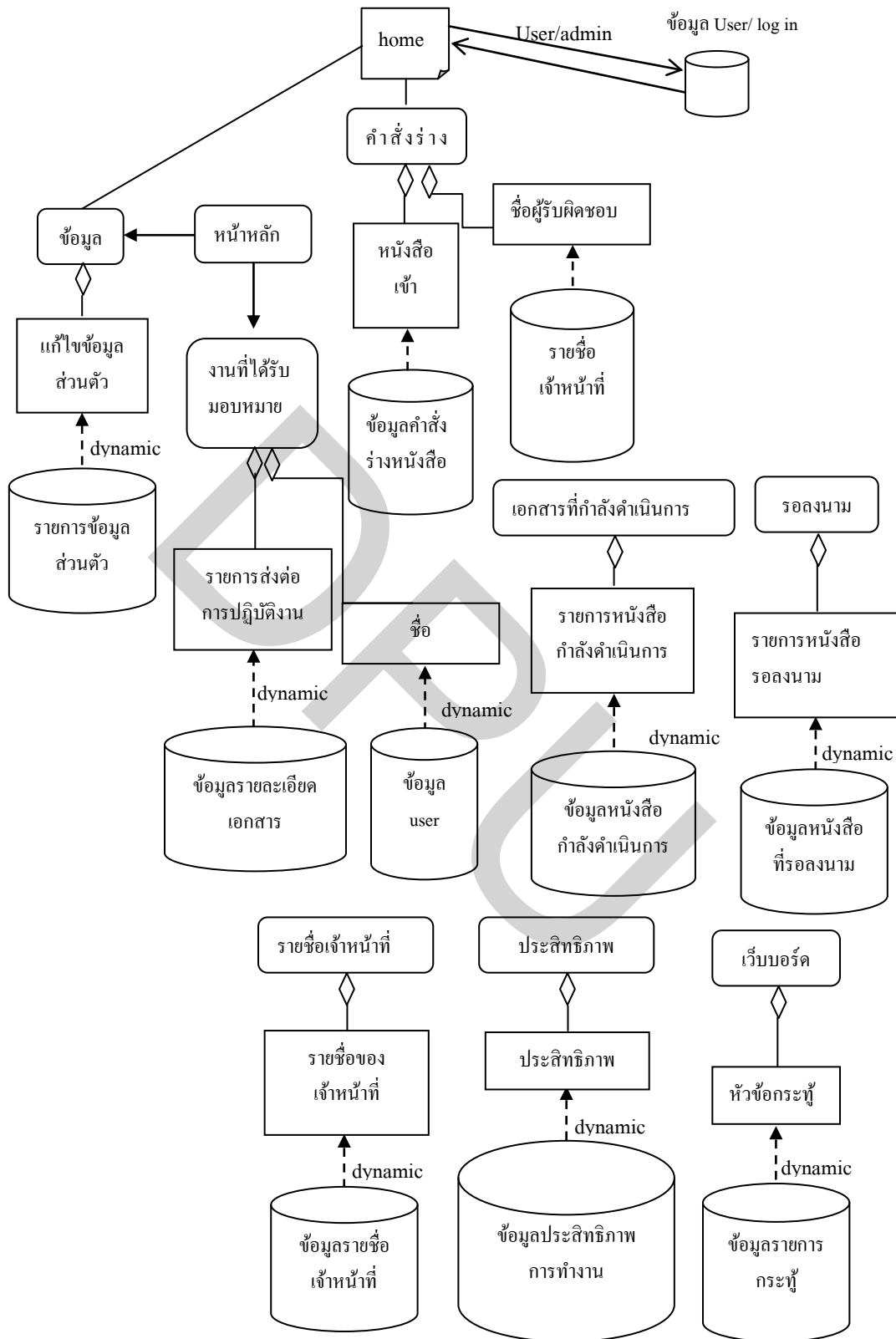
รูปที่ 3.2 แผนภาพแสดง User Case Diagramระบบรับ – ส่งเอกสารโรงเรียน

ตารางที่ 3.1 อธิบายการทำงานของ actor กับ user case

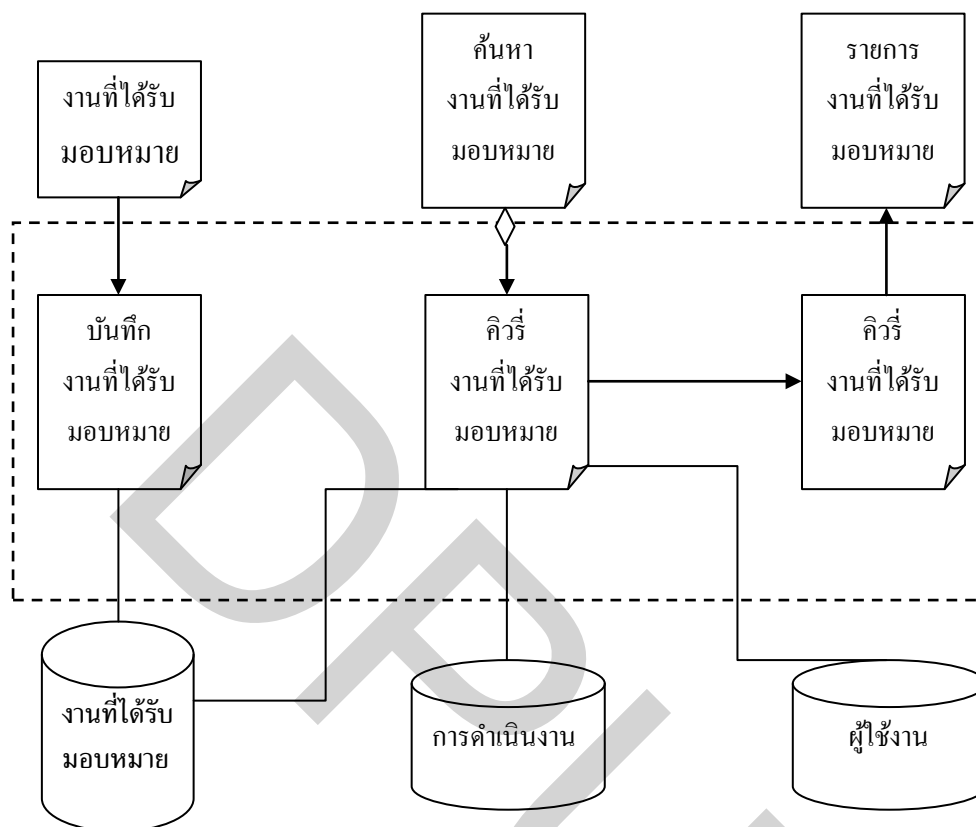
Actor	User case
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	สามารถเข้าดูได้เพียงรายการของเอกสารหนังสือต่าง ๆ แต่จะไม่สามารถดูรายละเอียดของหนังสือได้
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (สมาชิก)	สามารถดูรายการของเอกสารหนังสือ/รับหนังสือ/ส่งต่อการปฏิบัติงาน/ค้นหารายการหนังสือ/ดูรายละเอียดหนังสือ/แก้ไขข้อมูลหนังสือ/ดาวน์โหลดหนังสือ (เมื่อผู้ดูแลระบบอนุมัติแล้ว)
ผู้ดูแลระบบ	สามารถเข้าดูรายการเอกสารหนังสือทั้งหมด/รับหนังสือ/ส่งต่อการปฏิบัติงาน/ค้นหารายการหนังสือ/ดูรายละเอียดข้อมูลหนังสือ/แก้ไขข้อมูลหนังสือ/แก้ไขสถานการณ์ดำเนินงาน/แก้ไขสถานการณ์การดำเนินงาน/จัดการข้อมูลเว็บบอร์ด/จัดการข้อมูลผู้ใช้ระบบ/เข้าดูตารางประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3.2 อธิบาย actor ของผู้ใช้ระบบ (actor description)

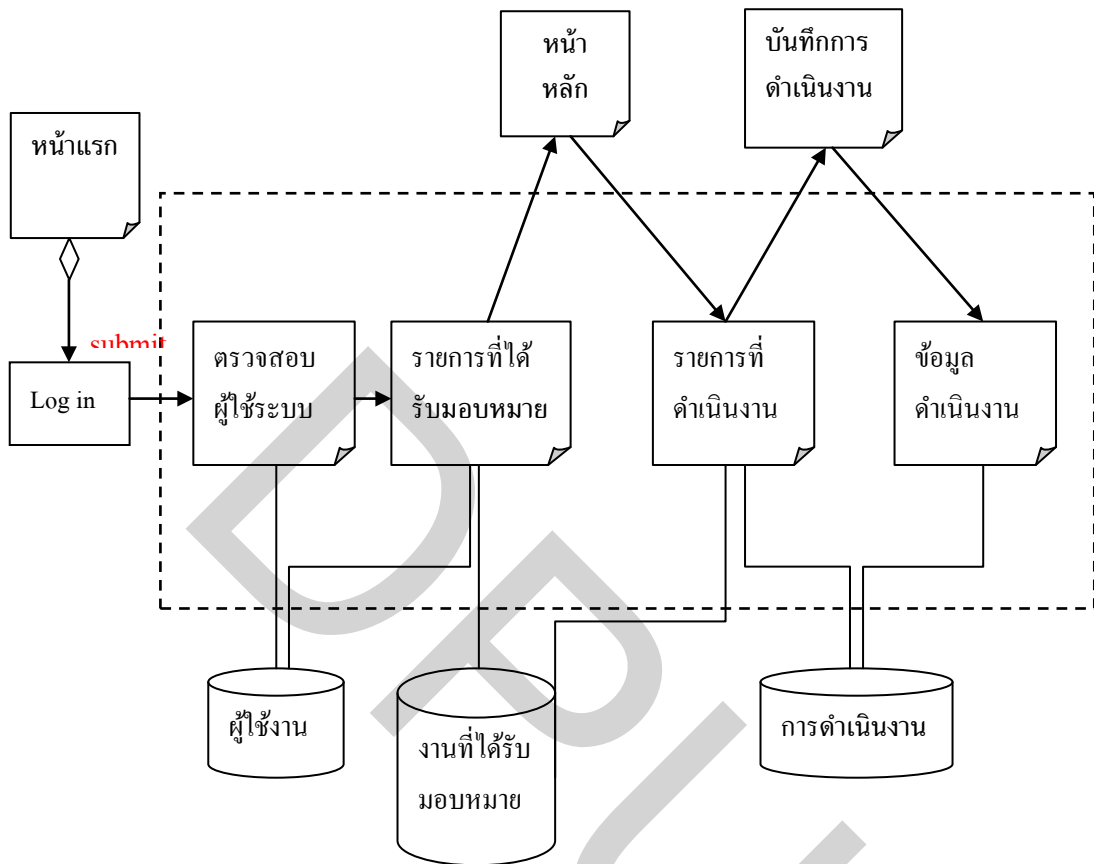
Actor	คำอธิบาย
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	เป็น actor ที่ยังไม่ได้ทำการลงทะเบียนเป็นสมาชิกระบบ และได้จัดอยู่ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (สมาชิก)	เป็น actor ที่ได้ทำการลงทะเบียนเป็นสมาชิกของระบบแล้ว และได้จัดอยู่ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
ผู้ดูแลระบบ	เป็น actor ที่ได้ทำการลงทะเบียนเป็นสมาชิกของระบบแล้ว และได้จัดอยู่ในกลุ่มผู้ดูแลระบบ



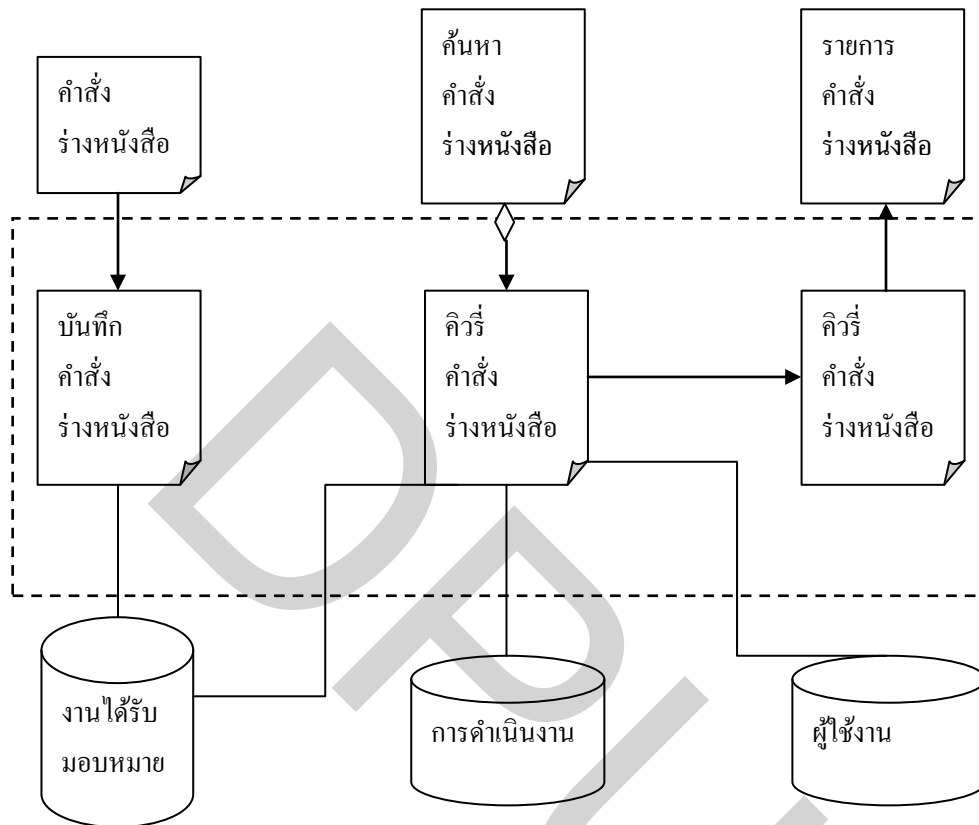
รูปที่ 3.3 ออกแบบโครงสร้างของ web application ระบบรับ-ส่งเอกสารร้องเรียน



รูปที่ 3.4 แผนภาพแสดงฟังก์ชันการทำงานของระบบ รับ-ส่งเอกสารร้องเรียน



รูปที่ 3.5 แผนภาพแสดงฟังก์ชันการทำงานของระบบ รับ-ส่งเอกสารเอกสารร้องเรียน



รูปที่ 3.6 แผนภาพแสดงฟังก์ชันการทำงานของระบบ รับ-ส่งเอกสารเอกสารร้องเรียน

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

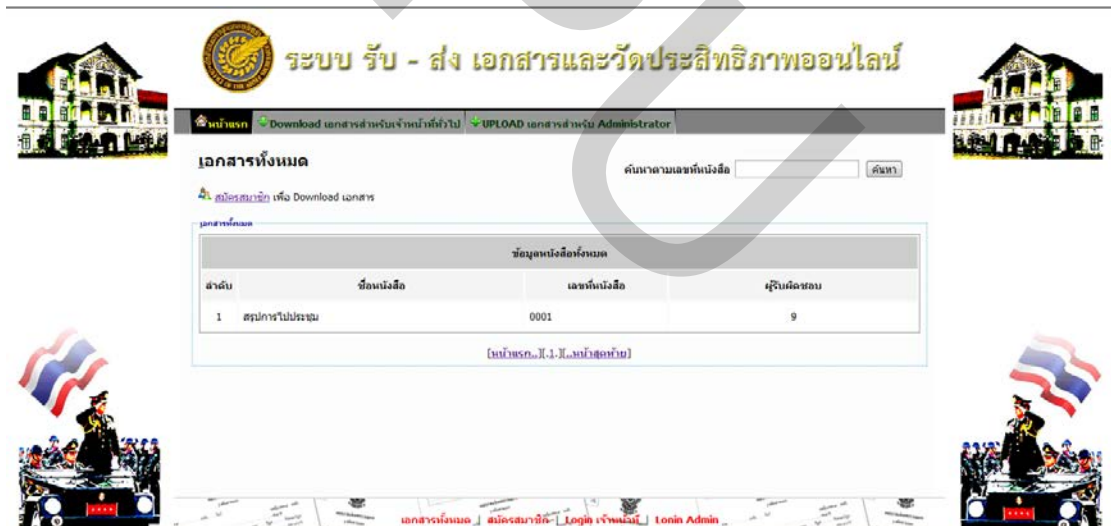
จากการออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการได้แบ่งผลการดำเนินการออกเป็น 2 หัวข้อ

1. ผลการของออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยกล่าวถึงรายละเอียดของระบบหลักๆ

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

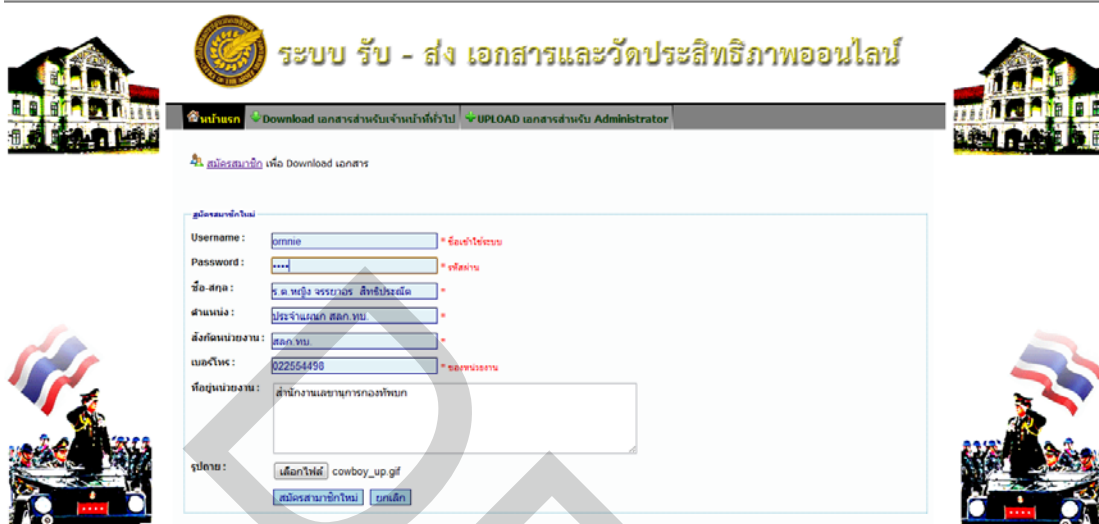
4.1 ผลของการออกแบบระบบ

ภาพประกอบการทำงานของหน้าจอหลักการเข้าใช้งานระบบแต่ยังไม่ได้เป็นสมาชิก จะสามารถเห็นถึงชื่อเรื่องเอกสารได้ แต่จะไม่สามารถเข้าดูรายละเอียดของเอกสารได้ (ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)

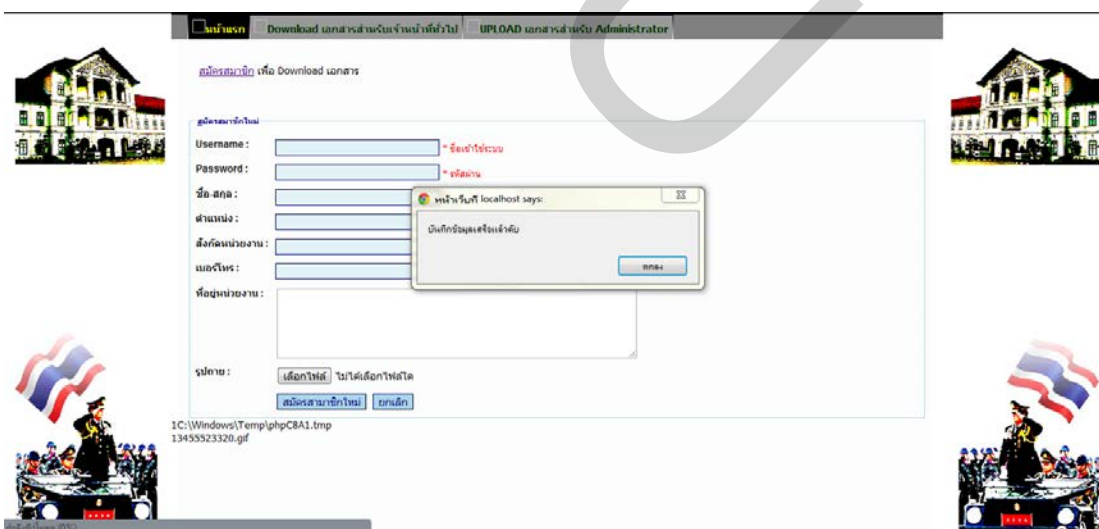


รูปที่ 4.1 ภาพประกอบแสดงหน้าจอหลักก่อนการเป็นสมาชิก

ภาพหน้าจอการสมัครเข้าเป็นสมาชิก เพื่อที่จะเข้าทำการใช้ระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ใช้จะต้องกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวให้ครบดังภาพที่ปรากฏ (ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)

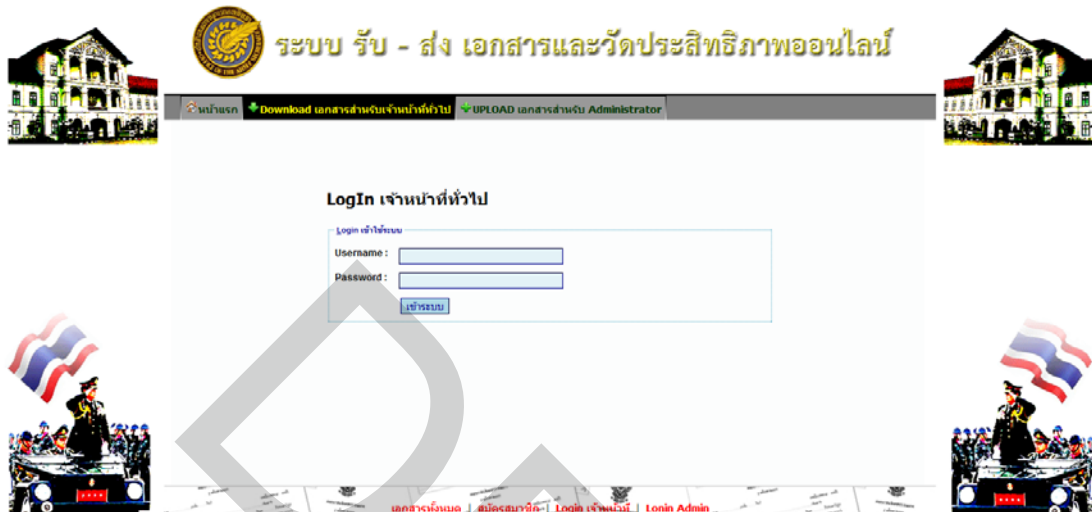


รูปที่ 4.2 ภาพประกอบหน้าจอการสมัครเข้าเป็นสมาชิก

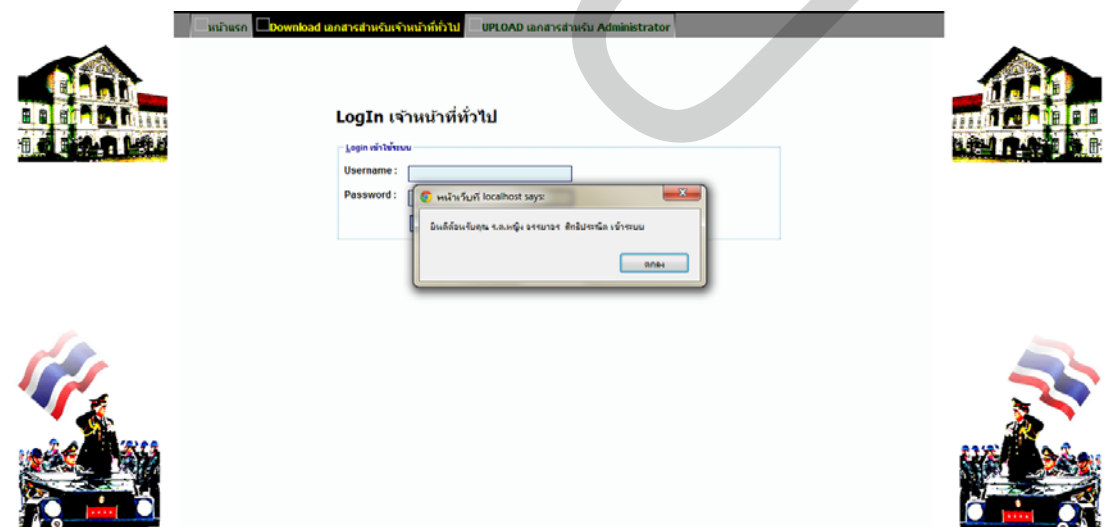


รูปที่ 4.3 ภาพประกอบหลังจากการกรอกข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้ว

ภาพหน้าจอ การเข้าใช้งานในระบบ โดยหลังจากที่ได้ทำการสมัครสมาชิกแล้วผู้ใช้จะได้รับ Username และ Password ให้ผู้ใช้นำ Username และ Password นั้นมาทำการกรอกในช่องว่างเพื่อที่จะ Log in เข้าสู่ระบบ(ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)



รูปที่ 4.4 ภาพประกอบการแสดงหน้าจอหลักในการเข้าสู่ระบบของเจ้าหน้าที่ทั่วไปที่เป็นสมาชิก



รูปที่ 4.5 ภาพประกอบการแสดงหน้าจอหลักหลังจากเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว (ใส่ Username และ Password) ของเจ้าหน้าที่ทั่วไปที่เป็นสมาชิก

ภาพหน้าจอหลักในระบบของเจ้าหน้าที่ทั่วไปหลังจาก Log in เข้ามา โดยหน้าจอจะทำการแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ที่สมาชิกจะสามารถเข้าไปดูได้และทำการดาวน์โหลดเอกสาร (ผู้ดูแลระบบอนุญาต)(ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	เลขที่หนังสือ	ผู้รับผิดชอบ
1	สรุปการไปประชุม	0001	จันดาบณี ไรตธนาศัยกุล

รูปที่ 4.6 ภาพประกอบหน้าจอหลักในระบบของเจ้าหน้าที่ทั่วไปหลังจาก Log in เข้ามา โดยจะแสดงรายละเอียดรายการหนังสือ

ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก โดยที่สมาชิกสามารถที่จะทำการแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวได้(ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดของงานและสถานะของงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา(ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)

The screenshot shows a web interface for a Thai government department. At the top, there is a navigation bar with the title "ระบบ รับ - ส่ง เอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์" (Online Document Reception and Performance Measurement System). Below the navigation bar, there is a search box for "เอกสารที่กำลังดำเนินการ" (Documents in progress) and a "ค้นหา" (Search) button. The main content area displays a table of assigned tasks under the heading "งานที่ได้รับมอบหมาย" (Assigned Work).

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	เลขที่หนังสือ	สถานะ	รายละเอียดหนังสือ	DOWNLOAD	แก้ไข
1	พิธีกรรม cloud computing	0002	คำสั่งดำเนินการ	รายละเอียด	[DOWNLOAD]	แก้ไข

Below the table, there is a link: [\[ฉบับแรก\],\[1\],\[ฉบับสุดท้าย\]](#)

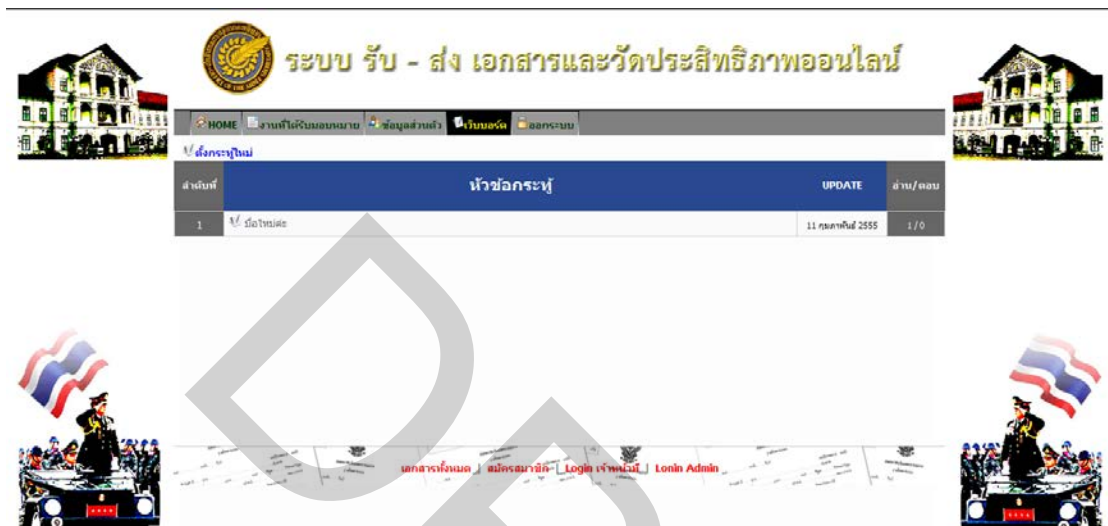
รูปที่ 4.7 ภาพประกอบหน้าจอแสดงงานที่ได้รับมอบหมายและสถานะของงาน

ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก โดยที่สมาชิกสามารถที่จะทำการแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวได้(ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)



รูปที่ 4.8 ภาพประกอบหน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลส่วนตัว

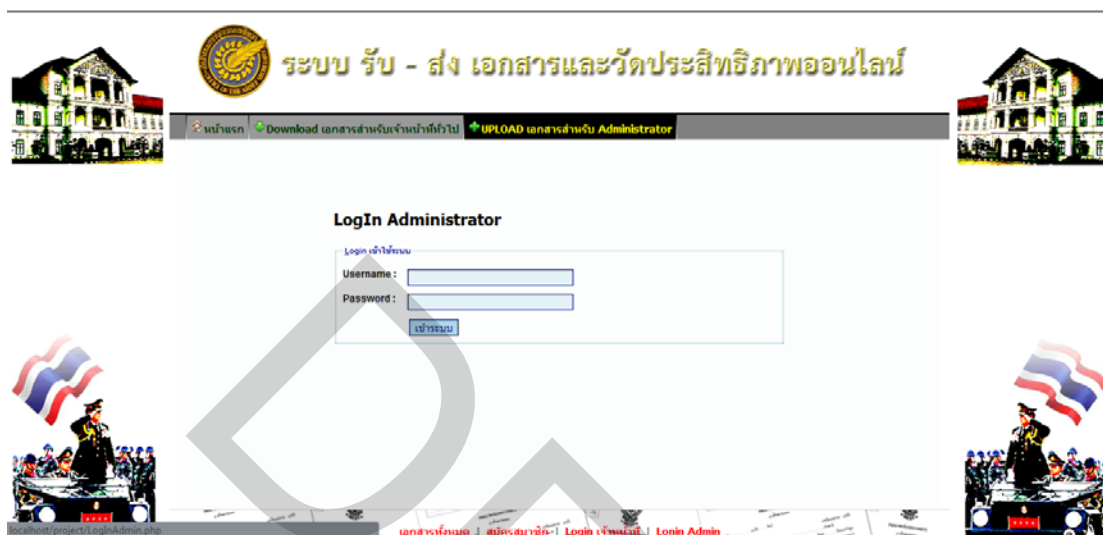
ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดของเว็บบอร์ด ที่ทั้งเจ้าหน้าที่ และผู้ดูแลระบบสามารถเข้าถึงเว็บบอร์ด เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือติดต่อสื่อสารกันภายในเว็บบอร์ดได้(ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)



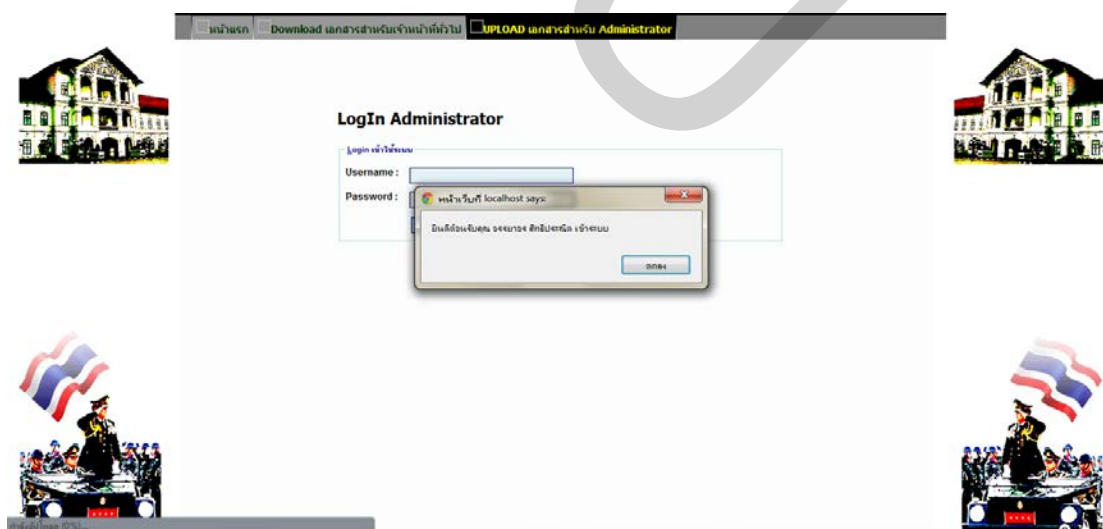
รูปที่ 4.9 ภาพประกอบหน้าจอแสดงรายละเอียดของเว็บบอร์ด

ขั้นตอนของการออกจากระบบ เมื่อสมาชิก เสร็จสิ้นการใช้งานระบบสมาชิกจะต้องทำการ Log out เพื่อออกจากระบบทุกครั้ง (ส่วนของสมาชิกเจ้าหน้าที่ทั่วไป)

ภาพหน้าจอ การใช้งานในระบบ ของผู้ดูแลระบบ (admin) หรือผู้บังคับบัญชา ให้ผู้ดูแลระบบกรอก Username และ Password ในช่องว่างเพื่อที่จะ Log in เข้าสู่ระบบ (ส่วนของผู้ดูแลระบบ)



รูปที่ 4.10 ภาพประกอบหน้าจอลหลักในการเข้าสู่ระบบของผู้ดูแลระบบ



รูปที่ 4.11 ภาพประกอบการแสดงผลหน้าจอลหลักหลังจากเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว (ใส่ Username และ Password) ของผู้ดูแลระบบ

ภาพหน้าจอหลักในระบบของผู้ดูแลระบบหลังจาก Log in เข้ามา โดยหน้าจอจะทำการแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของเอกสาร รายชื่อของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร อีกทั้งยังแสดงตารางรายละเอียดประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย

The screenshot shows a web dashboard titled "ระบบ รับ - ส่ง เอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์" (Online Document Management and Performance Measurement System). The dashboard includes a navigation menu with items like HOME, ส่งร่างหนังสือ, เอกสารที่กำลังดำเนินการ, รอลงนาม, รายชื่อเจ้าหน้าที่, ประสิทธิภาพ, สมบูรณ์บอร์ด, and ออกระบบ. Below the navigation, there is a section for "เอกสารทั้งหมด" (All Documents) with a search bar. The main content area displays a table of documents with the following data:

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	เลขที่หนังสือ	รายละเอียดของหนังสือ	นักใจ ม
1	พียงรณาย cloud computing	ร.ค.หญิง จรรย์นาร สิริขันธ์	0002	ตรวจลงชื่อ	นศ ม
2	สรุปการไปประชุม	จันทมนต์ ไซตธนาชัยกุล	0001	ตรวจลงชื่อ	นศ ม

At the bottom of the table, there is a link: คลิกเพื่อดู...

รูปที่ 4.12 ภาพประกอบหน้าจอหลักของผู้ดูแลระบบหลังจาก Log in เข้ามา

ภาพหน้าจอคำสั่งร่างหนังสือแสดงรายละเอียดของหนังสือที่ผู้ดูแลระบบได้ทำการ
สั่งงานร่างหนังสือให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร และ แสดงรายละเอียดของเอกสารหนังสือทั้งหมด
ที่ได้เคยสั่งการ ไปแล้วในด้านล่างของหน้าจอนี้อีกด้วย

ระบบ รับ - ส่ง เอกสารและจัดประสิทธิภาพออนไลน์

HOME | [คำสั่งงานหนังสือ](#) | [เอกสารที่กำลังดำเนินการ](#) | [รอลงนาม](#) | [รายชื่อส่งเจ้าหน้าที่](#) | [ประวัติเอกสาร](#) | [เอกสารที่อนุมัติ](#) | [เอกสารระบบ](#)

UPLOAD FILE หนังสือเข้าระบบ

ผู้ใช้งาน: **นายสมชาย ใจดี**

ชื่อหนังสือ:

เลขที่หนังสือ:

ระดับเอกสารหนังสือ: ▼

แผน:

เรื่อง:

สถานะหนังสือ: หนังสือที่คำสั่งดำเนินการ

Upload เนื้อหา:

ข้อมูลรายละเอียด ของเอกสาร

เอกสารที่ส่งเข้ามาใหม่

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	เลขที่หนังสือ	รายละเอียด	แก้ไข	ลบ
1	สรุปการไปประชุม	0001	(รายละเอียด)	(แก้ไข)	(ลบ)

รูปที่ 4.13 ภาพประกอบหน้าจอคำสั่งร่างหนังสือ

ภาพหน้าจอแสดงเอกสารที่กำลังดำเนินการแสดงถึงสถานะของหนังสือและรายละเอียดของเอกสารหนังสือซึ่งผู้ดูแลระบบสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของหนังสือ ทำการลบหรือแก้ไขรายละเอียดและสถานะของเอกสารหนังสือปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานได้อีกด้วย

ระบบ รับ - ส่ง เอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์

เอกสารที่กำลังดำเนินการ

ลำดับ	ชื่อหนังสือ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	เลขที่หนังสือ	สถานะ	รายละเอียดหนังสือ	แก้ไขโดย
1	พิธีกรรม cloud computing	ร.ต.หญิง จรรยาพร สิริประณีต	0002	กำลังดำเนินการ	ดูรายละเอียด	แก้ไขโดย
2	สรุปการไปประชุม	จ.ต.น.น.ส. โขชนาชัยกุล	0001	กำลังดำเนินการ	ดูรายละเอียด	แก้ไขโดย

(บันทึกย่อ: 1. 1. ไม่แก้ไขของขั้ว)

รูปที่ 4.14 ภาพประกอบหน้าจอเอกสารที่กำลังดำเนินการ

ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของเอกสารที่เจ้าหน้าที่ทำและดูระบบเห็นชอบ
รอเสนอพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม

เอกสารที่กำลังดำเนินการ ค้นหา

ข้อมูลประวัติของงาน						
ลำดับ	ชื่อหนังสือ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	เลขที่หนังสือ	สถานะ	รายละเอียดหนังสือ	แก้ไข ลบ
1	สรุปการไปประชุม	จินดาบณิศ ไรตชนาธิกุล	0001	เสนอพิจารณา	ดูรายละเอียด	แก้ไข ลบ

[หน้าแรก] [1] [หน้าส่งท้าย]

รูปที่ 4.15 ภาพประกอบหน้าจอเอกสารลงนาม

ภาพหน้าจอแสดงข้อมูลรายชื่อของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ได้ทำการสมัครสมาชิกเข้ามาในระบบทั้งที่ผู้ดูแลระบบอนุมัติและยังไม่อนุมัติ โดยรายละเอียดต่าง ๆ และรายชื่อจะถูกเก็บไว้และดูแล โดยผู้ดูแลระบบ

ระบบ รับ - ส่ง เอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์

รายชื่อเจ้าหน้าที่

ลำดับแล้ว | 5/1/2563

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	อนุมัติ	แก้ไข/ลบ
1	ร.ต.หญิง อรรชพร อภัยประสิทธิ์	ประจําแผนก สสส.ทต.	สสส.ทต.	อนุมัติแล้ว	แก้ไข/ลบ
2	ร.ต.หญิง รัตนาพร อภัยประสิทธิ์	นายทหารกำนันต.	สสส.ทต.	อนุมัติแล้ว	แก้ไข/ลบ

[\[แก้ไขรายชื่อ \(1-1\) \(แก้ไขข้อมูลใหม่\)\]](#)

รูปที่ 4.16 ภาพประกอบหน้าจอแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่

ภาพหน้าจอแสดงผลประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ดูแลระบบจะทำการมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่ ทันทีที่มอบหมายระบบจะทำการเก็บข้อมูลเป็นสถิติตัวเลขไว้ในจำนวนงานทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงานไป และจำนวนครั้งที่แก้ไขงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีที่มีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานระบบจะทำการเก็บสถิติจำนวนงานของผู้รับผิดชอบใหม่เพิ่มขึ้น โดยที่จำนวนงานที่ได้รับของผู้รับผิดชอบเดิมก็จะยังคงอยู่ และจะทำการเก็บสถิติจำนวนงานที่ทำสำเร็จของเจ้าหน้าที่ทุกคนไว้ เพื่อจะนำมาพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงที่สุดแก่องค์กร

ระบบ รับ - ส่ง เอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์

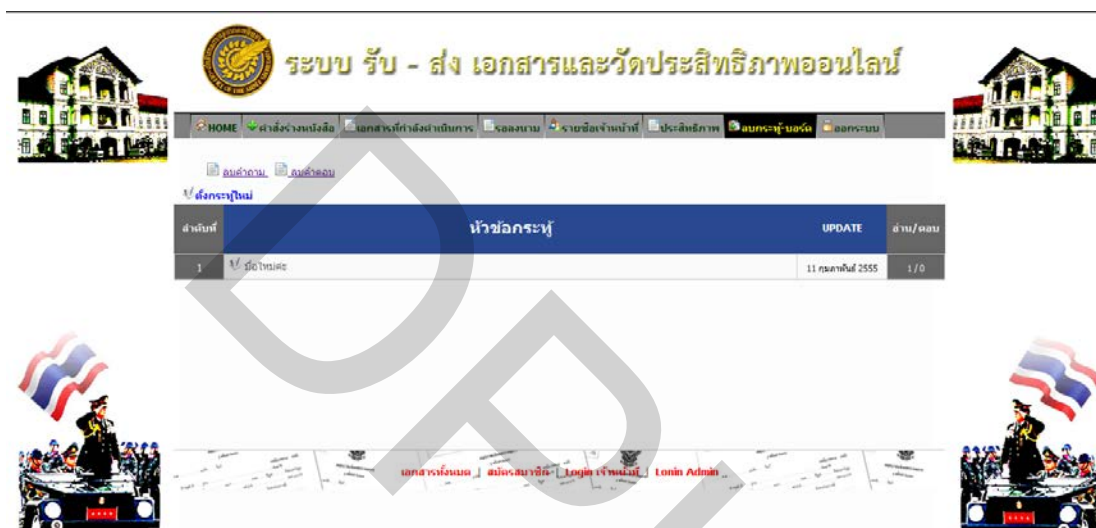
ประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ				
ลำดับ	ชื่อผู้รับผิดชอบ	จำนวนงานที่ได้รับทั้งหมด	จำนวนงานที่แก้ไข	จำนวนงานที่เสร็จสิ้น
1	จิงคนณีศรี โขดธนาธิกุล	1	0	0
2	ร.ศ.หญิง จรรยาพร สิงห์ประเสริฐ	1	0	0

(ฉบับแรก 11/11/2563)

รูปที่ 4.17 ภาพประกอบหน้าจอแสดงผลประสิทธิภาพ

ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดของเว็บบอร์ด ที่ทั้งเจ้าหน้าที่ และผู้ดูแลระบบสามารถเข้าถึงเว็บบอร์ด เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือติดต่อสื่อสารกันภายในเว็บบอร์ดได้และในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาโพสต์กระทู้ด้วยคำพูดที่ทางผู้ดูแลระบบอ่านแล้วมีความเห็นว่าไม่เหมาะสมผู้ดูแลระบบยังสามารถที่จะลบกระทู้นั้น ๆ ออกจากหน้าเว็บบอร์ดได้อีกด้วย



รูปที่ 4.18 ภาพประกอบหน้าจอลบกระทู้-เว็บบอร์ด

4.2 ผลจากการทดสอบระบบและประเมินความพึงพอใจ

การประเมินผลผู้วิจัยได้ทำการประเมินจากการที่ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานทั้งหมดจำนวน 35 ท่าน ได้ทำการลองใช้ระบบและทำการสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบ โดยมีผลการประเมินดังนี้

โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อรูปแบบการออกแบบระบบ
2. ระบบไม่มีความซับซ้อน ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย
3. การใช้งานระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ
4. ระบบช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. ระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่
6. การค้นหาเอกสารทำได้ง่ายและ ความถูกต้องของข้อมูลที่แม่นยำ
7. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม

เกณฑ์การตอบเป็นการให้คะแนน โดยคะแนนจะแบ่งเป็น 5 ช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบมาก	ให้ 4 คะแนน
ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบน้อย	ให้ 2 คะแนน
ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ กำหนดค่าของคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ชัชรัตน์ สีนํ้าเงิน สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเว็บ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พ.ศ. 2555)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจในระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยการให้คะแนนจากผู้ที่ได้ทดลองระบบ จำนวน 35 คน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงผลสำรวจความพึงพอใจในระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร

รายการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	รวม
ความพึงพอใจต่อรูปแบบการออกแบบระบบ	8	18	9	-	-	35
ระบบไม่มีความซับซ้อน ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย	10	22	3	-	-	35
การใช้งานระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ	7	20	8	-	-	35
ระบบช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7	21	7	-	-	35
ระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่	9	23	3	-	-	35
การค้นหาเอกสารทำได้ง่าย และความถูกต้องของข้อมูลที่แม่นยำ	12	21	2	-	-	35
ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม	7	23	5	-	-	35

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเป็นค่าเฉลี่ย และผลของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ตารางที่ 4.2 ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย X	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อรูปแบบการออกแบบระบบ	3.97	0.714	มาก
ระบบไม่มีความซับซ้อน ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย	4.20	0.574	มาก
การใช้งานระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ	3.97	0.65	มาก
ระบบช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.00	0.63	มาก
ระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.17	0.56	มาก
การค้นหาเอกสารทำได้ง่ายและความถูกต้องของข้อมูลที่แม่นยำ	4.28	0.57	มาก
ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม	4.05	0.59	มาก
เฉลี่ยรวม			

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ จำนวน 35 คน สรุปการประเมินความพึงพอใจแต่ละรายอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ แสดงว่าผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์ออกแบบระบบและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลและวิจารณ์

จากการดำเนินการสำรวจความต้องการและปัญหาที่พบเกี่ยวกับการรับ-ส่งเอกสารเป็นผลให้เกิดการออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์นี้ขึ้นมา หลังจากออกแบบระบบนี้แล้วได้ทำการทดลองใช้ระบบในเบื้องต้นและได้ให้ผู้บังคับบัญชาบางท่านได้ลองใช้ระบบรับ-ส่งเอกสารนี้และได้รวบรวมข้อมูลเพื่อให้ระบบเหมาะสมแก่การใช้งาน โดยได้ออกแบบให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ง่ายที่สุดและตรงตามความต้องการและตรงกับปัญหาที่มีอยู่จึงได้สรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

จากผลการดำเนินการทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาถึงปัญหาที่พบ และทำการออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์นี้ขึ้นมา ทำให้องค์กรสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องของการจัดการเอกสารเริ่มตั้งแต่เรื่องปัญหาความล่าช้าของเอกสาร โดยระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์นี้สามารถลดระยะเวลาในการส่งหนังสือ ซึ่งทำให้หนังสือถึงผู้รับผิดชอบได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเกิดความปลอดภัยในเรื่องของเอกสารสูญหายระหว่างทาง รวมถึงการเช็คถึงสถานะของเอกสารว่าเอกสารนั้น ๆ ดำเนินการไปแล้วอยู่ที่ขั้นตอนไหน ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรได้ เนื่องจากว่าระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์นี้ สามารถที่จะเก็บข้อมูลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะบอกได้ว่าเจ้าหน้าที่ท่านใด รับงานไปเป็นจำนวนเท่าใด และในจำนวนงานทั้งหมดที่ได้รับนั้น เจ้าหน้าที่ทำสำเร็จกี่งาน แก่ไขงานจำนวนกี่ครั้ง และยังทำการสืบค้นหนังสือได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งเป็นการช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ เป็นต้น ได้อีกด้วยโดยระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์นี้ ถ้านำไปติดตั้งและใช้งานในองค์กรเมื่อใดจะถือว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมากดังเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น

5.2 ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากว่าระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์นี้เป็นระบบที่เพิ่งได้ทำการออกแบบระบบมาใหม่ เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรยังไม่เคยได้ใช้งานระบบฯ จึงเป็นเหตุให้ในช่วงเริ่มต้นหลังจากติดตั้งระบบรับ-ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์ภายในองค์กร อาจะพบกับปัญหาที่เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรยังไม่คุ้นเคยกับระบบฯ โดยอาจจะต้องสูญเสียเวลาในช่วงแรกเพื่อทำการศึกษา และทำความเข้าใจกับระบบฯ โดยการใช้งานระบบฯ จนก่อให้เกิดความเคยชินในตัวระบบฯ

5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบต่อไป

จากการออกแบบระบบและให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานบางท่านได้ทำการทดลองใช้ระบบแล้วนั้น จึงลงความเห็นว่ ในภายภาคหน้าคิดว่าระบบรับ – ส่ง เอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์ ควรเพิ่มในเรื่องของการแจ้งเตือนในส่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ (สมาชิก) นั้น มักจะไม่ค่อยทำการลือคอินเข้ามาในระบบเพื่อเช็คดูงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้พนักงานผู้นั้นไม่ทราบว่าตนเองได้รับมอบหมายงานใหม่มา ฉะนั้น ถ้าทำการพัฒนาในส่วนของการแจ้งเตือนนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ (สมาชิก) ก็จะได้รับทราบถึงงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย โดยที่ไม่ต้องทำการลือคอิน เป็นการลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ (สมาชิก) อีกทางหนึ่ง และอีกหนึ่งข้อแนะนำ จะเป็นเรื่องของการระบุความถนัดเฉพาะบุคคลของเจ้าหน้าที่แต่ละคน โดยควรจะให้มีการระบุไว้ในข้อมูลส่วนตัวของแต่ละบุคคลตั้งแต่ขั้นตอนลงทะเบียน เพื่อช่วยให้หัวหน้างานทำงานได้ง่ายขึ้น โดยสามารถระบุงานให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ตรงกับความถนัดของเจ้าหน้าที่ผู้นั้น เป็นการลดระยะเวลาและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ดูแลระบบที่เป็นผู้มอบหมาย อีกทางหนึ่งด้วย

DRPU

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

บทความ

- นุกูล นิยมไทย (2548). พัฒนาระบบเครือข่ายบริการเทคโนโลยีและการสื่อสาร : สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษากำแพงเพชรเขต 1
- ทิพวรรณวาทอง และ นลินีเลาหชัยบุญย์ และ บุศรินทร์จิตรอำพัน.(2539). พัฒนาระบบ
การจัดการเอกสาร (Document management system). สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ.
- นงลักษณ์ ศรีศิลป์ (2531). ประมวลความรู้เกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์การบริหารจัดการเอกสาร
สุทธิศักดิ์ สลักคำ. (2551). แนวคิดการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร

วิทยานิพนธ์

- กัชรทัตจันทร์.(2549). ระบบจัดเตรียมหนังสือราชการและทะเบียนหนังสือเข้าออก
(OFFICIAL DOCUMENT PREPARING & REGISTRATION) กรุงเทพฯ : สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- คฑาวิฑูร พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของราชการตำรวจกองตรวจคน
เข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 และ 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จารุวรรณ เกร็ดตัน. (2547). โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการสำนักงาน
อธิการบดีสถาบันราชภัฏลำปาง (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุหรัตน์ โคตรวงศ์ และ ผดุงเกียรติสนทนา.(2544). ระบบการจัดการเอกสารผ่านเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต (Document management system on the Internet). กรุงเทพฯ : สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- กুমาริน สุธรรมสมัย.(2543). การศึกษาและพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูล (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

- มนตรี สุภัททธรรม.(2543). ระบบจัดเก็บเอกสารและการค้นคืน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- รัตนศิริ เจริญสุข.(2549).ศึกษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและ
ติดตามงาน (Help Desk) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย
- วรวรรณ พิธีรากร. (2546). การพัฒนาระบบกระแสงานและการจัดการเอกสารสำหรับงานติดตาม
การซ่อมบำรุงเครื่องมือบริษัทลานนาไทยอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ (แอลทีไอซี).
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศราวุช ชินาภาย และ พัฒนา ศรีชาติ. (2547). ระบบการจัดเก็บและสืบค้นภาคนิพนธ์ของนักศึกษา
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ศรัญญา ส่งศรี. (2552). การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น: เจ้าหน้าที่บริหารงาน
สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ (วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ
- ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ. (2550). ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศักดิ์สิทธิ์ น้าสะอาด / สิทธิพรนิ่มตระกูล.(2542). ระบบแสดงหน้าวารสารและจัดเก็บสถิติบน
เว็ลด์ไวด์เว็บ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย
- สุธรรม อูมาแสงทองกุล. (2549). ระบบจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศพระบรมราโชวาทและ
พระราชดำรัส (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย

กรม
พาณิชย์
และ
การ
ท่องเที่ยว

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
การออกแบบตารางฐานข้อมูล

ตาราง 1 แสดงรายชื่อของตารางและความหมายของตาราง

ตาราง tb_admin

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
am_id	Int(11)	รหัสผู้ไ้ระบบ
am_user	Varchar(150)	ชื่อบัญชีผู้ไ้
am_pass	Varchar(50)	รหัสผ่านผู้ไ้ระบบ
am_name	Varchar(150)	ชื่อ-นามสกุลผู้ไ้ระบบ

ตาราง tb_admin คือตารางเก็บข้อมูล ผู้ดูแลระบบ

ตาราง 2 แสดงรายละเอียดฟิลด์ข้อมูลของตารางเอกสาร

ตาราง tb_book

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
bk_id	Int(11)	รหัสหนังสือ
bk_name	Varchar(150)	ชื่อหนังสือ
bk_number	Varchar(50)	เลขที่หนังสือ
bk_man	Varchar(150)	ผู้รับผิดชอบเอกสาร
bk_present	text	หน่วยงานปลายทางที่ได้รับเอกสาร
bk_title	text	ชื่อเรื่อง
bk_stt	Varchar(5)	สถานะของเอกสาร
bk_upfile	Varchar(20)	อัปโหลดไฟล์เอกสาร
bk_date	date	วัน เดือน ปี ที่ปรากฏอยู่ในเอกสาร
bk_time	Time	เวลาที่อัปโหลดเอกสารเข้าสู่ระบบ
bk_nextdate	date	วัน เดือน ปี ของเอกสาร

ตาราง tb_book คือตารางเก็บข้อมูลเอกสาร

ตาราง 3 แสดงรายละเอียดฟิลด์ข้อมูลผู้ใช้ระบบ

ตาราง tb_book_change

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
Bc id	Int(11)	ผู้รับผิดชอบ
Bc old user	Varchar(20)	ผู้รับผิดชอบคนแรก
Bc book	Varchar(20)	ชื่อหนังสือ
Bc edit	Varchar(20)	แก้ไขรายละเอียดหนังสือ

ตาราง 4 แสดงรายละเอียดฟิลด์ข้อมูลตารางรายละเอียดเอกสารที่ดาวน์โหลด

ตาราง tb_download

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
do_id	int(11)	รหัสผู้ดาวน์โหลดเอกสาร
do_idid	int(11)	ดาวน์โหลดเอกสาร
do_uname	Varchar(150)	ชื่อผู้ดาวน์โหลดเอกสาร
do_bname	Varchar(150)	ชื่อเอกสาร
do_bnumber	Varchar(20)	เลขที่เอกสาร
do_sttbook	Varchar(5)	สถานะเอกสาร
do_date	date	วัน เดือน ปีของเอกสาร
do_time	time	เวลาของเอกสาร

ตาราง tb_download คือตารางเก็บข้อมูล การดาวน์โหลดเอกสาร

ตาราง 5 แสดงรายละเอียดฟิลด์ข้อมูลตารางรายละเอียดเอกสารที่ดาวน์โหลดและรายละเอียดของผู้ที่ทำการดาวน์โหลด

ตาราง tb_userdownload

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
user_id	int(11)	รหัสสมาชิก
user	Varchar(20)	ชื่อสมาชิก
pass	Varchar(20)	รหัสผ่าน
user_fname	Varchar(150)	ชื่อ-นามสกุล
user_position	Varchar(150)	ตำแหน่ง
user_institute	Varchar(150)	หน่วยงาน
user_tel	Varchar(15)	เบอร์โทรศัพท์
user_address	text	ที่อยู่หน่วยงาน
user_stt	Varchar(5)	สถานะของเอกสาร
user_upfile	Varchar(20)	อัปโหลดเอกสาร
user_date	date	วัน เดือน ปีของเอกสาร
user_time	time	เวลาของเอกสาร

ตาราง tb_userdownload คือตารางเก็บข้อมูล สมาชิกที่ดาวน์โหลดเอกสาร

ตาราง 6 แสดงรายละเอียดฟิลด์ข้อมูลตารางรายละเอียดสถานะของเอกสาร

ตาราง tb_status

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
stt_id	int(11)	รหัสสถานะของเอกสาร
stt_name	Varchar(50)	ชื่อสถานะเอกสาร

ตาราง tb_status คือตารางเก็บข้อมูล สถานะของเอกสาร

ตาราง 7 แสดงรายละเอียดฟิลด์ข้อมูลตารางรายละเอียดของผู้ตั้งกระทู้ในเว็บบอร์ด

ตาราง tb_board_atom

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
btom_id	Int(11)	รหัสผู้ตั้งกระทู้คำถาม
btom_name	Varchar(150)	ชื่อผู้ตั้งกระทู้
btom_title	Varchar(150)	หัวข้อกระทู้คำถามหัวข้อเรื่อง
btom_email	Varchar(150)	อีเมลล์ของผู้ตั้งกระทู้คำถาม
btom_num	text	ลำดับของกระทู้คำถาม
btom_photo	Varchar(150)	ไอคอนรูปภาพที่จะใส่ในกระทู้คำถาม
btom_detail	text	รายละเอียดกระทู้คำถาม
btom_date	date	วัน เดือน ปี ตั้งกระทู้คำถาม
btom_time	time	เวลาตั้งกระทู้คำถาม

ตาราง tb_board_atom คือตารางเก็บข้อมูล เว็บบอร์ดกระทู้คำถาม

ตาราง 8 แสดงรายละเอียดฟิลด์ข้อมูลตารางรายละเอียดของผู้ตอบกระทู้ในเว็บไซต์

ตาราง tb_board_tom

ชื่อฟิลด์	ชนิด/ขนาด	ความหมาย
btom_id	Int(11)	รหัสผู้ตอบกระทู้คำถาม
btom_id_tm	Int(11)	รหัสกระทู้
btom_name	Varchar(50)	ชื่อผู้ตอบกระทู้
btom_title	Varchar(150)	หัวข้อกระทู้คำตอบ
btom_email	Varchar(100)	อีเมลล์
btom_detail	text	รายละเอียดกระทู้
btom_date	date	วัน เดือน ปี ตอบกระทู้
btom_time	time	เวลาตอบกระทู้

ตาราง tb_board_tom คือตารางเก็บข้อมูล เว็บไซต์กระทู้คำตอบ

ภาคผนวก ข
Use Case Scenario

Use case ID	Use case 1
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	ล็อกอินเข้าสู่ระบบ
Actors :	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน(สมาชิก),ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	ล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน
Overview :	ผู้ใช้งานระบบต้องทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบทุกครั้งก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานในระบบย่อยต่างๆ
Preconditions :	
Post conditions :	ระบบอนุญาตให้เข้าไปจัดการข้อมูลในระบบย่อยขึ้นอยู่กับสิทธิเจ้าหน้าที่และความรับผิดชอบ

Flow of Events

Actor action	System response
1.เจ้าหน้าที่ป้อนข้อมูลล็อกอิน (username/password)	
	2.ระบบจะดึงข้อมูลของผู้ใช้งานจากฐานข้อมูลส่วนกลาง
	3.ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งานระบบ(พิสูจน์ตัวตน)ตามข้อมูลที่ดึงได้
	4.ระบบอนุญาตให้เข้าใช้งานระบบ
	5.ระบบเก็บค่า session ของผู้ใช้งาน
6.ระบบแสดงหน้าจอหลักในการใช้งานระบบ	
Alternative flows	ระบบจะแสดงรายการเอกสารหนังสือเฉพาะที่เป็นผู้รับผิดชอบตามสิทธิการเข้าถึงข้อมูล

Use case ID	Use case 2
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	แสดงรายการหนังสือ
Actors :	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน,ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	เพื่อแสดงรายการของเอกสารหนังสือทั้งหมดที่มีอยู่ในระบบตามสิทธิการเข้าถึงข้อมูล
Overview :	เนื่องจากสิทธิการเข้าถึงข้อมูลต่างกัน ระบบจึงต้องทำการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้เพื่อแสดงข้อมูลในหน้าหลักหลังจากทำการล็อกอิน
Preconditions :	ล็อกอินเข้าสู่ระบบ
Post conditions :	แสดงรายการเอกสารหนังสือที่เน้นความรับผิดชอบตามสิทธิการเข้าถึงข้อมูล

Flow of Events

Actor action	System response
	1.ระบบตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงข้อมูล
	2.ระบบจะดึงรายการหนังสือตามสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน
3.แสดงรายการหนังสือตามสิทธิ	

Alternative flows	-

Use case ID	Use case 3
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	รับหนังสือหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
Actors :	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน,ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	เพื่อรับหนังสือ
Overview :	เป็นการรับหนังสือเพื่อมาปฏิบัติงานต่อไป
Preconditions :	ล็อกอินเข้าสู่ระบบและเลือกงานที่ได้รับมอบหมาย
Post conditions :	มีการรับหนังสือในระบบ

Flow of Events

Actor action	System response
1.ผู้ใช้งานเลือกรายการงานที่ได้รับมอบหมาย	
	2.ระบบจะแสดงรายการหนังสือที่เลือก
3.ผู้ใช้งานเข้าดูรายละเอียดของเอกสารหนังสือ	
	4.ระบบจะบันทึกข้อมูลของเอกสารหนังสือที่ได้รับมอบหมาย
	5.กลับสู่หน้าหลัก

Alternative flows	-
-------------------	---

Use case ID	Use case 4
System :	ระบบรับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	ส่งต่อการปฏิบัติงาน
Actors :	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน,ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	เพื่อส่งต่อการปฏิบัติงานเอกสารหนังสืออื่นๆ ให้แก่ผู้ที่ต้องรับผิดชอบ
Overview :	เป็นการส่งต่อการปฏิบัติงานของเอกสารหนังสือกรณีทำงานนั้นๆมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ
Preconditions :	เลือกรายการเอกสารหนังสือที่ต้องการส่งต่อการปฏิบัติงาน
Post conditions :	งานถูกส่งต่อให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

Flow of Events

Actor aution	System response
1.ผู้ใช้งานระบบเลือกรายการเอกสารหนังสือที่ต้องการส่งต่อการปฏิบัติงานจากหน้าจอหลักหรือทำการค้นหารายการ	
	2.ระบบจะแสดงรายการหนังสือที่ต้องการส่งต่อการปฏิบัติงาน
3.ผู้ใช้งานเลือกส่งกลับ/รายชื่อผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและกดปุ่มส่ง	
	4.ระบบจะบันทึกข้อมูลของผู้รับผิดชอบและทำการส่งต่อการปฏิบัติงานลงในฐานข้อมูล
	5.กลับสู่หน้าหลัก

Alternative flows	-
--------------------------	---

Use case ID	Use case 5
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	ค้นหารายการหนังสือ
Actors :	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน,ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	เพื่อค้นหาหนังสือ
Overview :	ค้นหาหนังสือที่มีอยู่ในปัจจุบันภายในระบบฐานข้อมูล
Preconditions :	ล็อกอินเข้าสู่ระบบและเลือกค้นหาหนังสือ
Post conditions :	ผลการค้นหาหนังสือ

Flow of Events

Actor action	System response
1.ผู้ใช้งานเลือกเมนูค้นหาเอกสารหนังสือ	
	2.ระบบจะแสดงฟอร์มการค้นหาเอกสารหนังสือ
3.ผู้ใช้งานระบุคำค้น	
4.ยืนยันการค้นหา	
	5.ระบบค้นหาหนังสือ
	6.แสดงผลการค้นหาหนังสือ

Alternative flows	-
--------------------------	---

Use case ID	Use case 6
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	แก้ไขข้อมูลเอกสาร
Actors :	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน,ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	แก้ไขเอกสาร
Overview :	แก้ไขรายละเอียดหรือผู้รับผิดชอบต่อเอกสารหนังสือ
Preconditions :	ล็อกอินเข้าสู่ระบบและเลือกเอกสารที่ต้องการแก้ไข
Post conditions :	แสดงเอกสารที่ต้องการแก้ไข

Flow of Events

Actor aution	System response
1.ผู้ใช้งานเลือกเอกสารที่ต้องการแก้ไข	
	2.ระบบจะแสดงผลเอกสารหนังสือที่ทำการเลือก
3.ผู้ใช้งานทำการแก้ไขรายละเอียดเอกสารหนังสือหรือผู้รับผิดชอบ	
4.ยืนยันการแก้ไข	
	5.ระบบจะทำการบันทึกการแก้ไขเอกสารหนังสือลงในระบบฐานข้อมูล
	6.กลับสู่หน้าหลัก

Alternative flows	-
--------------------------	---

Use case ID	Use case 7
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	รายชื่อเจ้าหน้าที่
Actors :	ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	ดูรายชื่อเจ้าหน้าที่
Overview :	หน้าจอแสดงรายชื่อของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดภายในหน่วยงาน
Preconditions :	ล็อกอินเข้าสู่ระบบ
Post conditions :	แสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่

Flow of Events

Actor action	System response
1. ผู้ใช้งานเลือกรายการรายชื่อเจ้าหน้าที่	
	2. ระบบจะแสดงรายชื่อของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทั้งหมดที่มีอยู่ภายในระบบ
3. เพิ่ม/แก้ไขรายชื่อเจ้าหน้าที่	
	4. ระบบบันทึกการเพิ่ม/แก้ไขลงในฐานข้อมูล
	5. กลับสู่หน้าจอหลัก

Alternative flows	-
--------------------------	---

Use case ID	Use case 8
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	ข้อมูลเว็บบอร์ด
Actors :	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน,ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	เพื่อติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วย
Overview :	การแสดงความคิดเห็นหรือพูดคุยกันผ่านทางเว็บบอร์ดภายในหน่วยงาน
Preconditions :	เข้าสู่หน้าจอเว็บบอร์ด
Post conditions :	แสดงรายการข้อมูลกระทู้บนหน้าจอเว็บบอร์ด

Flow of Events

Actor aution	System response
1.เข้าสู่หน้าเว็บบอร์ด	
	2.ระบบจะแสดงผลหน้าจอเว็บบอร์ด
3.เลือกกระทู้ที่ต้องการอ่าน	
	4.ระบบจะแสดงผลกระทู้ที่ทำการเลือก
	5.กลับสู่หน้าจอหลัก
6.โพสต์ข้อความที่ผู้ใช้งานระบบต้องการแบ่งปันและกดโพสต์	
	7.ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลที่ทำการโพสต์ลงในระบบฐานข้อมูล
	8.กลับสู่หน้าจอหลัก

Alternative flows	-
--------------------------	---

Use case ID	Use case 9
System :	ระบบ รับ – ส่งเอกสารและวัดประสิทธิภาพออนไลน์
Use Case Name :	ประสิทธิภาพ
Actors :	ผู้ดูแลระบบ
Purpose :	วัดประสิทธิภาพการทำงาน
Overview :	เป็นการเข้าสู่ข้อมูลการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยจะแสดงจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย/จำนวนงานที่แก้ไขและจำนวนงานทั้งหมดที่ทำสำเร็จเสร็จสิ้น
Preconditions :	เข้าสู่หน้าจอการวัดประสิทธิภาพ
Post conditions :	แสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่และประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



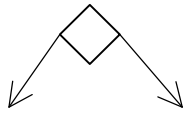

Flow of Events

Actor action	System response
1. ผู้ดูแลระบบเลือกเข้าหน้าจอการวัดประสิทธิภาพ	
	2. ระบบจะแสดงผลรายชื่อและสถิติการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทั้งหมดที่มีอยู่ภายในระบบฐานข้อมูล
	3. กลับสู่หน้าจอหลัก

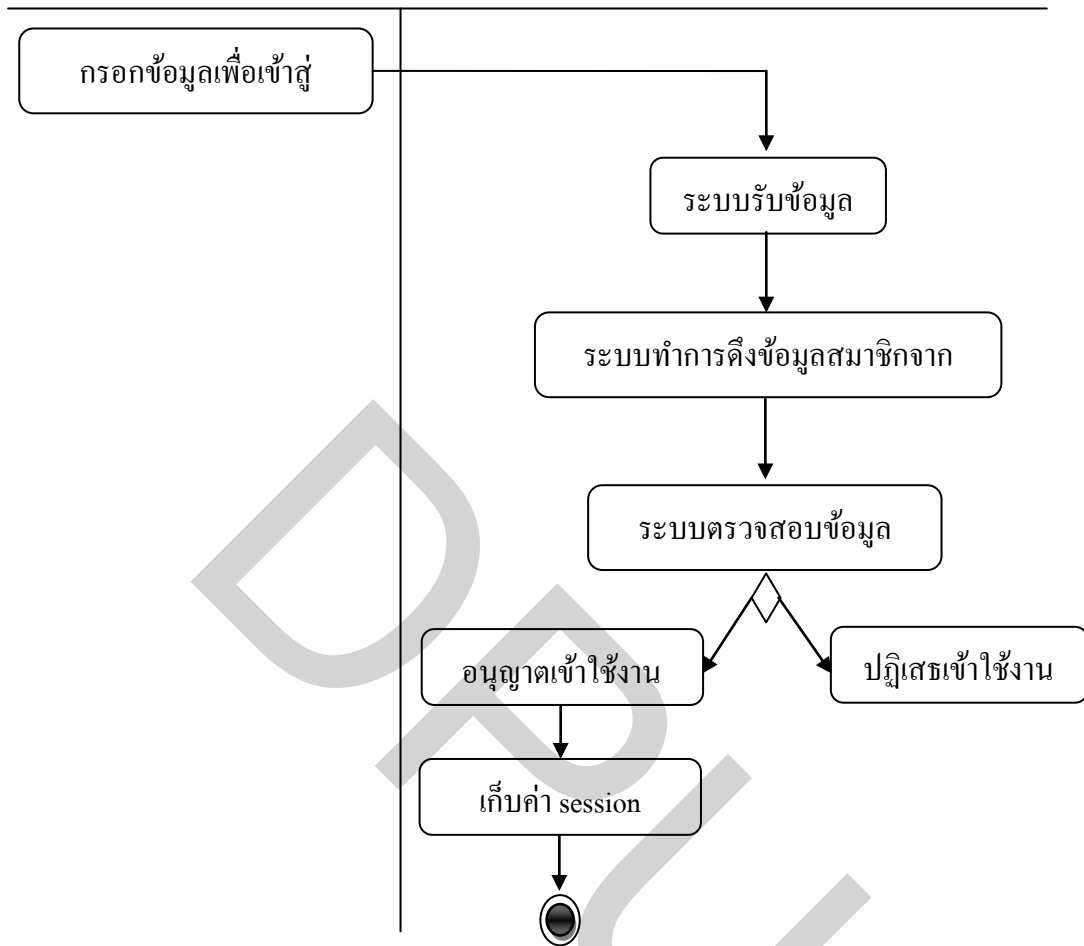
Alternative flows	-
--------------------------	---

ภาคผนวก ค
ผังแสดงกิจกรรมที่เกิดขึ้นของกิจกรรม

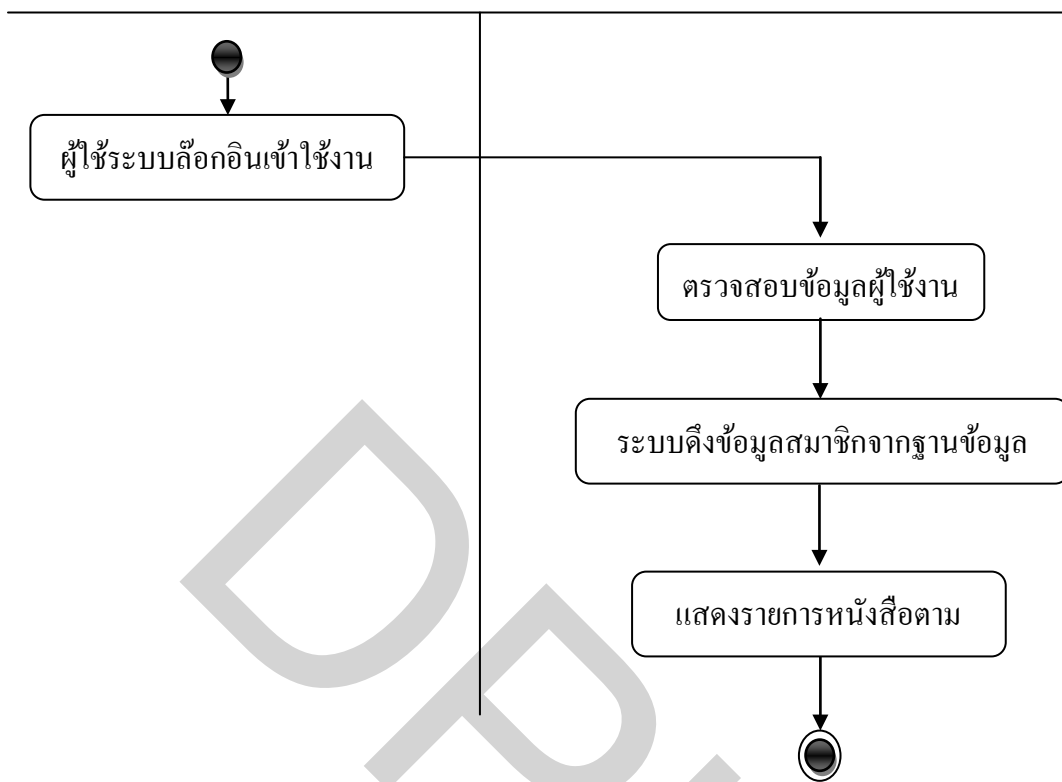
ตารางที่ 1 ส่วนประกอบของแอกทิวิตี้ไดอะแกรม

ชื่อสัญลักษณ์	ความหมาย	สัญลักษณ์
Initial Activity	แสดงถึงจุดเริ่มต้นของการทำกิจกรรม	
Activity	กำหนดกิจกรรมที่กระทำโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบหรือกิจกรรมที่ระบบทำ	
Decision	ที่ใช้ในการตัดสินใจหรือเป็นทางเลือกในการทำกิจกรรม	
Final Activity	แสดงจุดสิ้นสุดของการทำกิจกรรม	

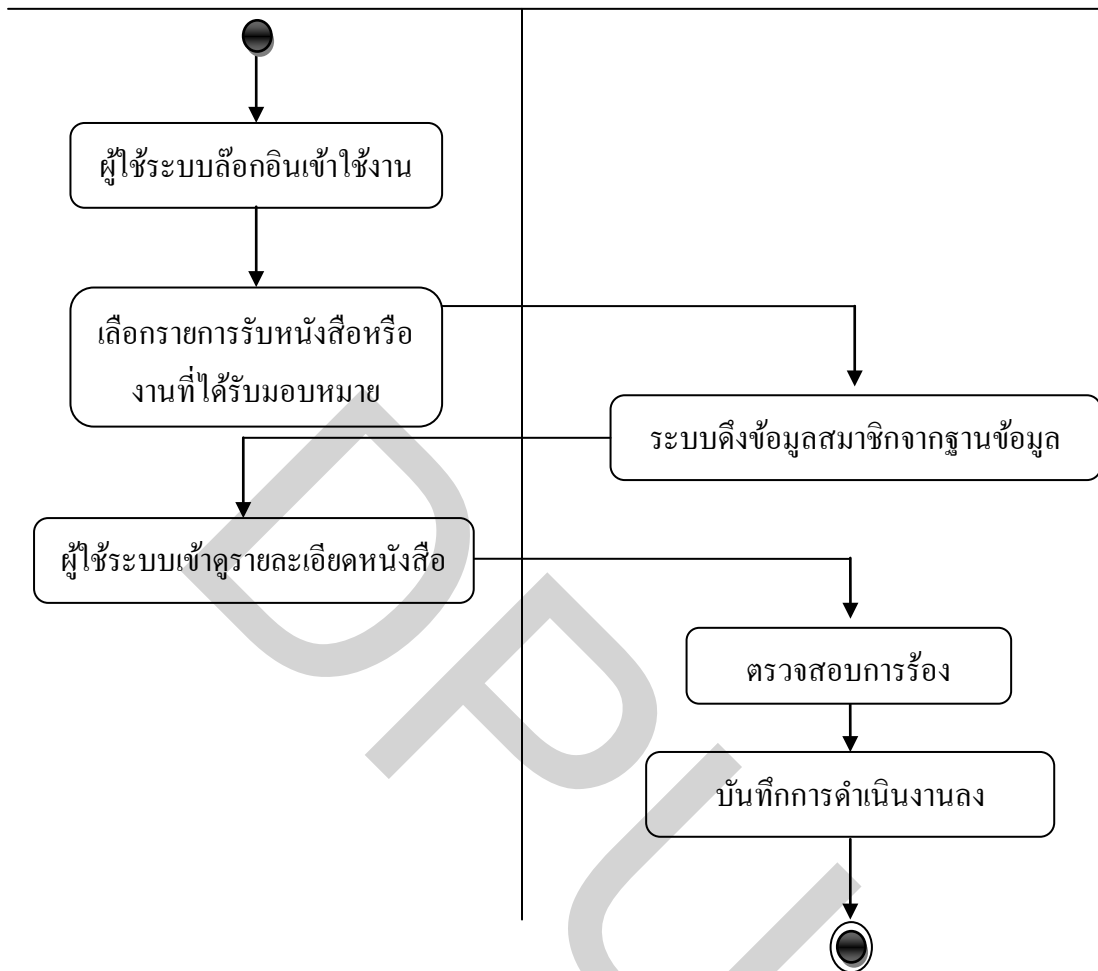
รูปที่ 1 Activity การล็อกอินเข้าสู่ระบบ



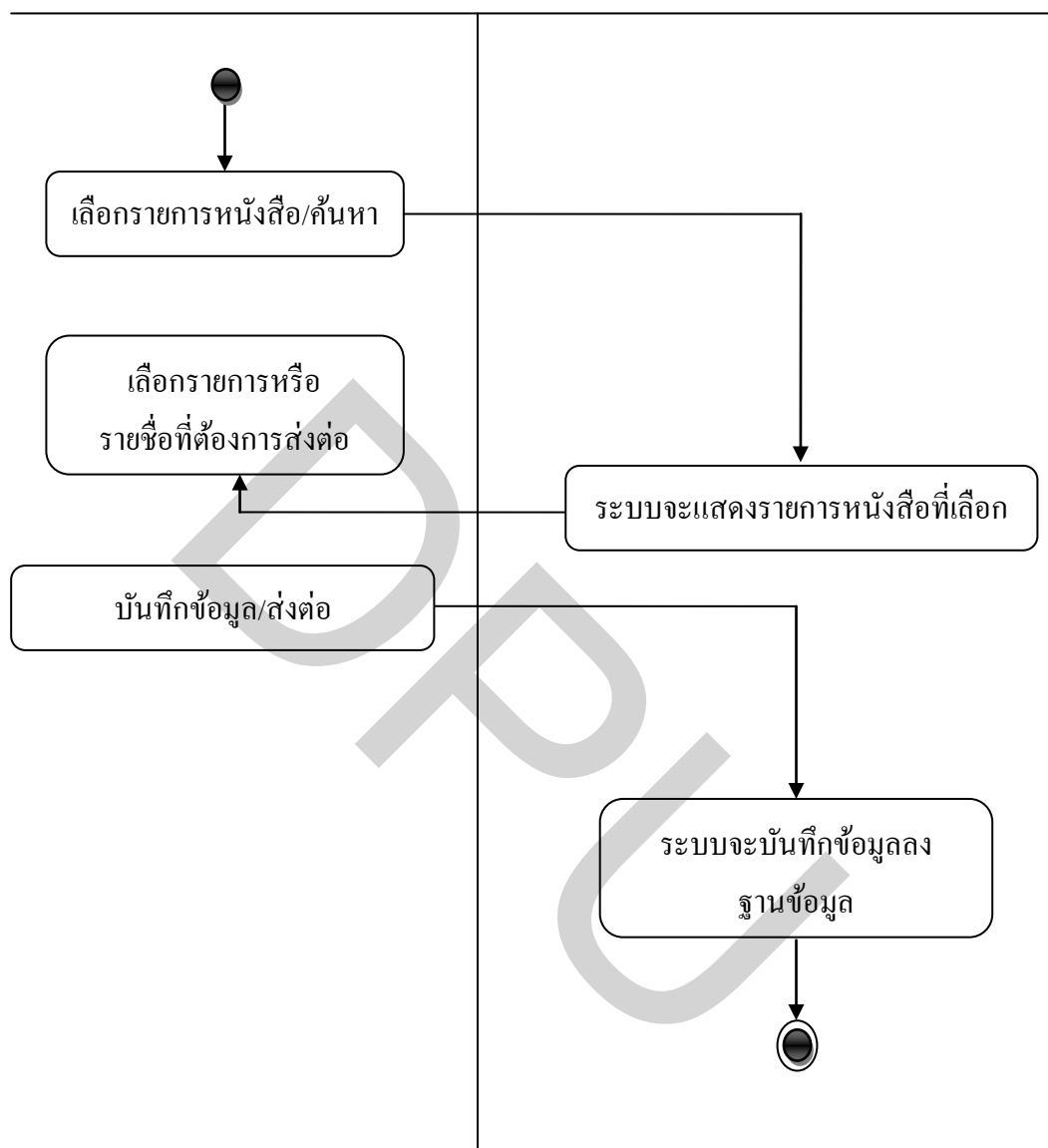
รูปที่ 2 Activity แสดงรายการหนังสือ



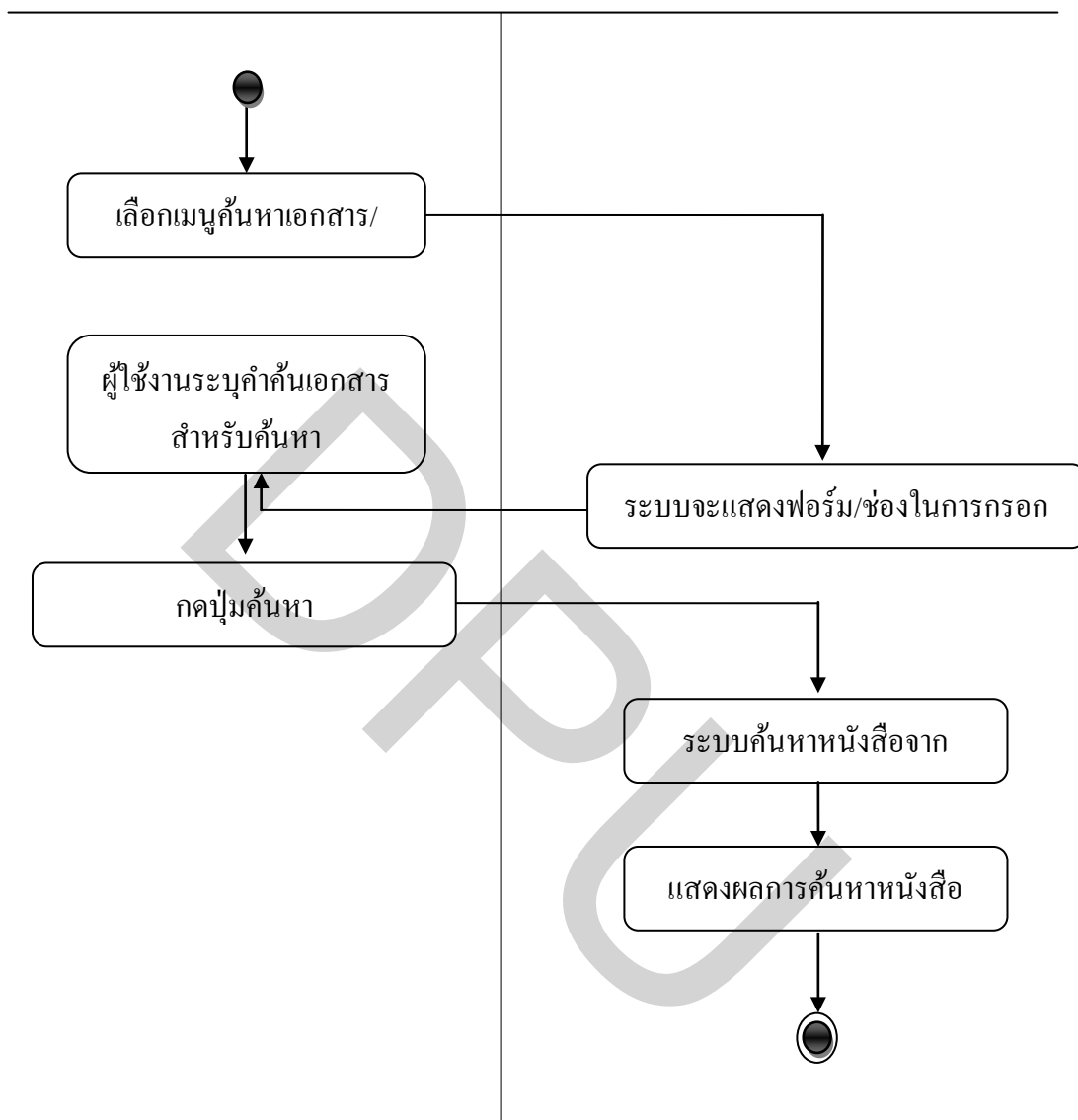
รูปที่ 3 Activity รับหนังสือหรืองานที่ได้รับมอบหมาย



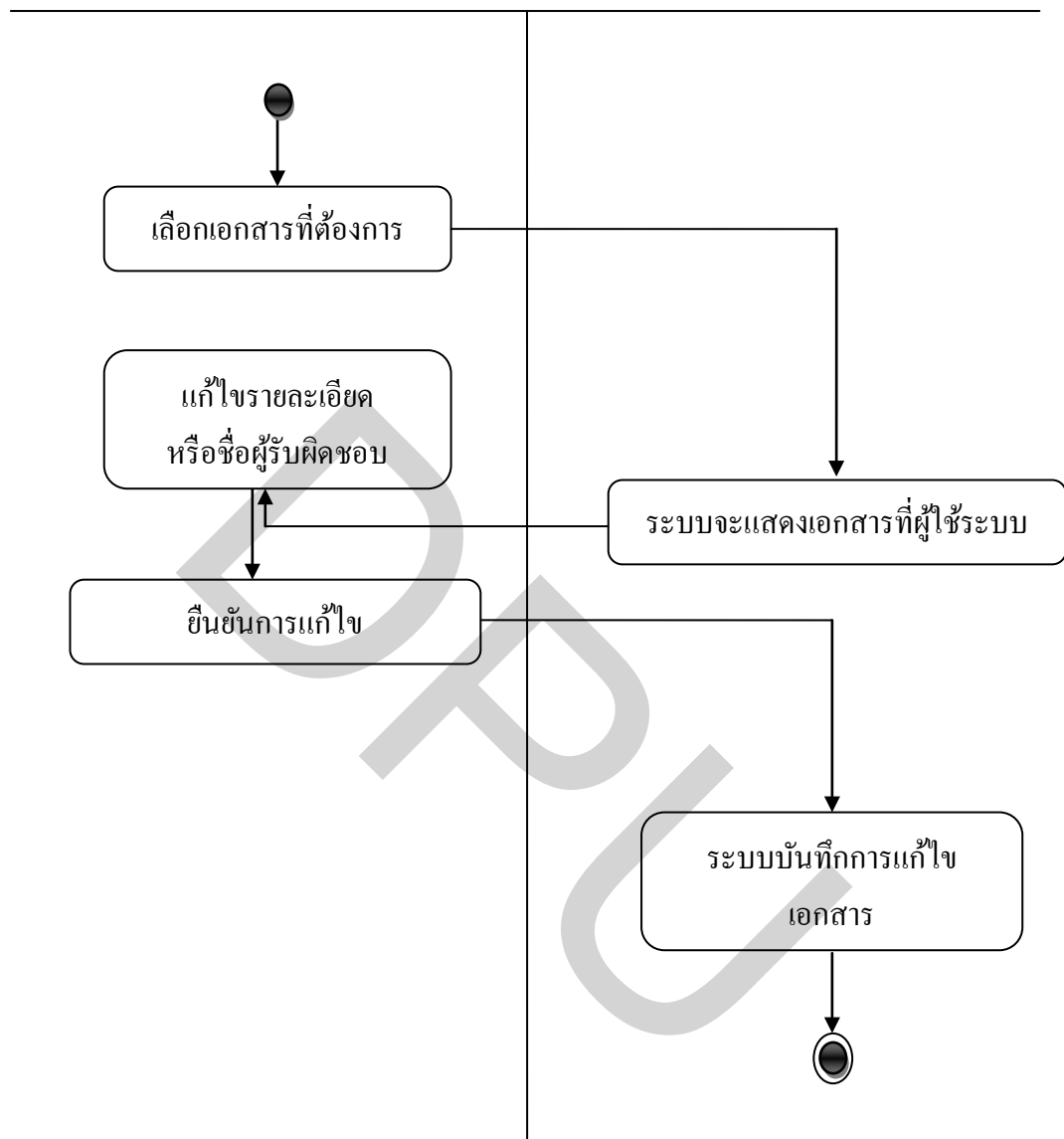
รูปที่ 4 Activity ส่งต่อการปฏิบัติงาน



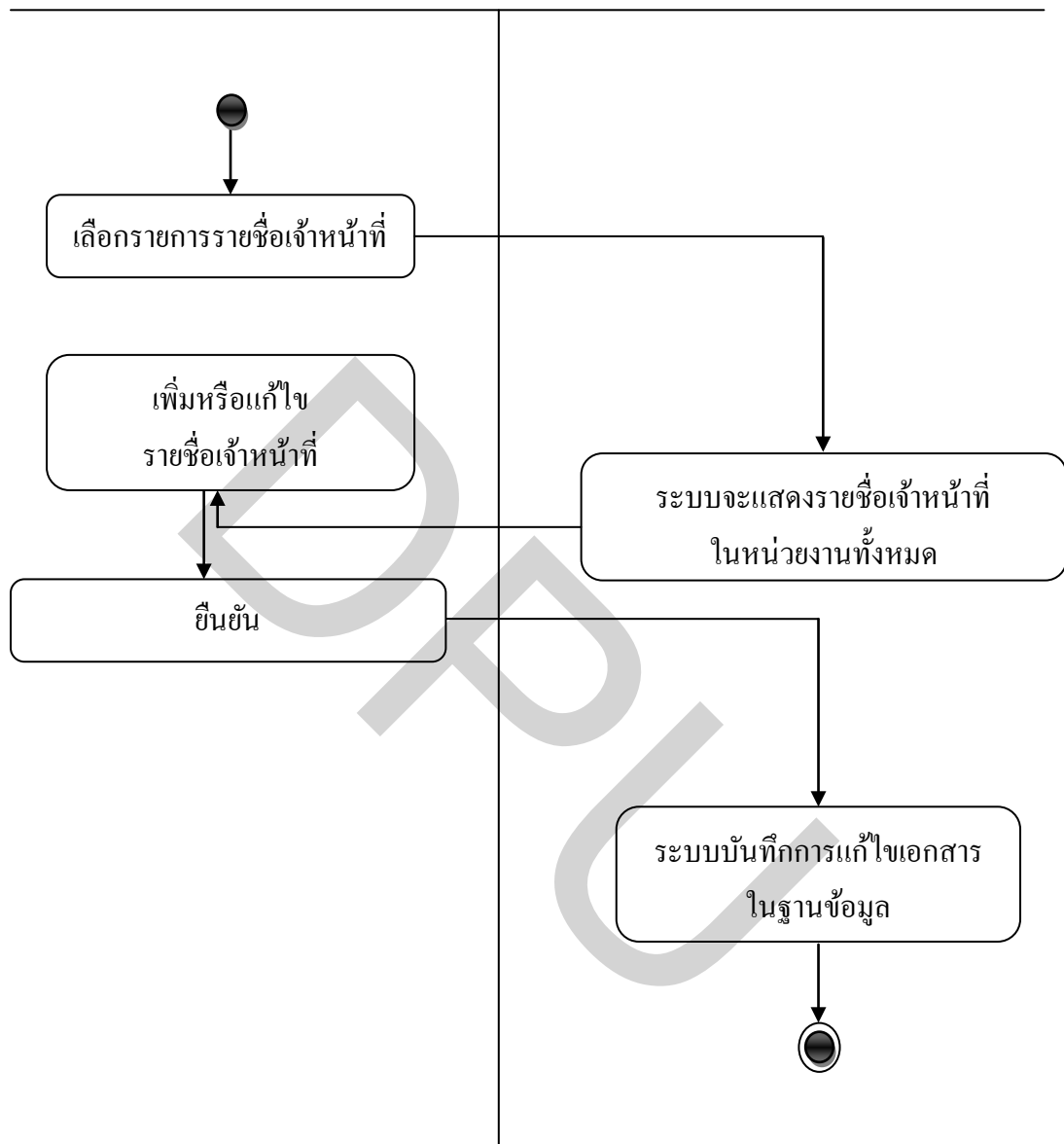
รูปที่ 5 Activity ค้นรายการหนังสือ



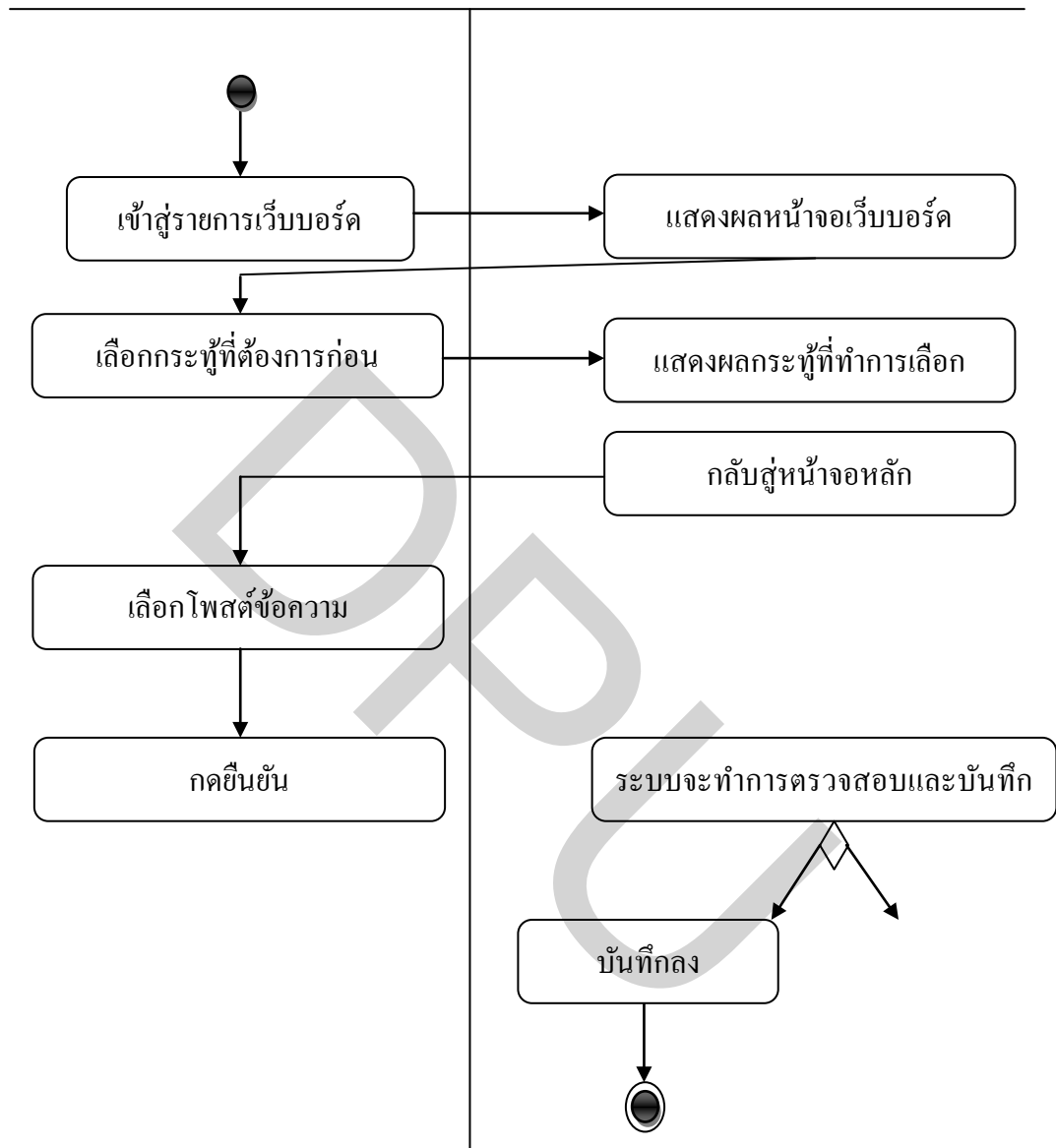
รูปที่ 6 Activity แก้ไขข้อมูลเอกสาร



รูปที่ 7 Activity รายชื่อเจ้าหน้าที่



รูปที่ 8 Activity เว็บไซต์



ภาคผนวก จ
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า ร.ต.หญิง จรรยาอร สิทธิประณีต อยู่ระหว่างขั้นตอนการออกแบบระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรและนำระบบมาดำเนินการทดสอบ เพื่อใช้ประกอบงานวิจัยระดับปริญญาโท สาขาวิศวกรรมเว็บ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ในการตอบแบบสอบถามของท่าน จะไม่มีผลต่อการดำเนินการในปฏิบัติงานใดๆทั้งสิ้น ของท่านผู้มีความอนุเคราะห์ และข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะไม่มีการนำข้อมูลใด ๆ อันเกิดจากการตอบแบบสอบถามของท่าน ไปเปิดเผย จึงขอให้ท่าน ได้ไว้วางใจและขอให้ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และได้โปรดตอบคำถามให้ครบถ้วนในทุกคำถาม และในทุกส่วน โดยการออกแบบระบบนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการที่ได้ทดลองใช้งานระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรสำหรับเก็บเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในภายภาคหน้า

2. ความคิดเห็นของท่านจากการที่ได้ทำการตอบแบบสอบถามนี้ จะมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง และจะไม่กระทบต่อการดำเนินการในการปฏิบัติงานของท่านผู้ทำการตอบแบบสอบถามใดๆทั้งสิ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการได้ทดลองใช้ระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาระบบในภายภาคหน้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน หน้าข้อความซึ่งตรงกับข้อมูลของท่าน

ตำแหน่ง

หัวหน้ากอง เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่ทั่วไป

เพศ

ชาย หญิง

อายุระหว่าง

20-35 ปี 36-50 ปี 51-60 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการได้ทดลองใช้ระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจและความหมาย

ระดับคะแนน		ความหมาย
5	มากที่สุด	ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด
4	มาก	ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบมาก
3	ปานกลาง	ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง
2	น้อย	ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบน้อย
1	น้อยที่สุด	ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด

โปรดพิจารณาคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ท่านผู้ทดลองใช้งานระบบเห็นว่าป็นจริงมากที่สุด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อรูปแบบการออกแบบระบบ					
ระบบไม่มีความซับซ้อน ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย					
การใช้งานระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ					
ระบบช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
ระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่					
การค้นหาเอกสารทำได้ง่ายและความถูกต้องของข้อมูลที่แม่นยำ					
ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

จรรยาอร ลิทธิประณีต

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจ
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2547

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง ประจำแผนกสำนักงานเลขานุการกองทัพบก
กองบัญชาการกองทัพบก อาคารสำนักงานเลขานุการ
กองทัพบก ถนน ราชดำเนินนอก เขตพระนคร กทม.