

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
The Result of Using INFOMA Webflow Program in Document Flow



โดย

นางสาวพรพิมล

กำเนิดชาติ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ปีการศึกษา 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
The Result of Using INFOMA Webflow Program in Document Flow

โดย

นางสาวพรพิมล กำเนิดชาติ รหัส 48040730

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา

ณ ป้อมเพชร)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์เสาวรีย์

ตะโพนทอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด สร้างความภูมิใจแก่ผู้ศึกษาอย่างมาก ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชา ตั้งแต่เริ่มศึกษาวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาตรี มา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณจันทร์เพ็ญ เอื้อสกุล เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณของโรงพยาบาลสระบุรีทุกท่าน ที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ เอื้อเพื่อข้อมูลรายละเอียดและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณ คุณสมศักดิ์ เกตุนที และคุณธีรวัต ทองอินทร์ เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

นางสาวพรพิมล กำเนิดชาติ

18 กุมภาพันธ์ 2552

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2551

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบ
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) The Result of Using INFOMA Webflow Program in Document Flow.

ชื่อ-สกุล นางสาวพรพิมล กำเนิดชาติ

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ มักประสบปัญหาเอกสารสิ้นเนื่องมาจากการมีหนังสือติดต่อสื่อสารแจ้งการดำเนินงานและประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในองค์กรเป็นจำนวนมาก เกิดปัญหาการจัดเก็บและแยกหมวดหมู่ที่ต้องอาศัยพื้นที่และระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมาก เพื่อให้เอกสารดังกล่าวสะดวกต่อการค้นหาและนำมาใช้ ดังนั้นในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสนใจที่จะนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้งานเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นโปรแกรมหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการในการจัดการระบบงานที่ยุ่งยากให้เป็นระบบระเบียบขึ้น เพื่อให้การทำงานทุกส่วนของหน่วยงานเกิดความรวดเร็วและลดปัญหาความล่าช้าของการรับส่งเอกสารของหน่วยงาน ดังนั้นจึงศึกษาผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงาน ประโยชน์และข้อจำกัดจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานโปรแกรมของโรงพยาบาลสระบุรี

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-36 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราว ผู้ใช้งานโปรแกรมส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมมาก่อน ปริมาณชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวันที่ผู้ใช้งานโปรแกรมเข้าใช้ คือ 1-2 ชั่วโมง ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับในด้านการค้นหาและติดตามงาน พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย ด้านการรับ-ส่งงานพบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้ส่งและผู้รับเอกสารได้ และด้านอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ในส่วนของข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีฟังก์ชันการทำงานซับซ้อน เข้าใจยาก และปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้องเมื่อมีผู้เข้ามาใช้งานพร้อมกันมากๆ สำหรับอุปสรรคหรือปัญหาที่พบ คือ การพิมพ์ต้นฉบับของหนังสือหรือเอกสาร ไม่คมชัด ผลของการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับ คือ การส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็ว ทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ สามารถเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย ข้อจำกัดที่พบ คือ ด้านเทคโนโลยี พบปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้อง อินเทอร์เน็ตล่ม และการพิมพ์รายงานต้องติดตั้งโปรแกรมเฉพาะส่วน นั่นคือโปรแกรม INFOMA: WebReport ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่จากฝ่ายคอมพิวเตอร์ควรมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการติดตั้งโปรแกรม เพราะมีความจำเป็นอย่างมากต่อการใช้งานของบุคลากรในองค์กร และต้องอาศัยความร่วมมือและรับผิดชอบจากบุคลากรทุกคนในการเปิดดูและตรวจสอบเอกสารในระบบเสมอเพื่อการดำเนินงานรับ-ส่งเรื่องผ่านโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	
บทคัดย่อ	
สารบัญตาราง	
สารบัญภาพ	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	6
บทที่ 2 โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการรับ-ส่งเอกสาร	11
ลักษณะของระบบงานสารบรรณ	11
ประวัติความเป็นมาของการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้ในองค์กร	12
โครงสร้างโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	13
ระบบการทำงานของโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	13
คุณสมบัติของ โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	14
ขั้นตอนการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	15
ประโยชน์ที่จะได้รับจากโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	30
ปัญหาจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	31
กรอบแนวความคิด	31
บทที่ 3 ผลการศึกษา	33
ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	33
ผลการศึกษาจากผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	45
สรุป	45
ข้อเสนอแนะ	47
เอกสารอ้างอิง	49
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	51
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	56
ภาคผนวก ค คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานโปรแกรม	58



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร	34
2 จำนวนและร้อยละของการอบรมการใช้โปรแกรมระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	35
3 จำนวนและร้อยละของปริมาณชั่วโมงการใช้โปรแกรมระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	35
4 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้าใช้งานโปรแกรม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	36
5 จำนวนและร้อยละของเวลาโดยเฉลี่ยที่เปิดใช้งานแต่ละครั้ง	36
6 จำนวนและร้อยละของการใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน	37
7 จำนวนและร้อยละของจำนวนเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ” โดยเฉลี่ย	37
8 จำนวนและร้อยละของเปอร์เซ็นต์ที่สามารถจัดการ กับเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ”	38
9 ร้อยละระดับความสำคัญของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	40
10 ร้อยละระดับความสำคัญของข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	41

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	เข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	14
2	หน้าต่างแสดงเมนูหลัก	15
3	แสดงรายละเอียดเมนูของส่วนที่ 1	16
4	หน้าจอหนังสือรูดำเนินการ	18
5	เอกสารลงทะเบียน	18
6	เอกสารระหว่างดำเนินการ	19
7	เอกสารส่งคืน / ตีกลับ	19
8	หน้าจอทะเบียนรวม	20
9	เมนูเอกสารรับเข้า	20
10	เมนูเอกสารภายในหน่วยงาน	21
11	เมนูเอกสารออกภายนอก	21
12	แสดงหน้าจอรายการส่งเอกสาร	22
13	เมนูรายการส่งเอกสาร	22
14	แสดงหน้าจอเอกสารที่ต้องติดตาม	22
15	เมนูเอกสารที่ต้องติดตาม	23
16	แสดงหน้าจอลงรับเอกสาร	23
17	เมนูลงรับเอกสาร	24
18	การลงรับเอกสารผ่านระบบ	25
19	รับข้อมูลสำหรับค้นหา	26
20	แสดงรายการค้นหาตามข้อกำหนด	26
21	การติดตามเอกสาร	27
22	หน้าติดตามงานเอกสาร	28
23	หน้าจอสำหรับพิมพ์รายงาน	29
24	หน้าจอแสดงข้อกำหนดในการพิมพ์	29

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

ในปัจจุบันการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้ามาก มีการคิดค้นเครื่องมือและโปรแกรมระบบอัตโนมัติต่างๆ ขึ้นมาใช้กันอย่างแพร่หลาย มีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับงานแทบทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านวิศวกรรม ด้านสถาปัตยกรรม ด้านบัญชี และการเงิน เป็นต้น ในด้านงานที่เกี่ยวกับสำนักงานนั้นการบริหารจัดการเอกสารของหน่วยงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานเพื่อความคล่องตัวในการทำงาน เนื่องจากระบบงานภายในสำนักงานค่อนข้างจะมีความวุ่นวายและซับซ้อนในเรื่องของเอกสารที่ในแต่ละวันมีการใช้เอกสารกันเป็นจำนวนมาก เอกสารเหล่านี้มีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียวและมีลักษณะแข็งให้ทราบเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเพื่อให้เป็นการสะดวกในการรับส่งและจัดเก็บเอกสารทั้งเอกสารที่เกิดขึ้นจากภายในและเอกสารที่รับเข้ามาจากภายนอกจึงมีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้มาช่วยเพื่อให้การทำงานกับเอกสารจำนวนมากเกิดความคล่องตัวมากขึ้น

หน่วยงานราชการหรือบริษัทเอกชนมักประสบปัญหาเอกสารสิ้นเนื่องมาจากการมีหนังสือติดต่อสื่อสารแจ้งการดำเนินงานและประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในองค์กรเป็นจำนวนมาก เกิดปัญหาการจัดเก็บและแยกหมวดหมู่ที่ต้องอาศัยพื้นที่และระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมาก เพื่อให้เอกสารดังกล่าวสะดวกต่อการค้นหาและนำมาใช้ ดังนั้นความสามารถในการจัดการกับเอกสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความถูกต้องและแม่นยำ โดยเฉพาะหน่วยงานราชการที่มักเกิดปัญหาความล่าช้าในกระบวนการทำงาน การดำเนินเรื่องหรือการขออนุมัติต่างๆ มักล่าช้า เนื่องมาจากการมีสายการบังคับบัญชาที่ซับซ้อน ต้องผ่านหลายหน่วยงานผ่านหัวหน้าหลายท่านกว่าจะสามารถดำเนินเรื่องได้บางครั้งเอกสารไปตักค้างอยู่กับหน่วยงานหนึ่งเป็นเวลานาน เนื่องจากแต่ละหน่วยงานก็มีเอกสารเข้ามาในวันหนึ่งเป็นจำนวนมากจนทำให้เอกสารบางฉบับตักค้างอยู่หลายวันจนเกิดปัญหาความล่าช้าในการทำงาน หรือเกิดปัญหาเอกสารสูญหายระหว่างการดำเนินการ ในปัจจุบันมีบริษัทเอกชนหลายบริษัทคิดค้นพัฒนาระบบโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำเร็จรูปออกมาจำหน่ายมากมายเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานต่างๆ เหล่านี้ ทำให้บรรดาหน่วยงานที่ประสบปัญหาต้องหันมาพิจารณา โปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าวเข้ามาใช้ในหน่วยงานของตนแต่โปรแกรมเหล่านี้ส่วนใหญ่มีราคาสูง บางโปรแกรมมีระบบการทำงานที่ซับซ้อนเข้าใจยาก เมื่อซื้อมาใช้แล้วจึงไม่ค่อยประสบผลสำเร็จ ทำให้เป็นการลงทุนที่สูญเปล่า ดังนั้นก่อนที่หน่วยงานจะตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประเภทใดเข้ามาใช้จึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาระบบงานของตนเองให้ถี่ถ้วนก่อนว่าเหมาะสมที่จะนำมาใช้หรือไม่ โรงพยาบาลสระบุรีเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งหนึ่งที่ประสบกับปัญหาเอกสารมีจำนวนมากเหมือนกับหน่วยงานอื่น เอกสารบางชนิดใช้งานเพียงเล็กน้อยก็หมดความสำคัญ ทำให้เปลืองทรัพยากรกระดาษและหมึกจากการทำสำเนาหรือพิมพ์ออกมาเพื่อแจ้งแก่บุคลากรในหน่วยงาน เปลืองพื้นที่ในตู้เก็บเอกสาร ถือเป็นภาระสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมากโดยเปล่าประโยชน์

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการรับ-ส่งเอกสาร หลังจากทางโรงพยาบาลนำมาใช้แล้วทำให้ระบบการบริหารจัดการเอกสารภายในโรงพยาบาลเกิดความคล่องตัวและรวดเร็วขึ้นเพียงใด โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความยากง่ายในการใช้งานอย่างไร บุคลากรใช้งานแล้วเกิดผลอย่างไร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีฟังก์ชันการใช้งานและมีความสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและระบบงานของทางโรงพยาบาลได้ดีเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และออกแบบการใช้งานของระบบให้มีความสมบูรณ์และสอดคล้องกับระบบงานของทางโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น เสริมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเอกสารของทางโรงพยาบาล เพื่อความเป็นระเบียบและความรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสารของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาลักษณะการดำเนินงานการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ศึกษาประโยชน์และข้อจำกัดในการรับส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบลักษณะการดำเนินงานการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ทราบถึงประโยชน์และข้อจำกัดในการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. สามารถนำประโยชน์และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารของทางโรงพยาบาล

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึงผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงพยาบาลสระบุรี เนื่องจากโรงพยาบาลสระบุรีเป็นโรงพยาบาลศูนย์แห่งแรกของรัฐบาล ที่มีการนำเอาโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด เข้ามาใช้งานเพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารที่มีจำนวนมากและไม่ได้รับการจัดการให้อยู่ภายในระบบที่ดี ตลอดจนเป็นการช่วยประหยัดทรัพยากรและลดค่าใช้จ่ายของทางโรงพยาบาล ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2551 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2552

การตรวจเอกสาร

รัตนศิริ (2549) ศึกษาการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและติดตามงาน (Help Desk) กรณีศึกษา องค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและติดตามงาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ พนักงานและผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่สอบถามถึงการใช้งานและปัญหาของทั้งสองระบบเพื่อหาวิธีและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบทั้งสองทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สองระบบนี้สามารถทำงานร่วมกันได้แต่ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งไม่สามารถพัฒนาแก้ไขหรือปรับปรุงได้ แต่สามารถนำระบบดังกล่าวมาทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ สามารถติดตามงานได้ ข้อดีคือสามารถป้องกันการสูญหายของเอกสารระหว่างการจัดส่ง ช่วยในการจัดเก็บ

เอกสารคำร้องต่างๆ ให้เป็นระเบียบประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย หาแนวทางเพื่อช่วยให้การทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับระบบรับเรื่องและติดตามงานสามารถทำงานร่วมกันได้

ศิริวรรณ (2549) ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขนและวิทยาเขตกำแพงแสน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ อุปสรรค และทิศทางการพัฒนารูปแบบระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ บุคลากรที่ทำงานภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรภายในวิทยาเขตบางเขนมีความต้องการในการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย ศูนย์ สถานี ส่วนบุคลากรวิทยาเขตกำแพงแสนมีความต้องการระบบการจองรถมากที่สุด ในด้านความพึงพอใจพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ในทุกๆ ด้าน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ปัญหาบุคลากรที่ขาดทักษะและความรู้ในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากบุคลากรที่ใช้ระบบจะอยู่ในสถานภาพลูกจ้างชั่วคราวจึงทำให้บุคลากรบางท่านไม่เคยเข้าใช้ระบบ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ให้สามารถรองรับกับความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการได้และให้ระบบสามารถครอบคลุมการให้บริการในจุดต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้น

ประภาส (2549) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 2 3 4 และ 5 จำนวน 449 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันการใช้โปรแกรมกลุ่มตัวอย่างครั้งหนึ่งไม่เคยใช้งานโปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ทราบวิธีการใช้โปรแกรม สภาพปัญหาการใช้โปรแกรม โดยรวมมีปัญหาการใช้โปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการโปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้านมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านระบบเครือข่าย ด้านบุคลากร ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านโปรแกรม และด้านซอฟต์แวร์

มัลลิกา (2550) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปริมาณ ประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร โดยมีกลุ่มประชากร คือ บุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เคยได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรมีความเห็นว่าตนเองมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมหาวิทยาลัยจะใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าสายงานอื่นๆ และมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่องานธุรการมากที่สุด ปัญหาที่พบคือ การไม่มีเวลาใช้คอมพิวเตอร์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปริมาณการใช้งานคือ เพศ และจำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งาน คือ จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบกับทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

มารีนาท (2550) ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) กรณีศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ พฤติกรรม ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและพนักงานเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 ท่าน กลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงานสารบรรณประจำหน่วยงาน จำนวน 30 คน และกลุ่มตัวอย่างพนักงานผู้ใช้ระบบจำนวน 345 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหาร พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับส่ง หนังสือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย และส่งเสริมการดำเนินงานของระบบ ประกันคุณภาพการศึกษา ระบบควบคุมภายใน และการดำเนินกิจกรรม 5ส ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่มหาวิทยาลัยควรพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านการใช้งานระบบเพื่อให้เกิดการประหยัด ทรัพยากรอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและติดตามประเมินผลการใช้งาน ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน การจัดการศึกษาและการบริการ โดยมหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน มีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานโปรแกรมจากโรงพยาบาลสระบุรี โดยศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับ-ส่งเอกสารของทางโรงพยาบาล รวมถึงประโยชน์และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารที่ทางโรงพยาบาลได้จัดทำขึ้น และข้อมูลจากทางเว็บไซต์ของบริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติอย่างง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่สอดคล้อง และอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ ในรูปแบบการแสดงความคิดเห็นจะแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---------|-------------|--|
| ระดับ 5 | หมายความว่า | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายความว่า | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก |
| ระดับ 3 | หมายความว่า | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายความว่า | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อย |
| ระดับ 1 | หมายความว่า | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น ใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของชั้น โดยการกำหนดการคิดระดับความคิดเห็นจากเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความเชื่อมั่น	ระดับความสำคัญ
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นมากที่สุด	มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นมาก	มาก
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นปานกลาง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นน้อย	น้อย
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	น้อยที่สุด

เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจประ โยชน์ และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รายละเอียดของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากรของโรงพยาบาล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะการใช้งาน โปรแกรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปริมาณชั่วโมงการใช้งาน จำนวนครั้งที่เข้าใช้งานต่อวัน เวลาโดยเฉลี่ยที่เข้าใช้งานต่อครั้ง การใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน ความสามารถในการจัดการเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ”

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีมาตรวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีมาตรวัดระดับความสำคัญ 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

ประชากรประกอบด้วย กลุ่มของบุคลากรที่ใช้ในการสุ่มเก็บข้อมูล มีดังนี้

1. ผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะเก็บจากบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีสภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกตามกลุ่ม/ฝ่ายของโรงพยาบาล โดยแบ่งเป็น 30 กลุ่ม/ฝ่าย เก็บจากประชากรผู้ใช้งาน โปรแกรมจำนวนทั้งสิ้น 108 คน ประกอบด้วย

กลุ่ม/ฝ่าย	จำนวนคน
กลุ่มการพยาบาล	7
กลุ่มงานกุมารเวชกรรม	3
กลุ่มงานจักษุวิทยา	1
กลุ่มงานจิตเวช	3
กลุ่มงานทันตกรรม	4
กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่ม/ฝ่าย	จำนวนคน
กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก	4
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ	1
กลุ่มงานเภสัชกรรม	4
กลุ่มงานรังสีวิทยา	3
กลุ่มงานวิสัญญีวิทยา	3
กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	3
กลุ่มงานเวชกรรมสังคม	4
กลุ่มงานศัลยกรรม	5
กลุ่มงานศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์	3
กลุ่มงานสูติศาสตร์	2
กลุ่มงานสูติ-นรีเวชกรรม	2
กลุ่มงาน โสต ศอ นาสิก	2
กลุ่มงานอายุรกรรม	4
ฝ่ายการเงิน	3
ฝ่ายการเจ้าหน้าที่	2
ฝ่ายบริหารทั่วไป	12
ฝ่ายบัญชี	2
ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ	5
ฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา	4
ฝ่ายโภชนาการ	3
ฝ่ายสวัสดิการสังคม	2
ศูนย์แพทยศาสตร์	4
สำนักงานผู้อำนวยการ	6
สำนักงานแพทย์	5
รวม	108

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ จะเก็บจากเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ โปรแกรมระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ฝ่ายสารบรรณ ของโรงพยาบาลสระบุรี เก็บจากประชากร จำนวนทั้งสิ้น 3 คน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการรับ-ส่งเอกสาร

ลักษณะของระบบงานสารบรรณ

ระบบสารบรรณ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเอกสาร ได้แก่ งานรับ-ส่งหนังสือราชการ การร่างโต้ตอบหนังสือ การจัดทำประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ การจัดเก็บเอกสาร ค้นหาเอกสาร การทำลายเอกสาร การบันทึกเรื่องเสนอผู้บริหาร การเวียนเอกสารเพื่อการเผยแพร่ทั้งหน่วยงานภายใน และภายนอก การจัดการประสานงานด้านพิธีการต่างๆ ระบบสารบรรณ แบ่งส่วนงานออกเป็น 6 งาน ได้แก่

- 1.งานรับ-ส่งหนังสือ
- 2.งานคัดแยกจดหมาย-พัสดุไปรษณีย์
- 3.งานร่างโต้ตอบหนังสือ
- 4.งานพิมพ์และสำเนาเอกสาร
- 5.งานประสานงานพิธีการ
- 6.งานจัดเก็บค้นหา และทำลายเอกสาร

ความหมายของงานสารบรรณ

“งานสารบรรณ” คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร

ขอบข่ายของงานสารบรรณ

จากความหมายของ “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่า เกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา คิด ร่าง เขียน ตรวจร่าง พิมพ์ สำเนา เสนอ ลงนาม)

การส่ง (ตรวจสอบ ลงทะเบียน ลงวันเดือนปี บรรจุซอง นำส่ง)

การรับ (ตรวจ ลงทะเบียน แจกจ่าย)

การเก็บ รักษา และการยืม

การปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526

ปัจจุบันนี้ การปฏิบัติงานสารบรรณของส่วนราชการต่าง ๆ ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 ระเบียบฯ นี้ใช้บังคับกับส่วนราชการอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือหน่วยงานอื่นของรัฐทั้งที่อยู่ในราชการบริหารส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เมืองพัทยา) และส่วนราชการที่ประจำอยู่ในต่างประเทศด้วย แต่ไม่บังคับใช้กับรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ ผู้รักษาการตามระเบียบฯ ดังกล่าว ได้แก่ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ความหมายของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานภายนอกซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึง ส่วนราชการ 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ 5) เอกสารที่ทาง ราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ รวมถึง เอกสารที่ประชาชนทั่วไปมีมาถึง ส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่รับไว้เป็นหลักฐานก็จัดว่าเป็นหนังสือราชการด้วย

ประวัติความเป็นมาของการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้ในองค์กร

การนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ใน โรงพยาบาลสระบุรี เริ่มนำมาใช้ อย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2548 ซึ่งก่อนหน้านี้นี้มีการพัฒนาโปรแกรมขึ้นมาใช้เองก่อนนำ โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในปัจจุบัน เนื่องจาก โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใช้เอง มีข้อบกพร่อง มีปัญหา โปรแกรมขัดข้องเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก จึงตัดสินใจซื้อ โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด เข้ามาติดตั้งและใช้งานจริงทั้ง โรงพยาบาล เพื่อให้การทำงานของระบบงานสารบรรณ เกิดความคล่องตัว และเอกสารต่างๆ เข้าสู่ระบบงานแบบ Paperless อย่างแท้จริง สามารถประหยัดทรัพยากรในการสำเนาเอกสารเพื่อ ประชาสัมพันธ์และแจ้งเรื่องแก่บุคลากรในหน่วยงาน โดยเปลี่ยนจากการสำเนาเอกสารดังกล่าวเพื่อ ส่งเรื่องไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องมาเป็นการส่งเรื่องผ่านทาง โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ รวดเร็ว และลดการสูญหายของเอกสาร ได้เป็นอย่างดี ทำให้การทำงานมีความคล่องตัว สะดวกใน การตรวจสอบเรื่องที่ต้องแจ้งให้ทราบ ติดตามงานได้รวดเร็ว ทำให้องค์กรพัฒนาได้ดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เมนูหลัก ประกอบด้วยเมนูหลักทั้งหมดของระบบ ซึ่งจะแสดงอยู่ด้านบน ในตำแหน่งเดิมของทุกๆ หน้าจอ ได้แก่ 1) หน้าหลัก 2) หน้าค้นหา 3) พิมพ์รายงาน 4) ออกจากระบบ

ส่วนที่ 2 รายละเอียดผู้ใช้งาน เช่น แจ้งชื่อผู้ใช้ หน่วยงานที่สังกัด และชื่อองค์กร หรือหน่วยธุรกิจ

ส่วนที่ 3 เมนูสั่งการเอกสาร แบ่งเป็น 7 เมนู คือ 1) หนังสือรอดำเนินการ 2) ลงทะเบียนรับส่ง 3) คำสั่งพิเศษ 4) ทะเบียนรวม 5) รายการส่งเอกสาร 6) เอกสารที่ต้องติดตาม 7) ควบคุมระบบ

ส่วนที่ 4 ตั้งค่าการใช้งาน สามารถปรับแต่งการใช้งาน และมีเครื่องมือ และการสลับเปลี่ยนตะกร้างานและฐานข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานในลักษณะ Single Log in

ระบบการทำงานของโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสาร ผ่าน ระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้สถาปัตยกรรมแบบ Multi Tiers Architecture บนพื้นฐานของเทคโนโลยี Microsoft .NET ที่ให้บริการข้อมูลและสารสนเทศผ่าน Web services ซึ่งทำให้ระบบสามารถให้บริการผ่านเครือข่าย Internet ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการรองรับการบริการเอกสารให้แก่ทุกๆ หน่วยงานและทุกบุคลากรในองค์กร ทั้งการให้บริการผ่านสถานีงาน (Workstation / Client / Back office) ผ่าน Web Browser และ E-Mail ระบบยังอำนวยความสะดวกในการขยายเครื่องแม่ข่ายเพื่อการให้บริการจัดเก็บเอกสาร (Document/Storage server) เพื่อความคล่องตัวในการกระจายเอกสาร โดยกระบวนการทำงานทั้งหมดจะถูกควบคุมโดยเครื่องแม่ข่าย (Application Sever) เพื่อการยืนยันว่ากระบวนการของทั้งระบบจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มความมั่นใจว่าระบบจะดำเนินต่อไป โดยไม่ขึ้นอยู่กับความผิดพลาดของเครื่องผู้ใช้งานเครื่องใดเครื่องหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณสมบัติของโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

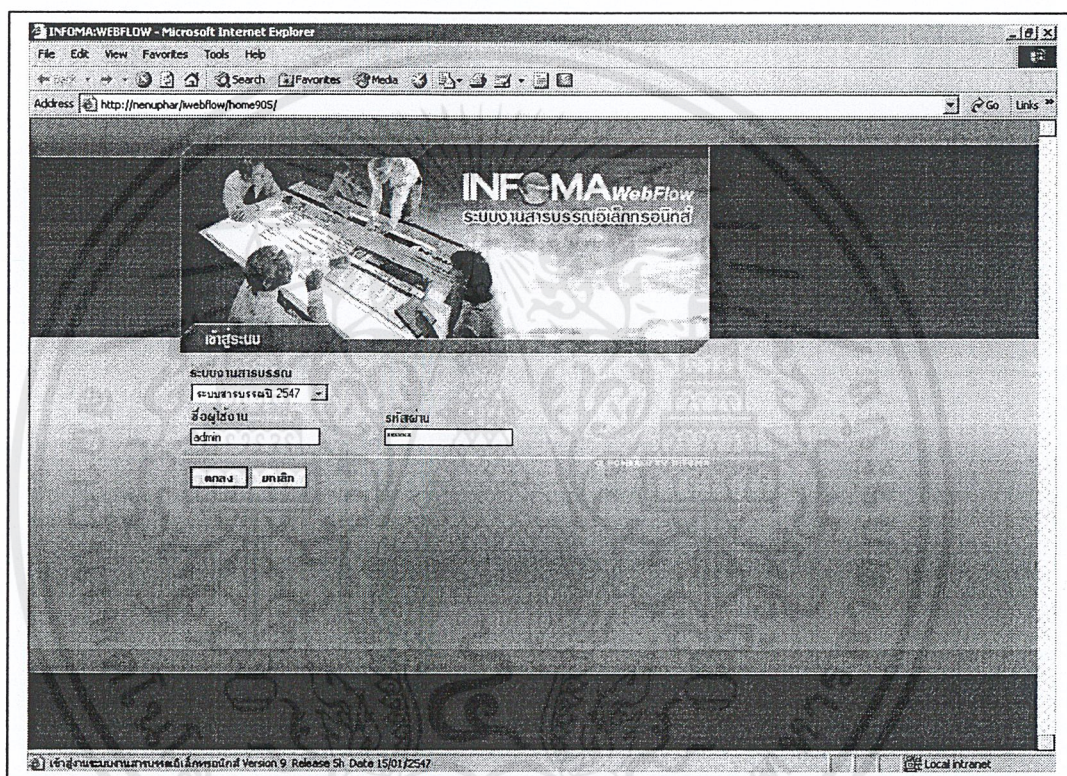
เป็นระบบหนังสือเวียนที่ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตโดยมีความสามารถ ดังนี้

1. รองรับการรับ-ส่งเอกสารในหน่วยงานที่ใช้ และไม่ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
2. บันทึกการรับ-ส่งเอกสารได้ทั้งภายในและภายนอก หนังสือเวียน บันทึกต่าง ๆ คำสั่ง หรือ ประกาศได้
3. สามารถตรวจสอบการรับเอกสารต้นฉบับ โดยบันทึกข้อมูลผู้รับ-ส่ง พร้อมวันและเวลา โดยผู้ใช้ยืนยันการรับเอกสารต้นฉบับได้ทันทีจากตะกร้างานรับเข้าของหน่วยงานของตน
4. สามารถส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างขององค์กร พร้อมทั้งสามารถส่งเอกสารต้นฉบับไปยังหน่วยงาน หรือกลุ่มงานที่ต้องการ และสามารถทราบถึงสถานะของหนังสือทั้งในตะกร้างาน รับเข้าและส่งออกได้
5. มีระบบควบคุมเลขทะเบียนส่งออกและสามารถตรวจสอบได้ โดยแสดงรายงานว่าเลขทะเบียนในแต่ละหน่วยงานถูกขอไปใช้กับหนังสือเรื่องใด ซึ่งระบบจะต้องออกเลขทะเบียนอัตโนมัติ
6. ระบบสามารถทำการบันทึกประวัติการปฏิบัติงานเอกสาร แต่ละเรื่อง เรียงตามวัน และเวลานับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนกระทั่งจบเรื่อง โดยสามารถติดตามงานว่า หนังสือแต่ละฉบับมีการสั่งการ พร้อมทั้งดูการสั่งการแต่ละขั้นตอนได้
7. สามารถค้นหาเอกสารได้จากการกำหนดรายละเอียดเอกสาร ได้แก่ เลขที่หนังสือ ลงวันที่ วันที่ลงรับ เลขที่รับ เรื่อง เจ้าของเรื่อง ตลอดจนสถานะของหนังสือนั้นๆ ได้แก่ อยู่ในระหว่างการดำเนินงานหรือ งานนั้นได้ดำเนินงานจบแล้ว
8. เมื่อหนังสือได้ถูกดำเนินการจบแล้ว ผู้ใช้สามารถสั่งจัดเก็บเอกสาร เพื่อเป็นการรวบรวมหรือจัดหมวดหมู่ประเภทเอกสารต่าง ๆ และจัดเก็บเข้าสู่ระบบตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยรายละเอียดของระบบตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
9. ลดภาระงานฝ่ายสารบรรณ ในการออกเลขที่เอกสารส่งออกภายนอก ด้วยการออกเลขผ่านระบบ 24 ชม. โดยสามารถควบคุมการใช้เลขที่เอกสารได้ (Optional)
10. สร้างมาตรฐานการดำเนินงานเอกสารให้แก่องค์กร
11. สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้
12. รองรับระบบการจัดการเอกสารที่มีระยะเวลาดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เรียกโปรแกรม Microsoft Windows ตามปกติ จากนั้นเลือกโปรแกรม Internet Explorer ที่ปรากฏเป็นรูป Icon บนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์หลังจากเข้าโปรแกรม Browser แล้ว ให้ผู้ใช้งานป้อน URL สำหรับเข้าสู่ระบบ (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 เข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

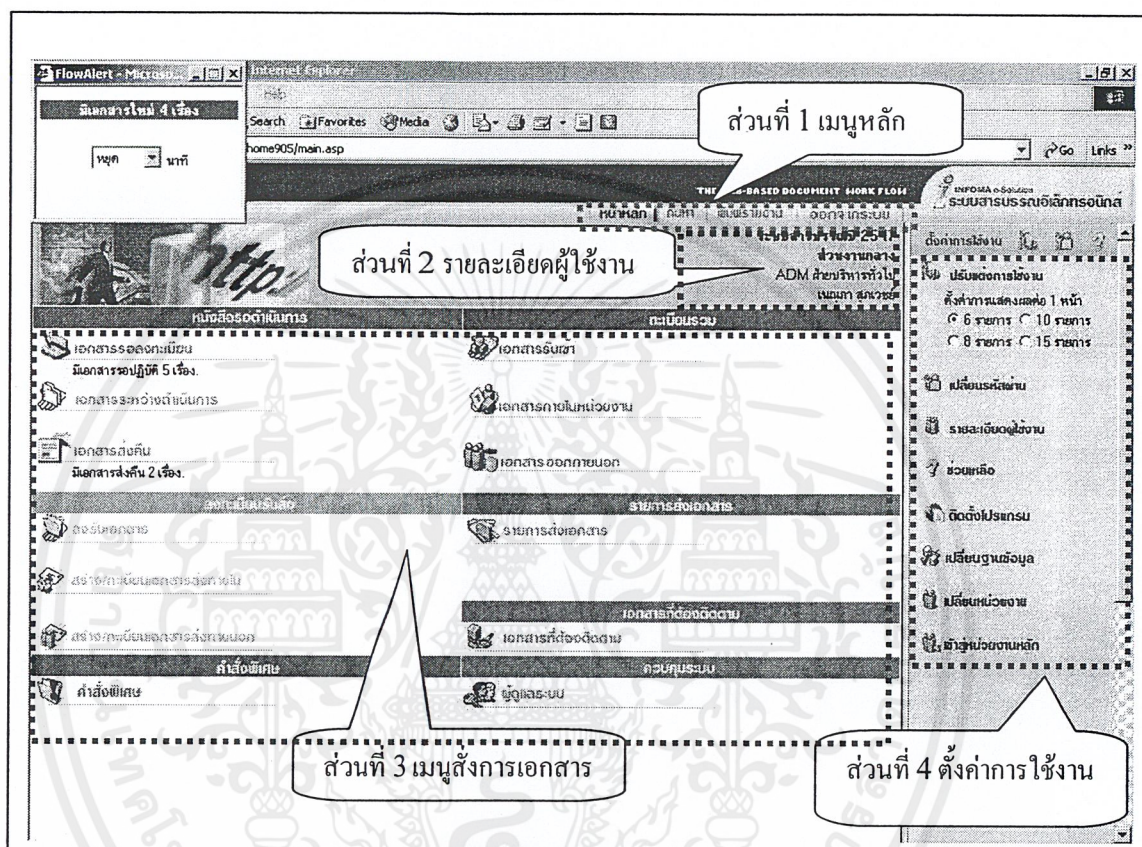
เริ่มต้นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบชื่อและหน่วยงานจากหน้าหลัก หลังจากป้อนชื่อและรหัสผ่านถูกต้อง ระบบจะตรวจสอบสิทธิการใช้งาน (เช่น ปกติ อ่านข้อมูลอย่างเดียว) และระดับในการอ่านเอกสาร รวมทั้งสิทธิในการสืบค้นข้อมูล เช่น คู่มือสารบรรณปกติ ฉบับมาก ๆ จากนั้น ระบบจะแสดงหน้าหลักของระบบ ซึ่งประกอบด้วยเมนูงานต่างๆ และ ชื่อ – หน่วยงานที่ผู้ใช้งานสังกัด ผู้ใช้สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้จาก ส่วนที่ 2 (ดังภาพที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรมเตือนเอกสารใหม่



ขณะเดียวกันระบบจะเปิดโปรแกรมเตือนเอกสารใหม่ (Flow Alert) ซึ่งจะปรากฏอยู่ที่มุมบนด้านซ้าย ของจอภาพ ระบบจะแสดงจำนวนรายการ เอกสารใหม่ที่ยังไม่ลงทะเบียนรับให้ทราบ (สังเกตแถบสีฟ้า) ผู้ใช้สามารถ เลือกเวลาที่ต้องการให้ระบบเตือนได้ (ดังภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 หน้าต่างแสดงเมนูหลัก

ที่มา : <http://www.exelink.com,2551>

การตั้งเวลาเตือน กรณีมีเอกสารใหม่ส่งมาที่หน่วยงาน

ผู้ใช้สามารถเลือกเวลาในการเตือนได้ โดยการกดลูกศรชี้ลง และเลือกเวลาเตือนตามที่กำหนด เช่น 1 นาที 3 นาที 5 นาที หรือ หยุด หากต้องการปิดหน้าจอการเตือน แต่ยังคงให้โปรแกรมทำงานตามที่ตั้งเวลาผู้ใช้สามารถปิดชั่วคราวโดยกดปุ่ม  (Minimize) หรือ กดปุ่ม  เพื่อปิดโปรแกรม โดยการปิดจะไม่ส่งผลกระทบต่อใดๆ กับการทำงานในระบบ

ส่วนประกอบของระบบงาน

หน้าหลัก เป็นหน้าจอแรก หลังจากเข้าสู่ระบบงานสารบรรณ ซึ่งถือเป็นเมนูหลัก ของระบบโดยมีส่วนประกอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

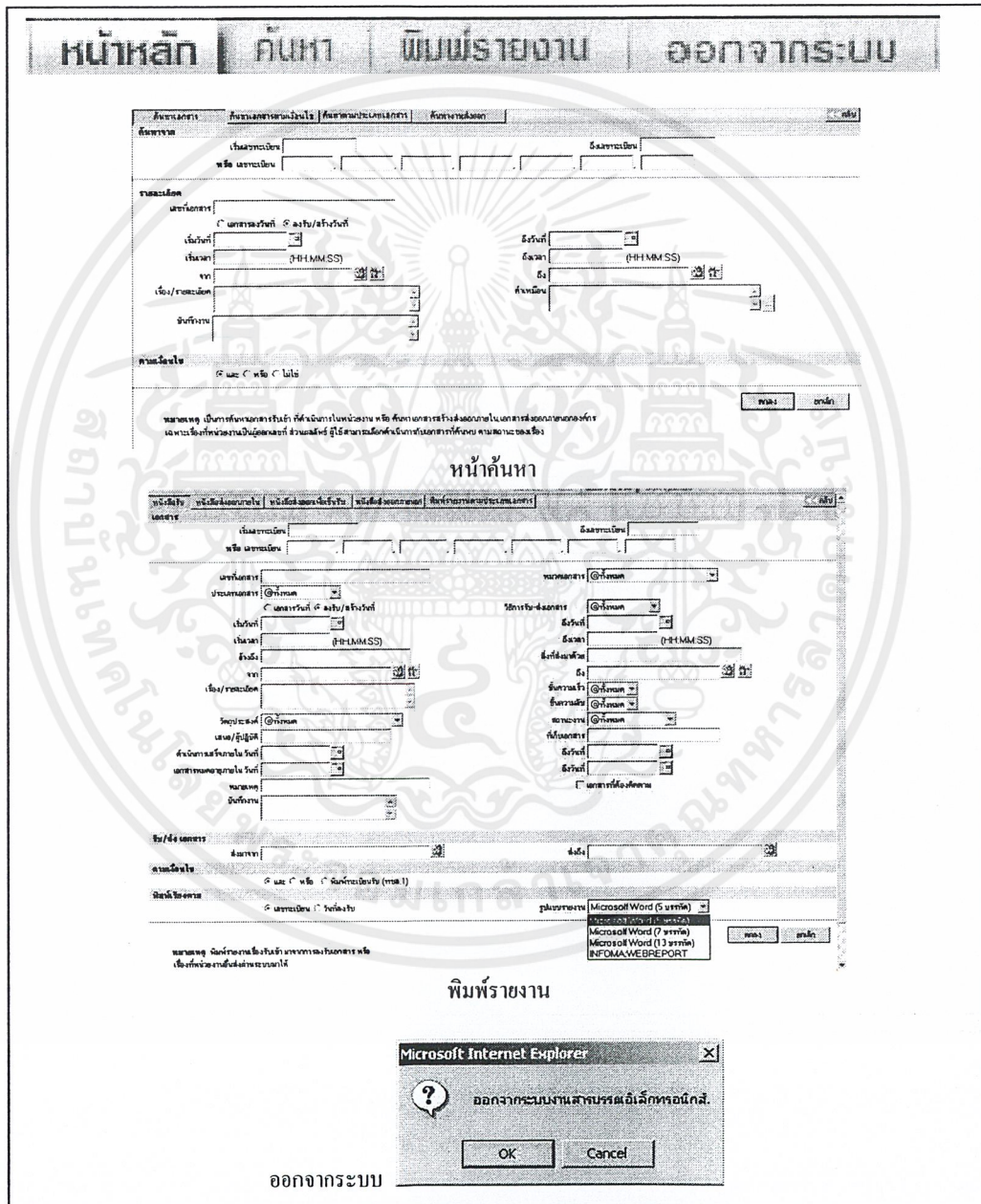
ส่วนที่ 1. เมนูหลัก ประกอบด้วยเมนูหลักทั้งหมดของระบบ ซึ่งจะแสดงอยู่ด้านบน ในตำแหน่งเดิมของทุกๆ หน้าจอ ประกอบด้วย

หน้าหลัก เลือกเมื่อต้องการกลับมาหน้าแรกหรือเมนูหลักของระบบ

ค้นหา เลือกเพื่อเข้าสู่หน้าจอ ค้นหาเอกสารในสมุดงานของหน่วยงาน

พิมพ์รายงาน เลือกเพื่อการพิมพ์รายงานรูปแบบต่างๆ (ประเภทรายงาน)

ออกจากระบบ โดยกลับมาหน้าจอป้อนชื่อและรหัสผ่านใหม่ (ดังภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 แสดงรายละเอียดเมนูของส่วนที่ 1

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2. รายละเอียดผู้ใช้งาน เช่น แจ้งชื่อผู้ใช้ หน่วยงานที่สังกัด และชื่อองค์กร หรือหน่วยธุรกิจ

ส่วนที่ 3. เมนูสั่งการเอกสาร แบ่งเป็น 7 เมนู คือ

1.หนังสือรอดำเนินการ

เอกสารรองลงทะเบียน แสดงเรื่องซึ่งเป็นรายการที่ส่งเข้ามาใหม่ หรือ เรื่องเดิมส่งกลับมา

เอกสารรอดำเนินการ แสดงเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

เอกสารส่งคืน/เรียกคืน แสดงเรื่องที่ต้องตรวจสอบ เนื่องจากมีการตีกลับคืนมาจากผู้รับ

2.ลงทะเบียนรับส่ง

ลงทะเบียนเอกสาร เข้าสู่หน้าจอสำหรับป้อนเอกสารรับเข้าจากภายนอก หน่วยงานของผู้ใช้

สร้าง/ทะเบียนเอกสารส่งภายใน สำหรับป้อนข้อมูลของเรื่องที่ต้องการออกเลขที่เอกสาร ในหน่วยงาน สำหรับเวียนภายในองค์กร หรือ ติดต่อประสานงานในองค์กร (หัวหน้างาน ลงนาม)

สร้าง/ทะเบียนเอกสารส่งภายนอก สำหรับป้อนข้อมูลเพื่อออกเลขที่ส่งออกภายนอกองค์กร (ผู้บริหารลงนาม)

3.คำสั่งพิเศษ

คำสั่งพิเศษ สำหรับการส่งเอกสาร - ปิดงาน เป็นจำนวนมาก หรือพิมพ์รายงานสถิติ

4.ทะเบียนรวม

เอกสารรับเข้า สำหรับแสดงรายการของเอกสารที่เป็นเรื่องรับเข้าจากภายนอก หรือ ลงรับผ่านระบบ (รับเอกสารมาจากหน่วยงานอื่น โดยรับต้นฉบับจากเมนูเอกสารรองลงทะเบียน)

เอกสารภายในหน่วยงาน สำหรับแสดงรายการของเรื่องที่หน่วยงานผู้ใช้ออกเลขที่สำหรับเวียนภายในหรือออกเอกสาร ในนามหน่วยงาน (ลงนามโดยหัวหน้าหน่วยงาน)

เอกสารออกภายนอก สำหรับแสดงรายการของเรื่องที่ออกเลขที่ส่งภายนอกทั้งหมด

5.รายการส่งเอกสาร

งานส่งถึง สำหรับตรวจงานที่ส่งไปหน่วยงานอื่น

6.เอกสารที่ต้องติดตาม

เอกสารที่ต้องติดตาม รวบรวมเอกสารทุกสถานะ (ระหว่างดำเนินการ ส่ง ปิด ตรวจสอบ)ที่กำหนดให้เป็นเอกสารต้องติดตาม

7.ควบคุมระบบ

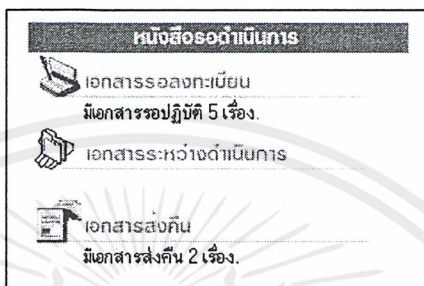
ผู้ควบคุมงาน เมนูจัดการเกี่ยวกับผู้ใช้ หน่วยงาน หรือการตั้งค่าระบบเบื้องต้น

ส่วนที่ 4. การตั้งค่าการใช้งาน

สามารถปรับแต่งการใช้งาน และมีเครื่องมือ และการสลับเปลี่ยนตะกร้างานและฐานข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานในลักษณะ Single Log in

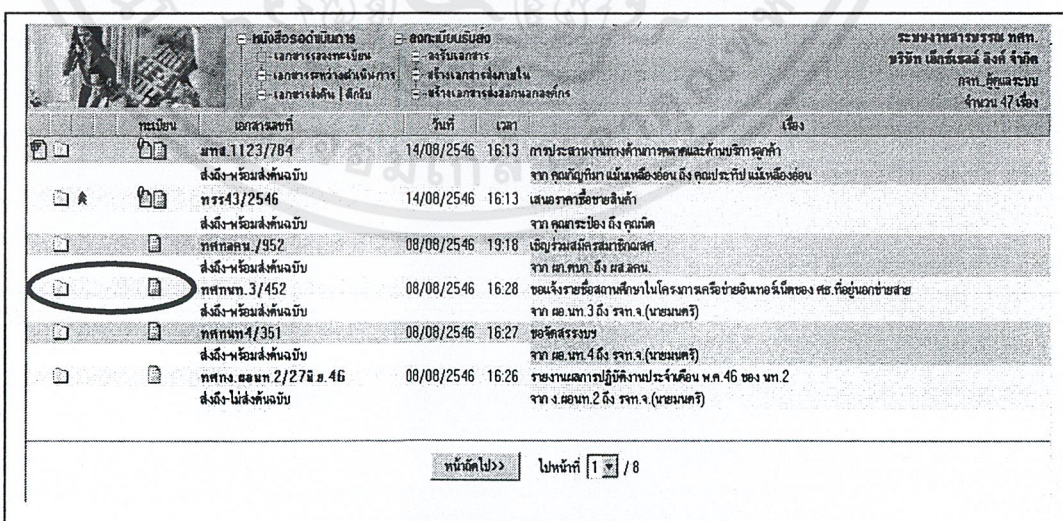
เมนูหนังสือรอดำเนินการ

เมนูหนังสือรอดำเนินการอยู่ในส่วนที่ 3 จะรวบรวมงานรอดำเนินการในลักษณะต่างๆ กัน เป็น 3 เมนู คือ (ดังภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 หน้าจอหนังสือรอดำเนินการ
ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เอกสารรองทะเบียน จะแสดงรายการที่หน่วยอื่นๆ ส่งเอกสารผ่านระบบมาให้ (IN BOX) เช่น งานธุรการส่วนงานกลาง รับเอกสารจากหน่วยงานอื่น และส่งเรื่องมาให้ โดยระบบจะแสดงเฉพาะรายการใหม่ ที่ผู้ใช้อย่างยังไม่ได้รับเลขทะเบียนเอกสาร สังเกตจากช่อง ทะเบียน จะมีเครื่องหมายเป็นรูปกระดาษ เพื่อให้ผู้คลิกเข้าไปดำเนินการรับเอกสารต้นฉบับ จากระบบ หรือ เรื่องเดิมที่เคยส่งให้หน่วยงานอื่นๆ และ หน่วยงานอื่นๆ นั้น ได้รับและ ส่งเรื่องคืนมาให้ สังเกต ระบบจะรับเอกสารให้อัตโนมัติ โดยให้เป็นเลขทะเบียนเดิม สังเกตสถานะเป็น **แฟ้มปิด** (ดังภาพที่ 5)





ภาพที่ 5 เอกสารรองทะเบียน


ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


หมายเหตุ รูปกระดาษ หมายถึง เอกสารที่ยังไม่ลงทะเบียนรับ


“สีฟ้า”  รายการที่จะมีเอกสารฉบับจริงส่งมาให้ด้วย







“สีส้ม”  รายการที่ไม่มีเอกสารฉบับจริงส่งมา โดยผู้ส่งให้ผู้รับ อ่านเอกสารแบบจากระบบ

สัญลักษณ์  หมายถึง รายการนั้นยังไม่ได้เปิดอ่าน (จากการกดดูรายละเอียด)

 หากเป็นสีแดง หมายถึง งานที่เลยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ยังไม่เปิดอ่าน

สัญลักษณ์  หมายถึง รายการนั้นยังไม่ได้เปิดอ่าน (จากการกดดูรายละเอียด)



 เอกสารระหว่างดำเนินการ จะแสดงรายการที่รับเข้ามาในหน่วยงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีเลขทะเบียนแล้ว หรือ เป็นงานสร้าง/ทะเบียนเอกสารส่งภายใน และอยู่ในระหว่างดำเนินการ ยังไม่ปิดงาน ยังไม่จัดส่งไปหน่วยงานใดๆ ระบบจะแสดงข้อมูล ดังเกตสถานะเป็น รูปนาฬิกา (กำลังดำเนินการ) (ดังภาพที่ 6)

	ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง
	7	ทสข-ท.7/2546 หรือส่งต้นฉบับ : เพื่อ ค้ำนินการ	04/09/2546	15:35	ขอเบิกค่าส่วนวิทยากร นายสมหมาย 8,000 บาท จาก ทสข-ท (ดูตามแผนกสารบรรณกลาง) ถึง ผอ.ท.
	2000	กสท-ท.3/2546 ไม่ส่งฉบับสำเนา : เพื่อ ทราบ	04/09/2546	14:31	แจ้งการจัดนิทรรศการ จาก กสทท-ทของบรรณสารสนเทศ ถึง หน่วยงาน
	5	ทสข-ท.5/2546 หรือส่งต้นฉบับ : เพื่อ ทราบ	04/09/2546	13:29	แจ้งใบปลิว 10 เดือน จาก ผอ.ท. ถึง ทสข-ท (ดูตามแผนกสารบรรณกลาง)
	69	สสค1234 หรือส่งต้นฉบับ : เพื่อ ค้ำนินการ	04/09/2546	09:42	มติกรมวินยศ จาก สำนักเลขาฯกรม ถึง กฟผ
	67	ชวค.11/2546 หรือส่งต้นฉบับ : สำเนา เพื่อทราบ	04/09/2546	09:11	หนังสือจากกระทรวงการคลัง ที่ กค201/199 วันที่ 1 กันยายน 2546 เพื่อลงทะเบียนรับ จาก ชวค.ผู้ช่วยผู้ว่าการบริหาร ถึง ทสข-ท
	32	ช.305/2546 ไม่ส่งฉบับสำเนา : เพื่อ ค้ำนินการ	04/09/2546	08:29	แจ้งที่ค้ำนินการรับบัญชีราย-คั้งแต่1ค.ล.46ปีหันไปสพท./ผว.(1แผ่น)นายชจรศักดิ์โพธิกรวานนท์ จาก หมวดหนังสือออก OUT ถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภาพที่ 6 เอกสารระหว่างดำเนินการ

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

★ เอกสารส่งคืน ระบบจะแสดงรายการที่ผิดปกติ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าไปตรวจสอบ โดยสังเกตจำนวนเรื่องที่แจ้งด้านได้ (ดังภาพที่ 7)

	ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง
	70	สค.สค.2/2546 ไม่ส่งฉบับสำเนา : เพื่อปฏิบัติ	04/09/2546	09:56	แจ้งทางค้ำนินการรับความค้ำนินการปฏิบัติงานค้ำนิน จาก สค.สค.(ส่วนกลางฝ่ายชื่อให้ที่ต่างประเทศ) ถึง ผอ.ท
	65	ที่กฟผ.E2000/61/2546 หรือส่งต้นฉบับ : สำเนาเพื่อทราบ	03/09/2546	14:38	การประชุมชี้ก้า APEC จาก กฟผ. ถึง กค

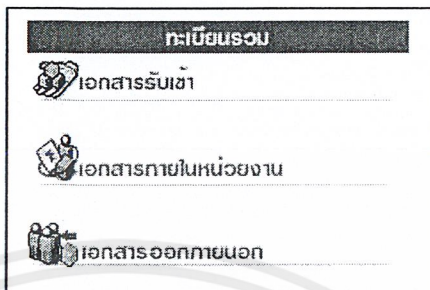
ภาพที่ 7 เอกสารส่งคืน / ตีกลับ

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมนูทะเบียรวม

ประกอบด้วย 3 เมนู ซึ่งแต่ละเมนู จะแสดงเอกสารตามประเภทเมนูที่เลือก เช่น งานรับเข้า งานสร้างส่งภายใน หรือ งานสร้างส่งภายนอก (ดังภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 หน้าจอทะเบียรวม

ที่มา : <http://www.exelink.com, 2551>

เมนูเอกสารรับเข้า รวมงานรับเข้าทุกสถานะ(ระหว่างดำเนินการ ส่ง ปิด ตรวจสอบ ฯลฯ)(ดังรูปที่9)
 เมนูเอกสารภายในหน่วยงาน รวมงานสร้างส่งภายในทุกสถานะ (ระหว่างดำเนินการ ส่ง ปิด ตรวจสอบ ฯลฯ) สังเกตได้จากสัญลักษณ์เอกสารสร้างส่งภายใน (ดังภาพที่10) เมนูเอกสารออกภายนอกรวมงานสร้างส่งภายนอกสังเกตจากสัญลักษณ์เอกสารสร้างส่งภายนอก (ดังภาพที่ 11)

สถานะ	เลขที่เอกสาร	วันที่	เวลา	เรื่อง
1	ศษ0507/ว576	23/02/2547	21:21	รับสมัครงานวิชาคณิตศาสตร์
112	ส่งถึง-พร้อมส่งทันฉบับ สหภาพองค์กรชัย 04/02/2547 ----สืบ	16/02/2547	11:13	จาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ถึง รองคณบดีมหาวิทยาลัย
111	ศษ 0512.52/020/2547	16/02/2547	11:12	แจ้งกำหนดการนิเทศการโรงเรียนพรสวรรค์ วันพฤหัสบดีที่ 12 ก.พ. 47
110	ส่งถึง-พร้อมส่งทันฉบับ ศษ0521.2/53521	16/02/2547	11:11	จาก โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ถึง คณะบดี ขอเชิญเชิญร่วมในพิธีเปิดทางแข่งขันกีฬาภายในของบุคลากรนราว ครั้งที่ 26 วันที่ 20 ก.พ. 47 เวลา 14.00 น. ณ สนามกีฬา
109	ศษ0512/1255	16/02/2547	11:09	จาก สำนักงานบริหารงานบุคคล ถึง หัวหน้างาน โครงการ/กิจกรรมร่วมงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล
108	ศษ0503(3)/ว.97	16/02/2547	11:06	เฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 12 ส.ค. 47 ให้หน่วยงาน จัดโต๊ะหมู่บูชา จัดนิทรรศการ ประกวด แข่งขัน หากมีการเสนอ ให้จัดทำ ฉบับที่ศษ เล่มที่พระยศ จาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ถึง อธิการบดี

ภาพที่ 9 เมนูเอกสารรับเข้า

ที่มา : <http://www.exelink.com, 2551>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		ทะเบียนรวม				ระบบสารบรรณปี 2547	
		เอกสารรับเข้า				ส่วนงานกลาง	
		เอกสารภายในหน่วยงาน				ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป/แผนกฯ สาขาฯ	
		เอกสารนอกหน่วยงาน				จำนวน 5 เรื่อง	
	ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง		
☐	135	วท5401.0100 (ย)/135/2547 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	21:36	การรับของวิทยากรพิเศษ Dr.Richard J.Roberts นายแพทย์รางวัลโนเบลสาขาทางการแพทย์ ซึ่งมอบบรรยาย เรื่อง The discovery of splits genes วันที่ 6 มี.ค. 47 เวลา 9.00-11.00 จาก ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป ถึง ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์		
☉	137	วท5401.0100 (ย)/137/2547 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	21:06	จัดสรรตารางใหม่สำหรับงานทำบุญประจำปี		
☐	136	วท5401.0100 (ย)/136/2547 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	21:04	ขอความร่วมมือในกิจกรรมรักษาความสะอาดภายในงานทำบุญประจำปี		
☑	135	วท5401.0100 (ย)/135/2547 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	20:43	จาก ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป ถึง ทุกหน่วยงาน การรับของวิทยากรพิเศษ Dr.Richard J.Roberts นายแพทย์รางวัลโนเบลสาขาทางการแพทย์ ซึ่งมอบบรรยาย เรื่อง The discovery of splits genes วันที่ 6 มี.ค. 47 เวลา 9.00-11.00 จาก ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป ถึง ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์		
★	134	วท5401.0100 (ย)/134/2547 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	20:37	ขอเชิญร่วมฟังบรรยายทางวิชาการ เรื่อง การเขียนการสอบที่ให้ผู้รับเป็นศูนย์กลาง บรรยาย โดย วิทยากรจากคณะครุศาสตร์ จุฬาราชมนตรี เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้อง 707 อาคารชมรมราษฎร จาก ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป ถึง ทุกหน่วยงาน		

ภาพที่ 10 เมนูเอกสารภายในหน่วยงาน

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

		ทะเบียนรวม				ระบบสารบรรณปี 2547	
		เอกสารรับเข้า				ส่วนงานกลาง	
		เอกสารภายในหน่วยงาน				GAF งานสารการณฯ ของงาน	
		เอกสารนอกหน่วยงาน				จำนวน 7 เรื่อง	
	ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง		
☉	7	วท5401/5401.1300 (ย)/7 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	21:03	แผนงบประมาณปี 2548		
☐	6	วท5401/5401.0600 (ย)/6 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	21:01	จาก ผู้อำนวยการ ถึง คณะกรรมการคลัง		
☉	5	วท5401/5401.0101 (ย)/5 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	20:58	นำส่งรายงานการศึกษา รหัส DNA โยวีตินดา จาก สวทช. ถึง นักวิชาการพันธุวิศวกรรม		
☉	4	วท5401/5401.0101 (ย)/4 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	20:55	สัญญาณรบกวนของเอกสาร เลขที่ 2152-2547 จาก สวทช. ถึง บริษัท Xerox		
☉	3	วท5401/5401.0600 (ย)/3 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	20:52	ขอชมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รุ่นที่ 2 วันที่ 13-15 พ.ค. 2547 จำนวน 50 ท่าน จาก สวทช. ถึง บริษัทอีทีเอส ดิจิทัล จำกัด		
☐	2	วท5401/5401.0600 (ย)/2 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	23/02/2547	20:51	การรับของวิทยากรพิเศษจากทางแพทย์ Dr.Richard J.Roberts ซึ่งมอบบรรยายเรื่อง The discovery of splits genes วันที่ 6 มี.ค. 47 เวลา 9.00-11.00 จาก สวทช. ถึง คณะกรรมการคลัง		
☐					การส่งงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA จาก ผู้อำนวยการ ถึง การประชาสัมพันธ์		

ภาพที่ 11 เมนูเอกสารออกภายนอก

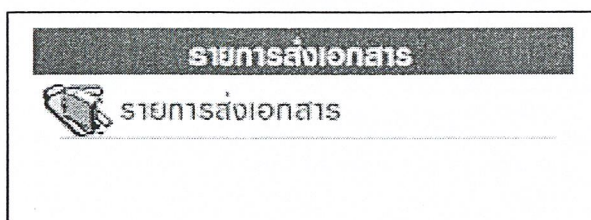
ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เมนูรายการส่งเอกสาร

รวบรวมรายการเอกสารทุกประเภท ที่ผู้ใช้ส่งให้หน่วยงานอื่น สำหรับตรวจสอบการรับเอกสาร การดำเนินงาน และสำหรับดึงเอกสารกลับ (ดังภาพที่ 12) ทั้งนี้ สถานะเอกสาร และเลขทะเบียนในหน้านี้ เป็นของหน่วยงานที่ผู้ใช้ส่งให้ สังเกตได้จากชื่อหน่วยงานส่งถึง จากภาพสังเกตุเห็นว่า เรื่องเดียวกัน ส่งถึงหลายหน่วยงาน ระบบจะแสดงรายการเอกสารของผู้รับทั้งหมด

เมนูรายการส่งเอกสาร แสดงรายการเอกสารที่ส่งถึงหน่วยงานต่างๆ แสดงสถานะ และเลขทะเบียนของผู้รับเอกสาร แสดงเอกสารทุกประเภทของผู้ใช้ สังเกตสัญลักษณ์ประเภทเอกสารสร้างส่งภายใน ☉ สร้างส่งภายนอก ☉ หากเป็นเอกสารรับเข้า ไม่มีสัญลักษณ์ (ดังภาพที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 12 แสดงหน้าจอรายการส่งเอกสาร


ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

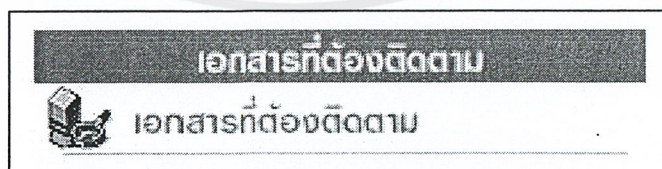
ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง
	ศส0503(3)/ว.97	25/02/2547	20:52	โครงการ/กิจกรรมร่วมงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 12 ส.ค. 47 โทษหน่วยงาน จัดโดยศูนย์ฯ จิตใต้หมื่นบุษย จิตใต้หมื่นบุษย จิตใต้หมื่นบุษย ประจวบฯ แข่งขัน ทรมานวารสาร ให้จิตใต้หมื่นบุษย เติมนิพนธ์
2	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ วท5401.0100 (น)/135/2547	23/02/2547	21:08	ส่งถึง PD งานบริหารบุคคล การรับของวิทยานิพนธ์ Dr.Richard J.Roberts นายแพทย์รางวัลในสาขาทางการแพทย์ ซึ่งจะมาบรรยาย เรื่อง The discovery of splits genes วันที่ 6 มี.ค. 47 เวลา 9.00-11.00
	ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ วท5401.0100 (น)/134/2547	23/02/2547	20:40	ส่งถึง ICD ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ขอเชิญร่วมฟังบรรยายทางวิชาการ เรื่อง การเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง บรรยาย โดย วิทยากรจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้อง 707 อาคารบรมราชกุมารี
	ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ วท5401.0100 (น)/134/2547	23/02/2547	20:40	ส่งถึง ACC งานวิจัย ขอเชิญร่วมฟังบรรยายทางวิชาการ เรื่อง การเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง บรรยาย โดย วิทยากรจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้อง 707 อาคารบรมราชกุมารี
	ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ วท5401.0100 (น)/134/2547	23/02/2547	20:40	ส่งถึง ACF ฝ่ายวิจัยและประกัน ขอเชิญร่วมฟังบรรยายทางวิชาการ เรื่อง การเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง บรรยาย โดย วิทยากรจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้อง 707 อาคารบรมราชกุมารี
85	ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ วท5401.0100 (น)/134/2547	23/02/2547	20:40	ส่งถึง APEC โครงการศูนย์ศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ในอาเซียน ขอเชิญร่วมฟังบรรยายทางวิชาการ เรื่อง การเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง บรรยาย โดย วิทยากรจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้อง 707 อาคารบรมราชกุมารี
	ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ			ส่งถึง BLD ฝ่ายอาคารสถานที่

ภาพที่ 13 เมนูรายการส่งเอกสาร

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เมนูเอกสารที่ต้องติดตาม

รวบรวมเอกสารทุกสถานะที่กำหนดให้เป็นเอกสาร “ติดตามการทำงาน” (ดังภาพที่ 14) สามารถกำหนดได้จากเมนู แก้ไข บันทึกรงาน และเมนูส่งเอกสารจะมีสัญลักษณ์ ติดตามงาน  แสดงรายการเอกสารทุกประเภท ที่กำหนดให้เป็นเอกสารติดตามการทำงาน (ดังภาพที่ 15)



ภาพที่ 14 แสดงหน้าจอเอกสารที่ต้องติดตาม

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง
25	สนบ.พร.1036/2546 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	05/01/2547	13:15	ขอให้พิจารณาเสนอชื่อบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเข้าร่วมโครงการ จาก สขงงานพัฒนาศึกษาฯ ส่วนบริหารศึกษากลาง สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถึง คณบดีคณะอักษรศาสตร์
54	ศษ0512/301 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	19/01/2547	15:08	ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นเกียรติยศแก่คุณภคกรณ์ ประจำปี 2547 ให้เสนอชื่อภายใน 30 ม.ค. 47 จาก สขงงานทะเบียนและจัดการ ส่วนบริหารงานบุคคล สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถึง หน่วยงาน
99	ศษ0512.3 วร./241 ส่งถึง-พร้อมส่งคืนฉบับ	16/02/2547	10:47	การรับพนักงานที่ทุนประจวบและสายผลงานทางวิชาการในระดับนายวิชาศึ กักหนการส่งใบสมัครและรูปประเภทต่างๆ จาก สำนักบริหารวิชาการ ถึง คณบดี

ภาพที่ 15 เมนูเอกสารที่ต้องติดตาม

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

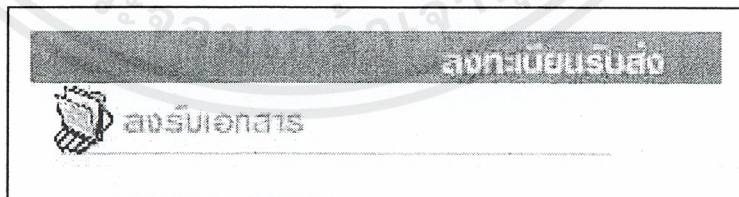
การลงรับเอกสาร

กรณีมีเอกสารส่งเข้ามาในหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กร หรือ เอกสารจากหน่วยงานนอกองค์กร เช่น เอกสารเวียนจากภายนอก ซึ่งสามารถรับได้ 2 วิธี

1. ป้อนข้อมูลรายละเอียดเอกสารใหม่ทั้งหมด (ดังภาพที่ 16)
2. รับเอกสารผ่านระบบ (รับเอกสารต้นฉบับ จากเมนู งานรอลงทะเบียน/รอผู้ปฏิบัติ)

1. การลงรับเอกสาร โดยป้อนข้อมูลรายละเอียดเอกสารใหม่ ทั้งหมด

เอกสารจากภายนอกที่ส่งเข้ามาใน องค์กร โดยผ่านหน่วยงานสารบรรณกลาง หรือเอกสาร ที่หน่วยงานภายนอก องค์กร ส่งตรงมายังหน่วยงานภายใน หรือรับเรื่องจากหน่วยงานที่ไม่มีระบบงานสารบรรณติดตั้ง (ไม่ส่งเอกสารผ่านระบบ) ผู้ใช้สามารถลงรับเอกสาร โดยต้องป้อนข้อมูลรายละเอียดเอกสาร ที่ หน้าหลักและเมนูลงรับเอกสาร หลังจากเลือกระบบจะแสดงแบบฟอร์มให้ป้อนรายละเอียด เพื่อใช้ในการอ้างอิง หรือ เรียกค้นเอกสาร ป้อนรายละเอียดเอกสาร เท่าที่มี หากไม่มี สามารถเว้นว่างไว้ ยกเว้นข้อมูลในช่องสีแดง ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานของเอกสารแต่ละฉบับ เพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลต่อไป (ดังภาพที่ 17)



ภาพที่ 16 แสดงหน้าจอลงรับเอกสาร

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทะเบียนรับ ← กลับ	
ประเภทเอกสาร <input type="text" value="รับเอกสารเข้า"/>	เลขทะเบียน <input type="text"/>
เลขที่เอกสาร <input type="text"/>	จำนวน <input type="text" value="1"/> หมายเลข <input type="text"/>
ลงวันที่ <input type="text" value="26/02/2547"/>	วันที่รับ <input type="text" value="26/02/2547"/>
อ้างอิง <input type="text"/>	เวลาที่รับ <input type="text" value="21:22:10"/>
สิ่งที่ส่งมาด้วย <input type="text"/>	ชั้นความเร็ว <input type="text" value="ปกติ"/>
จาก <input type="text"/>	ชั้นความลับ <input type="text" value="ปกติ"/>
ถึง <input type="text"/>	หมวดเอกสาร <input type="text" value="หนังสือทั่วไป"/>
เรื่อง <input type="text"/>	วิธีการรับ-ส่งเอกสาร <input type="text" value="นำส่ง"/>
รายละเอียด <input type="text"/>	
<hr/>	
วัตถุประสงค์ <input type="text" value="เพื่อดำเนินการ"/>	อายุเอกสาร <input type="text"/>
นำเสนอ/ผู้ปฏิบัติ <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> ติดตามผลการทำงาน
ที่เก็บเอกสาร <input type="text"/>	ดำเนินการเสร็จวันที่ <input type="text"/>
หมายเหตุ <input type="text"/>	
<input type="button" value="สร้าง"/> <input type="button" value="ยกเลิก"/> <input type="button" value="สร้างและเก็บค้นแบบข้อความ"/>	


ภาพที่ 17 เมนูลงรับเอกสาร


ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

2. การลงรับเอกสาร โดยรับเอกสารผ่านระบบ (รับเอกสารต้นฉบับ)

เป็นการลงรับเอกสาร อีกวิธีที่ระบบช่วยลดขั้นตอนการป้อนรายละเอียดเรื่อง ซึ่งให้ผู้ใช้ทำงานง่าย และรวดเร็วขึ้น ผู้ใช้ไม่ต้องป้อนรายละเอียดเอกสาร เพียงแต่เอกสารที่จะลงรับ ต้องเป็นเอกสารที่หน่วยงานภายในองค์กร ได้ใช้ระบบสารบรรณ ส่งเรื่องผ่านมาให้หน่วยงานของผู้รับ โดยตัวเรื่องที่ส่งมาจะรวมอยู่ภายใต้ หน้าหลัก เมนูหนังสือรอดำเนินการ (ดังภาพที่ 18) (สังเกตจำนวนเรื่องมาใหม่ ได้เมื่องานรอลงทะเบียน) ผู้ใช้สามารถตรวจสอบเอกสารได้สะดวก

เมื่อกดเข้ามาจากเมนู ระบบแสดงรายการเอกสารใหม่ รอลงทะเบียน (ยังไม่มีเลขทะเบียน) ระบบจึงกำหนดสัญลักษณ์เลขทะเบียนเป็นรูปกระดาษ โดย กระดาษ

“สีฟ้า”  แสดงรายการที่จะมีเอกสารฉบับจริงส่งมาให้ด้วย เมื่อได้รับต้นฉบับแล้ว จึงจะลงทะเบียน

“สีส้ม”  แสดงรายการที่ไม่มีเอกสารฉบับจริงส่งมา โดยผู้ส่งให้ผู้รับ อ่านเอกสารแนบจากระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในหน้าจอ เอกสารลงทะเบียน ผู้ใช้สามารถตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ เช่น อ่านเอกสารแนบ ดูรายละเอียด หรือติดตามขั้นตอนการทำงาน ก่อนการลงทะเบียนเอกสารผ่านระบบ โดยคคที่เครื่องหมายกระดาษ ที่รายการที่ต้องลงทะเบียน ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องผู้ใช้กดปุ่ม **รับต้นฉบับ** เพื่อเริ่มขั้นตอนการลงทะเบียนเอกสาร หรือ กดปุ่ม << กลับ สำหรับ ไปหน้าจองานลงทะเบียน หากยังไม่ต้องการรับเอกสารตอนนี้หลังจากผู้ใช้งานกดปุ่ม **รับต้นฉบับ** ระบบจะแสดงหน้าจอพร้อม ทั้งแจ้งวันที่และเวลา เลขทะเบียนล่าสุดให้ก่อน ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงเลขทะเบียนได้เอง เช่น อาจจะเปลี่ยนเป็น 5.10 (เป็นเลขทศนิยม 2 หลัก) หรือ กดตกลง เพื่อรับเลขทะเบียนที่ระบบกำหนดมาให้ และแสดงหน้าผลการลงทะเบียนเอกสาร (ดังภาพที่ 18)

The screenshot displays the document registration system interface. At the top, there are navigation tabs: หน้าหลัก, ค้นหา, พิมพ์รายงาน, and ออกรายการแบบ. Below this is a header section with checkboxes for document types (e.g., เอกสารลงทะเบียน, เอกสารลงทะเบียน) and a section for 'ระบบงานสารบรรณ' (Document Management System) with options like 'จำนวนกลาง' and 'จำนวน 5 เรื่อง'.

The main part of the screenshot is a table listing documents. The table has columns for 'ทะเบียน' (Registration No.), 'เอกสารเลขที่' (Document No.), 'วันที่' (Date), 'เวลา' (Time), and 'เรื่อง' (Subject). The first row shows a document with registration number '5', document number 'ECL470621/65', date '07/03/2547', and time '14:09'. The subject is 'นัดหมายการทำ SQL Tuning สำหรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จาก บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด ถึง ผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกท่าน'.

Below the table, there is a detailed view of the selected document. It shows the document number 'ECL470621/65', registration date '21/06/2547', and subject 'นัดหมายการทำ SQL Tuning สำหรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์'. There are input fields for 'ได้เอกสารวันที่' (Received document date) and 'เวลา' (Time), with the date '07/03/2547' and time '14:36:28' entered. A dropdown menu for 'เลขทะเบียน' (Registration No.) shows '5' selected.

At the bottom, there is another navigation bar with checkboxes for document types and a section for 'ระบบงานสารบรรณ' with options like 'จำนวนกลาง' and 'จำนวน 5 เรื่อง'.

ภาพที่ 18 การลงทะเบียนเอกสารผ่านระบบ

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การค้นหาเอกสาร

เอกสารที่หน่วยอื่นๆ ส่งเข้ามาในหน่วยงาน หรือ ผู้ใช้ในหน่วยงานลงรับเอกสารเรื่องใหม่ ตลอดจนสร้างเอกสารแบบต่างๆ ขึ้นเองเพื่อทำการส่งเวียนหน่วยงานอื่นๆ เมื่อต้องการค้นหาเอกสารในตระกร้าหน่วยงานของตนเอง สามารถทำได้โดยการกด เมนู “ค้นหา” ใน หน้าหลัก ระบบ จะให้ผู้ใช้ป้อนข้อมูลที่ต้องการค้นหา ตามรายการ (ดังภาพที่ 19) โดยที่ผู้ใช้จะต้องป้อนรายละเอียด บางส่วนเพื่อเป็นข้อมูล ในหน้าจอค้นหาเอกสาร เพื่อให้ระบบค้นหาข้อมูลตามข้อกำหนดหลังจาก ป้อนข้อมูลเบื้องต้น ตอบ ตกลง เพื่อให้ระบบเริ่มค้นหา ข้อมูลตามข้อกำหนด และเมื่อระบบพบ ข้อมูลตามต้องการ จะแสดงรายการบนจอภาพ (ดังภาพที่ 20) ผู้ใช้กดที่เลขทะเบียนในรายการที่ต้อง สั่งการ โดยระบบจะแสดงรายละเอียดของเอกสาร ตามรายการที่เลือก

ค้นหาเอกสาร ค้นหาเอกสารตามเงื่อนไข ค้นหาตามประเภทเอกสาร

เอกสาร

เริ่มเลขทะเบียน _____ ถึงเลขทะเบียน _____

หรือ เลขทะเบียน _____

เลขที่เอกสาร _____

เอกสารลงวันที่ ลงรับ/สร้างวันที่

เริ่มวันที่ _____ ถึงวันที่ _____

เริ่มเวลา @ทั้งหมด ▼ ถึงเวลา @ทั้งหมด ▼

จาก _____ ถึง _____

เรื่อง/รายละเอียด _____

ตามเงื่อนไข และ หรือ

ค้นหา ยกเลิก

หมายเหตุ เป็นการค้นหาเอกสารรับเข้า ที่ดำเนินการในหน่วยงาน หรือ ค้นหา เอกสารสร้างส่งออกภายใน เอกสารส่งออกภายนอกองค์กร เฉพาะเรื่องที่หน่วยงานเป็นผู้ออกเลขที่ ส่วนผลลัพธ์ ผู้ใช้สามารถเลือกดำเนินการกับเอกสารที่ค้นหา ตามสถานะของเรื่อง

ภาพที่ 19 รับข้อมูลสำหรับค้นหา

ที่มา : <http://www.exelink.com, 2551>

ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง
4	สป14/2546	14/05/2546	14:53	ขอเชิญประชุมเรื่อง "ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จาก ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส สำนักประธานฯ ถึง ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส สำนักประธานฯ
5	สป5/2546	14/05/2546	14:02	นัดวันจัดอบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จาก ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส สำนักประธานฯ ถึง ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
4	สป4/2546	07/05/2546	10:56	ขอให้ส่งวาระการประชุมMCที่จะประชุมในวันที่ 7 พ.ค. 2546 จาก ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส สำนักประธานฯ ถึง Board MC
3	Excelink460330	02/05/2546	15:46	ขอรายงานความคืบหน้าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการจัดผังโครงสร้างขององค์กร จาก Excelink ถึง คุณประมุข
1	คำสั่งMIB1/2546	02/05/2546	14:28	เอกสารประกอบชีวิต จาก ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส สำนักประธานฯ ถึง ทุกหน่วยงาน
2	สป2/2546	02/05/2546	11:05	แนวทางการออกเลขที่หนังสือที่ใช้ในกลุ่มสิ่งพิมพ์หลวงของรัฐ จาก คุณสุวิมล ถึง ทุกหน่วยงาน

หน้าถัดไป >> ไปหน้าที่ 1 / 2

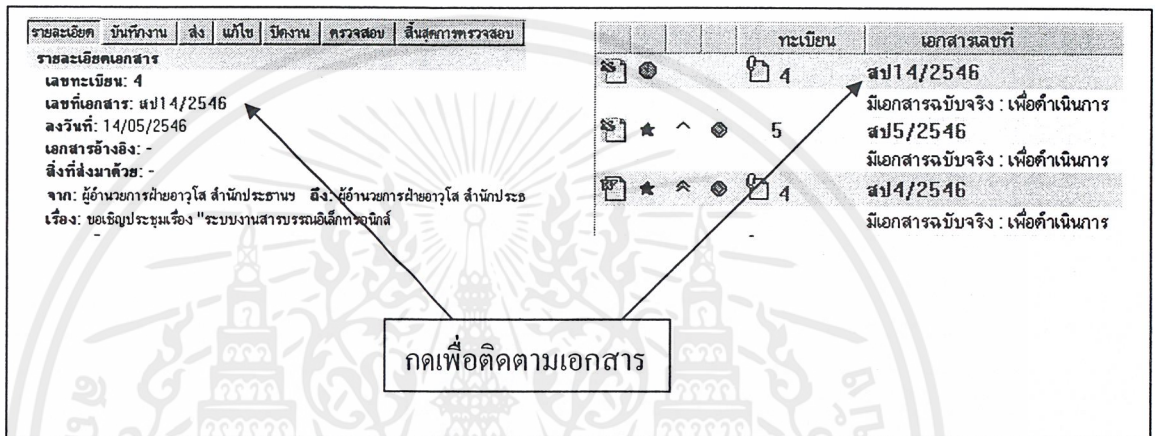
ภาพที่ 20 แสดงรายการค้นหาตามข้อกำหนด

ที่มา : <http://www.exelink.com, 2551>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การติดตามเอกสาร

หน่วยงานแต่ละหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร สามารถติดตามการดำเนินงานตามหน้าที่ของตนกับเอกสาร ซึ่งระบบจะเป็นผู้รวบรวม ลำดับขั้นตอนการทำงาน ให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงขั้นตอนตั้งแต่ต้น จนถึงปัจจุบันให้ทราบ โดยผู้ใช้กดที่เลขที่เอกสารของแต่ละรายการในหน้าจอ รายการเอกสาร หรือ หน้าจอรายละเอียดเอกสาร หลังจากกดเลขทะเบียนรายการที่ต้องการติดตาม ระบบจะแสดงหน้าจอขั้นตอนการไหลเวียนของเอกสาร ตามหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน (ดังภาพที่ 21)



ภาพที่ 21 การติดตามเอกสาร

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

- 1 **ดูบันทึกการปฏิบัติงานในหน่วยงาน**
ระบบจะแสดงข้อมูลการทำงานของหน่วยงาน การลงรับ สร้างเอกสาร – รับต้นฉบับ บันทึกงาน
- 2 **ดูบันทึกการปฏิบัติงาน หรือ กดที่เลขที่เอกสาร**
ระบบจะแสดงข้อมูลการทำงานให้ทุกขั้นตอนที่เอกสารผ่าน รวมทั้งการแก้ไขข้อมูลเอกสารที่เกิด บันทึกการทำงาน บันทึกคำสั่งการ ซึ่งในการแสดงผลระบบจะแจ้งวันที่และเวลา โดยเรียงลำดับเหตุการณ์ที่เกิดก่อนหลัง รวมทั้งผู้ดำเนินการในแต่ละเหตุการณ์
- 3 **ดูบันทึกแบบตาราง**
ระบบจะแสดงข้อมูลการทำงานของหน่วยงาน การลงรับ สร้างเอกสาร – รับต้นฉบับ บันทึกงาน
- 4 **ดูบันทึกการปฏิบัติงาน หรือ กดที่วันที่ส่ง/สร้างเอกสาร**
ระบบจะแสดงข้อมูลการทำงานระหว่างหน่วยงานที่รับ-ส่งเอกสาร (ดังภาพที่ 22)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ติดตามงาน		ดูบันทึกการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ดูบันทึกการปฏิบัติงาน ดูบันทึกแบบตาราง กลับ				
เลขที่เขียน: 230	เอกสารเลขที่: ที่ศร0512.41/ว26	← 2		↑ 1	↑ 2	↑ 3
ลงวันที่: 05/04/2547	อ้างอิง: -	ประเภทเอกสาร: รัตนเอกสาร				
จาก: สำนักงานสาธารณสุข สถาบันวิทยบริการ	ถึง: ทุกหน่วยงาน	สถานะ: เสร็จแล้ว				
เรื่อง: ขอเชิญเข้าร่วมการสัมมนาทางไกล เรื่อง Global GDLN on Scaling up Poverty Reduction : Access to Services, Health-Thailand วันที่ 28 เม.ย.2547 เวลา14.00-17.00น. ห้องประชุม E-Learning ชั้น3 สถาบันวิทยบริการ						
หมายเลข	วันที่	เวลา	ผู้ส่ง	ผู้รับ	การปฏิบัติงาน	
✓ 230	22/04/2547	14:30:19	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	ลงรับเอกสาร	
☐ -	24/04/2547	14:02:51	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	GAF งานธุรการ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ	
☐ -	24/04/2547	14:02:51	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	ACF ฝ่ายบัญชีและการเงิน	ส่งถึง-หรือส่งต้นฉบับ	
✓ 322	24/04/2547	14:02:51	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	PBD ฝ่ายแผนและงบประมาณ	ส่งถึง-หรือส่งต้นฉบับ	
☐ -	24/04/2547		ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	TR งานฝึกอบรม	ส่งถึง-หรือส่งต้นฉบับ	
☐ -	24/04/2547		ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	IRS งานวิเทศสัมพันธ์	ส่งถึง-หรือส่งต้นฉบับ	
☐ 57	24/04/2547		ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	RDCIงานวิจัยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ฯ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ	
☐ -	24/04/2547		ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	RDII งานวิจัยซอฟต์แวร์ ฯ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ	
☐ -	24/04/2547		ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	ICD ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ	
☐ 8	24/04/2547	14:02:51	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	ODG สำนักผู้อำนวยการ	ส่งถึง-หรือส่งต้นฉบับ	
☐ 127	24/04/2547	14:02:51	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	MIS ซุทธา ศูนย์คอมพิวเตอร์	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ	
☐ 230	24/04/2547	14:07:14	PBD ฝ่ายแผนและงบประมาณ	ADM ฝ่ายบริหารทั่วไป	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ	

ภาพที่ 22 หน้าติดตามงานเอกสาร

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

การพิมพ์รายงาน

ก่อนการสั่งพิมพ์รายงาน เครื่องที่สั่งพิมพ์จะต้องติดตั้ง โปรแกรมเพิ่มเติม ก่อนการสั่ง โดยโปรแกรมที่ติดตั้งนี้ จะช่วยจัดการเรื่องการพิมพ์ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ ผู้ใช้เลือก เมนู พิมพ์รายงาน ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับเลือก ประเภทของรายงาน รวมแบบฟอร์ม ป้อนข้อมูล สำหรับใช้เป็นข้อกำหนดในสั่งพิมพ์รายงาน (ดังภาพที่ 23)

รูปแบบรายงาน ตามเมนูที่ปรากฏ

- หนังสือรับ พิมพ์รายงาน เรื่องที่เป็นเอกสารรับเข้า หรือลงรับเข้ามาในหน่วยงาน
- หนังสือส่งออกภายใน พิมพ์รายงาน เรื่องที่หน่วยงานสร้าง หรือออกเลขที่ภายใน
- หนังสือส่งออกเพื่อเซ็นรับ พิมพ์รายงาน เรื่องที่ส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร
- หนังสือส่งภายนอกองค์กร พิมพ์รายงาน เรื่องที่สร้างหรือออกเลขที่ส่งภายนอกองค์กร
- พิมพ์รายงานตามประเภทเอกสาร พิมพ์รายงาน เฉพาะประเภทที่กำหนดเพิ่มเติม

ส่วนข้อกำหนดในการสั่งพิมพ์ สามารถกำหนดได้ตามช่องป้อนข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการรายการ และเลือกผลลัพธ์ของข้อมูล ให้พิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ หรือ โปรแกรม Microsoft Word ได้ โดยระบบจะกำหนดค่าเริ่มต้นให้รูปแบบรายงานเป็น Microsoft Word จากนั้นตอบตกลง เพื่อส่งพิมพ์รายการของข้อมูล (ดังภาพที่ 24)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 23 หน้าจอสำหรับพิมพ์รายงาน

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

ภาพที่ 24 หน้าจอแสดงข้อกำหนดในการพิมพ์

ที่มา : <http://www.exelink.com>, 2551

ประโยชน์ที่จะได้รับจากโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. รองรับการรับ-ส่งเอกสารในหน่วยงานที่ใช้ และไม่ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526
2. ลดเวลาและขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ควบคุมการสำเนาเอกสาร รับ-ส่งเอกสารได้รวดเร็ว
3. ช่วยในการลงทะเบียนรับ และส่งเอกสาร สามารถติดตามเอกสารและการทำสำเนาเอกสาร
4. ช่วยลดภาระงานฝ่ายสารบรรณในการออกเลขที่เอกสารส่งออกภายนอก ด้วยการออกเลขผ่านระบบ 24 ชม. โดยสามารถควบคุมการใช้เลขที่เอกสารได้ (Optional)
5. ทำให้การพิมพ์รายงานหนังสือรับเข้า หนังสือส่งออก สมุดรับส่งเอกสาร รายงานตามประเภทเอกสารรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้
6. ช่วยสร้างมาตรฐานการดำเนินงานเอกสารให้แก่องค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้ในการบริหารการรับ-ส่งเอกสารของโรงพยาบาลสระบุรี ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาจากผู้ใช้โปรแกรม เนื่องจากบางระบบของโปรแกรมที่ผู้ใช้อาจไม่ได้ใช้เป็นประจำ เช่น ผู้ใช้ไม่เข้าใจการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดและเกิดปัญหาจากการทำงานกับโปรแกรม ทางโรงพยาบาล จึงจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้โปรแกรม โดยมีการประสานงานกับทางบริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด จัดให้มีเจ้าหน้าที่จากทางบริษัทมาฝึกอบรมให้ความรู้และแนะนำการใช้โปรแกรมที่ถูกต้อง และยังสามารถให้คำปรึกษาแนะนำการใช้งานทางโทรศัพท์แก่บุคลากรที่พบปัญหาการใช้งานอีกทางหนึ่ง

กรอบแนวความคิด

การศึกษาผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของโรงพยาบาลสระบุรี ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของประชากรผู้ใช้งานโปรแกรม ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน โปรแกรม ประโยชน์ที่ได้รับ และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งาน
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ประเภทบุคลากร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานโปรแกรม
 - 2.1 การอบรมการใช้โปรแกรม
 - 2.2 ปริมาณชั่วโมงการใช้โปรแกรม
 - 2.3 จำนวนครั้งที่เข้าใช้งานโปรแกรม
 - 2.4 เวลาโดยเฉลี่ยที่เปิดใช้งานโปรแกรม
 - 2.5 การใช้โปรแกรมนอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน
 - 2.6 จำนวนเรื่องแจ้งเพื่อทราบโดยเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 เฟอร์นิเจอร์ที่สามารถจัดการกับเรื่องแจ้งเพื่อทราบ

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.1 ด้านการค้นหาและติดตามงาน

3.1.1 ความสะดวก รวดเร็ว

3.1.2 การสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย

3.1.3 การรับส่งหนังสือหรือแจ้งเวียนเอกสารอย่างถูกขั้นตอน

3.1.4 การสืบค้นงานผ่าน-งานเดิม ได้อย่างถูกต้อง

3.1.5 สามารถใช้ฟังก์ชัน“การติดตามงาน”ให้เกิดประโยชน์กับงาน

3.1.6 ลดเวลาการค้นหาเอกสาร

3.2 ด้านการรับ-ส่งงาน

3.2.1 สามารถตรวจสอบผู้ส่งและผู้รับเอกสารได้

3.2.2 สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้

3.2.3 สามารถบันทึกข้อความที่ต้องการ ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้

3.2.4 สามารถแนบไฟล์เอกสาร ได้หลากหลายชนิด

3.3 ด้านอื่นๆ

3.3.1 ลดปริมาณการใช้กระดาษ

3.3.2 ควบคุมการทำสำเนาเอกสาร

3.3.3 ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร

3.3.4 ทำให้เอกสารเป็นหมวดหมู่

3.3.5 ลดการสูญหายของเอกสาร

4. ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4.1 ไม่สามารถแก้ไขข้อความในเอกสารที่ส่งมาได้

4.2 การติดตั้งโปรแกรมเฉพาะที่เครื่องพิมพ์ทำให้เกิดความยุ่งยาก

4.3 ความขัดข้องเมื่อมีผู้เข้ามาใช้งานพร้อมกันครั้งละมากๆ

4.4 ความซ้ำซ้อนและการส่งเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับมายังให้

4.5 การไม่ได้รับความร่วมมือในการรับ-ส่งเรื่องผ่านระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการศึกษาถึงขั้นตอน ลักษณะการทำงาน ประโยชน์ และข้อจำกัดของโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบและศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของโรงพยาบาลสระบุรี ทั้งหมดจำนวน 108 คน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 108 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน 67 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.03 โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางมาตรฐานพร้อมคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ

ลักษณะความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อการรับ-ส่งเอกสาร

ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเกี่ยวกับการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อการรับส่งเอกสาร นั้นมีจุดประสงค์ คือ การรับส่งเอกสาร ทั้งเอกสารรับส่งภายในและเอกสารรับส่งจากภายนอก ที่มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานจากเอกสารต่างๆ เหล่านี้ ให้สามารถดำเนินงานได้เร็วขึ้นกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม นอกจากนี้การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ยังทำให้เกิดระบบสำนักงานแบบ Paperless ซึ่งกำลังเป็นรูปแบบที่นิยม เพราะทำให้ห้องคัดกรองประหยัด

ทรัพยากร ทั้งกระดาษและหมึกพิมพ์ ในส่วนของระบบงานก็ทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเอกสารไม่ล้าช้าเหมือนเดิม การสูญหายของเอกสารต่างๆ ลดลง การสืบค้นเอกสารเก่าก็ทำได้ง่ายขึ้น ทำให้องค์กรราชการแบบเดิมกลายเป็นองค์กรราชการแบบอัตโนมัติมากขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้ในองค์กรนั้น คือ เป็นการทำให้เอกสารต่างๆ เข้ามาอยู่ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงานรับเรื่องเข้า และส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง

จากการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้มีประโยชน์ คือ การส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นและมีประโยชน์ในเรื่องเวลาและความรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ สามารถเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย โดยใช้ระบบการค้นหาเอกสาร ช่วยลดปริมาณกระดาษ ลดพื้นที่ในการเก็บเอกสาร หากลดกระดาษย่อมหมายถึง การลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลไปได้มาก และเป็นการเพิ่มมูลค่าของสิ่งที่ทางโรงพยาบาลมีอยู่แล้ว คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งบุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่าย และยังแสดงถึงความก้าวหน้าขององค์กร การทำงานสามารถดำเนินไปอย่างเป็นระบบตามระเบียบของราชการ

ลักษณะของข้อจำกัดที่พบจากการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อ การรับ-ส่งเอกสาร

ปัญหาด้านเทคโนโลยี

1. ระบบเครือข่ายขัดข้อง อินเทอร์เน็ตล่ม หากมีจำนวนผู้เข้าใช้ในระบบพร้อมกันเป็นจำนวนมาก
2. ต้องมีการติดตั้งโปรแกรมเฉพาะส่วน นั่นคือโปรแกรม INFOMA: WebReport จึงจะสามารถพิมพ์รายงานทำงานได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ โดยผู้ใช้งานสามารถ download ได้จากหน้าหลัก เมนู และผู้ใช้งานสามารถทำการติดตั้งโปรแกรมได้ด้วยตนเองได้ แต่ส่วนใหญ่มักแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปทำการติดตั้งให้เพราะผู้ใช้งานไม่มีความชำนาญกลัวความผิดพลาดและเกิดความรู้สึกลัวยุ่งยากและวุ่นวาย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทำโดยติดต่อให้ทางบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายโปรแกรมรับทราบและเข้ามาแก้ไขระบบเครือข่าย บำรุงรักษาการทำงานของระบบ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังไม่ได้ติดตั้งโปรแกรมหดดังกล่าว ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่จากฝ่ายคอมพิวเตอร์ออกไปตรวจสอบและทำการติดตั้งโปรแกรมให้ทั่วถึง

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ใช้งาน โปรแกรม

1. เกิดจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนมาเป็นแบบเชิงรุก คือ บุคลากรต้องวิ่งเข้าหาข้อมูล โดยการเข้าไปในระบบเพื่ออ่านเอกสาร หรือคัดลอกเอกสารมาดำเนินการ แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ธุรการผู้รับเอกสาร มิได้เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ทันทีที่ถึงเวลาปฏิบัติราชการ เพื่อตรวจดูว่ามีเอกสารส่งมาทางระบบหรือไม่ ตั้งแต่เมื่อใด เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ธุรการผู้รับปลายทางมิได้นำเรื่องดังกล่าวเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้รับผิดชอบได้ทันตามกำหนดเวลา

การดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ต้องอาศัยการดำเนินการร่วมกันทั้งระบบ ตั้งแต่จุดเกิดของเอกสาร จุดรับเอกสารต้องแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล และจัดการเข้าสู่ระบบ สำหรับผู้ใช้เอกสารจะขอรับเอกสารแบบเดิม ไม่ได้แล้ว เพราะไม่มีคนนำส่งให้ จำเป็นต้องเป็นผู้เรียกเข้าไปในระบบเพื่อรับเอกสารมาดำเนินการด้วยตนเอง

ผลการศึกษาจากผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาประชากรผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของทางโรงพยาบาลสระบุรี จำนวน 67 คน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-36 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.2 และบุคลากรผู้ใช้งานโปรแกรมส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 49.3 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร

คุณสมบัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	10.4
หญิง	60	89.6
รวม	67	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	2	3.0
25-30 ปี	16	23.9
31-36 ปี	19	28.4
37-42 ปี	8	11.9
43-48 ปี	15	22.4
มากกว่า 48 ปี	7	10.4
รวม	67	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	2	3.0
ปวช.	1	1.5
ปวส. / อนุปริญญา	11	16.4
ปริญญาตรี	41	61.2
ปริญญาโท	12	17.9
รวม	67	100.0
ประเภทบุคลากร		
ลูกจ้างชั่วคราว	33	49.3
ข้าราชการโรงพยาบาล	28	41.8
ลูกจ้างประจำ	5	7.5
พนักงานราชการ	1	1.5
รวม	67	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลลักษณะการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. การอบรมการใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาประชากรพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้งาน โปรแกรมเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 94.0 ส่วนผู้ใช้งานโปรแกรมที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 6.0 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของการอบรมการใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การเคยเข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	63	94.0
ไม่เคย	4	6.0
รวม	67	100.0

2. ปริมาณชั่วโมงการใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาประชากร พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน อยู่ที่ 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 55.2 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของปริมาณชั่วโมงการใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปริมาณชั่วโมงการใช้โปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ วัน	16	23.9
1-2 ชั่วโมง/ วัน	37	55.2
3-4 ชั่วโมง/ วัน	8	11.9
5 ชั่วโมงขึ้นไป/ วัน	6	9.0
รวม	67	100.0

3. จำนวนครั้งที่เข้าใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาประชากร พบว่า ผู้ใช้งานเข้าใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวน 2 ครั้งต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 50.7 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้าใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จำนวนครั้งที่เข้าใช้งานโปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง/ วัน	10	14.9
2 ครั้ง/ วัน	34	50.7
3 ครั้ง/วัน	11	16.4
มากกว่า 4 ครั้ง/วัน	12	17.9
รวม	67	100.0

4. เวลาโดยเฉลี่ยที่เปิดใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง

จากการศึกษาประชากร พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เปิดใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่ละครั้ง 10-30 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.2 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของเวลาโดยเฉลี่ยที่เปิดใช้งานแต่ละครั้ง

เวลาโดยเฉลี่ยที่เปิดใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง	12	17.9
10-30 นาที/ครั้ง	43	64.2
31-60 นาที/ครั้ง	6	9.0
มากกว่า 1 ชั่วโมง/ ครั้ง	6	9.0
รวม	67	100.0

5. การใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน

จากการศึกษาประชากร พบว่า ผู้ใช้งาน ไม่มีพฤติกรรมเปิดใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 55.2 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน

การใช้โปรแกรมนอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ใช่	37	55.2
ใช่	30	44.8
รวม	67	100.0

6. จำนวนเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ” โดยเฉลี่ย

จากการศึกษาประชากร พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้งาน โปรแกรมจะได้รับเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ” โดยเฉลี่ย 2-4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 52.2 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของจำนวนเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ” โดยเฉลี่ย

จำนวนเรื่องแจ้งเพื่อทราบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เรื่อง	15	22.4
2-4 เรื่อง	35	52.2
5 เรื่องขึ้นไป	17	25.4
รวม	67	100.0

7. เปอร์เซนต์ที่สามารถจัดการกับเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ”

จากการศึกษาประชากร พบว่า เปอร์เซนต์ที่ผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดการกับเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ” ได้คือ 41 – 60 % คิดเป็นร้อยละ 28.4 (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของเปอร์เซ็นต์ที่สามารถจัดการกับเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ”

เปอร์เซ็นต์ที่สามารถจัดการกับเรื่องแจ้งเพื่อทราบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 %	12	17.9
21 – 40 %	15	22.4
41 – 60 %	19	28.4
61 – 80 %	14	20.9
81 – 100 %	7	10.4
รวม	67	100.0

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการค้นหาและติดตามงาน

จากผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้งานโปรแกรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการค้นหาและติดตามงาน ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ฟังก์ชัน “การติดตามงาน” ให้เกิดประโยชน์กับงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่องานที่ได้รับ (ตารางที่ 9)

ด้านการรับ-ส่งงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้งานโปรแกรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการรับ-ส่งเอกสาร ในด้านการรับ-ส่งงาน ความคิดเห็นที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้ส่งและผู้รับเอกสารได้ รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อความที่ต้องการส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้ (ตารางที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านอื่นๆ

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้งาน โปรแกรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับ-ส่งเอกสาร ในด้านอื่นๆ ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลดการสูญหายของเอกสาร ช่วยทำให้เอกสารเป็นหมวดหมู่ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ (ตารางที่ 9)

ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้งาน โปรแกรมเกี่ยวกับข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับ-ส่งเอกสาร ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ข้อจำกัดเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีฟังก์ชันการทำงานซับซ้อน เข้าใจยาก รองลงมา คือ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถแก้ไขข้อความในเอกสารที่ส่งมาได้ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มักเกิดความขัดข้องเมื่อมีผู้เข้ามาใช้งานพร้อมกันครั้งละหลายๆ (ตารางที่ 10)

อุปสรรคหรือปัญหาในการดำเนินงาน

จากผลการศึกษาอุปสรรคหรือปัญหาจากผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การพิมพ์ต้นฉบับของหนังสือหรือเอกสารที่ถูกส่งมา ให้ออกมาอยู่ในรูปแบบของกระดาษ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาที่เครื่องของผู้รับปลายทางบางครั้งไม่สามารถพิมพ์ออกมาได้ ถึงแม้ว่าบางครั้งสามารถพิมพ์ออกมาได้แต่หนังสือหรือเอกสาร จะมีขนาดตัวอักษรเล็กบ้าง ไม่คมชัดบ้าง ทั้งที่ต้นฉบับที่สแกนส่งออกมาจากฝ่ายสารบรรณเป็นต้นฉบับที่มีตัวอักษรคมชัดและไม่มีดคำ

ตารางที่ 9 ร้อยละระดับความสำคัญของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการค้นหาและติดตามงาน						
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย	16 (23.9)	40 (59.7)	10 (14.9)	1 (1.5)	0 (0.0)	4.06
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ฟังก์ชัน“การติดตามงาน”ให้เกิดประโยชน์กับงานของผู้ใช้	31 (46.3)	5 (7.5)	26 (38.8)	5 (7.5)	0 (0.0)	3.93
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่องานที่ได้รับ	14 (20.9)	29 (43.3)	24 (35.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร	12 (17.9)	35 (52.2)	18 (26.9)	2 (3.0)	0 (0.0)	3.85
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการรับส่งหนังสือหรือแจ้งเวียนเอกสารอย่างถูกต้อง	10 (14.9)	31 (46.3)	22 (32.8)	4 (6.0)	0 (0.0)	3.70
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการสืบค้นงานผ่าน-งานเดิมได้อย่างถูกต้อง	3 (4.5)	41 (61.2)	22 (32.8)	1 (1.5)	0 (0.0)	3.69
2. ด้านการรับ-ส่งงาน						
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบผู้ส่ง ผู้รับเอกสารได้	17 (25.4)	38 (56.7)	10 (14.9)	1 (1.5)	1 (1.5)	4.03
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อความที่ต้องการ ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้	6 (9.0)	40 (59.7)	18 (26.9)	3 (4.5)	0 (0.0)	3.73

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบการแก้ไขและลบได้	13 (19.4)	33 (49.3)	14 (20.8)	3 (4.5)	4 (6.0)	3.72
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแนบไฟล์เอกสารได้	3 (4.5)	18 (26.9)	19 (28.4)	18 (26.9)	9 (13.4)	2.82
หลากหลายชนิด						
3. ด้านอื่นๆ						
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร	31 (46.3)	30 (44.8)	1 (1.5)	5 (7.5)	0 (0.0)	4.30
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลดการสูญหายของเอกสาร	22 (32.8)	33 (49.3)	8 (11.9)	1 (1.5)	3 (3.5)	4.04
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยทำให้เอกสารเป็นหมวดหมู่	16 (23.9)	31 (46.3)	15 (22.4)	4 (6.0)	1 (1.5)	3.85
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	15 (22.4)	33 (49.3)	13 (19.4)	5 (7.5)	1 (1.5)	3.84
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยควบคุมการทำสำเนาเอกสาร	12 (17.9)	34 (50.7)	18 (26.9)	2 (3.0)	1 (1.5)	3.81

ตารางที่ 10 ร้อยละระดับความสำคัญของข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีฟังก์ชันซับซ้อน เข้าใจยาก	15 (22.4)	34 (50.7)	7 (10.4)	9 (13.4)	2 (3.0)	3.76
-การใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถแก้ไข ข้อความในเอกสารที่ส่งมาได้	10 (14.9)	21 (31.3)	11 (16.4)	24 (35.8)	1 (1.5)	3.22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มักเกิดความขัดข้องเมื่อมีผู้เข้ามา ใช้งานพร้อมกันครั้งละหลายๆ	3 (4.5)	33 (49.3)	3 (4.5)	25 (37.3)	3 (4.5)	3.12
-ไม่ได้รับความร่วมมือจาก บุคลากรท่านอื่นในการรับ-ส่ง เรื่องผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	6 (9.0)	14 (20.9)	29 (43.3)	14 (20.9)	4 (6.0)	3.06
-การจัดทำรายงานต้องติดตั้ง โปรแกรมเฉพาะที่เครื่อง	2 (3.0)	34 (50.7)	21 (31.3)	4 (6.0)	6 (9.0)	2.64



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาเรื่องผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะการทำงาน ประโยชน์และข้อจำกัดของโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วยให้การบริหารงานในองค์กรดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งเอกสารภายในและภายนอกองค์กร เกิดความคล่องตัว เป็นโปรแกรมที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเอกสารของ องค์กรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ตอบสนองการทำงานเกี่ยวกับ เอกสารต่างๆ ที่ต้องการความรวดเร็วในการชี้แจง ประชาสัมพันธ์ รับเรื่องและการดำเนินเรื่องต่อไป ยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ระบบการทำงานขององค์กรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมี ประสิทธิภาพ ลดเวลาการทำงาน ประหยัดทรัพยากร รวมทั้งยังสามารถลดปริมาณเอกสารให้ น้อยลง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของโปรแกรมระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โปรแกรมระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการรับ-ส่งเอกสารในองค์กร ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ และศึกษาจากประชากรผู้ใช้งาน โปรแกรมที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลสระบุรี โดยทำการ รวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของโรงพยาบาล สระบุรี ทั้งหมดจำนวน 108 คน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 108 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน ทั้งหมด 67 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.03 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-36 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพเป็น ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ใช้งาน โปรแกรมส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์มาก่อน ปริมาณชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวันที่ผู้ใช้งานโปรแกรมเข้าไปใช้งาน คือ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน ในหนึ่งวันจะเข้าไปใช้งานเป็นจำนวน 2 ครั้ง และเวลาโดยเฉลี่ยที่เปิดใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง คือ 10-30 นาที ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมเปิดใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือเวลาปฏิบัติงานเรื่อง“แจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติ” โดยเฉลี่ยในแต่ละวัน คือ 2-4 เรื่อง โดยผู้ใช้งานโปรแกรมสามารถจัดการกับเรื่องแจ้งเพื่อทราบได้ คิดเป็น 41 - 60 % กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นตามระดับความสำคัญเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการค้นหาและติดตามงาน ด้านการรับ-ส่งงาน และด้านอื่นๆ โดยผลการศึกษาในด้านการค้นหาและติดตามงาน พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย ซึ่งผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถใช้ฟังก์ชัน“การติดตามงาน”ให้เกิดประโยชน์กับงานของผู้ใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร และทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่องานที่ได้รับ ผลการศึกษาในด้านการรับ-ส่งงาน พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้ส่งและผู้รับเอกสารได้ รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อความที่ต้องการ ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้ ส่วนผลการศึกษาในด้านอื่นๆ พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลดการสูญหายของเอกสาร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เอกสารเป็นหมวดหมู่ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ในส่วนของข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ข้อจำกัดเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีฟังก์ชันการทำงานซับซ้อน เข้าใจยาก รองลงมา คือ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถแก้ไขข้อความในเอกสารที่ส่งมาได้ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มักเกิดความขัดข้องเมื่อมีผู้เข้ามาใช้งานพร้อมกันครั้งละมากๆ ส่วนอุปสรรคหรือปัญหาที่พบ คือ การพิมพ์ต้นฉบับของหนังสือหรือเอกสารที่ส่งมา ให้ออกมาอยู่ในรูปแบบของกระดาษเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาที่เครื่องของผู้รับบางครั้งไม่สามารถพิมพ์ออกมาได้ ถึงแม้ว่าบางครั้งสามารถพิมพ์ออกมาได้แต่หนังสือหรือเอกสาร จะมีขนาดตัวอักษรเล็กบ้าง ไม่คมชัดบ้าง ทั้งๆ ที่ต้นฉบับที่สแกนส่งออกมาจากฝ่ายสารบรรณเป็นต้นฉบับที่มีตัวอักษรคมชัดและไม่มีดดำ

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ

จากการศึกษาพบว่า หลังจากนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้เพื่อการรับ-ส่งเอกสาร ประโยชน์ที่ได้รับ คือ การรับส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็ว ส่งผลให้การเพิ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพการทำงาน และมีประโยชน์ในเรื่องเวลาและความรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารมีความเป็นหมวดหมู่ สามารถเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย โดยใช้ระบบการค้นหาเอกสาร ช่วยลดปริมาณกระดาษ ลดพื้นที่ในการเก็บเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล และเป็นการเพิ่มมูลค่าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งบุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่าย และยังสามารถถึงความก้าวหน้าขององค์กร การทำงานสามารถดำเนินไปอย่างเป็นระบบตามระเบียบของราชการ ข้อจำกัดที่พบจากการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในโรงพยาบาล คือทางด้านเทคโนโลยี ระบบเครือข่ายขัดข้อง อินเทอร์เน็ตล่ม หากมีจำนวนผู้เข้าใช้ในระบบพร้อมกันเป็นจำนวนมาก การจัดพิมพ์รายงานต้องมีการติดตั้งโปรแกรมเฉพาะส่วน นั่นคือโปรแกรม INFOMA: WebReport จึงจะสามารถพิมพ์รายงาน ได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ โดยผู้ใช้งานสามารถ download ได้จากหน้าหลัก เมนู และผู้ใช้งานสามารถทำการติดตั้งโปรแกรมได้ด้วยตนเองได้ แต่ส่วนใหญ่มักแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปทำการติดตั้งให้เพราะผู้ใช้งานไม่มีความชำนาญ กลัวความผิดพลาดและเกิดความรู้สึกว่ายุ่งยากและวุ่นวาย ในด้านบุคลากรผู้ใช้งานโปรแกรม ต้องอาศัยความร่วมมือและรับผิดชอบจากบุคลากรทุกท่านในการเปิดดูและตรวจสอบเอกสารในระบบเสมอเพื่อการดำเนินงานรับ-ส่งเรื่องผ่าน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ

การนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อการรับ-ส่งเอกสารขององค์กร เป็นวิธีการที่ทันสมัย แสดงถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สร้างความสะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ในการรับและส่งเอกสาร ไปยังบุคคลหรือฝ่ายต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จากการศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่จากฝ่ายคอมพิวเตอร์ควรมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการติดตั้งโปรแกรม เพราะมีความจำเป็นอย่างมากต่อการใช้งานของบุคลากรในองค์กร
2. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบขององค์กรและเจ้าหน้าที่จากบริษัท ควรร่วมมือกันสำรวจความพร้อมของระบบอยู่เสมอ ทั้งในส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ ระบบเครือข่าย และตัวเจ้าหน้าที่ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความขัดข้องของระบบเมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกัน
3. เนื่องจากงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นงานที่ต้องทำเป็นทีมทั้งระบบ แต่ละจุดที่รับส่งเอกสาร ต่างมีความสำคัญไม่ด้อยกว่ากัน รวมทั้งต้องมีการเชื่อมโยงงานแต่ละงาน ที่ต้องสัมพันธ์และไปด้วยกันหมดทั้งองค์กร บุคลากรภายในองค์กรจึงต้องให้ความร่วมมือในการรับส่งเรื่องผ่าน โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้นี้ควรมีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณซึ่งดูแลงานในระบบสารบรรณโดยตรง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายคอมพิวเตอร์ผู้ควบคุมดูแลความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ และระบบเครือข่ายขององค์กรในส่วนของประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานกับโปรแกรม เพื่อช่วยประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายโปรแกรม ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาโปรแกรม ให้มีความสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น และจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งที่ใช้โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในองค์กร ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไม่ละเอียดมากนัก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นจากหลายๆองค์กรกว่านี้ เพราะปัจจุบันมีการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้ในองค์กรแพร่หลายมากขึ้น



เอกสารอ้างอิง

มัลลิกา หงษ์หิรัญและคณะ.2550. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัตนศิริ เจริญสุข.2549. การศึกษาการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและติดตามงาน (Help Desk) กรณีศึกษา องค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่. รายงานการศึกษานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศิริวรรณ กมลวิบูลย์นันท์.2549. การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขนและวิทยาเขตกำแพงแสน. รายงานการศึกษานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ประกาศ วินิจศิริ.2549. สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พัชรินทร์ บุญบานเย็น.2547. การจัดการเอกสาร โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มารีนาท กาดาสาย.2550. ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) กรณีศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย. รายงานการศึกษานิพนธ์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

นัยนา เกิดวิชัย, พ.ต.อ.หญิง. คำอธิบายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526. นครปฐม : สำนักพิมพ์นิติเนย์, 2545.

<http://www.exelink.com> (14 พฤศจิกายน 2551)



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม
สำหรับผู้ใช้งานโปรแกรม

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่อง ผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวพรพิมล กำเนิดชาติ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. เพศ

 1.ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25 – 30 ปี 3. 31 -36 ปี 4. 37 – 42 ปี 5. 43 – 48 ปี 6. มากกว่า 48 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 3. ปวส. / อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาเอก |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. ประเภทบุคลากรของโรงพยาบาล

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการโรงพยาบาล | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานของรัฐ |
| <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้างประจำ | <input type="checkbox"/> 4. ลูกจ้างชั่วคราว |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. ท่านเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เคย | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย |
|---------------------------------|------------------------------------|

2. ปริมาณชั่วโมงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน | <input type="checkbox"/> 2. 1-2 ชั่วโมง/วัน |
| <input type="checkbox"/> 3. 3-4 ชั่วโมง/วัน | <input type="checkbox"/> 4. 5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน |
| <input type="checkbox"/> 5. ไม่ได้ใช้ (ระบุเหตุผล)..... | |

3. จำนวนครั้งที่ท่านเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 ครั้ง/วัน | <input type="checkbox"/> 2. 2 ครั้ง/วัน |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 ครั้ง/วัน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 4 ครั้ง/วัน |
| <input type="checkbox"/> 5. ไม่ได้ใช้ | |

4. เวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อการเปิดใช้งานแต่ละครั้ง

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 10-30 นาที/ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 31-60 นาที/ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. ไม่ได้ใช้ | |

5. ท่านใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือเวลาปฏิบัติงานด้วยหรือไม่

1. ใช่

2. ไม่ใช่

6. เมื่อท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง มักจะมีเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบ และปฏิบัติ” โดยเฉลี่ยกี่เรื่อง

1. 1 เรื่อง

2. 2-4 เรื่อง

3. 5 เรื่องขึ้นไป

4. ไม่มีเลย

7. หลังจากท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ท่านสามารถจัดการกับเรื่อง “แจ้งเพื่อทราบ และปฏิบัติ” ได้ประมาณกี่เปอร์เซ็นต์ (โดยประมาณ)

1. น้อยกว่า 20 %

2. 21 – 40 %

3. 41 – 60 %

4. 61 – 80 %

5. 81 – 100 %

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
1.1 ด้านการค้นหาและติดตามงาน					
1.1.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่องานที่ได้รับ					
1.1.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย					
1.1.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการรับ – ส่งหนังสือหรือ แจ้งเวียนเอกสารอย่างถูกต้อง					
1.1.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการสืบค้นงานผ่าน – งานเดิมได้อย่างถูกต้อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.1.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ฟังก์ชัน “การติดตามงาน” ให้เกิดประโยชน์กับงานของผู้ใช้					
1.1.6 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหา เอกสาร					
1.2 ด้านการรับ-ส่งงาน					
1.2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้ ส่งและผู้รับเอกสารได้					
1.2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการ แก้ไขและลบเอกสารได้					
1.2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึก ข้อความที่ต้องการ ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้					
1.2.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแนบไฟล์ เอกสารได้หลากหลายชนิด(PDF,HTML,JPEG,GIF เป็น ต้น)					
1.3 ด้านอื่นๆ					
1.3.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณการใช้ กระดาษ					
1.3.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยควบคุมการทำ สำเนาเอกสาร					
1.3.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บ เอกสาร					
1.3.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เอกสารเป็น หมวดหมู่					
1.3.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลดการสูญหายของ เอกสาร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ข้อจำกัดจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
1.1 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถแก้ไขข้อความในเอกสารที่ส่งมาได้					
1.2 การจัดทำรายงานต้องติดตั้งโปรแกรมเฉพาะที่เครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความยุ่งยาก					
1.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มักเกิดความขัดข้องเมื่อมีผู้เข้ามาใช้งานพร้อมกันครั้งละหลายๆ					
1.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีฟังก์ชันการทำงานซับซ้อน เข้าใจยาก					
1.5 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรท่านอื่นๆ ในการรับ-ส่งเรื่องผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					

จากการใช้งานโปรแกรมท่านเคยพบอุปสรรคหรือปัญหาในการดำเนินงานหรือไม่ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน

ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้จัดทำ

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่อง ผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วย
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวพรพิมล กำเนิดชาติ
นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการบริหารการรับ-ส่งเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ
ครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้
กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อ
การรับ-ส่งเอกสาร

1. วัตถุประสงค์ที่นำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กร

.....

.....

3. ผลการดำเนินงานระบบสารบรรณ ก่อนการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กร

.....

.....

4. ผลการดำเนินงานระบบสารบรรณ หลังการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กร

.....

.....

5. ประโยชน์ของการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กร

.....

.....

ส่วนที่ 2 ลักษณะของข้อจำกัดที่พบจากการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อการรับ-ส่งเอกสาร

1. ข้อจำกัดที่พบจากการโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ก

คู่มือการลงรหัส

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล(Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	-

*ส่วนที่ 1 * ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล(Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25-30 ปี 3. 31-36 ปี 4. 37-42 ปี 5. 43-48 ปี 6. มากกว่า 48 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1.มัธยมศึกษา 2.ปวช. 3.ปวส. / อนุปริญญา 4. ปริญญาตรี 5. ปริญญาโท 6. ปริญญาเอก	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล(Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	STATUS	Ordinal	ประเภท บุคลากร	1. ข้าราชการโรงพยาบาล 2. พนักงานของรัฐ 3. ลูกจ้างประจำ 4. ลูกจ้างชั่วคราว	เลือกได้ 1 ข้อ

***ส่วนที่ 2 * ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์**

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล(Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	W1	Nominal	การอบรมการใช้ โปรแกรม	1. เคย 2. ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
2	W2	Ordinal	ปริมาณชั่วโมง การใช้ โปรแกรม	1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ วัน 2. 1-2 ชั่วโมง/ วัน 3. 3-4 ชั่วโมง/ วัน 4. 5 ชั่วโมงขึ้นไป/ วัน 5. ไม่ได้ใช้	เลือกได้ 1 ข้อ
3	W3	Ordinal	จำนวนครั้งที่เข้า ใช้งาน โปรแกรม	1.1 ครั้ง/ วัน 2.2 ครั้ง/ วัน 3. 3 ครั้ง/วัน 4. มากกว่า 4 ครั้ง/วัน 5. ไม่ได้ใช้	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล(Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	W4	Ordinal	เวลาโดยเฉลี่ยที่ เปิดใช้งานแต่ละ ครั้ง	1. น้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง 2. 10-30 นาที/ครั้ง 3. 31-60 นาที/ครั้ง 4. มากกว่า 1 ชั่วโมง/ ครั้ง 5. ไม่ได้ใช้	เลือกได้ 1 ข้อ
5	W5	Nominal	การใช้ โปรแกรม นอกเหนือเวลา ปฏิบัติงาน	1. ใช่ 2. ไม่ใช่	เลือกได้ 1 ข้อ
6	W6	Ordinal	จำนวนเรื่องแจ้ง เพื่อทราบโดย เฉลี่ย	1. 1 เรื่อง 2. 2-4 เรื่อง 3. 5 เรื่องขึ้นไป 4. ไม่มีเลย	เลือกได้ 1 ข้อ
7	W7	Ordinal	เปอร์เซ็นต์ที่ สามารถจัดการ กับเรื่องแจ้งเพื่อ ทราบ	1. น้อยกว่า 20 % 2. 21 – 40 % 3. 41 – 60 % 4. 61 – 80 % 5. 81 – 100 %	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*ส่วนที่ 3 * ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	R1	Ordinal	-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่องานที่ได้รับ	R1-R5 มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	สเกลลำดับความสำคัญ
2	R2	Ordinal	-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	
3	R3	Ordinal	-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการรับส่งหนังสือ หรือ แจ้งเวียนเอกสารอย่างถูกต้อง		
4	R4	Ordinal	-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการสืบค้นงานผ่าน – งานเดิมได้อย่างถูกต้อง		
5	R5	Ordinal	-ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ฟังก์ชัน “การติดตามงาน” ให้เกิดประโยชน์กับงาน		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	R6	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยลด เวลาการค้นหาเอกสาร	R6-R11 มีค่าที่เป็นไปได้ใน ความหมายต่อไปนี้	สเกลลำดับ ความสำคัญ
7	R7	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์สามารถ ตรวจสอบผู้ส่งและผู้รับ เอกสารได้	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	
8	R8	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์สามารถ ตรวจสอบการแก้ไข และลบเอกสารได้		
9	R9	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์สามารถ บันทึกข้อความที่ ต้องการ ส่งไปยังผู้รับ เอกสารได้		
10	R10	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์สามารถ แนบไฟล์เอกสารได้ หลากหลายชนิด (PDF,HTML,JPEG,GIF เป็นต้น)		
11	R11	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยลด ปริมาณการใช้กระดาษ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
12	R12	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วย ควบคุมการทำสำเนา เอกสาร	R12-R15 มีค่าที่เป็นไปได้ใน ความหมาย ต่อไปนี้	สเกลลำดับ ความสำคัญ
13	R13	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยลด พื้นที่การเก็บเอกสาร	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง	
14	R14	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำ ให้เอกสารเป็น หมวดหมู่	2.น้อย 1.น้อยที่สุด	
15	R15	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ลดการ สูญหายของเอกสาร		

***ส่วนที่ 4 * ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์**

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	P1	Ordinal	-การใช้ระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่สามารถแก้ไข ข้อความในเอกสารที่ ส่งมาได้	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	P2	Ordinal	-การจัดทำรายงานต้อง ติดตั้งโปรแกรม เฉพาะที่เครื่อง คอมพิวเตอร์ทำให้เกิด ความยุ่งยาก	P2-P5 มีค่าที่เป็นไปได้ใน ความหมาย ต่อไปนี้ 5.มากที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ
3	P3	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มักเกิด ความขัดข้องเมื่อมีผู้เข้า มาใช้งานพร้อมกันครั้ง ละหลายๆ	4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	
4	P4	Ordinal	-ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มี ฟังก์ชันการทำงาน ซับซ้อน เข้าใจยาก		
5	P5	Ordinal	-ไม่ได้รับความร่วมมือ จากบุคลากรท่านอื่นๆ ในการรับ-ส่งเรื่องผ่าน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้