



ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์
 ในธุรกิจด้านการบริการและบันเทิง
 News Service Management System of Public Relations
 in a Business of Service and Entertainment



T097499



โดย

นางสาวทิพย์ชารา สีเหลือง

รหัสนักศึกษา 41-044296

นางสาววงศ์พร อัสวรุ้งนิรันดร์

รหัสนักศึกษา 41-044313

ศ/ค.

๓๓๖๑๘

๒๕๔๔

เลขทบทวน.....

เลขทะเบียน.....

๐๗๔๙๙

วันเดือนปี.....

๕ ๘ ๖๖๕ ๒ ๖๖

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์
ในธุรกิจด้านการบริการและบันเทิง

News Service Management System of for Public Relations
in a Business of Service and Entertainment

โดย

นางสาวทิพย์ธรา สี่เหลียง รหัสนักศึกษา 41-044296
นางสาววรรค์พร อัสวรุ่งนรินทร์ รหัสนักศึกษา 41-044313

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... 

(รองศาสตราจารย์ ดร.อานวย แสงโนรี)

หัวหน้าภาควิชา..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนการตรวจสอบและชี้แนะข้อผิดพลาดต่าง ๆ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี อาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยชี้แนะและติดตามความคืบหน้ามา ตลอด จนเสร็จสิ้นการทำปัญหาพิเศษนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ปราโมทย์ ภูส่าย และอาจารย์ ไพโรจน์ เขี่ยมชัยมงคล ในการแนะนำการเขียนระบบงานจนถึงการพัฒนาโปรแกรม และ ขอขอบพระคุณคณะกรรมการปัญหาพิเศษที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าช่วยตรวจสอบปัญหาพิเศษ

ขอขอบคุณคุณนิมิตร พลชัย ผู้จัดการฝ่ายพัฒนา ซึ่งได้ให้ความกรุณาในการติดต่อ ประสานงานต่าง ๆ คุณสนธยา เมรินทร์ คุณชัยวัฒน์ กาญจนาพานิชย์ และ คุณปิยพล เสรีโยธิน ผู้ควบคุมและดูแลระบบ Lotus Notes และ คุณธรรวดี นาคพนมในการให้คำแนะนำต่าง ๆ ในส่วน ของโปรแกรม Lotus Domino & Notes คุณชาติชาย สุนทรเกียรติ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ คุณจันทนา ประสงค์ศิลปกุล เลขานุการ และ คุณวิศิษฐ์ ประทีปพรศักดิ์ ในการให้การสนับสนุน ด้านข้อมูลต่าง ๆ ขอขอบคุณ คุณสมศักดิ์ เกตุณี คุณอดิถัยณ์ พุ่มอ้อม คุณสุภกิจ คงบุญ และ คุณกัญญารัตน์ ปันปีตานุสรณ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการห้องคอมพิวเตอร์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ในการทำปัญหาพิเศษด้วยดีตลอดมา และ ขอขอบคุณ คุณพาขวัญ ชูอำไพ เจ้าหน้าที่ห้องภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบเอกสาร ในการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ได้ให้ความสนับสนุน ด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจเสมอมา รวมทั้งขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ร่วมทดสอบโปรแกรมและระบบ งานและได้ให้ความสนับสนุนและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษอย่างยิ่ง

ทิพย์ธารา สีเหลือง
วงศ์พร อัสวรุ่งนรินทร์
กุมภาพันธ์ 2545

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ในธุรกิจด้านการบริการ
และบันเทิง

นักศึกษา : (1) นางสาวทิพย์ธารา สีเหลือง
(2) นางสาววงศ์พร อัสวรุจน์รินทร์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี 13/กุมภาพันธ์/2545

ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ในธุรกิจด้านการบริการและบันเทิง เป็นการศึกษาระบบการทำงานด้านการจัดทำ จัดเก็บและการให้บริการข่าวภายในองค์กร ซึ่งใช้เป็นกรณีศึกษาของแกแล็คซี่ กรู๊ป จากการศึกษาจึงได้ทราบปัญหาของการดำเนินงานในปัจจุบัน ในส่วนของการจัดทำและจัดเก็บข่าว คือ การที่ไม่สามารถเก็บข่าวให้อยู่ในสภาพที่คงทนได้ เนื่องจากนโยบายขององค์กร จะไม่มีการทำลายข่าวที่เกี่ยวกับองค์กร อีกทั้งการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ ทำให้การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในการที่จะนำข่าวย้อนหลังไปใช้งานได้ไม่ทันตามความต้องการ อีกทั้งข่าวประจำวันให้บริการแก่บุคคลในองค์กร มีรูปแบบที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการกระจายให้ถึงบุคคลทุกคนในองค์กร ซึ่งปัญหาที่เกิดจากการจัดทำและจัดเก็บนั้น ได้เกิดผลประทบมาถึงการดำเนินงานในปัจจุบันของการให้บริการข่าวด้วย กล่าวคือ ข่าวประจำวัน จะมีการให้บริการแก่บุคคลทุกคนในองค์กร แต่เนื่องจากรูปแบบของการจัดทำที่อยู่ในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร ทำให้เกิดการรอคอยในการเวียนแฟ้มข่าวอ่าน จึงทำให้บุคคลในองค์กรไม่ได้รับข่าวประจำวันที่จัดทำขึ้น อีกทั้งในรูปแบบของการจัดเก็บข่าวย้อนหลังที่ไม่เป็นระบบ ทำให้การค้นหา สืบค้นเป็นไปด้วยความยากลำบากและยากต่อการค้นหา จึงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ต้องการใช้ข่าวย้อนหลังเป็นด้วยความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ จนถึงกรณีที่พนักงานประชาสัมพันธ์ ที่ทำหน้าที่คอยให้บริการข่าวแก่บุคคลในองค์กรติดภารกิจนอกสถานที่ ไม่สามารถอยู่เพื่อให้บริการได้ จึงทำให้ผู้ต้องการข่าวย้อนหลัง เกิดการรอคอย

จากปัญหาดังที่ได้กล่าวในข้างต้นจึงได้ออกแบบระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรม Lotus Domino & Notes บนระบบปฏิบัติการ Windows 2000 Server มาประยุกต์ใช้ในการทำฐานข้อมูลข่าว ตลอดจนการวิเคราะห์ระบบโดยใช้ผังการไหล

ของข้อมูลมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และออกแบบ การพัฒนาระบบใหม่ส่งผลให้การทำงาน
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของพนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถจัดเก็บให้อยู่ในสภาพที่คงทนได้ อีกทั้งในส่วนของ การให้บริการข่าวทั้งข่าวประจำวันและข่าวย้อนหลัง สามารถกระจายข่าวให้แก่บุคคลทุกคนในองค์กรได้ อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการข่าวย้อนหลัง ได้อย่างทันท่วงที ซึ่งให้ผู้ต้องการข่าวทำการสืบค้นข่าวที่ต้องการด้วยตนเอง จึงสามารถแก้ปัญหา การปฏิบัติงานนอกสถานที่และไม่สามารถให้บริการข่าวในขณะนั้นได้เป็นอย่างดี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์	5
ลักษณะที่ตั้งและสถานที่ตั้งกิจการ	5
ประวัติความเป็นมา	5
โครงสร้างองค์กร	5
การดำเนินงานในปัจจุบัน	8
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	7
ปัญหาจากการดำเนินงาน	13
แนวทางการแก้ไขปัญหา	14
แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่	18
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	20
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	20
การวิเคราะห์ระบบ	20
การออกแบบระบบ	26
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่	29
ผลการทดสอบ การอภิปรายผลและการประเมินผล	36
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	37
สรุป	37
ข้อเสนอแนะ	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	41
ภาคผนวก	42
ภาคผนวก ก เอกสารและแบบฟอร์มของระบบเดิม	43
ภาคผนวก ข ระบบการจัดการงานบริการที่อ้างอิง	44
ภาคผนวก ค กลุ่มข่าวมาตรฐาน	49
ภาคผนวก ง พจนานุกรมข้อมูล	50
ภาคผนวก จ แบบประเมินการดำเนินงานใหม่	54
ภาคผนวก ฉ คู่มือการใช้งาน	55



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. โครงสร้างองค์กร	6
2. ขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดทำข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์	8
3. ขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดเก็บข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์	9
4. ขั้นตอนการให้บริการข่าวประจำวัน	11
5. ขั้นตอนการให้บริการข่าวย้อนหลัง	12
6. ผังการไหลเวียนข้อมูลโดยรวมของระบบการให้บริการข่าว	22
7. ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0	24
8. ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1.0 (1.0 ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว)	25
9. ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 ระบบการให้บริการข่าว)	27
10. การทำงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว	30
11. การทำงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าวย้อนหลัง	31
12. การให้บริการข่าวประจำวัน	33
14. การแสดงผลลัพธ์ทางหน้าจอของระบบการจัดการงานบริการข่าว	34
15. การแสดงผลลัพธ์ทางหน้าจอของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว	35
ภาพผนวกที่	
1. ตัวอย่างเอกสารข่าว	43
2. การเข้าถึงข้อมูลข่าวโดยผ่านโปรแกรม Lotus Notes	45
3. รายละเอียดของข่าว	46
4. ขั้นตอนการให้บริการข่าวผ่านทางเครือข่ายภายใน	47
5. ตัวอย่างเอกสารแบบประเมินการจัดการระบบการดำเนินงานใหม่	54
6. การติดตั้งโปรแกรม Lotus Domino ในส่วนของเซิร์ฟเวอร์	56
7. การเลือก Domino Enterprise Server	57
8. ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม Lotus Domino Server	57
9. การตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์ใน Domino	58
10. การสร้างเซิร์ฟเวอร์ Domino ใหม่	58

เอกสารเลือกโครงสร้างของเซิร์ฟเวอร์ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
12.การกำหนดการเข้าถึงเซิร์ฟเวอร์	60
13.การตั้งค่าดำเนินการของเซิร์ฟเวอร์ Domino	61
14.การเปิดเซิร์ฟเวอร์ Domino	61
15.การติดตั้งโปรแกรม Lotus Notes ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์	62
16.การเลือกชนิดโปรแกรมของ Notes Client	62
17.เสร็จสิ้นการติดตั้ง	63
18.การสร้างฐานข้อมูล Certification Log	64
19.การลงทะเบียนให้กับ Organization Unit (OU)	64
20.การลงทะเบียนให้กับบุคคลในองค์กร	65
21.ฐานข้อมูล Certlog.nsf	65
22.การเลือกชนิดโปรแกรมของ Notes Client	66
23.หน้า Portal ที่ถูกตั้งค่าให้เป็น โฮมเพจ (Home Page) ของผู้ใช้	67
24.หน้าแรกของฐานข้อมูลข่าว	68
25.หัวข้อข่าวแยกตามประเภทข่าว	69
26.เอกสาร New Memo ที่ถูกเรียกใช้ผ่านปุ่ม News request	70
27.ภาพเอกสารข่าว	71
28.ปุ่มสร้างเอกสารใหม่	72
29.ปุ่มสร้างเอกสาร Microsoft Office ใหม่	72
30.ใส่รายละเอียดหมวดประเภทข่าว	73
31.การเลือกหมวดประเภทข่าว	73
32.เลือกไฟล์ฐานข้อมูลที่จะทำการบันทึกลงแผ่นซีดี	74
33.เลือกหัวข้อข่าวที่ต้องการลบ	74
34.หัวข้อข่าวที่ต้องการลบ	75
35.ข้อความเตือนการลบเอกสารข่าว	75
36.ปุ่มเข้าสู่ฐานข้อมูลข่าว	76
37.เลือกเปิดเอกสารข่าวจากหัวข้อต่าง ๆ ในฐานข้อมูลข่าว	76
38.เลือกเปิดเอกสารข่าวประจำวันจากรายการในหน้า Portal	77
39.กดปุ่มค้นหา	78
40.ใส่คำสืบค้นและกดปุ่มค้นหา	78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
41.ผลการค้นหา	78
42.เอกสารข่าวที่ได้จากการสืบค้น	79
43.การร้องขอข่าวจากฐานข้อมูล	79
44.การร้องขอข่าวจากหน้า Portal	80
45.เอกสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	80
46.เลือกผู้รับไปรษณีย์	81
47.ส่งไปรษณีย์	81
48.การเปิดฐานข้อมูล	82
49.เลือกแหล่งที่ต้องการเปิดไฟล์ฐานข้อมูล	82
50.เลือกไฟล์ฐานข้อมูลที่ต้องการ	83
51.เอกสารข่าวที่สำเนาไว้ในเอกสารไปรษณีย์	83



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

การดำเนินงานของธุรกิจด้านบริการและบันเทิงครบวงจรไม่ว่าจะเป็น ด้านเกม-คอมพิวเตอร์ โรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร คาเฟ่ บาร์ โยเกะ สไน้เกอร์คลับ อพาร์ตเมนต์ และ การท่องเที่ยว ธุรกิจที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ซึ่งสิ่งที่เป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้ในการประกอบการดำเนินธุรกิจ คือข่าวสาร ซึ่งในปัจจุบันได้มีบริษัทที่ดำเนินธุรกิจโดยการให้บริการข้อมูลและข่าวสารแก่ลูกค้าที่ต้องการ โดยเฉพาะไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ลูกค้าต้องการ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย หรือการหาข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้มา จะนำไปใช้ประกอบการดำเนินธุรกิจ เช่น การดูแนวโน้มของตลาด ความเคลื่อนไหวของกลุ่มคู่แข่ง เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการตอบรับของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธุรกิจ ดังจะเห็นได้จากองค์กรทุกประเภทย่อมมีแผนกประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลภายนอกองค์กรกับองค์กร โดยจะทำหน้าที่ในการตอบคำถามแก่บุคคลภายนอก องค์กรเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการทราบ และทำการเผยแพร่ข่าวสารและความคืบหน้าต่าง ๆ ขององค์กรให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ อีกทั้งยังเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในองค์กรอีกด้วย

แผนกประชาสัมพันธ์ที่นำมาเป็นกรณีศึกษานี้ ทำหน้าที่เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายในองค์กรหรือบุคคลภายนอกองค์กร โดยที่แผนกประชาสัมพันธ์ได้จัดทำขึ้นจะนำไปใช้ประโยชน์ดังนี้ แผนกประชาสัมพันธ์จะรวบรวมข่าวที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ขององค์กร ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคู่แข่งด้วย เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ผลกระทบที่สังคมภายนอกมีต่อองค์กร ทำให้ทราบถึงทัศนคติที่สังคมมีต่อองค์กร ว่าเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ อีกทั้งข่าวที่รวบรวมยังเป็นหลักฐานขององค์กร ที่ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกองค์กรอีกด้วย เช่น กรมศุลกากร เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านการดำเนินงานของแผนกประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษา นี้ได้แบ่งการทำงานออกเป็นสองส่วน ได้แก่ ส่วนของการจัดทำและจัดเก็บทั้งข่าวประจำวันและข่าวย้อนหลัง ซึ่งปัญหาในขั้นตอนการจัดเก็บข่าวหลังจากที่ได้จัดทำให้อยู่ในรูปแฟ้มซึ่งแยกตามหมวดหมู่ต่าง ๆ สืบเนื่องมาจาก องค์กรได้ให้ความสำคัญกับข่าวสารต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรเป็นอย่างมาก จึงมีนโยบายในการเก็บข่าวสารทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดไว้โดยไม่มีการทิ้ง ทำลาย หรือทำการใด ๆ ที่จะเป็นการสร้างความเสียหายแก่ข่าวที่มีการจัดทำและจัดเก็บของแผนกประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น จึงส่งผลให้ข่าวที่จัดเก็บซึ่งอยู่ในรูปกระดาษสูญสลายหรือเลือนลางไปตามเวลา ก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมาได้แก่ เมื่อมีหน่วยงานในองค์กรที่ต้องการนำข่าวที่จัดเก็บไปใช้ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภายในองค์กรเอง หรือเป็นการใช้เพื่อติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งอยู่ภายนอกองค์กร จึงส่งผลตามมาในภาพลักษณ์ขององค์กรในการใช้ข่าวที่มีสภาพที่ไม่สวยงามและไม่สมบูรณ์ในการเป็นเอกสารอ้างอิงในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

ในส่วนของการดำเนินงานจัดวางระบบการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์พบว่า ไม่สามารถให้บริการข่าวแก่ผู้ที่ต้องการได้อย่างทันท่วงทีหรือเกิดการรอในการอ่านเพิ่มข่าวประจำวันทำให้บุคคลในองค์กรทุกคนไม่ได้รับข่าวสารที่ควรจะได้รับทุกวัน รวมถึงในด้านที่มีความจำเป็นต้องใช้ข่าวย้อนหลังที่มีการจัดเก็บเรียบร้อยแล้ว มีความยากในการค้นหาและสืบค้นทำให้เสียเวลาในการค้นหาเป็นอันมาก รวมถึงหากเจ้าหน้าที่ของแผนกประชาสัมพันธ์ติดภารกิจนอกสถานที่ผู้ที่ต้องการข่าวจะไม่สามารถได้รับข่าวและนำไปใช้ได้ทันเวลาที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดทำ จัดเก็บและระบบการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์
2. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบการจัดทำ จัดเก็บและการจัดวางระบบการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์
3. เพื่อพัฒนาระบบและทดสอบโปรแกรมที่สร้างขึ้นในงานของแผนกประชาสัมพันธ์ให้สามารถจัดเก็บได้เป็นเวลานานไม่สูญสลายไปตามกาลเวลา และสามารถให้บริการข่าวแก่บุคคลในองค์กรทุกคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การจัดวางระบบการจัดทำ จัดเก็บ และการจัดวางระบบการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ โดยนำเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้ โดยทำการวางระบบการทำงานของแผนกประชาสัมพันธ์ในด้านการจัดทำ จัดเก็บและการให้บริการข่าว ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการที่จะบริการข่าวไม่ว่าจะเป็นส่วนของข่าวประจำวัน และข่าวย้อนหลังที่ผ่านมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ทำให้การดำเนินงานของบริษัท ฯ เป็นระบบและมีระเบียบในการ จัดเก็บมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ของแผนกประชาสัมพันธ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการข่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถจัดเก็บข่าวให้คงอยู่ไม่มีการสูญหายหรือเลื่อนลงไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานเท่าไร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษางานบริการของแผนกประชาสัมพันธ์ในด้านการจัดวางระบบการจัดทำ จัดเก็บ และการจัดวางระบบการให้บริการ โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจาก แก่เกล้าซี่ กรุ๊ป เป็นกลุ่มบริษัทที่ประกอบกิจการด้านการบริการและธุรกิจบันเทิงครบวงจร โดยได้เก็บและรวบรวมข้อมูล เอกสาร การออกแบบโครงสร้างกระบวนการของระบบ และออกแบบระบบการทำงานด้านการจัดทำ และ จัดเก็บข่าวสาร เพื่อให้สามารถทำการจัดเก็บข่าวได้โดยง่าย อีกทั้งยังสามารถเก็บได้เป็นเวลานาน ซึ่งจะสามารถสนับสนุนการทำงานของระบบการให้บริการข่าว ให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของการให้บริการข่าวประจำวันและข่าวย้อนหลัง รวมถึงการออกแบบโครงสร้างของระบบ และออกแบบระบบการทำงานด้านการให้บริการข่าว ทำให้สามารถให้บริการข่าวประจำวันแก่บุคคลทุกคนในบริษัท ฯ ได้เป็นประจำทุกวัน โดยที่ไม่ไปตกค้างอยู่ที่ผู้ใด ผู้หนึ่ง และสามารถให้บริการข่าวในกรณีเร่งด่วนได้ในขณะที่บุคลากรในแผนกติดภารกิจสำคัญ ไม่สามารถให้บริการในขณะนั้นอีกด้วย โดยได้ศึกษาระบบงานบริการข่าวภายในองค์กรอื่น ๆ ซึ่งมีระบบงานบริการข่าวที่คล้ายคลึงกับกรณีศึกษา เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างใน การวิเคราะห์และออกแบบระบบการจัดทำ จัดเก็บ และให้บริการข่าวสารให้เหมาะสมกับองค์กร โดยในการดำเนินงานครั้งนี้จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานในด้านเอกสารคือโปรแกรม Domino & Notes โดยจะทำการศึกษา ตั้งแต่ เดือนมิถุนายนจนถึงเดือนมีนาคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1. ข้อมูลด้านปฐมภูมิ ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องในระบบ ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์คือ ขั้นตอนในการดำเนินงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และความต้องการของผู้ใช้ในระบบงานของแผนกประชาสัมพันธ์

1.2. ข้อมูลด้านทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีอยู่แล้วที่ใช้ในการดำเนินงานของแผนกประชาสัมพันธ์ เช่น ตัวอย่างข่าวที่มีการจัดเก็บแยกเป็นหมวดหมู่ทั้งหมด 7 หมวด เอกสารข่าวที่เป็นข่าวประจำวัน และ ข่าวย้อนหลังที่มีการจัดเก็บเป็นเวลาหลายปี เป็นต้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1. ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะใช้มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.2. การศึกษาการค้นคว้าข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ กิจกรรมต่าง ๆ ในระบบว่ามีลักษณะอย่างไร

2.3. วิเคราะห์ข้อมูลและโครงสร้างที่ได้ศึกษามาเพื่อเตรียมการวางแผนในการออกแบบระบบ

2.4. การออกแบบระบบขั้นตอนต่าง ๆ เป็นการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่สนับสนุนการจัดทำ จัดเก็บข่าวมาประยุกต์และออกแบบระบบการดำเนินงานใหม่ที่จะนำมาใช้แทนที่ระบบเดิม

2.5. การออกแบบระบบขั้นตอนต่าง ๆ เป็นการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่สนับสนุนการให้บริการข่าวมาประยุกต์และออกแบบระบบการดำเนินงานใหม่ที่จะนำมาใช้แทนที่ระบบเดิม

2.6. ทดสอบและปรับปรุงระบบ นำระบบที่ได้พัฒนาแล้วมาทดสอบว่าสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้าไม่สามารถวัตถุประสงค์ก็จะต้องปรับปรุงระบบใหม่จนกว่าระบบที่ปรับปรุงแล้วจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2.7. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาต่อไปในอนาคต พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ระบบเพื่อประโยชน์ในการใช้งานและศึกษาระบบ

บทที่ 2

ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้งกิจการ

แกล่คซี่ กรุ๊ป เป็นกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านบริการและบันเทิงครบวงจรไม่ว่าจะเป็น ด้านเกมคอมพิวเตอร์ โรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร คาธาโอเกะ สนู๊กเกอร์คลับ อาบอบนวด และ การท่องเที่ยวต่างๆ ปัจจุบัน ตั้งอยู่ที่ 149 อาคารแกล่คซี่เพลส ถนนนนทบุรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10120 ครอบคลุมพื้นที่ภายในอาคาร ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 6 และชั้น 7

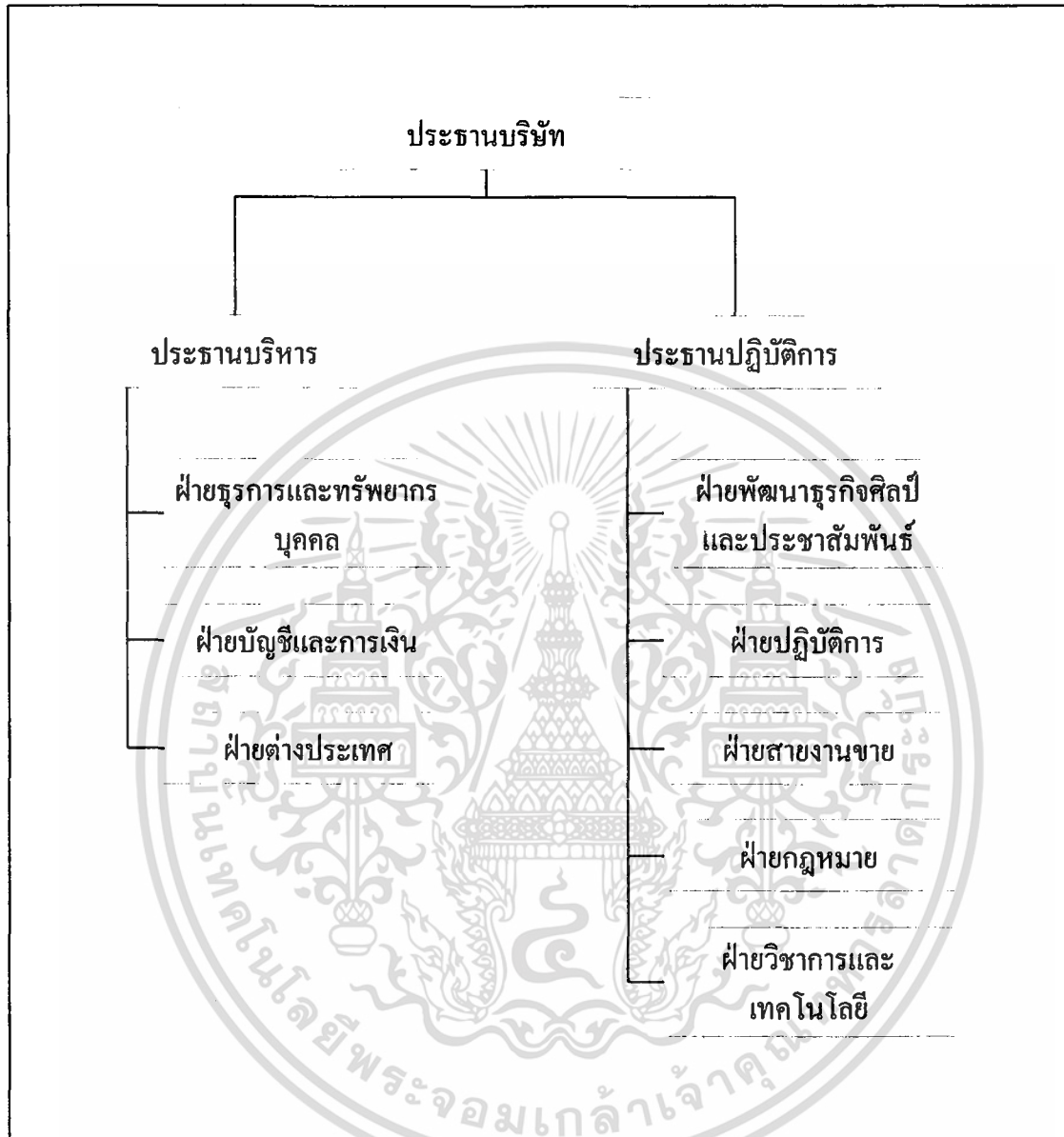
ประวัติความเป็นมา

เริ่มต้นจากธุรกิจภัตตาคาร ในปี พ.ศ. 2512 ต่อมา ในปี พ.ศ. 2527 ได้เริ่มธุรกิจเกมคอมพิวเตอร์ โดยการนำเข้าซอฟต์แวร์เกมจากต่างประเทศ และได้ดำเนินธุรกิจอย่างจริงจังเรื่อยมา จนกระทั่งปัจจุบันได้ดำเนินธุรกิจบันเทิงต่าง ๆ โดยเน้นธุรกิจเกมครบวงจรเป็นธุรกิจใหญ่ ภายใต้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัท คือ บริษัท แกล่คซี่ ทิมปาร์ค จำกัด บริษัท แกล่คซี่ เอ็ดดูเทนเมนท์ จำกัด บริษัท แกล่คซี่ เอ็ดดูไฮเทค จำกัด บริษัท แกล่คซี่ เอ็ดดูเทคโนโลยี จำกัด และบริษัท แกล่คซี่ คอนซุมเมอร์ จำกัด.

โครงสร้างองค์กร

สภาพการบริหารงาน

การบริหารงานในปัจจุบันของแกล่คซี่ กรุ๊ป ประกอบด้วยสองสายงานหลักด้วยกันคือ สายงานบริหาร และสายงานปฏิบัติการแต่ละสายงานประกอบด้วย สายงานย่อยของแต่ละฝ่ายตามโครงสร้างขององค์กร (ภาพที่ 1) ดังนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร

1. สายงานบริหาร ประกอบด้วย ฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1.1. ฝ่ายธุรการและทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย แผนกธุรการ มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลทรัพย์สินของบริษัท ให้อยู่ในสภาพดีไม่สูญหาย ตลอดจนควบคุม ดูแล และสั่งซื้ออุปกรณ์วัสดุที่ใช้ในสำนักงาน แผนกทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ต่าง ๆ ในด้านการจัดการงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา รับสมัคร คัดเลือกและอบรมพนักงานรวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่พนักงานในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย แผนกบัญชี และแผนกการเงิน จัดทำงบกำไรขาดทุน งบดุล และรายงานทางการเงิน จนถึงรายการที่ต้องเสียภาษีให้กรมสรรพากรให้แก่องค์กร

1.3. ฝ่ายต่างประเทศและจัดซื้อ มีหน้าที่ในการติดต่อกับต่างประเทศ รวมถึงการนำเข้าซอฟต์แวร์เกมจากต่างประเทศ จัดหาและจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้กับแผนกต่าง ๆ ได้ใช้งาน

2. สายงานปฏิบัติการประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

2.1. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ศิลป์และประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการขาย การจัดโครงการต่าง ๆ แผนกศิลป์และประชาสัมพันธ์ จะสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของ แผนกพัฒนาธุรกิจ ได้แก่ การจัดงานศิลป์ต่าง ๆ การบริการและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งหลาย ให้กับบุคลากรและประชาชนทั่วไปได้ทราบข่าวคราวความคืบหน้าและกิจกรรมของบริษัท การจัดหาข้อมูล ข่าวสาร ทั้งทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของบริษัท นอกจากนี้ แผนกประชาสัมพันธ์ยังมีหน้าที่ในการติดตามผู้บริหารเพื่อเก็บภาพข่าวเหตุการณ์ กิจกรรมสำคัญ ๆ นอกสถานที่ไว้ด้วย

2.2. ฝ่ายปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการประสานงาน ระหว่างร้านสาขากับทางสำนักงานกลาง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องบุคลากร การเบิกวัสดุ อุปกรณ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์เกม การขนย้ายตู้เกม เป็นต้น

2.3. ฝ่ายงานขาย ทำหน้าที่หลักในการติดต่อกับลูกค้าและผู้ให้บริการของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่ทำการติดต่อกับองค์กรอยู่ หรือ การจัดหาลูกค้าใหม่ให้แก่องค์กร รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานซึ่งทางองค์กรได้ให้บริการแก่ลูกค้าไป เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.4. ฝ่ายกฎหมายหรือคณะที่ปรึกษากฎหมายมีหน้าที่สำคัญในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำต่าง ๆ ในการทำกิจกรรม ที่มีความเกี่ยวข้องกับกฎหมาย และ ดำเนินงานทางด้านกฎหมายทุกอย่างของบริษัท

2.5. ฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยี ทำหน้าที่ในการค้นคว้าและให้ข้อมูลที่ถูกต้องในด้านวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ของบริษัท

การดำเนินงานในปัจจุบัน

การดำเนินธุรกิจเกมคอมพิวเตอร์ของ แกล่คซ์ กรุ๊ป โดยการสั่งนำเข้าซอฟต์แวร์เกมสำหรับ ตู้เกม ARCADE จากบริษัทเกมชั้นนำจากต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่น เปิดบริการร้านเกมในชื่อร้าน ETC และสวนสนุกขนาดใหญ่ในร่มตามห้างสรรพสินค้า รวมถึงการให้บริการซ่อมและจัดส่งแก่ร้านเกมที่เป็นแฟรนไชส์ของบริษัทด้วย เนื่องจากการแข่งขันกันทางด้านธุรกิจเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเว้นวันเพื่อการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาได้เห็นว่าไปเซประยะขึ้นด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คู่แข่ง ในปัจจุบันมีค่อนข้างสูง ทำให้ทางบริษัท ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มาโดยตลอดเพื่อเป็นการ
ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักและมั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ขั้นตอนการดำเนินงานเดิมของฝ่ายที่สนใจจะศึกษาจะเป็นการทำงานของแผนก
ประชาสัมพันธ์ โดยจะแบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การจัดทำพร้อมจัดเก็บ และการให้บริการ
โดยแต่ละส่วนมีขั้นตอนดังนี้

การจัดทำพร้อมจัดเก็บข่าว

การดำเนินงานของการจัดทำข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ (ภาพที่ 2) เจ้าหน้าที่แผนก
ประชาสัมพันธ์รับหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง ๆ จากผู้ส่ง ซึ่งผู้ส่งจะเป็นผู้ที่รับหนังสือพิมพ์



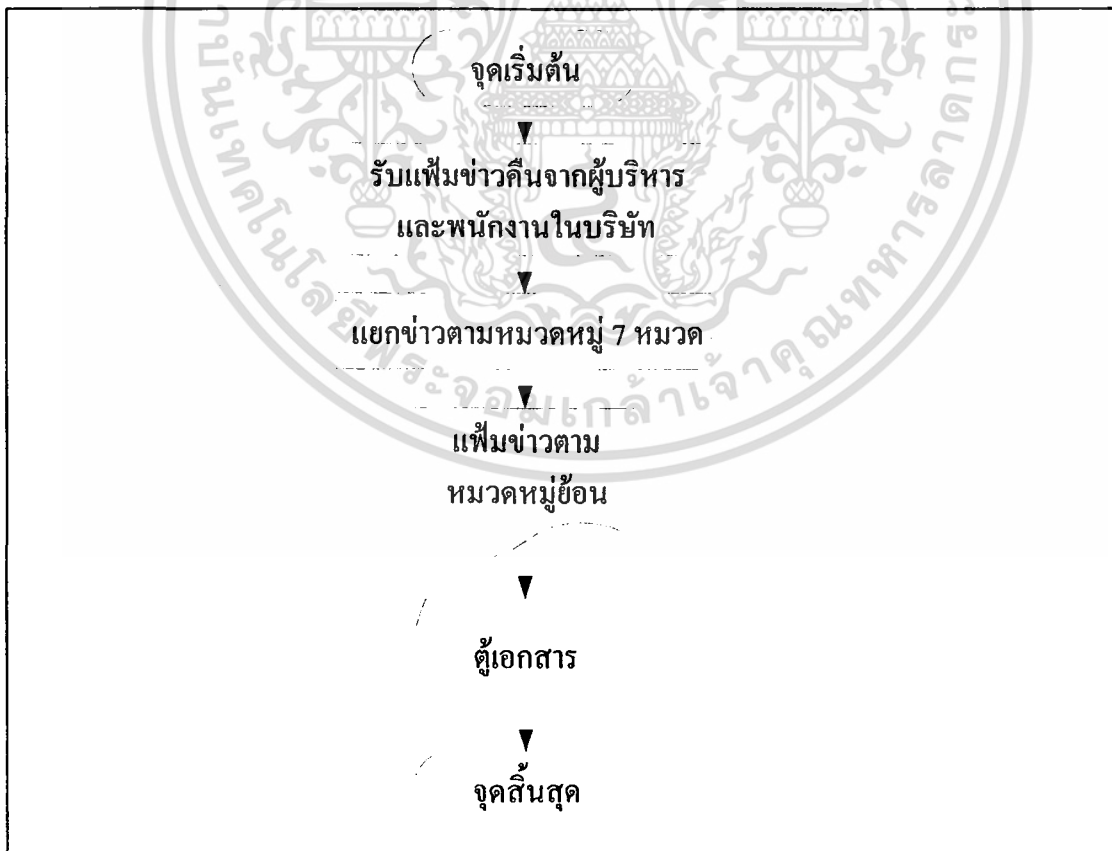
ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดทำข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงนิตยสารต่าง ๆ ด้วย นำมาส่งในครั้งเดียว ดังนั้นจำนวนของสิ่งตีพิมพ์ที่เป็นวัตถุดิบในการทำข่าวของบริษัทแต่ละวันจึงมีจำนวนเยอะมากไม่ต่ำกว่า 10 เล่มต่อวัน

หลังจากนั้นส่งหนังสือพิมพ์ให้ผู้บริหารและที่ปรึกษาเลือกข่าวที่ต้องการ โดยผู้บริหารจะทำเครื่องหมายไว้ตรงข่าวที่ตัวเองต้องการ ซึ่งข่าวที่ทำเครื่องหมายไว้ นั่นคือ การรับรายการข่าว ปัจจุบันที่ผู้บริหารต้องการเป็นพิเศษในแต่ละวันนั่นเอง หลังจากนั้นทำการตัดข่าวที่ผ่านการคัดเลือกแล้วใส่กระดาษ A4 โดยใช้กาวแท่งติด เขียนวันที่ หัวข้อข่าวและชื่อหนังสือพิมพ์ หลังจากนั้นนำข่าวที่จัดทำเรียบร้อยแล้วใส่แฟ้มเตรียมพร้อมในการให้บริการต่อไป

การดำเนินงานของการจัดเก็บข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ (ภาพที่ 3) หลังจากที่ได้ส่งแฟ้มข่าวประจำวันให้ผู้บริหารจนถึงพนักงานได้อ่านข่าวแล้วจึงรับแฟ้มข่าวคืน แล้วนำมาแยกข่าวตามหมวดหมู่ 7 หมวด ได้แก่ ข่าวประชาสัมพันธ์บริษัท , ข่าวประชาสัมพันธ์ท่านประธานข่าวกรมคอมพิวเตอร์ , ข่าวห่วยเดือน พนักงานบอล , ข่าวเศรษฐกิจ หุ่น , ข่าวสถานบันเทิง ร้านอาหาร และ ข่าวกฎหมายและการเมือง หลังจากที่ได้เก็บเข้าแฟ้มแล้วจะรวบรวมให้ได้ปริมาณมากแล้ว จึงนำออกจากแฟ้มทำการเข้าเล่มใส่ตู้ไว้



เอกสารนี้เป็นภาพที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดเก็บข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ โยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข่าวในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาได้ถูกจัดเก็บเข้าสู่เอกสารไว้ ส่วนข่าวก่อนหน้านี้ ถูกนำไปใส่ลงในบริเวณพื้นที่ชั้นเก็บของชั่วคราวของอาคาร เนื่องจากประสบปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บและเป็นช่วงของการเข้าปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการและพนักงานคนใหม่ และไม่มีการทำสารบัญข่าวไว้ด้วย

การให้บริการข่าว

แผนกประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการให้บริการข่าวสารที่ได้จัดทำไว้ เนื่องจากข่าวต่าง ๆ ที่ทำการเก็บรวบรวมไว้แล้วนั้นเป็นข่าวสำคัญเกี่ยวกับการประกอบการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท แผนกต่าง ๆ มีความจำเป็นต้องนำไปใช้อ้างอิงในการทำงานหรือเมื่อติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นภายนอกอยู่หลายครั้งหลายครา ข่าวที่นำไปใช้จึงเป็นฉบับสำเนา แผนกประชาสัมพันธ์ยังคงเก็บต้นฉบับข่าวนั้น ๆ ไว้อยู่ ขั้นตอนการให้บริการข่าวแก่บุคลากรภายใน องค์กรเริ่มตั้งแต่การรับนโยบายการให้บริการข่าวจากผู้บริหาร และยังมีการรับคำสั่งให้จัดทำข่าวพิเศษในแต่ละวันที่ผู้บริหารได้เลือกไว้จากหนังสือพิมพ์ ดังนั้นจึงมีการให้บริการข่าว 2 ส่วน ด้วยกันคือ การให้บริการข่าวประจำวัน และการให้บริการข่าวเมื่อมีการร้องขอเป็นพิเศษ หรือเรียกใช้ด่วน โดยต้องทำการสืบค้นย้อนหลัง

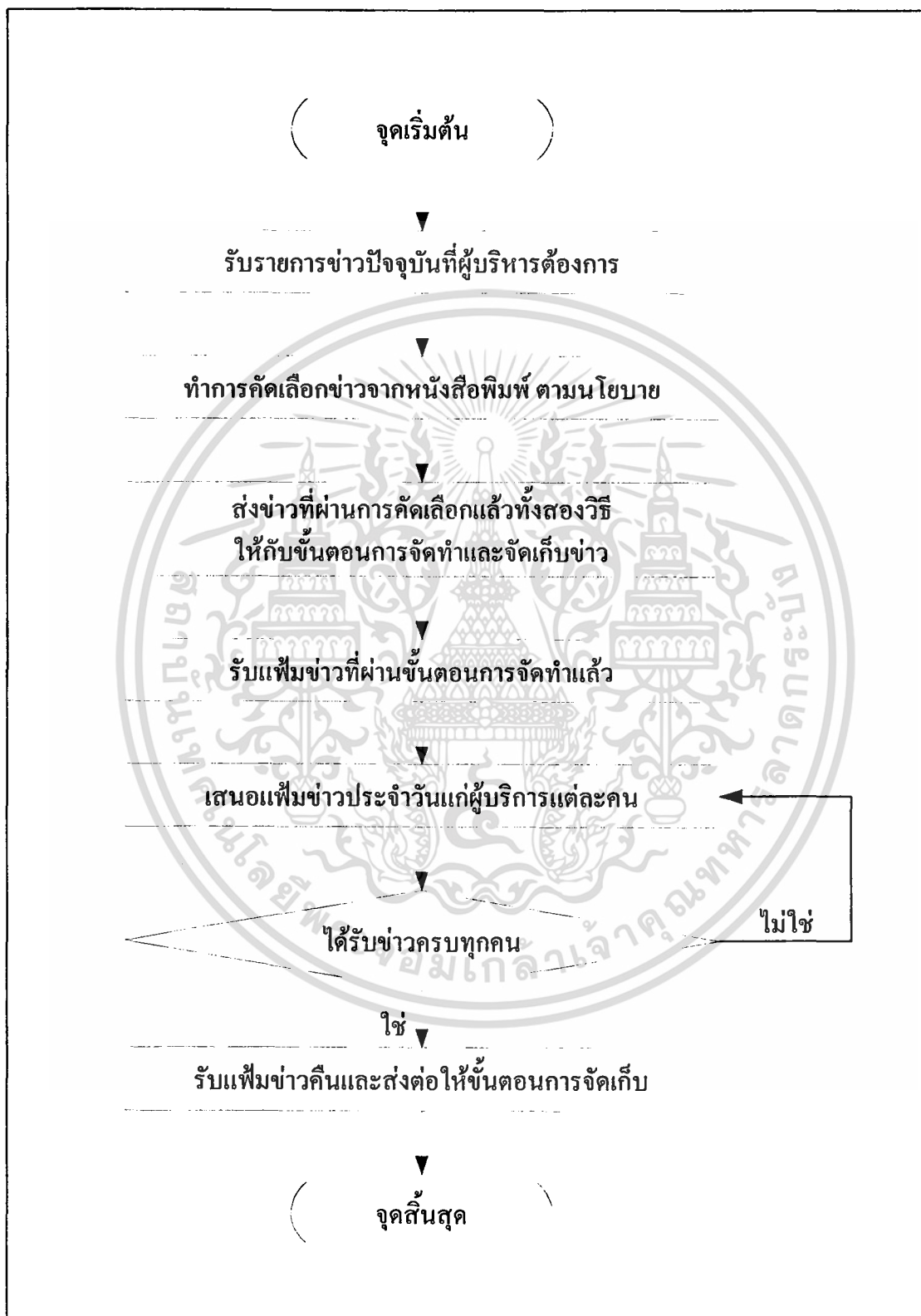
การให้บริการข่าวประจำวัน

การให้บริการข่าวประจำวัน(ภาพที่ 4) เริ่มจากการรับรายการข่าวปัจจุบันที่ผู้บริหารต้องการ โดยรายการข่าวปัจจุบันที่ผู้บริหารต้องการจะเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการข้อมูลเป็นพิเศษ ซึ่งอาจจะไม่ได้จัดอยู่ในข่าว 7 ประเภท ตามนโยบายที่กำหนดไว้ก็ได้ หลังจากนั้นทำการคัดเลือกข่าวจากหนังสือพิมพ์ตามนโยบาย โดยนโยบายขององค์กรได้กำหนดไว้ในการจัดทำและให้บริการข่าวประจำวันมีทั้งหมด 7 ประเภท แล้วส่งข่าวที่ผ่านการคัดเลือกแล้วทั้งสองวิธีให้กับขั้นตอนการจัดทำและจัดเก็บข่าว เพื่อทำการจัดทำและจัดเก็บข่าว เมื่อรับเพิ่มข่าวที่ผ่านขั้นตอนการจัดทำแล้ว จึงเสนอเพิ่มข่าวประจำวันแก่ผู้บริหารแต่ละคนพร้อมกับข่าวที่ผู้บริหารได้ทำการคัดเลือกเองด้วย โดยการให้บริการทุกวันจะมีการจัดลำดับของผูรับบริการ คือ ให้บริการแก่ผู้บริหารก่อนแล้วจึงให้บริการแก่พนักงานทั่วไป ในแต่ละระดับการให้บริการนั้น เมื่อติดตามเพิ่มข่าวจากผู้บริหารจึงส่งต่อให้พนักงานทั่วไป และรับเพิ่มข่าวคืนหลังจากที่พนักงานได้อ่านข่าวครบทุกคนแล้ว จึงส่งต่อให้ขั้นตอนการจัดเก็บ เพื่อทำการจัดเก็บเข้าเพิ่มข่าวตามแต่ประเภทของข่าว

เมื่อใช้บริการอ่านข่าวเสร็จแล้วก็จะทำการส่งต่อกันไปเองซึ่งแต่เดิมทางแผนกต้องคอยติดตามและเป็นผู้ทำการส่งต่อให้แต่เกิดปัญหาการรอกคอยทำให้ไม่มีเวลาทำงานส่วนอื่นอย่างเต็มที่ สำหรับข่าวที่มีการร้องขอเป็นพิเศษแต่เป็นข่าวปัจจุบันก็จะจัดเข้าร่วมในเพิ่มประจำวันนี้ด้วย

การให้บริการข่าวซึ่งต้องทำการสืบค้นย้อนหลังคือการให้บริการข่าวที่ได้จัดทำและผ่านการให้บริการข้างต้นก่อนแล้ว

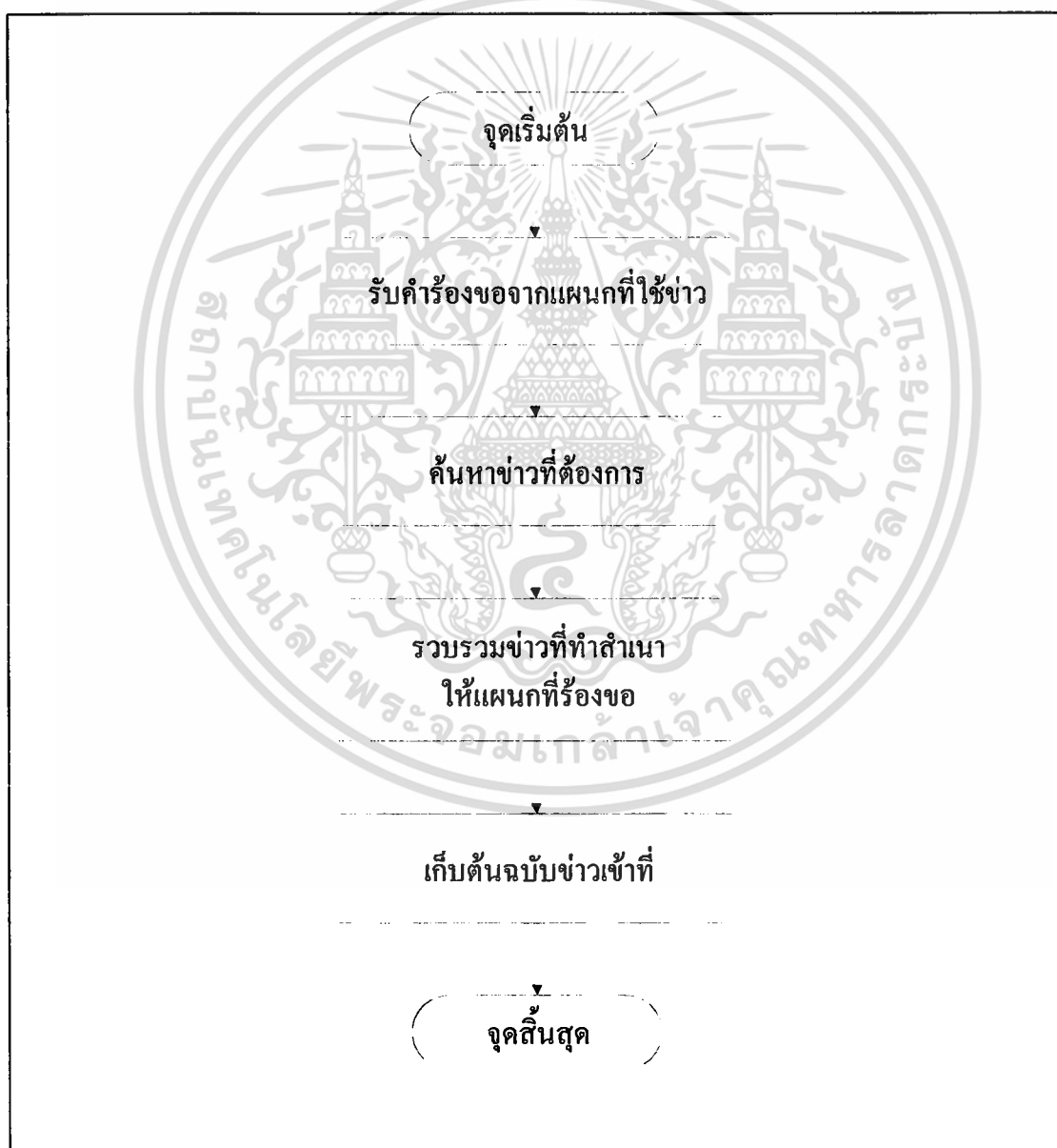
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการบริหารเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการข่าวย้อนหลัง

การให้บริการข่าวย้อนหลัง(ภาพที่ 5) จะเริ่มจาก พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์รับคำร้องขอจากแผนกที่ต้องการจะใช้ข่าว โดยข่าวที่ร้องขอจะมีการระบุเนื้อหาข่าวและช่วงเวลาของข่าวที่ต้องการ และเวลาที่ต้องการใช้ข่าว นำเนื้อหาข่าวและช่วงเวลาที่ผู้ร้องขอ มาทำการสืบค้นข่าวย้อนหลักจากแหล่งที่เก็บ เมื่อพบข่าวที่ต้องการจะรวบรวมข่าวที่ทำการสำเนาให้แผนกที่ร้องขอเพื่อนำไปใช้ตามความต้องการ หลังจากนั้นจึงเก็บต้นฉบับข่าวเข้าที่



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการให้บริการข่าวย้อนหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาจากการดำเนินงาน

รูปแบบการให้บริการข่าวในปัจจุบันยังไม่มีความยืดหยุ่นต่อการให้บริการเพียงพอ เนื่องจากผู้บริหารบางคนไม่สามารถอ่านข่าวได้ในทันที ทำให้เกิดปัญหาเพิ่มข่าวค้างอยู่ที่แต่ละจุด นานเกินควร ส่งผลให้การให้บริการไม่ทั่วถึง การแก้ปัญหาที่ผ่านมาคือการทำสำเนาเพิ่มเป็นหลายชุด แต่วิธีนี้ผู้บริหารไม่เห็นด้วยเนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองในระยะยาว คือ เมื่อเวียนข่าวครบหมดทุกคนแล้ว ในขั้นตอนการจัดเก็บหากจัดเก็บสำเนาหลายชุดไว้ด้วยก่อให้เกิดปัญหาที่จะตามมาคือการสิ้นเปลืองเนื้อที่ เปลืองเพิ่มในการจัดเก็บ อีกทั้งช่วงเศรษฐกิจที่ผ่านมา บริษัทมีนโยบายลดค่าใช้จ่ายสำหรับวัสดุสิ้นเปลืองเช่น กระดาษ เนื่องจากเมื่อดูจากระบบโดยรวมแล้วมีการใช้กระดาษในระบบค่อนข้างสูง วิธีที่กล่าวมานี้จึงเป็นอันล้มเลิกไป เนื่องจากเป็นส่วนที่พอจะลดอัตราการใช้กระดาษได้

สำหรับการจัดสรรพื้นที่ภายในสำนักงานสำหรับประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เนื้อหาสาระที่ใช้เวลาในการปรับปรุงงานการจัดบอร์ดที่ผ่านมาจึงไม่ให้ประโยชน์ตามที่คาดไว้

จากการจัดเก็บข่าวที่เก็บในรูปกระดาษแล้วแยกเป็นหมวดหมู่ใส่แฟ้มแยกประเภทไว้ ทำให้ข่าวที่จัดเก็บในรูปกระดาษย่อมมีการย่อยสลายและเลื่อนลงไปตามกาลเวลา ก่อให้เกิดปัญหาแก่หน่วยงานภายในบริษัท เช่นคณะที่ปรึกษากฎหมายจะต้องนำข่าวที่เกี่ยวกับบริษัทย้อนหลังเป็นเวลาหลาย ๆ ปี เป็นหลักฐานในการติดต่อกับกรมศุลกากร หากข่าวที่เก็บไว้มีความเสียหายข้อมูลที่กรมศุลกากรต้องการจะเกิดความไม่ครบถ้วนและไม่สมบูรณ์ อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กรที่หลักฐานที่ใช้อยู่ในสภาพที่ไม่สวยงามเท่าที่ควรย่อมเกิดเป็นผลกระทบตามมา

ลักษณะการจัดเก็บข่าวในปัจจุบันเป็นปัญหาที่สัมพันธ์กับพนักงานรุ่นก่อน ๆ ส่งผลถึงปัจจุบันในการค้นหาข่าว เนื่องจากเมื่อเวลาผ่านไประยะเวลาหนึ่งจะมีการนำข่าวออกจากแฟ้มแยกประเภทมาจัดรวมกันแล้วเก็บใส่ตู้ไว้ เพื่อที่จะได้สามารถนำมาเพิ่มกลับมาใช้ใหม่ได้ จึงเกิดปัญหาเมื่อมีการต้องการข่าวย้อนหลังเป็นเวลาหลายปี พนักงานจะต้องมานั่งค้นหาจากกองข่าวที่มดไว้ อีกทั้งเนื่องจากการลาออกของพนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ เมื่อมีบุคคลใหม่เข้ามาทำงานจะไม่ทราบข่าวเก่าที่มีการเก็บมีข่าวอะไรบ้าง สืบเนื่องจากการที่ไม่มีการทำดัชนีเอกสารข่าว จึงทำให้ยุ่งยากและเสียเวลาเป็นอย่างมากในการค้นหาข่าวในแต่ละครั้ง ซึ่งข่าวที่ต้องการมักจะมีความเร่งด่วนในการนำมาใช้เสมอ

ปัญหาที่สำคัญในด้านการให้บริการอีกประการหนึ่งคือ การที่บางแผนกต้องการใช้ข่าวด่วนนอกเหนือจากส่วนที่ทางแผนกได้ทำสำเนาเก็บไว้ในแต่ละวันแล้ว หากบุคลากรในแผนกประชาสัมพันธ์ติดภารกิจนอกสถานที่ที่ไม่สามารถค้นหาและใช้ข่าวเหล่านั้นได้ทันเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะในเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ไปยังประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาที่จะศึกษา

ในส่วนของการทำงานและจัดเก็บมีปัญหาดังนี้

1. รูปแบบการทำงานเพิ่มข่าวที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บเป็นเวลานาน ๆ ทำให้เอกสารข่าวที่หน่วยงานภายในองค์กรต้องการนำไปใช้อาศัยอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควรต่อการนำไปใช้
2. ระบบการทำงานตลอดจนการจัดเก็บซึ่งไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้การสานต่องานเป็นไปได้อย่าง สืบเนื่องจากการที่ไม่มีการทำดัชนีของเอกสารข่าว

ในส่วนของการทำงานมีปัญหาดังนี้

1. รูปแบบการให้บริการข่าวปัจจุบัน มีการจัดลำดับการให้บริการ แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้
2. การให้บริการข่าวย้อนหลังที่ไม่สามารถให้บริการได้ทันแก่ความต้องการของผู้ร้องขอข่าว สืบเนื่องมาจากปัญหาในการจัดเก็บข่าว ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะประกอบไปด้วยข้อมูลต่างๆดังนี้คือ เอกสารข่าวซึ่งอยู่ในรูปของกระดาษ ประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ เช่น หัวข้อข่าว วันที่ ชื่อหนังสือพิมพ์ ข้อมูลข่าวที่ทำการตัดปะในกระดาษ A4 เป็นต้น

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ด้านการจัดทำพร้อมจัดเก็บข่าว

จากปัญหาที่เกิดขึ้นและได้ศึกษาพบว่าควรมีการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้ในการทำฐานข้อมูลข่าว โดยจะออกแบบระบบการทำงานด้านการจัดทำและจัดเก็บข่าวให้สามารถทำงานได้ง่าย โดยที่ผู้ที่จัดทำข่าวไม่จำเป็นต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์มากนัก อีกทั้งยังช่วยให้การค้นหาข่าวเป็นไปได้อย่างรวดเร็วทันเวลา ซึ่งโปรแกรมที่สนับสนุนการทำงานด้านเอกสารได้แก่ โปรแกรม forNotes.Doc โปรแกรม Benefit Document 2000 โปรแกรม DocuXplorer V.2 และ โปรแกรม ACD See 4.0 Powerpack Power Suite

โปรแกรม forNotes.Doc สร้างโดยบริษัท คอมพิวเตอร์ยูเนียน จำกัด ร่วมมือกับ บริษัท เอกโซลิตัส ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ซึ่ง forNotes.Doc เป็น โปรแกรมที่ใช้สนับสนุนการทำงานด้านเอกสาร การค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการนำเข้าข้อมูลเอกสารผ่านเครื่องสแกนเนอร์ แล้วนำมาจัดเป็นฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจาก forNotes.Doc เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทางบริษัท คอมพิวเตอร์ยูนิเวน จำกัด จำหน่ายเป็นชุด ซึ่งรวมถึงการวางระบบการจัดการด้านเอกสารขององค์กรทั้งหมด จึงทำให้มีราคาสูง โดยราคาประมาณ 300,000 บาท ซึ่งเป็นราคาที่ค่อนข้างสูงมาก จึงไม่สามารถนำมาใช้ในการศึกษากรณีศึกษาได้

โปรแกรม Benefit Document 2000 สร้างโดยบริษัท โซลูชันคอนเนอร์ จำกัด ร่วมมือกับบริษัท ชาร์ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ซึ่ง Benefit Document 2000 นี้เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างฐานข้อมูลเอกสาร โดยใช้สแกนเนอร์ในการนำเข้าข้อมูลจากเอกสารกระดาษให้กลายเป็นข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกับ forNotes.Doc ซึ่งจำหน่ายเป็นชุดพร้อมการวางระบบงานด้านเอกสาร อีกเช่นกัน อีกทั้งยังมีราคาที่สูงประมาณ 360,000 บาท จึงไม่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาได้

โปรแกรม DocuXplorer V.2 เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปอีกโปรแกรมหนึ่งที่สนับสนุนการทำงานด้านเอกสาร ซึ่งมีความสามารถเหมือน forNotes.Doc และ Benefit Document 2000 แต่ DocuXplorer ไม่สามารถรองรับการใช้งานในภาษาไทยได้ จึงไม่สามารถค้นหาเอกสารที่มีการทำดัชนีไว้เป็นภาษาไทยได้ ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้ในการศึกษา

ACD See 4.0 Powerpack Power Suite สร้างโดยบริษัท เอ ซี ดี ซิสเต็มส์ จำกัด เป็นโปรแกรมอรรถประโยชน์ทางด้านมัลติมีเดีย สามารถจัดการและรองรับไฟล์มัลติมีเดียได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานด้านเอกสารได้ โดยมีการนำเข้าข้อมูลเอกสารผ่านเครื่องสแกนเนอร์ แล้วนำมาจัดเป็นฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่สามารถประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษานี้แทนโปรแกรมที่ใช้สนับสนุนการทำงานด้านเอกสารโดยตรง แต่เนื่องจากโปรแกรมไม่มีความสามารถในการส่งเอกสารได้ จึงไม่สามารถส่งข่าวที่ได้จัดทำให้อยู่ในรูปข่าวอิเล็กทรอนิกส์ไปยังบุคคลในองค์กรได้ จึงไม่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาได้

ด้านการให้บริการข่าว

ปรับเปลี่ยนการให้บริการข่าวจากเดิมส่งโดยแฟ้มข่าว เป็นการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับส่งข้อความและจัดการเอกสารที่ใช้ร่วมกันมาประยุกต์ใช้ในการเผยแพร่ข่าวประจำวันในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีคอมพิวเตอร์อยู่ทั่วถึงในทุกแผนกขององค์กร และถูกต้องเชื่อมถึงกันด้วยระบบเครือข่ายภายใน อีกทั้งยังทำการจัดระบบการบริการข่าวโดยทำการศึกษาจากองค์กรธุรกิจต้นแบบ

ในกลุ่มผลิตภัณฑ์กรู๊ปแวร์ สำหรับจัดการฐานข้อมูลเอกสารที่ใช้ร่วมกัน และการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มีสามผลิตภัณฑ์ที่น่าเชื่อถือและได้รับความนิยมเอกสารในเชิงเอกสารที่ส่งวันเวส: หรับการเชิง นนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตเห็นาไปเซประเษชนต ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่สุดในปัจจุบัน 3 ผลิตภัณฑ์ที่ได้แก่ Lotus Domino & Notes , GroupWise 5.5 และ Microsoft Exchange (Les,1999)

GroupWise 5.5 เป็นกรุปแวร์ที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการเครือข่ายเน็ตเวิร์ก จึงไม่นำมาพิจารณาเลือกใช้สำหรับแก้ปัญหาในกรณีศึกษา นี้ เนื่องจากต้องการกรุปแวร์ที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการเครือข่าย Windows NT และสำหรับ Lotus Domino & Notes เมื่อเทียบกับ Microsoft Exchange แล้ว Lotus Domino & Notes เป็นผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและเหมาะสมสำหรับกรณีศึกษา นี้ที่สุดในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในด้านการรวบรวมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายประเภท เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความน่าเชื่อถือด้วยความไว้วางใจจากผู้ใช้งาน (user) กว่า 78 ล้านคน มีแอปพลิเคชันซึ่งทำงานบน Domino มากกว่า Exchange ถึง 9 เท่า มีความซับซ้อนน้อยกว่า ทำให้แอปพลิเคชันที่พัฒนาบน Domino ทำได้อย่างรวดเร็ว และสามารถรองรับการทำงานได้หลากหลายกว่าเหมาะสมกับการทำงานของผู้ใช้มากกว่าและสามารถเชื่อถือได้ด้านความปลอดภัยด้วย (Lotus Development Corporation,2001) Lotus Domino & Notes เป็น โปรแกรมมอรรถประโยชน์ประเภทหนึ่ง ที่มีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล(Data & Information) เหมาะสมสำหรับการทำงานกลุ่มที่มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการรับ - ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - mail)

ดังนั้น โปรแกรมประยุกต์ที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาในระบบการจัดการงานบริการข่าว คือ โปรแกรม Lotus Domino & Notes Release 5 และมีแนวทางในการแก้ปัญหาดังนี้ คือ

1. ออกแบบการจัดทำและจัดเก็บข่าวจากเอกสารกระดาษ ให้อยู่ในรูปของข่าวอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปแบบของ
 - 1.1. กระดาษ โดยการสแกนเอกสารผ่านเครื่องสแกนเนอร์ หรือ Digital Copier ซึ่งสามารถสแกนเอกสารทั้งขาวและดำ หรือภาพสี
 - 1.2. ไฟล์ข้อมูล ซึ่งทำการโอนย้ายเข้าจัดเก็บได้ง่าย สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ทุกชนิดในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่สร้างจากโปรแกรมต่าง ๆ ที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows
2. ออกแบบการจัดทำให้สามารถทำการป้อนข้อมูลดัชนีของเอกสารหรือข้อมูลดังกล่าวไว้ด้วย เพื่อช่วยในการค้นคืน ได้ทั้งไทยและอังกฤษ เช่น เลขที่เอกสาร วันที่ คำค้น หรือรายละเอียดเอกสาร เมื่อต้องการค้นหาเอกสาร แคปชั่นรายละเอียดที่ทราบบางส่วน ระบบจะทำการค้นคืน และแสดงรายการทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ออกแบบรายงานแสดงรายชื่อเอกสารที่มีในระบบให้แก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้จะสามารถทราบถึงรายการทั้งหมดที่มีอยู่ในฐานข้อมูลข่าวอิเล็กทรอนิกส์

4. ออกแบบการค้นหาเอกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีการเข้าถึงฐานข้อมูลข่าวที่จัดเก็บไว้ได้โดยง่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข่าวได้ทันตามความต้องการของผู้ร้องขอข่าว

5. ออกแบบ Work Flow ของระบบการกระจายเอกสารของ Lotus Domino ทำให้สามารถให้บริการเอกสารข่าวได้ตรงตามความต้องการ ทั้งถึง สะดวก ประหยัดและปลอดภัยต่อการสูญหายหรือถูกทำลายของข้อมูล

6. ออกแบบวิธีการเข้าถึงเอกสารข่าว ทั้งข่าวประจำวัน และข่าวที่ร้องขอเป็นพิเศษ โดยอ้างอิงจากระบบต้นแบบซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานภายในองค์กรธุรกิจที่เป็นต้นแบบนั้นแล้วว่าสะดวกต่อการใช้บริการ การใช้บริการของผู้ใช้จะกระทำโดยผ่าน Lotus Notes ซึ่งต้องมีการออกแบบหน้าต่างการใช้งานให้เหมาะสมต่อลักษณะการทำงาน ซึ่งการนำ Lotus Notes มาใช้นั้นเอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้เป็นอย่างมากเนื่องจาก Lotus Notes สามารถทำงานร่วมกับโปรแกรมประยุกต์ (Application) ต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย

ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงปัญหา

ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

การจัดทำระบบการจัดการงานบริการข่าว โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ร่วมกับซอฟต์แวร์ที่จำเป็น มีความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี เนื่องจากฮาร์ดแวร์ที่ต้องใช้ในการวางระบบมีไม่มากนัก ได้แก่

ฮาร์ดแวร์ (เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์)

1. เครื่องเซิร์ฟเวอร์และระบบเครือข่ายภายใน โปรแกรม Lotus Domino & Notes ที่นำมาใช้นั้นสนับสนุนการทำงานบนทุกระบบปฏิบัติการไม่ว่าจะเป็น OS/2 Advance Warp Server , Windows NT Server , Windows 2000 Server , UNIX และ IBM แต่มีข้อจำกัดของหน่วยความจำคือ หากใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 2000 ควรมีหน่วยความจำ 256 เมกกะไบต์ขึ้นไปจึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีคุณสมบัติ สำหรับด้านระบบเครือข่ายภายในสามารถตั้งค่าได้ตามระบบเครือข่ายประเภทที่เป็นระบบซึ่งควบคุมการทำงานทั้งหมดของระบบเครือข่าย

2. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่น Pentium 550E หรือสูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่มีส่วนประกอบหลักคือ

หน่วยความจำหลักอย่างน้อย (Ram)	128	เมกะไบต์
หน่วยความจำสำรอง (Harddisk)	20	จิกะไบต์
ระบบงานเดิมมีอยู่แล้ว		
3. เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner)	1	เครื่อง
ระบบงานเดิมมีอยู่แล้ว		
4. CD – RW	1	เครื่อง

ระบบงานเดิมมีอยู่แล้ว

ซอฟต์แวร์ (โปรแกรมสำเร็จรูป) ที่นำมาใช้ในการวางระบบได้แก่โปรแกรม Lotus Domino & Notes ซึ่งมีราคาในท้องตลาดประมาณ 12,000 บาท

ความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ

เนื่องจาก แกแล็คซี่ กรุ๊ป ได้มีนโยบายที่จะจัดทำศูนย์ข้อมูลและข่าวสาร เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลในองค์กร รวมถึงเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกองค์กรด้วย อีกทั้งองค์กรได้มีการนำไมโครคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอยู่แล้ว จึงมีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ แต่ยังคงขาดการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ การจัดทำระบบการจัดทำและฐานข้อมูลในการจัดเก็บ รวมถึงการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาวางระบบการใช้งาน มีความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ

ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

จากการจัดทำระบบการจัดการงานบริการข่าว ได้มีการออกแบบหน้าจอของโปรแกรมให้ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงมีการทำการอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของระบบและได้ศึกษาจากคู่มือการใช้งาน จะช่วยให้พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ได้โดยง่าย ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันพบว่าระบบการจัดทำและจัดเก็บมีปัญหาในการจัดเก็บเอกสารเป็นเวลานาน ๆ เนื่องจากตามนโยบายขององค์กรที่จะไม่มีการทำลายข่าวที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งสิ้น จึงทำให้มีเอกสารในการจัดเก็บเป็นจำนวนมาก และเกิดการสูญสลายไปตามกาลเวลา ในการจัดทำและจัดเก็บของระบบใหม่จะนำไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการใช้งาน ซึ่งระบบใหม่จะเป็นการนำผลิตภัณฑ์

Lotus Notes มาใช้ในจัดวางระบบการจัดการงานบริการข่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการฐานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลข่าว จะจัดทำฐานข้อมูลข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะสามารถเก็บได้เป็นเวลานาน รวมถึงการใส่ดัชนีข่าว และคำค้น เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นข่าวย้อนหลัง ซึ่งสนับสนุนการให้บริการข่าวอีกด้วย และเนื่องจากการให้บริการข่าวระบบใหม่จะให้บริการข่าวที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้นำผลิตภัณฑ์ Lotus Notes ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ด้านการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรมาใช้ โดยประยุกต์ให้เข้ากับวิธีการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์และการให้บริการของบุคลากรภายในองค์กรด้วย

สำหรับระบบการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ มีแนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่คือ จากเดิมมีเจ้าหน้าที่คอยส่งแฟ้มเอกสารข่าวที่ได้จัดทำเรียบร้อยแล้วให้กับผู้บริหารและผู้ให้บริการที่ร้องขอ เมื่อนำโปรแกรม Lotus Domino & Notes ดังกล่าวข้างต้นมาจัดทำฐานข้อมูลข่าวอิเล็กทรอนิกส์ และปรับระบบแล้ว ระบบจะทำหน้าที่ให้บริการตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ และตามที่ได้ออกแบบไว้แล้ว เจ้าหน้าที่ของแผนกไม่ต้องทำการส่งเอกสารข่าวเอง จากแฟ้มเอกสารข่าว(กระดาษ) ที่ให้บริการจะเปลี่ยนเอกสารข่าวในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดต้นทุนค่าอุปกรณ์ในการจัดทำเอกสารข่าว และสิ้นเปลืองทรัพยากรในการหมุนเวียนเอกสารในระบบใหม่น้อยกว่าระบบเก่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

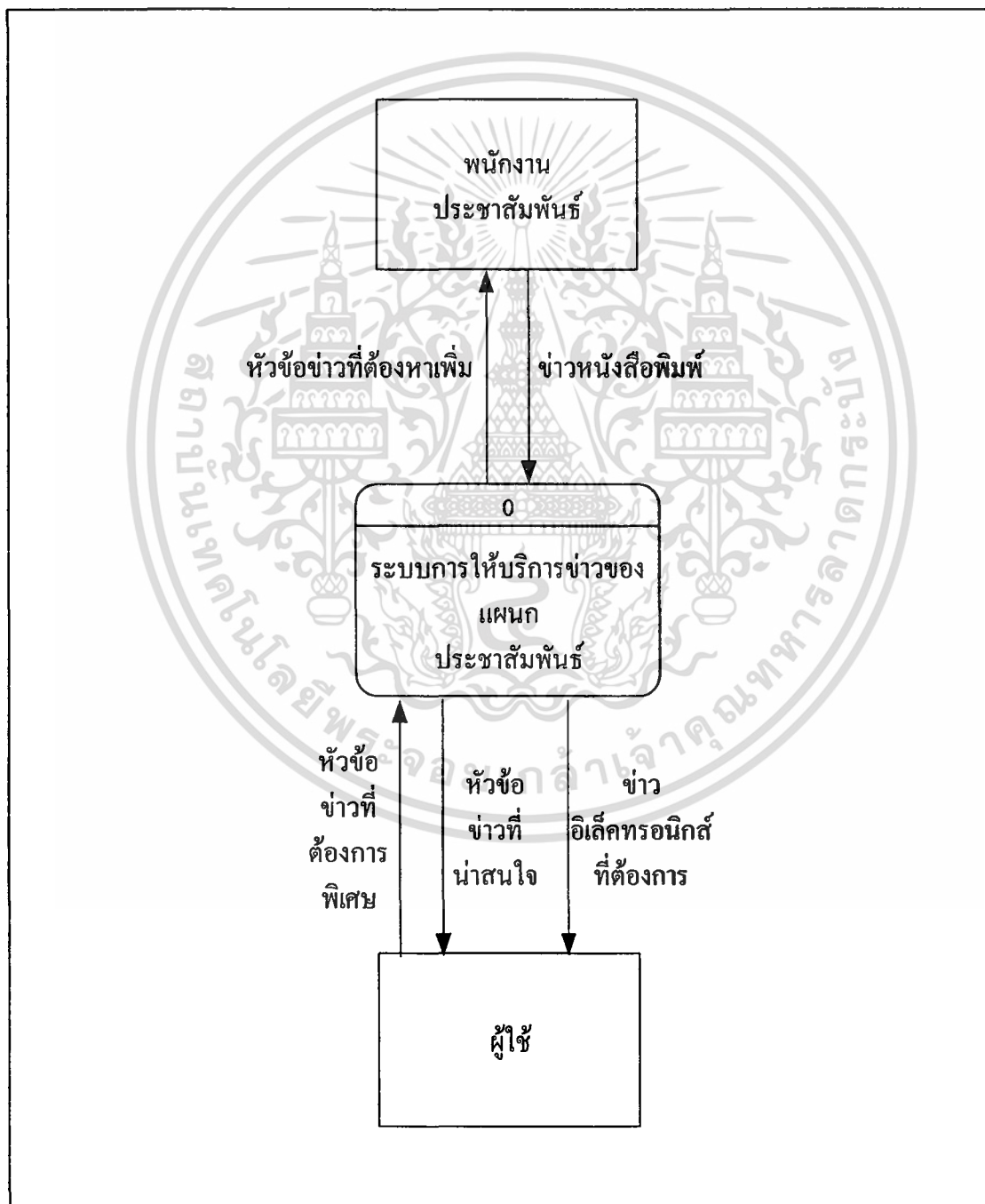
จากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ ในปัจจุบันพบว่าระบบการจัดทำและจัดเก็บมีปัญหาในการจัดเก็บเอกสารเป็นเวลานาน ๆ เนื่องจากตามนโยบายขององค์กรที่จะไม่มีการทำลายข่าวที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งสิ้น จึงทำให้มีเอกสารในการจัดเก็บเป็นจำนวนมาก เมื่อนานวันเอกสารที่เป็นกระดาษย่อมต้องสูญสลายไปตามกาลเวลา จึงเกิดผลกระทบต่อหน่วยงานภายในองค์กรที่ต้องนำข่าวย้อนหลังไปใช้ อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรในการจัดทำแฟ้มข่าว รวมถึงสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาอีกด้วย โดยเอกสารข่าวมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนมากขึ้น จึงไม่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้นข่าวที่ย้อนหลังเป็นเวลาหลาย ๆ ปี และพบว่าระบบการให้บริการไม่สามารถให้บริการข่าวแก่ผู้ที่ต้องการได้ไม่ว่าจะเป็นส่วนของข่าวประจำวันและส่วนของข่าวย้อนหลัง เนื่องจากการรออ่านแฟ้มข่าวจนถึงการสืบค้นที่ต้องใช้เวลา ทำให้ผู้ที่ต้องการข่าวไม่สามารถนำข่าวไปใช้ได้ทันต่อความต้องการ จากการพิจารณาปัญหาที่พบในระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์และความต้องการของผู้ใช้ และองค์กรที่มีนโยบายที่จะทำเป็นศูนย์ข่าวในองค์กร จึงได้มีแนวความคิดในการออกแบบระบบการจัดการงานบริการข่าวทั้งในส่วนของการจัดทำ จัดเก็บ และการให้บริการ โดยการออกแบบและพัฒนาระบบเพื่อให้จัดเก็บได้เป็นเวลานาน และสามารถง่ายในการสืบค้นโดยการทำสารบัญรวมมีการวางระบบการให้บริการ เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการบริการข่าวให้แก่บุคคลในองค์กรได้อย่างทั่วถึง

การวิเคราะห์ระบบ

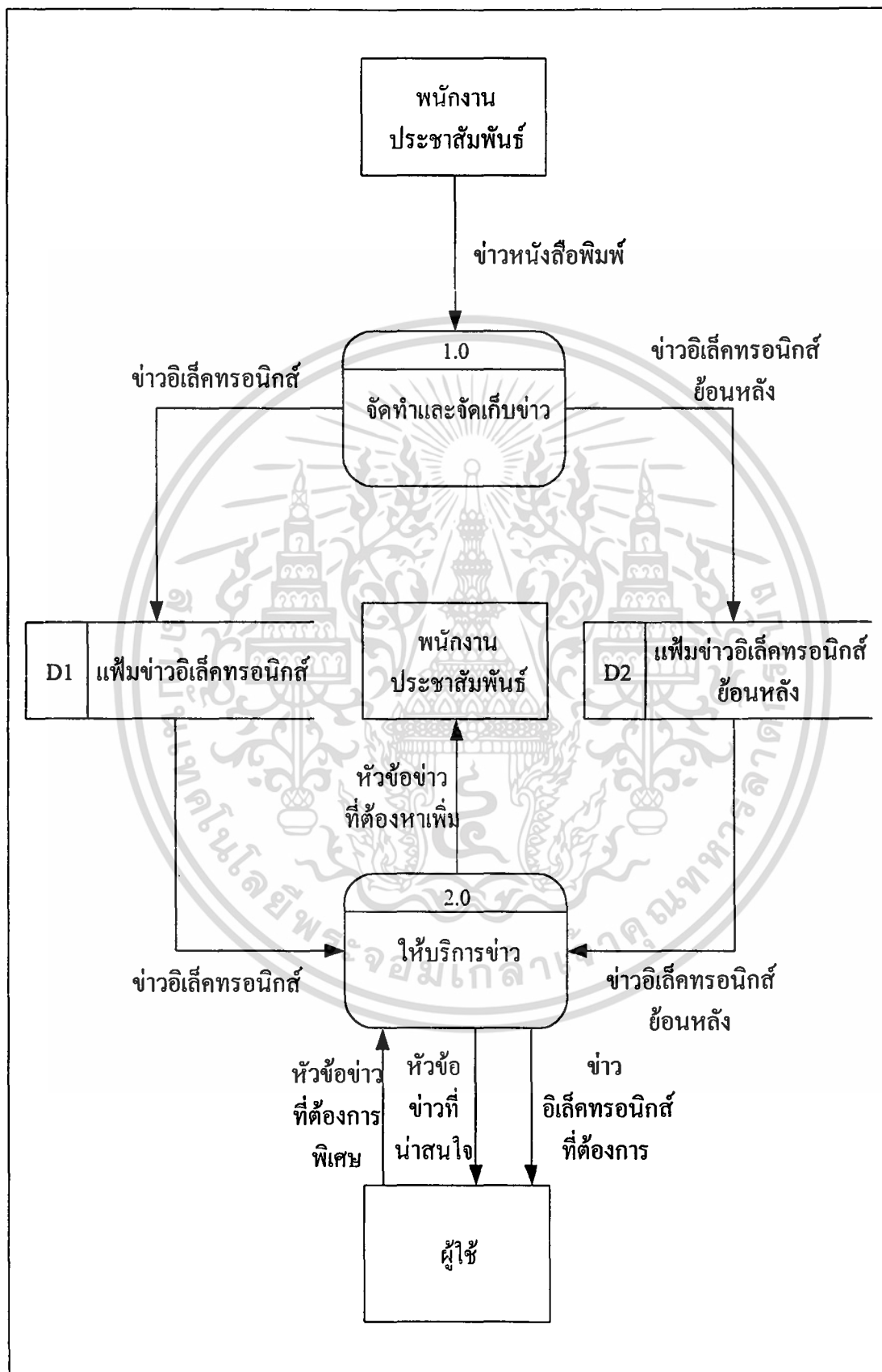
ในเรื่องของการวิเคราะห์ระบบ จะแสดงถึงลักษณะการไหลเวียนของข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการดำเนินงานตั้งแต่แผนผังรวมของระบบ (Context Diagram) และแผนผังระดับย่อย เพื่อนำไปออกแบบระบบงานต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัมพันธ์นั้นจะเริ่มจาก พนักงานประชาสัมพันธ์ นำข่าวหนังสือพิมพ์ มาจัดทำและจัดเก็บ แล้วจึงส่งข่าวที่ผ่านการจัดทำแล้วให้แก่ผู้ใช้ในที่นี้คือ บุคคลในองค์กรได้อ่านข่าว โดยที่ผู้ใช้บางรายอาจจะมีการร้องขอข่าวที่ต้องการเป็นพิเศษ ผู้ใช้จะส่งหัวข่าข่าที่ต้องการพิเศษ ให้แก่พนักงานประชาสัมพันธ์ เพื่อทำการหาข่าวเพิ่มเติม เมื่อพนักงานประชาสัมพันธ์ได้ข่าวที่ต้องการแล้ว จึงทำการส่งข่าวให้แก่ผู้ใช้ที่ทำการร้องขอข่าวนั้น

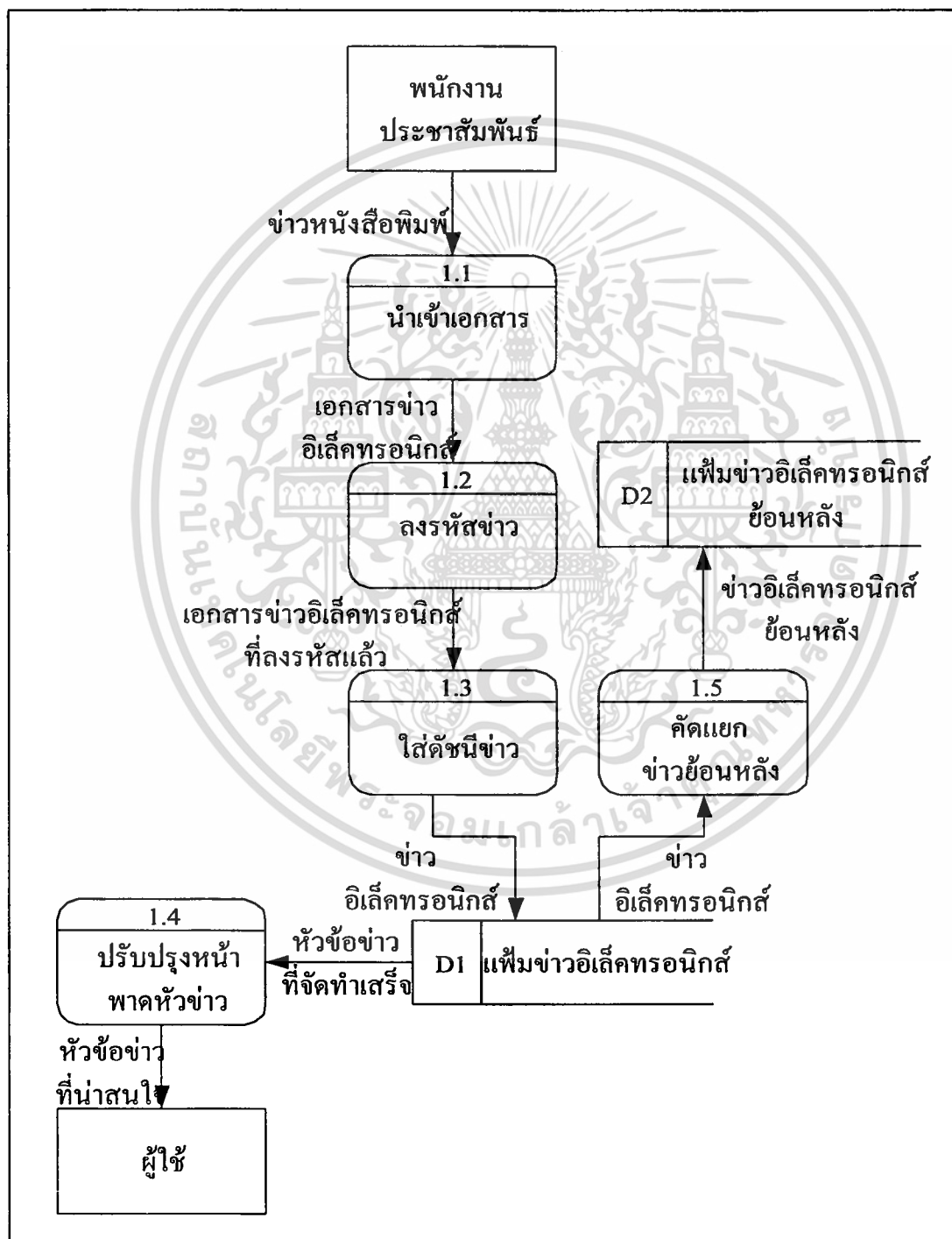


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพที่ 6 ผังการไหลเวียนข้อมูลโดยรวมของระบบการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูผู้ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพที่ 7 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อเป็นการส่งหัวข่าวที่น่าสนใจให้แก่ผู้ใช้ทุกคนในองค์กร หลังจากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการที่ 4 คือการนำข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุมากกว่าสองปีขึ้นไป มาทำการคัดแยกข่าวย้อนหลัง แล้วนำข่าวอิเล็กทรอนิกส์ย้อนหลัง จัดเก็บเข้าสู่แฟ้มข่าวอิเล็กทรอนิกส์ย้อนหลัง โดยมีสิ่งที่ปรับเปลี่ยนจากระบบงานเดิมคือ ระบบเดิมนั้นแฟ้มข่าวเมื่อมีอายุเกิน 1 วัน จะเปลี่ยนสถานะให้เป็นข่าวย้อนหลัง



ภาพที่ 8 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว) โยชนด้านการค้า
เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ห้ามเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาจัดเก็บเข้าแฟ้มข่าวย้อนหลัง แต่จากการศึกษาพบว่าการใช้ข่าวย้อนหลังนั้น โดยมากแล้ว เป็นข่าวที่อยู่ในระยะเวลาสองปี จึงออกแบบระบบใหม่ให้แฟ้มข่าวอิเล็กทรอนิกส์เก็บเอกสารข่าว ไว้ในระยะเวลาสองปีแล้วจึงทำการคัดแยกให้เป็นข่าวย้อนหลังเก็บไว้ในฐานข้อมูลข่าว อิเล็กทรอนิกส์ย้อนหลัง

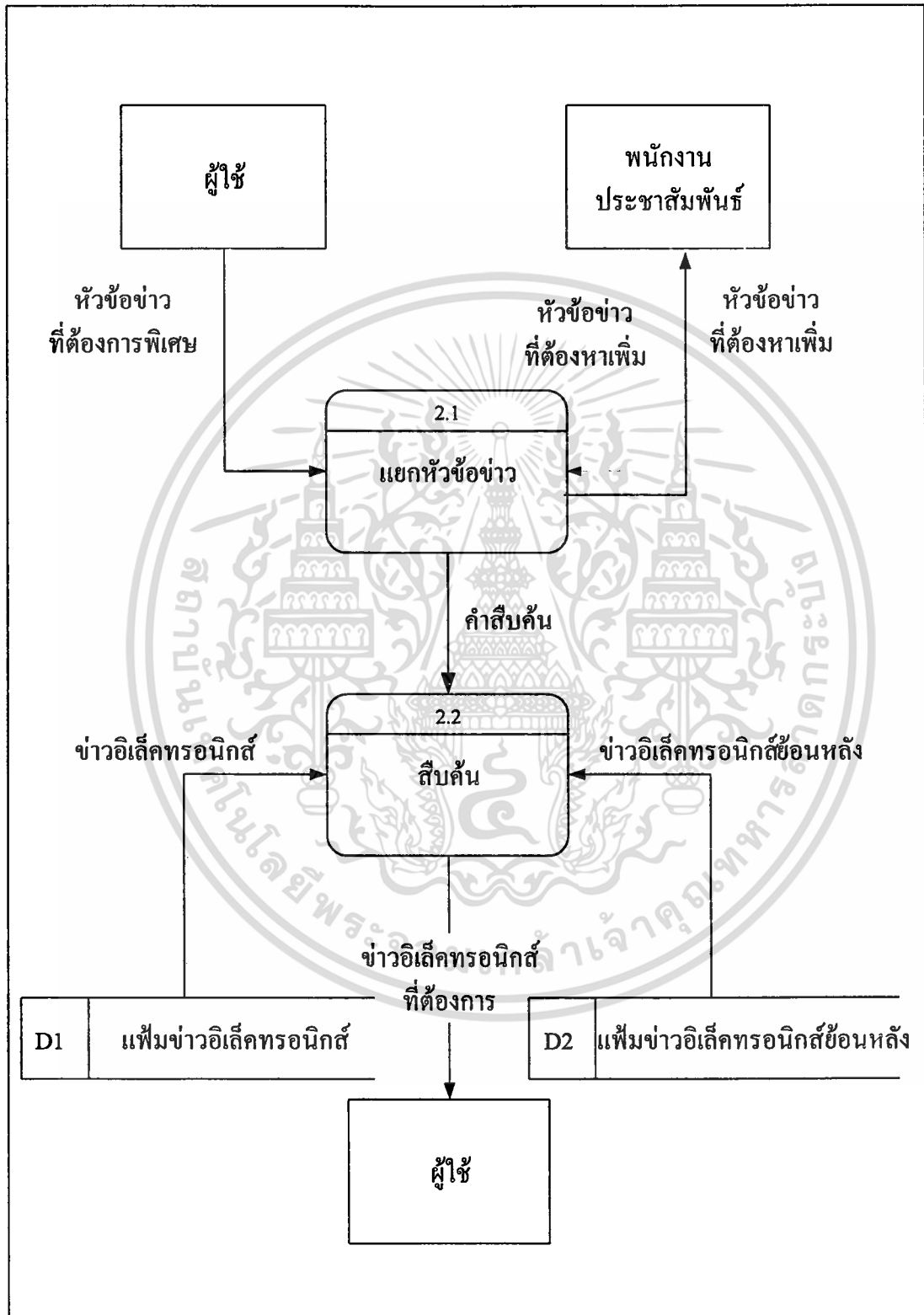
ผังการไหลข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 ระบบให้บริการข่าว)

ผังการทำงานของระบบการให้บริการข่าว (ภาพที่ 9) เป็นผังการทำงานที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้โดยในเมืองต้นแล้วผู้ใช้บริการจะได้รับข่าวอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นข่าวประจำวันอยู่แล้วจากการเข้าถึงฐานข้อมูล ในส่วนของการกระจายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มีการจัดเก็บอยู่ในแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้ผู้ใช้ทำการสืบค้นด้วยตนเอง ซึ่งระบบจะมีการทำงาน 2 กระบวนการ คือ กระบวนการแรกจะเป็นการแยกหัวข้อข่าว ซึ่งผู้ใช้บริการจะทำการแยกหัวข้อข่าวเองว่าต้องการ ข่าวประเภทใด หัวข้อใด หากข่าวที่ต้องการนั้นเป็นข่าวที่ร้องขอให้จัดหาให้ซึ่งเป็นข่าวปัจจุบันที่ สนใจอยู่ในขณะนั้นและจะกลับเข้าสู่กระบวนการจัดทำและจัดเก็บข่าวอีกครั้ง หรือข่าวที่ร้องขอ เป็นข่าวย้อนหลังที่เป็นข่าวเก่าในอดีตมีอายุเกินสองปีก็จะส่งหัวข้อข่าวนั้นให้พนักงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้ทำการแยกหัวข้อข่าวคัดเลือกคำสืบค้นและทำการค้นหาซึ่งเป็นกระบวนการที่สอง โดยสืบค้นจากฐานข้อมูลข่าวย้อนหลังที่ได้จัดเก็บไว้ในรูปของแผ่นซีดีแล้วส่งข่าวที่ต้องการนั้นให้ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หากข่าวที่ผู้ใช้บริการต้องการเป็นข่าวปัจจุบันซึ่งให้บริการอยู่ทุกวัน หรือเป็นข่าวที่มีอายุไม่เกินสองปีผู้ใช้สามารถทำการแยกหัวข้อและเลือกคำสืบค้นเพื่อทำการสืบค้น จากฐานข้อมูลข่าวอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง

การออกแบบระบบ

จากการที่ได้ทำการสอบถามความต้องการระบบใหม่ของผู้ใช้ระบบ พบว่าผู้ใช้ระบบ ต้องการที่จะจัดทำ ค้นหา และกระจายเอกสารข่าวประจำวันให้แก่บุคคลทุกคนในองค์กร อีกทั้ง ต้องการจัดเก็บเอกสารให้สามารถคงอยู่ได้นาน และไม่สูญสลายไปตามกาลเวลา โดยการออกแบบ และพัฒนาระบบจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์นี้ จะช่วยในการจัดการข้อมูล เอกสารข่าวต่าง ๆ ให้สะดวกต่อการใช้งาน และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลใน องค์กรได้ทันตามความต้องการ กล่าวคือ ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ ที่ได้ออกแบบและพัฒนานี้จะอาศัยผังการไหลเวียนของข้อมูล และความต้องการของผู้ใช้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 9 ผังการไหลข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 ระบบการให้บริการข่าว)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาเป็นส่วนประกอบในการออกแบบและพัฒนาระบบงานใหม่ขึ้น โดยแบ่งการทำงานของระบบการจัดการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์เป็นระบบงานย่อย 2 ระบบคือ

1. ระบบจัดทำและจัดเก็บข่าว เป็นระบบที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดทำข่าวประจำวัน ที่ต้องนำเสนอต่อบุคคลในองค์กร เป็นการบันทึกข่าวประจำวันลงในแฟ้มข่าวแต่ละประเภท อีกทั้งมีการจัดทำรายงานของข่าวแต่ละประเภทไว้ และนอกจากนี้ยังมีการคัดแยกข่าวในแฟ้มข่าวที่มีอายุเกินสองปีขึ้นไป หรือ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าควรนำออกจากรฐานข้อมูลบนระบบเครือข่าย มาจัดเก็บเป็นข่าวย้อนหลัง

2. ระบบการให้บริการข่าว

ระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ ซึ่งแบ่งระบบงานย่อยเป็น 2 ระบบ และในระบบงานย่อยทั้ง 2 ระบบนี้ จะต้องมีการใช้ฐานข้อมูล จึงจะสามารถบันทึก ค้นหา และกระจายข่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็ว โดยการนำโปรแกรมประยุกต์ที่นำมาใช้คือ Lotus Domino&Notes R5 Gold ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานด้าน เอกสาร ได้ โดยการสร้างฐานข้อมูลของระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นให้การปฏิบัติงานมีการเชื่อมโยง และสัมพันธ์กัน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานของผู้จัดทำและจัดเก็บ สามารถลดเวลาในการจัดทำข่าว สามารถสืบค้นได้ง่ายขึ้น อีกทั้งสามารถเก็บข่าวได้โดยที่ข่าวไม่สูญสลายไปตามกาลเวลา และในส่วนของการให้บริการข่าว Lotus Domino&Notes R5 Gold จะจัดการด้านการส่งข้อความต่าง ๆ ภายในองค์กรผ่านระบบเครือข่ายภายใน ประยุกต์ได้ทั้งในด้านการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องมีการส่งต่อและทำการรับรองจากบุคคลต่าง ๆ รวมถึงการใช้การส่งข้อความผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย นอกจากนี้ยังนำมาประยุกต์เข้ากับฐานข้อมูลเอกสารอีกด้วย จากความสามารถของโปรแกรม สามารถออกแบบรูปแบบการให้บริการข่าวได้คือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารข่าวได้โดยสะดวก เอกสารข่าวส่งถึงผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ไม่เกิดการติดค้างของเส้นทางการเดินข่าวอีกต่อไป มีความยืดหยุ่นทางด้านเวลาให้กับผู้ใช้บริการ สามารถร้องขอข่าวพิเศษและรับข่าวหรือผลการสืบค้นได้โดยส่งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

สำหรับแฟ้มฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ออกแบบใหม่จะแตกต่างจากกลุ่มข่าวมาตรฐานทั่วไป (ภาคผนวก ค) โดยจะสร้างขึ้นจากการอ้างอิงระบบเก่า มีดังนี้

1. ข่าวประชาสัมพันธ์บริษัทฯ เป็นการเก็บข้อมูลข่าวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์กรที่ออกสู่สายตาประชาชน เพื่อเป็นการดูแลตอบรับที่สังคมมีต่อองค์กร

2. ข่าวประชาสัมพันธ์ท่านประธานฯ เป็นการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ

ที่ท่านประธานฯ ได้เข้าร่วมทำกิจกรรมด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ข่าวเกมคอมพิวเตอร์ เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ขององค์กร รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่เป็นคู่แข่งขององค์กร เพื่อดูการเคลื่อนไหวของคู่แข่ง

4. ข่าวห่วยเถื่อน พนันบอล เป็นข่าวความเคลื่อนไหวของแวดวงการพนันต่างๆ รวมถึงเกมต่าง ๆ ที่เข้าข่ายการพนัน

5. ข่าวเศรษฐกิจ หุ่น เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เนื่องจากองค์กรได้มีการติดต่อทำการค้ากับต่างประเทศ ในการนำเกมคอมพิวเตอร์เข้ามาในประเทศ ข่าวเศรษฐกิจจึงมีความจำเป็น

6. ข่าวสถานบันเทิง ร้านอาหาร เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการตลาด และคู่แข่งในธุรกิจทางด้านสถานบันเทิง และร้านอาหาร ซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกิจที่องค์กรได้ประกอบการอยู่

7. ข่าวกฎหมายและการเมือง เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ เนื่องจากการที่องค์กรได้มีการนำเข้าเกมคอมพิวเตอร์จากต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องทราบข่าวคราวเกี่ยวกับกฎหมายและการเมืองให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

8. ข่าวทั่วไป จะเก็บรวบรวมข่าวต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากเพิ่มข่าวดังกล่าวในหัวข้อข้างต้น เพื่อเก็บข่าวในหัวข้อที่ผู้ใช้บริการร้องขอให้จัดทำเป็นพิเศษ

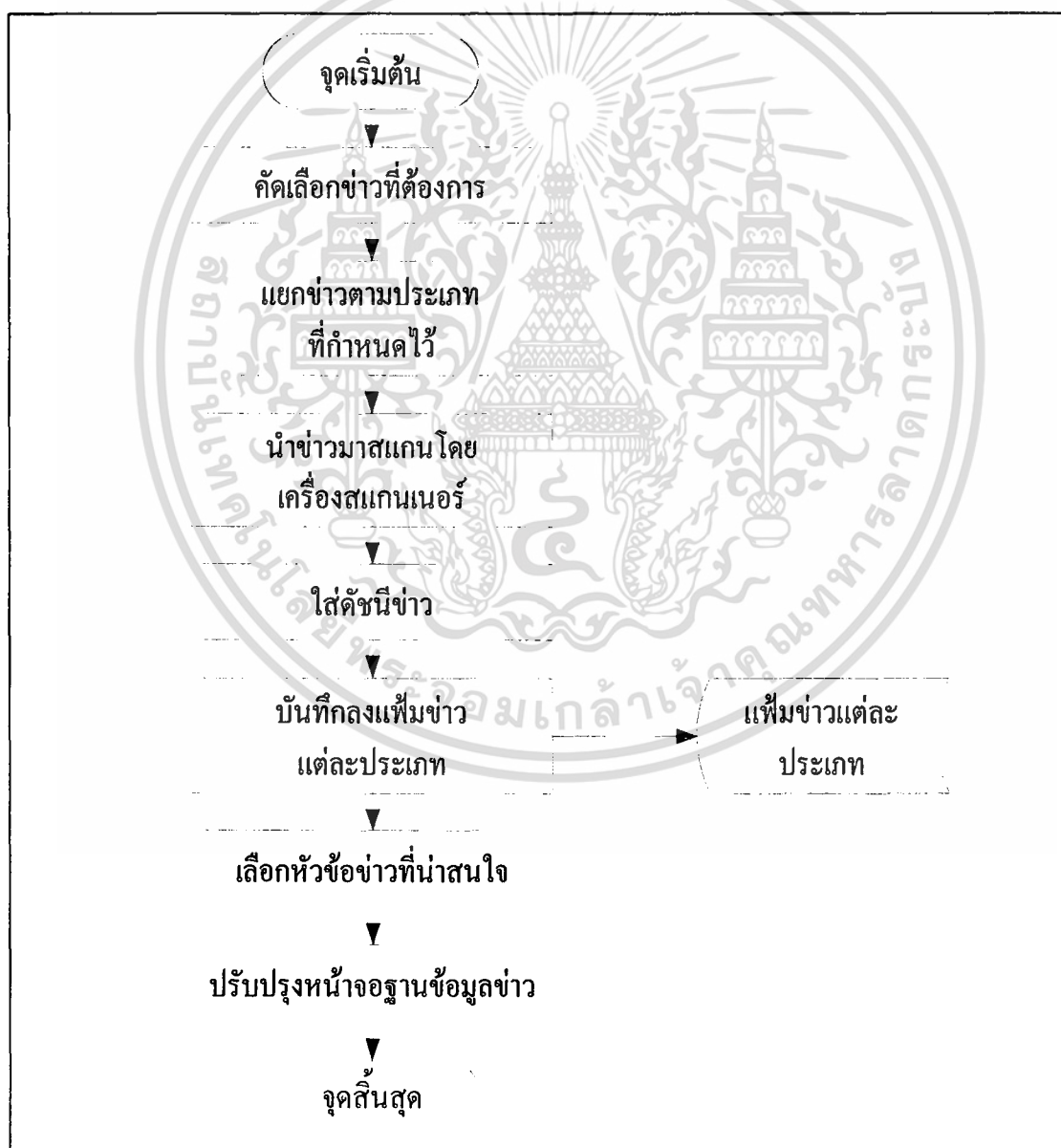
ในการทำงานของแฟ้มฐานข้อมูลทั้ง 8 แฟ้มจะทำงานแยกออกจากกันเป็นส่วน แต่จะจัดเก็บอยู่ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ เครื่องเดียวกัน โดยระบบจะใช้โปรแกรม Lotus Domino&Notes มาทำการจัดทำและจัดเก็บ แล้วจึงทำการให้บริการข่าว ทำให้ผู้จัดทำสามารถจัดทำข่าวประจำวันได้อย่างรวดเร็ว และสามารถให้บริการข่าวแก่บุคคลทุกคนในองค์กรได้ อีกทั้งยังสามารถให้ผู้ที่ต้องการข่าวย้อนหลังสามารถค้นหาข่าวได้ด้วยตัวเอง

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่

จากการศึกษาการจัดเก็บ จัดทำ และให้บริการของแผนกประชาสัมพันธ์ในปัจจุบัน ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นหลายประการ โดยที่ขั้นตอนการทำงานของระบบใหม่นี้จะสามารถทำให้ ผู้ใช้สามารถจัดทำข่าวได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังสามารถจัดเก็บข่าวได้เป็นเวลาจนถึงสามารถแก้ปัญหาในการให้บริการข่าว คือสามารถให้บริการข่าวประจำวันให้แก่บุคคลทุกคนในองค์กร และผู้ที่ต้องการข่าวย้อนหลังจะสามารถหาข่าวได้ด้วยตนเอง ในขณะที่พนักงานของแผนกประชาสัมพันธ์จะติดภารกิจนอกสถานที่ ซึ่งโปรแกรมที่นำมาประยุกต์ใช้สามารถทำความเข้าใจ และมีการใช้งานที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยที่การกำหนดขั้นตอนการทำงานของระบบใหม่จะประกอบไปด้วยระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว และระบบการให้บริการข่าว

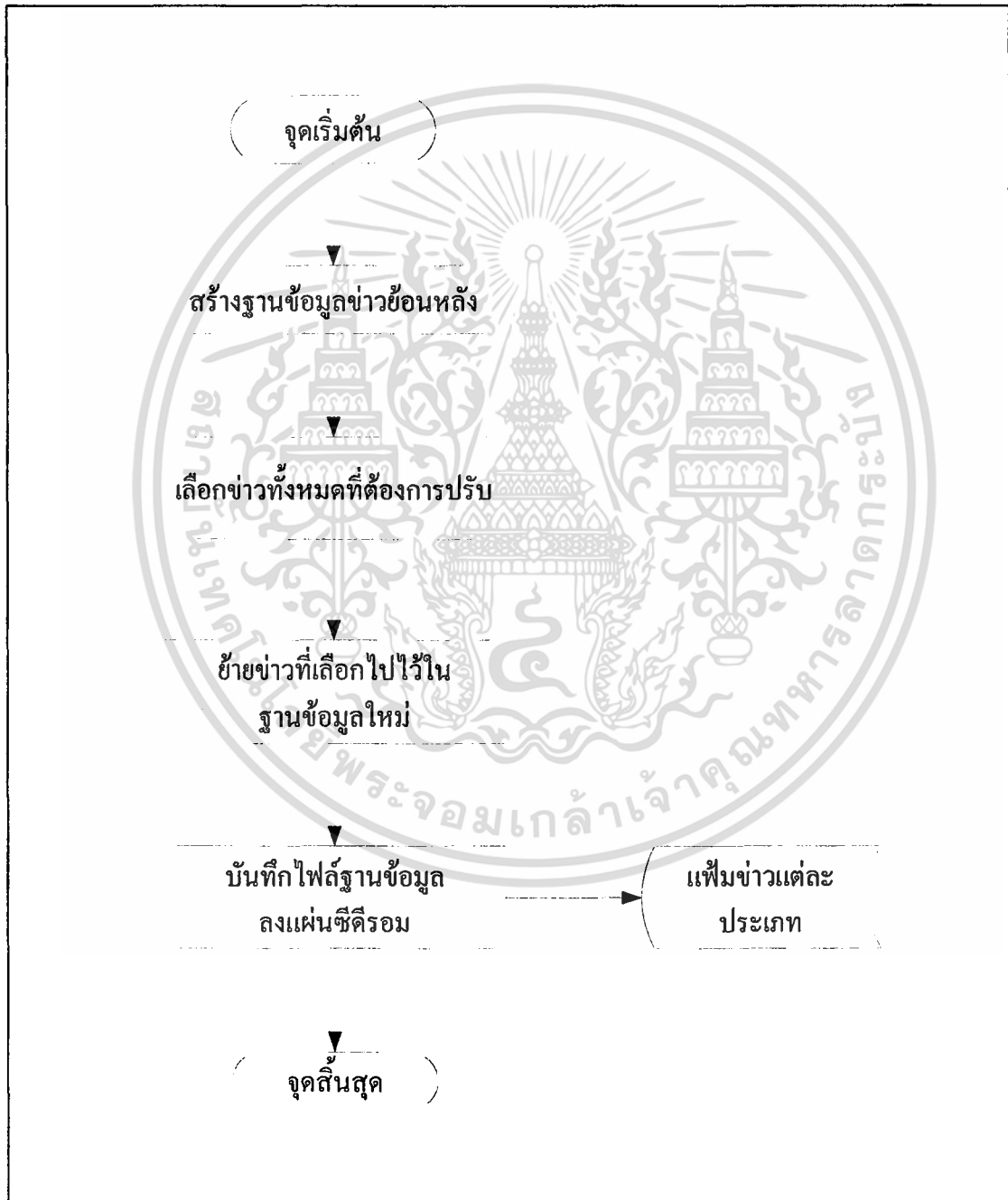
การทำงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บ

ขั้นตอนการทำงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าวประจำวันของระบบใหม่ (ภาพที่ 10) จะเริ่มจาก พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ทำการคัดเลือกข่าวที่ต้องการ หลังจากได้ข่าวที่ต้องการแล้วจึงแยกข่าวตามประเภทที่กำหนดไว้ 8 ประเภท แล้วจึงนำมาเข้าเครื่องสแกนเนอร์ ทำการสแกนข่าวที่ได้แยกประเภทแล้ว ทำการใส่ดัชนี (ภาคผนวก ค) เมื่อทำการใส่ดัชนีข่าวแล้ว จึงบันทึกข่าวลงแฟ้มแต่ละประเภทที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นจึงเลือกหัวข้อข่าวที่น่าสนใจมาปรับปรุงหน้าจอฐานข้อมูลข่าว เพื่อทำเป็นหน้าข่าวพาดหัว



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ **ภาพที่ 10** การทำงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว ใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการทำงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าวย้อนหลังของระบบใหม่ (ภาพที่ 11) จะเริ่มจากการสร้างฐานข้อมูลข่าวย้อนหลัง เพื่อที่ผู้ใช้จะสามารถทราบว่า มีข่าวใดบ้าง แม้ว่าข่าวนั้นจะได้ออกจัดเก็บลงในซีดีรอมแล้ว จึงเลือกข่าวทั้งหมดที่ต้องการปรับ หลังจากนั้นจึงทำการย้ายข่าวที่เลือกไปไว้ในฐานข้อมูลใหม่ แล้วจึงทำการบันทึกไฟล์ฐานข้อมูลลงแผ่นซีดีรอม

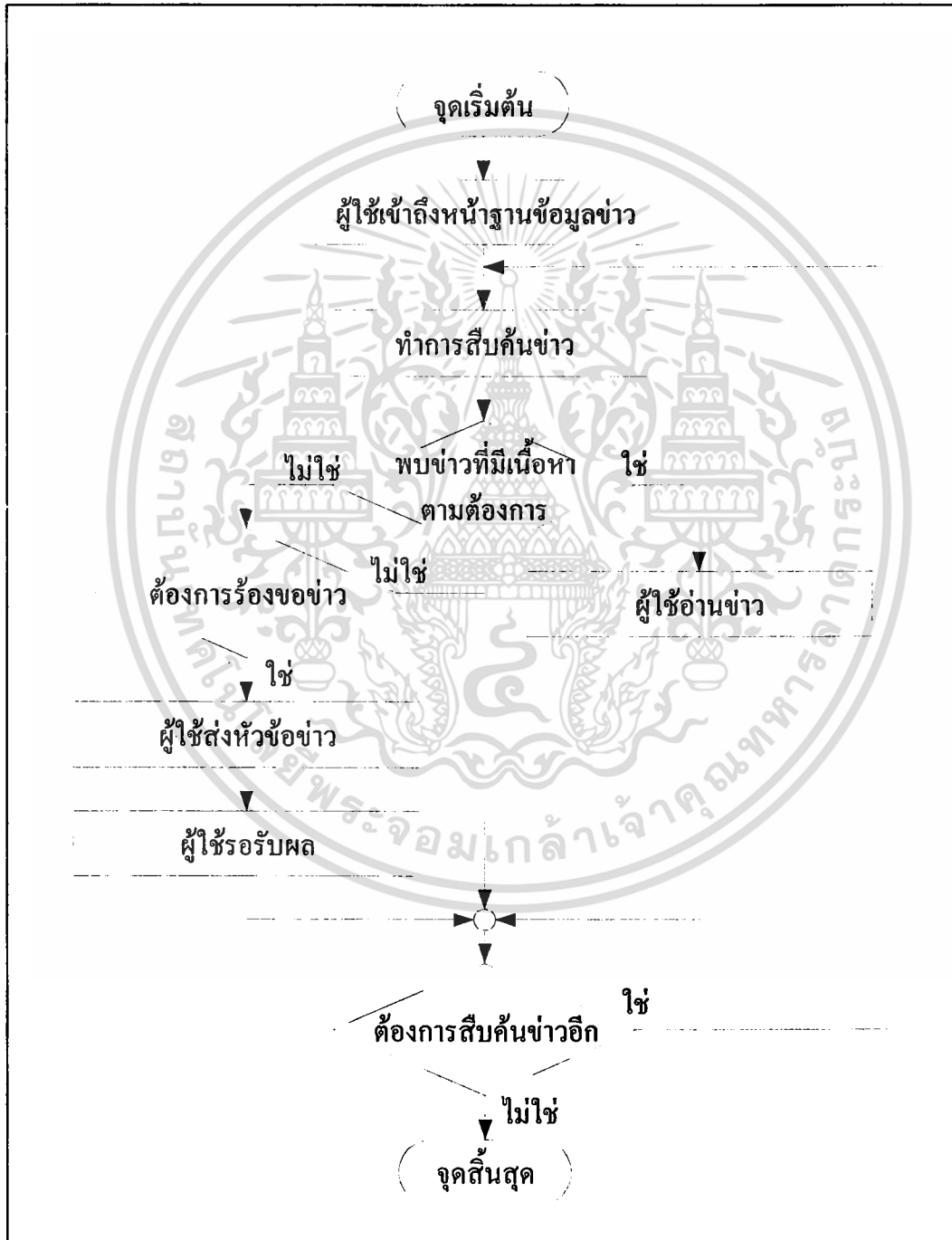


ภาพที่ 11 การทำงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าวย้อนหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานของระบบการให้บริการข่าว

การทำงานของระบบการให้บริการข่าว (ภาพที่ 12) ในแต่ละวันผู้ใช้บริการข่าวจะเข้าสู่หน้าแรกของฐานข้อมูลข่าวเพื่อเข้าสู่เอกสารข่าว จากนั้น ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้จาก โปรแกรม Lotus Notes โดยเมื่อเข้าไปถึงฐานข้อมูลได้แล้วผู้ใช้บริการสามารถทำการสืบค้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาพที่ 12 การให้บริการข่าวประจำวัน อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข่าวที่ต้องการได้จากคำสืบค้นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประเภทข่าว คำที่เกี่ยวข้อง วันที่ที่จัดทำข่าว หากไม่มีข่าวที่ต้องการหรือต้องการข่าวในหัวข้อพิเศษเพิ่มเติมจากที่ได้ให้บริการสามารถร้องขอข่าวหัวข้อนั้น ๆ ได้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ให้บริการจะดำเนินการค้นหาและจัดทำพร้อมทั้งส่งให้ผู้รับโดยตรงผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือบันทึกหัวข้อลงหน้าฐานข้อมูลข่าวเพื่อให้ผู้อื่นได้เข้าถึงได้ด้วยทั้งนี้จะเป็นไปตามความต้องการของผู้ร้องขอ

สำหรับการให้บริการข่าวที่ร้องขอพิเศษ (ภาพที่ 13) หากข่าวที่ต้องการค้นหาเป็นข่าวที่มีอายุเกินสองปีขึ้นไปและถูกย้ายไปเก็บไว้ใน ซีดี-รอม การให้บริการจะเริ่มจากพนักงานรับหัวข้อข่าวจากนั้นคัดเลือกคำสืบค้นแล้วจึงทำการสืบค้นหากพบก็จะส่งเอกสารข่าวนั้นให้ผู้ร้องขอทาง



ภาพที่ 13 การให้บริการข่าวย้อนหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภารกิจการงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และหากไม่พบก็จะส่งผลการค้นหาไปให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน

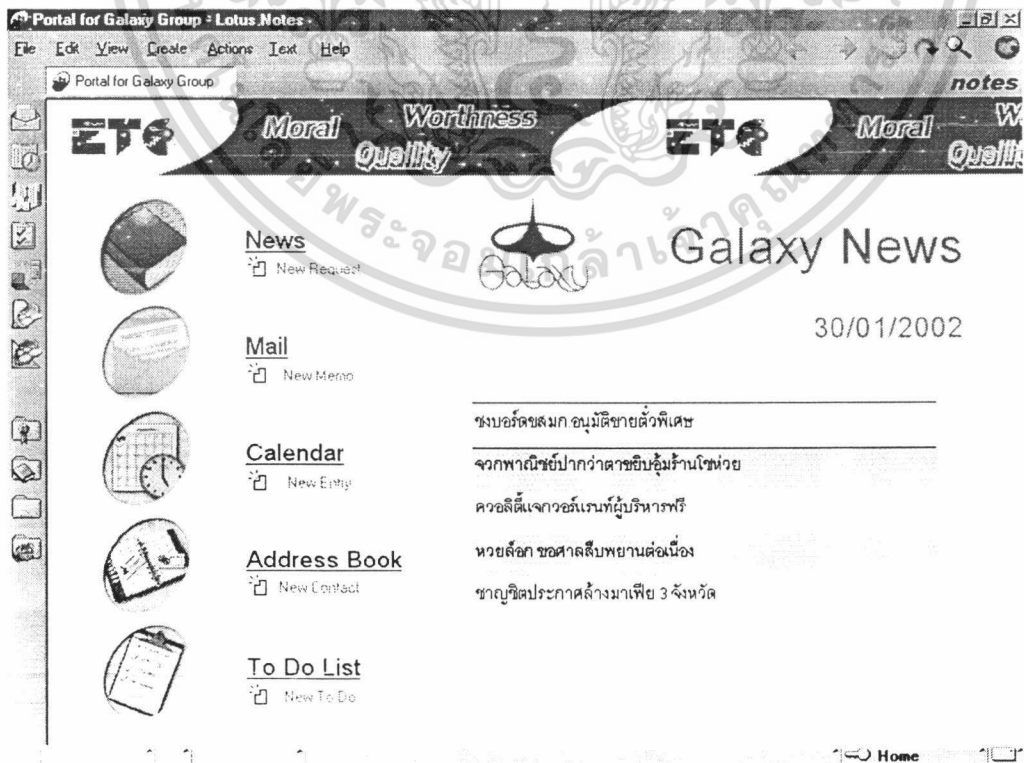
การออกแบบผลลัพธ์

การออกแบบผลลัพธ์ของระบบการจัดทำ จัดเก็บ และการให้บริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ มีการแสดงออกทางผลลัพธ์ทางหน้าจอการแสดงผลผ่านทางหน้าจอของระบบการจัดทำและจัดเก็บ ซึ่งใช้โปรแกรม Lotus Domino & Notes

การแสดงผลผ่านทางหน้าจอของระบบการระบบการจัดการงานบริการข่าว

โดยการกำหนดรูปแบบหน้าจอของระบบการจัดการงานบริการข่าว(ภาพที่ 14) ได้แบ่ง รายการหัวข้อทั้งหมด 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ข่าวทั้งหมด เป็นหัวข้อแสดงรายการของข่าวที่มีทั้งหมด ทำให้สามารถทราบถึงข่าวทั้งหมดที่มีอยู่ในฐานข้อมูลข่าวอิเล็กทรอนิกส์ได้
2. แยกตามประเภทข่าว เป็นหัวข้อแสดงรายการของข่าวที่มีทั้งหมด โดยมีการแยกเป็นประเภทของข่าว ตามข่าวทั้ง 8 ประเภท
3. แยกตามผู้จัดทำข่าว เป็นหัวข้อแสดงรายการของข่าวที่มีการจัดทำขึ้น โดยแยกตามบุคคลที่จัดทำข่าว เนื่องจากข่าวที่ได้มีการจัดทำขึ้นในองค์กร อาจจะไม่ ได้ทำ โดยบุคคลเพียงคนเดียว



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพที่ 14 การแสดงผลผ่านทางหน้าจอของระบบการระบบการจัดการงานบริการข่าว
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบ การอภิปรายผลและการประเมินผล

จากการที่ได้ทำการศึกษาระบบงานเดิมของแผนกประชาสัมพันธ์ และได้นำระบบใหม่ มาทำการพัฒนาระบบการทำงาน และวางระบบการทำงาน ตามที่ได้มีการวิเคราะห์ ออกแบบ โดยดู ความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก จนถึงได้จัดทำระบบทดลอง จะเห็นได้ว่าระบบงานใหม่ที่มีการ นำโปรแกรม Lotus Domino & Notes มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของระบบงานใหม่ พบว่าผู้ใช้ สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งการกระจายข่าวสารที่ได้จัดทำในรูปของข่าวอิเล็กทรอนิกส์ แล้ว สามารถกระจายไปยังบุคคลทุกคนในองค์กร ไม่มีการตกค้างหรือเกิดการรอเพิ่มข่าวเหมือน ระบบงานเดิม อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องขอข่าวได้อย่างทันตามความ ต้องการ สืบเนื่องจากการที่มีการทำดัชนีที่ช่วยในการสืบค้นไว้ จนถึงยังสามารถเก็บข่าวได้นาน ตอบสนองตามนโยบายขององค์กร ที่จะเก็บข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด โดยไม่มีการทำลาย หรือทำการใด ๆ ที่จะเป็นการทำให้เอกสารข่าวขององค์กรเกิดความเสียหายหรือสูญสลายไป อีกทั้ง การนำโปรแกรม Lotus Domino & Notes มาใช้ โดยสร้างฐานข้อมูลข่าวอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะทำให้ ผู้ใช้สามารถทราบได้ว่ามีข่าวใด ๆ ในองค์กรบ้าง ทำให้บุคคลในองค์กรทราบถึงข่าวที่องค์กรมีได้ อีกทั้งในส่วนของการที่เจ้าหน้าที่ของแผนกประชาสัมพันธ์ไม่สามารถอยู่ให้บริการได้ ผู้ที่ต้องการ ร้องขอข่าวจึงสามารถค้นหาข่าวได้ด้วยตัวเองอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของแผนกประชาสัมพันธ์ ในส่วนของระบบการให้บริการข่าวภายในองค์กร พบปัญหาให้การดำเนินงานคือ เมื่อเวลาผ่านไปเอกสารข่าวที่จัดทำขึ้นในแต่ละวัน ได้สะสมจนมีปริมาณสูงมาก สมควรที่จะมีการลดปริมาณเอกสารข่าวที่มีอยู่โดยการทำลายทิ้งเสีย แต่ในการดำเนินงานไม่สามารถทำเช่นนั้นได้เนื่องจากยังไม่บางหน่วยงานขององค์กร เช่น ฝ่ายสายงานขาย ฝ่ายกฎหมาย ตลอดจน ฝ่ายธุรกิจศิลป์และประชาสัมพันธ์เอง ยังต้องนำข่าวเก่าที่เก็บไว้มาอ้างอิงใหม่ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าอายุของเอกสารข่าวที่มากที่สุดซึ่งยังคงถูกนำมาใช้อ้างอิงคือข่าวที่มีอายุไม่เกินสองปี เอกสารข่าวใดที่มีอายุมากกว่านี้จะมีผู้ต้องการใช้น้อยมาก ปัญหาประการต่อมาคือ เมื่อมีการจัดเก็บเอกสารข่าวที่จัดทำขึ้นทุก ๆ วัน และจัดเก็บด้วยวิธีการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดปัญหาด้านพื้นที่ในการจัดเก็บซึ่งไม่มีพื้นที่เพียงพอ และปัญหาอีกประการหนึ่งคือด้านการค้นหาเอกสารข่าวก็จะใช้เวลานานมากโดยที่ผู้ค้นก็ไม่ทราบว่าจะมีเอกสารข่าวนั้น ๆ อยู่จริงหรือไม่ เนื่องจากในขั้นตอนการจัดทำข่าว ไม่มีการจัดทำดัชนีข่าวเพื่อช่วยในการอ้างอิงเมื่อสืบค้นข่าวและโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้ข่าวต้องการใช้ข่าวอย่างเร่งด่วน บ่อยครั้งที่ผู้ใช้ไม่สามารถใช้ข่าวได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการนำเอาเอกสารข่าวย้อนหลังมาอ้างอิงคือ ข่าวหนังสือพิมพ์เมื่อผ่านไปเป็นเวลานานก็จะมีสภาพกระดาษที่เปลี่ยนไปทั้งสีของกระดาษและการย่อยสลาย ตัวอักษรจะเกิดการเลือนลาง และเกิดความเสียหายต่อข้อมูลในที่สุด เอกสารข่าวที่ได้จึงมีเนื้อหาสาระไม่ครบถ้วน สำหรับการให้บริการข่าวประจำวันโดยวิธีส่งเวียนแฟ้มข่าวนั้นพบว่าการให้บริการไม่ทั่วถึง มีแฟ้มตกค้างอยู่ที่ผู้ใดผู้หนึ่ง โดยไม่ได้รับความสนใจ ทำให้ผู้อื่นไม่ได้รับข่าวด้วย ซึ่งข่าวนั้น ๆ อาจมีคุณค่ายังต่อผู้ที่ไม่ได้รับข่าวนั้น และปัญหาประการสำคัญคือ เมื่อแผนกต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ข่าวย้อนหลังในขณะที่ผู้ใช้บริการติดภารกิจนอกสถานที่และไม่สามารถให้บริการได้ในขณะนั้น ผู้ใช้บริการจึงไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันกำหนดเวลา ทั้งนี้จะเกิดผลเสียหายต่อการดำเนินงานขององค์กรเนื่องจากการนำข่าวไปใช้อ้างอิงนั้นเป็นงานซึ่งติดต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาวิธีการและปัญหาในการดำเนินงานดังกล่าวแล้วข้างต้น จึงได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารผ่านทางระบบเครือข่ายภายในมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งในด้านอุปกรณ์และฮาร์ดแวร์ทางองค์กรก็มีอยู่แล้ว และแก้ไขปัญหาโดยการเปลี่ยนรูปแบบเอกสารจากเอกสารข่าวซึ่งเป็นกระดาษมาเป็นเอกสารข่าวซึ่งอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้สแกนเนอร์เป็นอุปกรณ์นำเข้า แล้วจัดทำให้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บจนถึงการเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน โดยนำโปรแกรม Lotus Notes มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบดังกล่าว ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาคือทำให้การศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์คือข่าวที่จัดทำขึ้นในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเก็บได้เป็นเวลานานโดยไม่สูญสลายไปตามกาลเวลา เมื่อเวลาผ่านไปเอกสารข่าวนั้นก็จะยังคงให้เนื้อความครบถ้วนเช่นเดิม พื้นที่ภายในอาคารที่เคยต้องการใช้ในการจัดเก็บเอกสารข่าวไม่จำเป็นอีกต่อไป อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่ข่าวให้กับบุคลากรในองค์กรได้อย่างทั่วถึง ไม่จำกัดเฉพาะผู้บริหารเช่นในระบบเก่า และระบบใหม่ที่จัดทำขึ้น มีความยืดหยุ่นต่อพฤติกรรมกรรมการอ่านข่าวของผู้ใช้บริการมากกว่า นั่นคือ ผู้ใช้จะอ่านข่าวเมื่อใดก็ได้ที่มีเวลาพอหรือเมื่อต้องการ ผู้ใช้สามารถเก็บสำเนาเอกสารไว้หรือส่งเอกสารข่าวนั้นให้บุคคลอื่นได้โดยไม่ต้องสิ้นเปลืองกระดาษ และการทำสำเนานั้นก็จะได้เอกสารข่าวที่มีข้อความชัดเจน มีเนื้อหาครบเหมือนกับต้นฉบับทุกครั้ง นอกจากนี้ผู้ใช้ข่าวยังได้รับความสะดวกโดยสามารถสืบค้นข่าวจากฐานข้อมูลได้ด้วยตนเองตามต้องการและยังช่วยลดภาระในการค้นหาเอกสารข่าวให้กับพนักงานประชาสัมพันธ์แม้ว่าจะยังคงให้บริการสืบค้นข่าวในอดีตที่เปลี่ยนที่จัดเก็บจากเซิร์ฟเวอร์ไปยังแผ่นซีดีรอมแล้วก็ตาม เนื่องจากว่าข่าวในอดีตซึ่งมีอายุเกินช่วงสองปีแล้วมีจำนวนการค้นไปใช้น้อยมากจนแทบไม่มี ซึ่งโดยสรุปแล้วสามารถให้บริการการสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมหัวข้อข่าวตามที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ในธุรกิจด้านการบริการและบันเทิงนี้ พบว่าการนำโปรแกรม Lotus Domino&Notes มาประยุกต์ใช้ สามารถช่วยแก้ปัญหาคือทำให้การศึกษาได้ดียังมีข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

1. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลเอกสารที่มีปริมาณมาก ขนาดมากเกินสี่จีเกะไบต์ ควรมีฐานข้อมูลเอกสารโดยเฉพาะ เนื่องจากแต่ละฐานข้อมูลของ Lotus Notes สามารถรองรับเนื้อที่ได้เพียงสี่จีเกะไบต์และจะใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนานมากขึ้นจนอาจทำให้ช้าได้ ซึ่งมีโปรแกรมประยุกต์จาก Lotus Notes คือ โปรแกรมประยุกต์ forNotes.Doc ที่จะสามารถจัดการระบบงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารทุกอย่างได้บน Lotus Notes ไม่ว่าจะเป็นการนำเข้าเอกสารสู่ระบบ การจัดทำเอกสาร การ จัดเก็บ การกระจาย การส่งต่อ และแม้กระทั่งการนำเอกสารออกจากระบบ หากนำมาใช้กับระบบก็ จะเกิดประโยชน์กับองค์กรเองในด้านการลดค่าใช้จ่ายของเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายในการ จัดทำ ค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสารซึ่งในแต่ละวันจะสิ้นเปลืองวัสดุเป็นอย่างมาก

2. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลเอกสาร โดยได้นำเครื่องสแกนเนอร์มาประยุกต์ในการนำ เข้าเอกสารข่าวกระดาษ ให้กลายเป็นข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขั้นตอนในการสแกนเอกสารต้องใช้เวลาในการรอคอยหลายนาที ดังนั้นในการนำเครื่องสแกนเนอร์มาใช้งาน ควรเลือกเครื่อง สแกนเนอร์ที่มีความเร็วสูงในการสแกน ซึ่งถ้าเป็น Digital Scanner จะสามารถสแกนได้เร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีความคมชัดอีกด้วย ซึ่งจะทำให้การจัดทำฐานข้อมูลเอกสารข่าวมีประสิทธิภาพ และสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่เนื่องจาก Digital Scanner มีราคาค่อนข้างสูง โดยมีราคาประมาณ 50,000 บาท ดังนั้นการที่จะนำ Digital Scanner มาใช้ควรพิจารณาว่าเหมาะสมและคุ้มค่าต่อการทำงานหรือไม่

3. ด้านการบริการข่าวผ่านทางเครือข่ายภายใน โดยนำโปรแกรม Lotus Domino&Notes มาใช้ในการเผยแพร่ข่าวและการสืบค้นข่าว ระบบนี้จะให้ความสะดวกกับผู้ใช้งาน มากขึ้น เมื่อทำการพัฒนาต่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลโดยผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ได้ โดยวิธีนี้ ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องเปิดโปรแกรม Lotus Notes แต่จะยังคงใช้บริการได้หรือทำงานได้เช่นเดิม อีกทั้งการเผยแพร่ข่าวผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ ยังช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการข่าวจากที่ใดก็ได้หากที่แห่งนั้นได้เชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเครือข่าย

4. โปรแกรม Lotus Notes ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานบนเครื่อง คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล จึงมีการจัดทาระบบความปลอดภัยของข้อมูลโดยระบบ Login และ Access Control ซึ่งผู้ที่ไม่มิตสิทธิในฐานข้อมูลจะไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้ แต่โดยวิธีนี้จะเป็นข้อดีขย เมื่อผู้ใช้บริการทุกคนไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเองเพื่อใช้งาน คือผู้ใช้งานซึ่งไม่ใช่เจ้าของเครื่อง หรือไม่ใช่ผู้ที่เข้าสู่โปรแกรม Lotus Notes เป็นคนแรกของคอมพิวเตอร์เครื่องนั้น ๆ จะไม่สามารถ ใช้งานฐานข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ ที่สร้างไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้เนื่องจากฐานข้อมูลส่วนบุคคล เช่น Mail , Address Book ของแต่ละคนจะถูกสร้างขึ้นและบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเป็น การเข้าสู่โปรแกรมครั้งแรก ดังนั้นผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเอง จึงไม่สามารถเข้าสู่โปรแกรมเพื่อใช้บริการได้ วิธี แก้ไขคือทำการพัฒนาเข้าสู่ระบบการอ่านข้อมูล โดยผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ วิธีนี้ผู้ใช้ไม่ต้องเข้าโปรแกรม Lotus Notes เพื่อใช้บริการแต่ก็สามารถ เข้าถึงฐานข้อมูลได้ตามสิทธิที่ตนเองมี อีกวิธีหนึ่งคือ การกำหนดผู้ใช้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของ ตนเองให้อยู่ในกลุ่ม Guess ซึ่งคนในกลุ่มนี้จะมีสิทธิในการเข้าถึงฐานข้อมูลเท่าเทียมกัน ใช้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสผ่านร่วมกัน และเข้าสู่โปรแกรม Lotus Notes ด้วยคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกัน ทำให้เข้าถึงฐานข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกัน ได้โดยไม่ต้องใช้วิธีการ Switch ID (การเปลี่ยน User)



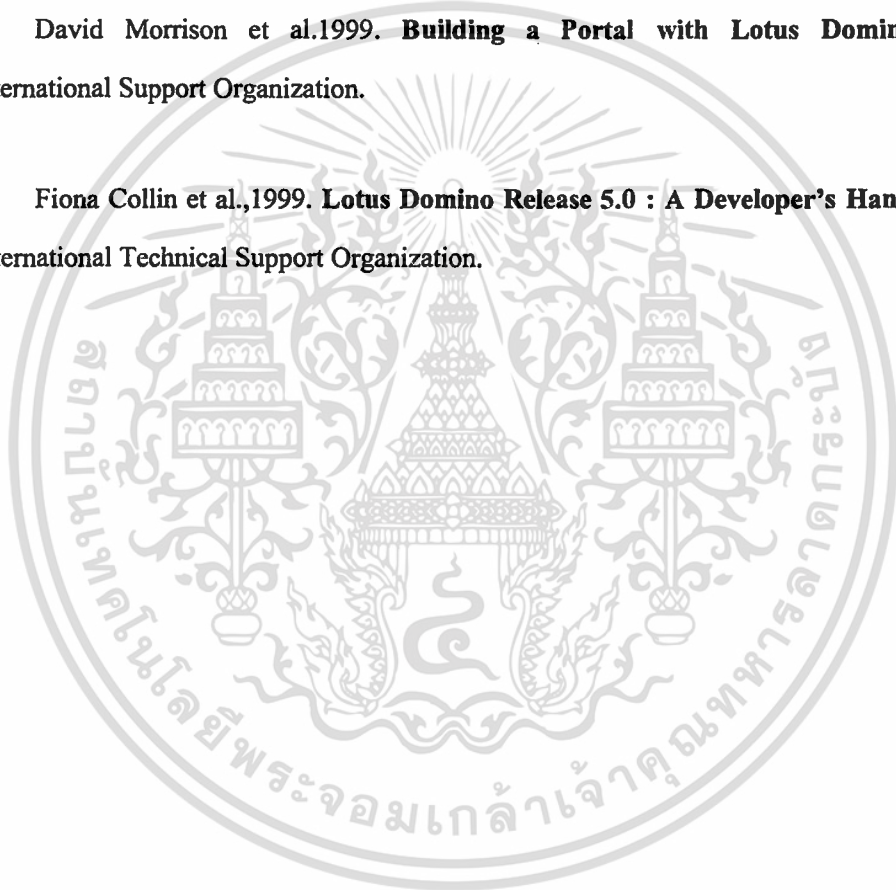
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

ทิตา มิตรปรัชญา.2540. สำนักงานอัตโนมัติบน Lotus Notes. กรุงเทพมหานคร : ปริชญานิพนธ์.
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

David Morrison et al.1999. **Building a Portal with Lotus Domino R5.**
Texas : International Support Organization.

Fiona Collin et al.,1999. **Lotus Domino Release 5.0 : A Developer's Handbook.**
Texas : International Technical Support Organization.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เอกสารและแบบฟอร์มของระบบเดิม

เรื่อง สัญญาจ้าง หน้า ข้อ ๖ มีผล เดิมที่ วันที่ ๒๑.๒.๖๓ ๒๕๔๕ ประเภท จ้างทำของ ๒๖ ๖๓๕๓๖

สหภาพรฟท. **ด้านเมื่อ**
ชื่อยักษ์วีระกึ่ง **บันทึกชื่อ**
รอลเจียน
 สหภาพฯ ชัย
 "วีระ" พันบอรัต
 รโณล ชยวนการ
 * อ่านต่อหน้า ๕



กิจการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เมื่อ วันที่ ๐๑.๐๑.๖๓. น. วันที่ ๒๑ มี.ค. สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ รฟท. ได้เป็นคดีร้อง การผิดสัญญา การกระทำผิดสัญญา นายสุรราช อรรถวิทย์ ที่วัดบวรนิเวศ ไปเป็นที่ปรึกษา หลังจากที่ได้ชานหนึ่งถือส่งถึงพนักงานทั่วประเทศ ให้มารวมตัวกันที่สำนักงานใหญ่ และจุดต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมี การคิดเป็น "คู่ขวัญ" พบว่ามีคำสั่งการงาน ๑๑ ข้อปฏิบัติ และ ๒๒ ประการว่า มีพนักงานที่รับค่าจ้างไม่เท่ากัน และพนักงานส่วนใหญ่ที่ทำงานในสำนักงานใหญ่ ก็ไม่ให้ออกมาทำงานในสำนักงานอื่น เนื่องจากมีคณะกรรมการกลางรวมผู้สมัครรับค่าจ้างให้พนักงานในสำนักงานเดิมด้วยตนเอง

"มีการแจ้งให้พนักงานทราบว่ามีไม่ออก มาจากชุมนุมหน้าประตูกรมการปกครองและกรมการคลัง โดยระบุว่ามีการตั้งกองอำนวยการขึ้น และมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องคดีอีกได้พอ ทำให้พนักงานหลายรายได้ ส่วนพนักงานที่ทำงานอื่น ๆ ที่ไม่ออกมาจะเดินหางมารวมที่จุดนัดพบ เช่น พนักงานในสำนักงานมีคดีกัน ที่มีประมาณ ๑,๐๐๐ คน ซึ่งถ้าหากเป็นพนักงานส่วนใหญ่อื่นๆ ก็คงออกมา โดยที่คำสั่งการของวิกรมการคลังมีเรื่องงาน ให้ปิดประตูโรงงานและมีการเรียกพนักงานด้วย ทำให้พนักงานไม่กล้าออกมาจากโรงงานหรือสำนักงาน รอฟท. ๑๖.๓๐ น. อีกทั้งยังมีคำสั่งจากคณะกรรมการรฟท. คนหนึ่ง ให้ฝ่ายบริหารที่จัดตั้งขึ้นยกเลิกคดี และขอตราข้อบังคับที่เข้าร่วมชุมนุมเพื่อถือเคเบิลคดี ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความหวาดกลัว และไม่กล้าแสดงออกในเรื่องนี้ อีกด้วย"

นายสุรราชกล่าวว่า ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากกองอำนวยการ นายวีระ มุสิกพงศ์ ประธาน ขบวนการรฟท. เมื่อวันที่ ๒๘ มี.ค. ที่ผ่านมามี การผิดสัญญา รฟท. นัดชุมนุมพนักงาน ไม่ได้ปิดกั้น แต่การชุมนุมของพนักงานจะคือไม่มีปัญหา กระทบกับการทำงาน ซึ่งอาจจะมีการนำใบออก คดีกันในกลุ่มพนักงาน แต่อย่างไรก็ตาม มีหลาย

แห่งที่พนักงานร่วมตัวกันจัดไว้ เช่นคือ บริเวณที่สำนักงานใหญ่ เช่น ทอดใหญ่ ชุมพร ตำบล เป็นต้น โดยมีพนักงานไปให้ความช่วยเหลือหรือ ความเป็นอิสระได้ โดยมีกรจัดกันมาประชุมที่จริง และเรียกร้องให้บอร์ดรฟท. ลาออก เพื่อขอสงวน ความไว้กับครอบครัวต่อกรปลัด นายสุรราช ที่ ไม่มีความรับผิดชอบ

ด้าน นายสมศักดิ์ โกศัยสุข ประธาน ขบวนการรฟท. กล่าวไว้ การชุมนุมครั้งนี้ไม่มีการ ปิดถนน เพราะสหภาพฯ ไม่ต้องการให้เกิดความ ปลอดภัยในบริเวณ และ สนับสนุนที่พนักงานมาร่วม คดีกันด้วย เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ทำงาน ด้านบริหารงานขนานวัน ส่วนพนักงานที่โรงงาน มักจะสนับสนุน คดีว่าจะเข้าร่วมประมาณ ๓๐๐-๔๐๐ คน เพราะขอควรมีเงินค่าปรับที่ออกจากรัฐบาล ไม่ได้" และมีกระแสข่าวว่ามีกรรมาธิการร่วมตัว จึงถือว่าเป็นการกระทำที่ของกรโดยคน ที่ปิดกั้น พนักงาน ทั้ง ๆ ที่การรวมตัวครั้งนี้เพื่อรับแจ้งข้อ ๆ ที่ไม่ออกมาจะเดินหางมารวมที่จุดนัดพบ

ขณะที่สหภาพฯ กำลังจะประสานกับ คณะกรรมการรฟท. เพื่อรับทราบถึงคดีของกรรมา หนึ่งสื่อเรียกร้องให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวน บอร์ด และนายสุรราช จึงเชื่อว่ารัฐบาลจะเข้าใจ ปัญหาที่คิดจับกับรฟท. และไม่ต้องการให้มีปัญหา อีกด้วยต่อไป ส่วนกรณีที่นายวีระ จะไม่ออกอาชญา จะมีการตั้งกรรมการสอบสวนแล้วนั้น เชื่อว่าจะ ส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกับแน่นอน เพราะ ขณะนี้ภาพค่อนข้างชัดเจนว่าพนักงานและผู้บริหารรฟท. ไม่เป็นด้วย แม้จะไม่ได้ร่วมชุมนุม มากนักเพราะถูกสกัดกั้น แต่เรื่องนี้อยู่ที่ใจ

การเรียกร้องให้บอร์ดลาออกก่อนเพื่อให้ คณะกรรมการสอบสวนทำงานก็เป็นเรื่องที่หมาย หมาย ทั้งนี้มีความหมายจากสหภาพฯ ว่าจะงานอาชญา และการปิดกั้น จำนวนหนึ่งซึ่งร่วมชุมนุมโดย ภายนอกนำสืบร่วมมาที่จริง โดยคิดวิธีที่ส่ง การเมืองนั้นหากแรงการทำงานของรัฐวิสาหกิจ

บัญชีรายชื่อ □ **ต่อจากหน้า ๗**
 ตกลงเมื่อวันจันทร์ที่ ๒๑ มี.ค. ๖๓. สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ รฟท. ได้เป็นคดีร้อง การผิดสัญญา การกระทำผิดสัญญา นายสุรราช อรรถวิทย์ ที่วัดบวรนิเวศ ไปเป็นที่ปรึกษา หลังจากที่ได้ชานหนึ่งถือส่งถึงพนักงานทั่วประเทศ ให้มารวมตัวกันที่สำนักงานใหญ่ และจุดต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมี การคิดเป็น "คู่ขวัญ" พบว่ามีคำสั่งการงาน ๑๑ ข้อปฏิบัติ และ ๒๒ ประการว่า มีพนักงานที่รับค่าจ้างไม่เท่ากัน และพนักงานส่วนใหญ่ที่ทำงานในสำนักงานใหญ่ ก็ไม่ให้ออกมาทำงานในสำนักงานอื่น เนื่องจากมีคณะกรรมการกลางรวมผู้สมัครรับค่าจ้างให้พนักงานในสำนักงานเดิมด้วยตนเอง

"มีการแจ้งให้พนักงานทราบว่ามีไม่ออก มาจากชุมนุมหน้าประตูกรมการปกครองและกรมการคลัง โดยระบุว่ามีการตั้งกองอำนวยการขึ้น และมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องคดีอีกได้พอ ทำให้พนักงานหลายรายได้ ส่วนพนักงานที่ทำงานอื่น ๆ ที่ไม่ออกมาจะเดินหางมารวมที่จุดนัดพบ เช่น พนักงานในสำนักงานมีคดีกัน ที่มีประมาณ ๑,๐๐๐ คน ซึ่งถ้าหากเป็นพนักงานส่วนใหญ่อื่นๆ ก็คงออกมา โดยที่คำสั่งการของวิกรมการคลังมีเรื่องงาน ให้ปิดประตูโรงงานและมีการเรียกพนักงานด้วย ทำให้พนักงานไม่กล้าออกมาจากโรงงานหรือสำนักงาน รอฟท. ๑๖.๓๐ น. อีกทั้งยังมีคำสั่งจากคณะกรรมการรฟท. คนหนึ่ง ให้ฝ่ายบริหารที่จัดตั้งขึ้นยกเลิกคดี และขอตราข้อบังคับที่เข้าร่วมชุมนุมเพื่อถือเคเบิลคดี ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความหวาดกลัว และไม่กล้าแสดงออกในเรื่องนี้ อีกด้วย"

นายสุรราชกล่าวว่า ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากกองอำนวยการ นายวีระ มุสิกพงศ์ ประธาน ขบวนการรฟท. เมื่อวันที่ ๒๘ มี.ค. ที่ผ่านมามี การผิดสัญญา รฟท. นัดชุมนุมพนักงาน ไม่ได้ปิดกั้น แต่การชุมนุมของพนักงานจะคือไม่มีปัญหา กระทบกับการทำงาน ซึ่งอาจจะมีการนำใบออก คดีกันในกลุ่มพนักงาน แต่อย่างไรก็ตาม มีหลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

ระบบการจัดการงานบริการชาวที่อ้างอิง

การศึกษาระบบอ้างอิง

การศึกษาระบบระบบการจัดการงานบริการชาวของแผนกประชาสัมพันธ์ในธุรกิจด้านการบริการและบันเทิง จะใช้องค์กรที่เป็นต้นแบบในการอ้างอิงอยู่ 1 องค์กร คือ บริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในการศึกษากระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อใช้ในการอ้างอิงปัญหาพิเศษ โดยจะทำการศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ของระบบการจัดการงานบริการชาว เพื่อใช้ในการอ้างอิงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่ในกรณีศึกษา

คุณลักษณะระบบอ้างอิง

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 21 คน ตั้งแต่ก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์ เงินฝาก การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ณ. 30 มิถุนายน พ.ศ. 2544 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 787,555 ล้านบาท เงินฝากรวม 661,135 ล้านบาท มียอดสินเชื่อ 448,882 ล้านบาท

ในด้านเครือข่ายของสาขา ณ. 30 มิถุนายน พ.ศ. 2544 มีสาขาในประเทศ จำนวน 530 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร 157 สาขา เป็นสาขาในเขตภูมิภาคจำนวน 373 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ สาขาสอตนเองเจดิส สาขาฮ่องกง สาขานครหลวงเวียงจันทน์ สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานตัวแทนนิวยอร์ก สำนักงานตัวแทนลอนดอนสำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิง สาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการค้าการเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

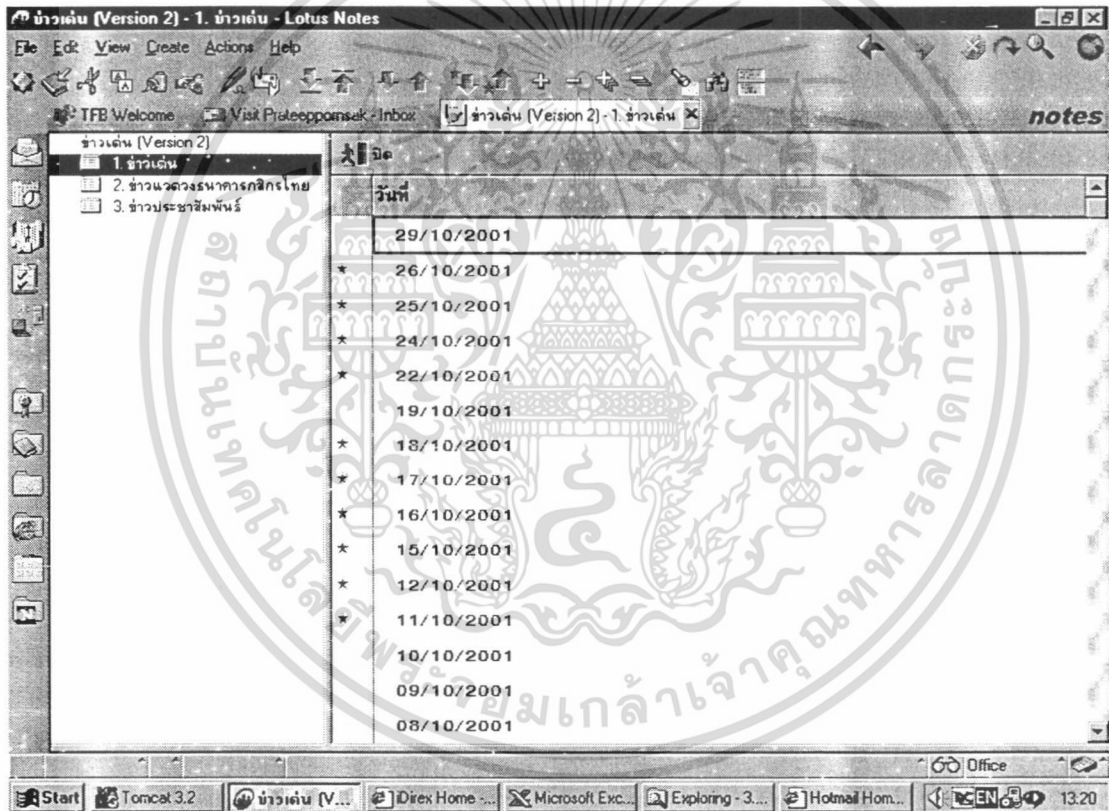
ขั้นตอนการดำเนินงาน

เนื่องจาก บริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมากอีกทั้งยังมีสาขาย่อยมากมาย การให้บริการชาวสารภายในองค์กร จึงมีการใช้สื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลายทางด้วยกัน เพื่อความเข้าใจตรงกันและมีความเป็นหนึ่งเดียวกันภายในองค์กร สื่อต่าง ๆ นั้น ได้แก่ TFB

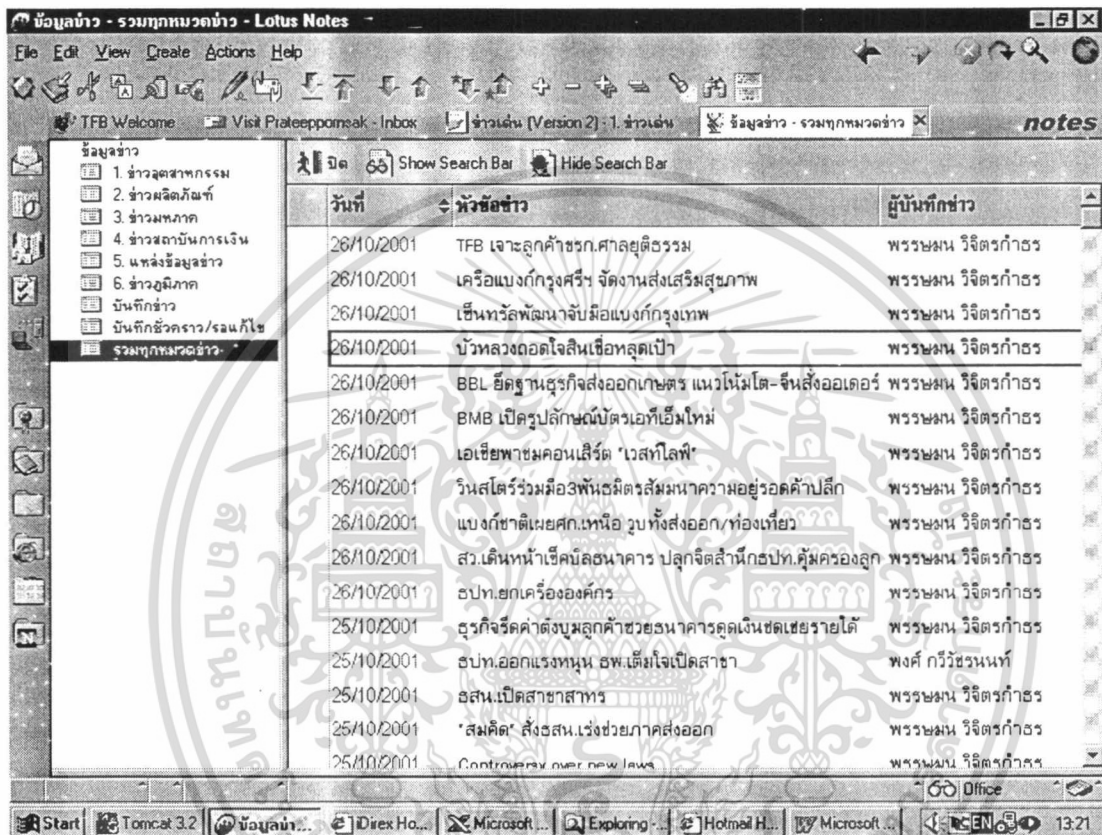
TV News ซึ่งเป็นข่าวสารต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นในรูปแบบวิดีโอ มีการรายงานข่าวคราวความเป็นไปขององค์กรโดยทั่วกัน เนื้อหาข่าวมีทั้งนโยบายใหม่ คำสั่ง หรือประกาศต่าง ๆ ข่าวทั่วไป และ ข่าวเด่นประจำวันที่จะนำข่าวภายนอกองค์กรมาเผยแพร่ ให้บุคลากรได้ทราบข่าวคราวความเป็นไปของสิ่งต่าง ๆ ภายนอก และเป็นผู้ที่ ทันต่อเหตุการณ์ มีทัศนะกว้างไกลเสมอ สื่อที่สองคือ วารสาร วสวท. เป็นวารสารที่จัดทำขึ้นเพื่อกระจายข่าวเกี่ยวกับนโยบายหรือคำสั่งต่าง ๆ ที่ปรับปรุงใหม่ สื่อสุดท้ายคือฐานข้อมูลข่าวที่จัดทำขึ้นและเผยแพร่บนเครือข่ายภายในขององค์กรโดยใช้



ภาพภาคผนวกที่ 2 การเข้าถึงข้อมูลข่าวโดยผ่าน โปรแกรม Lotus Notes

โปรแกรม Lotus Domino&Notes R5 เข้ามาจัดการ (ภาพภาคผนวกที่ 2) ข่าวที่เผยแพร่ผ่านทางเครือข่ายภายในนี้มีทั้งข่าวเด่นประจำวันี่เผยแพร่ทาง TFB TV News โดยจัดทำเป็นหัวข้อข่าว และมีการโฆษณาข่าวเด่นที่น่าสนใจพร้อมทั้งวันและเวลาที่ จะออกอากาศ วารสาร วสวท. ก็ถูกนำมาเผยแพร่ในระบบเครือข่ายด้วยเช่นกัน โดยการนำเข้าระบบผ่านทางเครื่องเสกนเนอร์ และทำเป็นฐานข้อมูลไว้ และสุดท้ายเนื้อหาของข่าวเด่นต่าง ๆ ถูกสร้างเป็นเอกสารข่าวโดยผ่านการสรุปของผู้จัดเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำข่าวก่อนจากนั้นสร้างเอกสารข่าวโดยการพิมพ์ข้อมูลลงไปได้ออกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์เก็บในฐานข้อมูลข่าวเด่นประจำวัน จัดเก็บตามประเภทข่าวและเรียงลำดับตามวันที่ที่เป็นปัจจุบันที่สุด (ภาพภาคผนวกที่ 3)



วันที่	หัวข้อข่าว	ผู้บันทึกข่าว
26/10/2001	TFB เจาะลูกค้าชรก.ศาลยุติธรรม	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	เครือแบงก์กรุงศรีฯ จัดงานส่งเสริมสุขภาพ	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	เซ็นทรัลพัฒนาจับมือแบงก์กรุงเทพ	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	บัวหลวงลดดอกเบี้ยสินเชื่อลูกค้า	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	BBL ยึดฐานธุรกิจส่งออกเกษตร แนวใหม่โต-จีนส่งออกเคอร์	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	BMB เปิดรูปปลักชนิดบัตรเอทีเอ็มใหม่	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	เอเชียพายมคอนเสิร์ต 'เวสท์ไลฟ์'	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	วินสไตร์ร่วมมือพันธมิตรสัมมนาความอยู่รอดค้าปลีก	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	แบงก์ชาติเผยศก.เหนือ ระบุทั้งส่งออก/ท่องเที่ยว	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	สว.เดินทางเยือนบราซิล ปลุกจิตสำนึกสปท.คุ้มครองลูก	พรรณมณ วิจิตรกำธร
26/10/2001	สปท.ยกเครื่ององค์กร	พรรณมณ วิจิตรกำธร
25/10/2001	ธุรกิจรีดค้าตั้งบูมลูกค้าช่วยธนาคารลดเงินชดเชยรายได้	พรรณมณ วิจิตรกำธร
25/10/2001	สปท.ออกแรงหนุน สป.เต็มใจเปิดสาขา	พงศ์ กวีวิชนนท์
25/10/2001	อสน.เปิดสาขาสาขา	พรรณมณ วิจิตรกำธร
25/10/2001	'สมคิด' สั่งอสน.เร่งช่วยภาคส่งออก	พรรณมณ วิจิตรกำธร
25/10/2001	Continuity over new laws	พรรณมณ วิจิตรกำธร

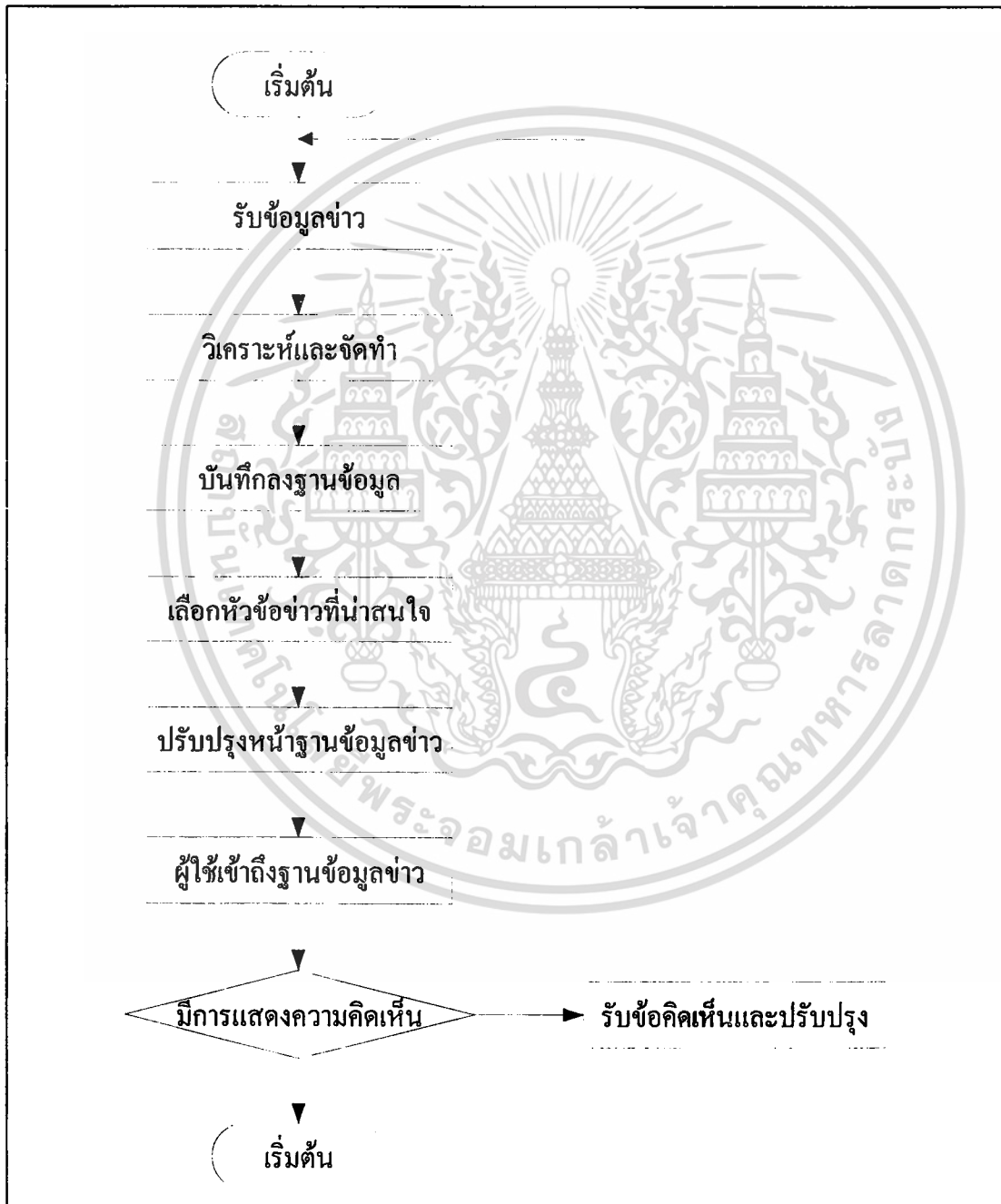
ภาพภาคผนวกที่ 3 รายละเอียดของข่าว

สำหรับระบบที่นำมาศึกษาเป็นต้นแบบ ได้ทำการศึกษาในส่วนของกระบวนการเผยแพร่ข่าวเด่นผ่านทางระบบเครือข่ายภายใน โดยเอกสารข่าวจะถูกเผยแพร่บนเครือข่ายเป็นระยะเวลาสองเดือน จากนั้นจะถูกลบทิ้ง และมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวโดยระบบจะส่งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรอยู่แล้ว

ขั้นตอนในการดำเนินงานในส่วนของข่าวเด่นที่เผยแพร่ผ่านระบบเครือข่าย (ภาพภาคผนวกที่ 4) เริ่มจากผู้จัดทำรับข้อมูลข่าวจากสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะข่าวหนังสือพิมพ์ เลือกข่าวที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการขององค์กร รวมถึงข่าวเด่นหรือข่าวที่น่าสนใจในช่วงเวลานั้น ๆ ด้วยนำมาวิเคราะห์ และจัดทำเอกสารข่าวโดยการพิมพ์ใหม่สร้างเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้วบันทึกลงฐานข้อมูล จากนั้นจึงเลือกหัวข้อข่าวที่น่าสนใจเพื่อนำมาปรับปรุงหน้าจอทางเข้าฐานข้อมูลข่าว (Portal) เพื่อเป็นการเชิญชวนข่าว ใจให้บุคลากรสนใจเข้ามาอ่านข่าวทั้งหมดนี้ ผู้ใช้เรียกการไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถเข้าถึงเอกสารข่าวได้โดยข่าวต่าง ๆ พร้อมทั้งหัวข้อข่าว จะมีอายุอยู่ในระบบเครือข่ายถึง 2 เดือน

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นส่งถึงผู้จัดทำข่าวโดยผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งข้อคิดเห็นเหล่านั้นอาจเป็นการเสนอความคิดเห็น การติชม หรือร้องขอ



ภาพภาคผนวกที่ 4 ขั้นตอนการให้บริการข่าวผ่านทางเครือข่ายภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข่าวเรื่องที่น่าสนใจในช่วงเวลานั้น และผู้จัดทำก็จะนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบอ้างอิง

บริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มโครงการพัฒนากระบวนการทำงานต่าง ๆ โดยเริ่มโครงการ Lotus Notes ขึ้นในปี พ.ศ. 2539 จากความต้องการใช้งานในระบบเครือข่ายภายใน (Department Lan) และ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail) ซึ่งทางธนาคารเลือก Lotus Notes เป็นเครื่องมือในการพัฒนา เนื่องจาก มีการใช้งานจริงในองค์กรที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันและมีขนาดใกล้เคียงกัน Lotus Notes มีความสามารถในการเรพลิเคชัน (Replication) ซึ่งเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารของธนาคาร และประการสุดท้ายคือมีความสามารถในการรองรับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของธนาคาร ทั้งนี้ประโยชน์ที่ทางธนาคารจะได้รับจากการพัฒนาระบบจากโครงการ Lotus Notes คือ เป็นสื่อในการส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การประสานงานในการดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การใช้แบบฟอร์มที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Form) แทนการใช้แบบฟอร์มที่เป็นเอกสารกระดาษ อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการติดตามงานและการบริหารโครงการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือและคำสั่งต่าง ๆ และข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น เนื่องจากทางธนาคารต้องการระบบการทำงานที่มีความถูกต้องและมีความเชื่อถือได้สูง ให้คุ้มค่าต่อการลงทุนสำหรับโครงการนี้ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ จึงมีการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Process Redesign) โดยมีฝ่ายงานที่รับผิดชอบคือฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน โดยเข้าไปศึกษากระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละฝ่ายแล้วปรับเปลี่ยนหรือออกแบบให้เป็นระบบงานบน Lotus Notes และใช้มาจนกระทั่งปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้งานในสำนักงานใหญ่ 2,500 คน จำนวนเครื่องใช้งานถึง 2,300 เครื่อง ทั้งในระดับผู้บริหารธนาคาร ผู้บริหารฝ่ายงาน และระดับพนักงานในทุกฝ่ายงาน จำนวนผู้ใช้งานนอกสำนักงานใหญ่ 288 คน และมีจำนวนเครื่องใช้งานถึง 128 เครื่อง ตัวอย่างระบบงานบน Lotus Notes ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใบลาอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศคำสั่ง กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์พนักงาน ระบบงาน Tracking ระบบงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารภายใน การใช้งานฐานข้อมูล และระบบการค้นหาฐานข้อมูล ซึ่งระบบงานการให้บริการข่าวสารที่ได้นำมาศึกษาและอ้างอิงเป็นระบบต้นแบบนั้นเป็นเพียงระบบย่อยส่วนหนึ่งในระบบงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

กลุ่มข่าวมาตรฐาน

การศึกษากลุ่มข่าวมาตรฐาน

การศึกษาระบบการจัดการงานบริการข่าวของแผนกประชาสัมพันธ์ในธุรกิจด้านการบริการและบันเทิงในส่วนของจัดทำฐานข้อมูลข่าว ได้มีการแยกข่าวออกเป็นกลุ่มๆ ซึ่งจะแตกต่างจากกลุ่มข่าวมาตรฐานทั่วไป จึงได้ทำการศึกษากลุ่มข่าวมาตรฐานจากสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ ซึ่งได้จำแนกข่าวออกเป็น 9 ประเภท ได้แก่

1. ข่าวพระราชสำนัก เป็นข่าวเผยแพร่การดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในพระราชวัง เช่น การดำเนินพระราชพิธีต่าง ๆ รวมถึงโครงการในพระราชดำริ เป็นต้น
2. ข่าวการเมือง เป็นข่าวเกี่ยวกับการเมืองและการปกครอง การบริหารและการวางนโยบายของนักการเมือง เช่น ข่าวการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น
3. ข่าวเศรษฐกิจ เป็นข่าวเกี่ยวกับความคืบหน้าทางเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นในประเทศหรือต่างประเทศ เช่น ข่าวการเปิดตลาดการค้าเสรี ข่าวแก้ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำของรัฐบาล เป็นต้น
4. ข่าวต่างประเทศ เป็นข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประเทศต่าง ๆ เช่น ข่าวเครื่องบินพุ่งเข้าชนตึกเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ เป็นต้น
5. ข่าวภูมิภาค เป็นข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภูมิภาคของประเทศไทยทั้ง 6 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ เช่น ข่าวปัญหาชายแดนระหว่างไทย – พม่า เป็นต้น
6. ข่าวบันเทิง เป็นข่าวที่เกี่ยวกับแวดวงบันเทิงทั้งหมด ได้แก่ นักแสดง การแสดงต่าง ๆ เช่น การประกาศผลรางวัลนักแสดงยอดเยี่ยมประจำปี เป็นต้น
7. ข่าวกีฬา เป็นข่าวที่เกี่ยวกับการกีฬาทุกประเภททั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น ข่าวการแข่งขันฟุตบอล เป็นต้น
8. ข่าวพยากรณ์อากาศ เป็นข่าวที่เกี่ยวกับสภาพอากาศทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น การพยากรณ์อากาศในแต่ละวัน
9. ข่าวทั่วไป เป็นข่าวที่ไม่สามารถจัดอยู่ในข่าวดังที่กล่าวมาทั้งหมดได้ เช่น กรณีพิพาทของปตท. เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง
พจนานุกรมข้อมูล

Project : NSS

LABEL	: ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.0
DESCRIPTION	: ดำเนินการจัดทำ โดยเลือกข่าวจากหนังสือพิมพ์ที่ต้องการนำเข้าสู่เครื่อง สแกนเนอร์ แล้วใส่ คัดขึ้นข่าวพร้อมจัดเก็บเป็นข่าวอิเล็กทรอนิกส์
NOTES	: -
LOCATION	: -

Project : NSS

LABEL	: ระบบการให้บริการข่าว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.0
DESCRIPTION	: ดำเนินการให้บริการข่าว โดยนำข่าวจากเพิ่มข่าวอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ รวมถึงรับหัวข่าวน่าสนใจที่ผู้ใช้ต้องการพิเศษ เพื่อทำการส่งให้ PROCESS 1.0 เพื่อนำมาให้บริการ
NOTES	: -
LOCATION	: -

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : NSS

LABEL	: พนักงานนำเข้าเอกสาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.1
DESCRIPTION	: พนักงานนำข่าวหนังสือพิมพ์ที่ต้องการ นำเข้าเครื่องสแกนเนอร์ เพื่อทำเป็นเอกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว (1.0)

Project : NSS

LABEL	: ลงรหัสข่าว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.2
DESCRIPTION	: พนักงานนำเอกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์ มาทำการลงรหัสข่าว เพื่อเป็นเอกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงรหัสแล้ว
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว (1.0)

Project: NSS

LABEL	: ใส่ดัชนีข่าว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3
DESCRIPTION	: พนักงานนำเอกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงรหัสแล้ว มาทำการใส่ดัชนีข่าว เพื่อเป็นข่าวอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจัดเก็บเข้าแฟ้มข่าวอิเล็กทรอนิกส์
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ส่วนหนึ่งการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้บิดเบือนไปใช้ประโยชน์อื่นใด การค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project: NSS

LABEL	: คัดแยกข่าวย้อนหลัง
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.4
DESCRIPTION	: พนักงานนำข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จัดเก็บอยู่ในแฟ้มข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ทำการคัดแยกข่าวย้อนหลัง เพื่อทำการจัดเก็บลงในแฟ้มข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ย้อนหลัง
NOTES	: -
LOCATION	: -ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว (1.0)

Project: NSS

LABEL	: แยกหัวข้อข่าว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1
DESCRIPTION	: พนักงานทำการแยกหัวข้อข่าวจากผู้ใช้ แล้วส่งต่อให้แก่พนักงาน ประชาสัมพันธ์
NOTES	: -
LOCATION	: -ระบบการให้บริการข่าว (2.0)

Project: NSS

LABEL	: สืบค้น
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.2
DESCRIPTION	: พนักงานทำการใส่คำสืบค้น เพื่อค้นหาข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ แล้วทำ การส่งให้ผู้ใ้
NOTES	: -
LOCATION	: -ระบบการให้บริการข่าว (2.0)

Project: NSS

LABEL	: รหัสข่าว
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ทำการลงรหัสข่าวให้กับเอกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รหัสข่าว = ประเภทข่าว + วันที่ + เดือน + ปี + ลำดับที่ของข่าว
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว

Project: NSS

LABEL	: ดัชนีข่าว
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ทำการใส่ดัชนีเอกสารข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงรหัสแล้ว
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ดัชนีข่าว = ชื่อหัวข้อข่าว + ประเภทข่าว + คำสืบค้น
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ
แบบประเมินการดำเนินงานใหม่

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติของผู้จัดทำข่าวและผู้ให้บริการข่าวที่มีต่อการจัดการระบบการดำเนินงานใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่าน ใน
ข้อความแต่ละข้อ

ลำดับที่	รายการสอบถาม	ระดับความเห็น				
		5 ดี มาก	4 ดี	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 ควร ปรับปรุง
1	เอกสารข่าวมีความถูกต้องสมบูรณ์					
2	ความง่ายต่อการทำงาน/ใช้บริการ					
3	ความรวดเร็วในการทำงาน/ให้บริการ					
4	ความเหมาะสมของระบบงานใหม่					
5	โปรแกรมมีส่วนช่วยในการทำงาน/การใช้ บริการ					
6	การบันทึกและสืบค้นเอกสารข่าว					
7	ความพึงพอใจต่อระบบการดำเนินงานใหม่					

ความคิดเห็นอื่น ๆ/ข้อเสนอแนะ

.....

ภาคผนวกที่ 5 ตัวอย่างเอกสารแบบประเมินการจัดการระบบการดำเนินงานใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ฉ

คู่มือการใช้งาน

ลักษณะทั่วไปของโปรแกรม

ระบบการจัดการงานบริการข่าวประกอบด้วยการทำงานสองด้านด้วยกันคือ ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว และระบบการให้บริการข่าว สำหรับการทำงานของโปรแกรมจะเริ่มจากการเข้าสู่การทำงานของระบบปฏิบัติการ Windows 2000 Server แล้วจึงเปิดเซิร์ฟเวอร์ของโปรแกรม Lotus Domino & Notes แล้วจึงเข้าสู่การทำงานของระบบการจัดการงานบริการข่าว

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว แบ่งหน้าที่การทำงานเป็นการนำเข้าเอกสาร การลงรหัสข่าว การใส่ดัชนี การคัดแยกข่าวย้อนหลัง

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการข่าว แบ่งหน้าที่การทำงานเป็นการแยกหัวข้อข่าว และการสืบค้น

อุปกรณ์ที่จำเป็นในการติดตั้งโปรแกรม Lotus Domino & Notes

ฮาร์ดแวร์ (เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์)

1. เครื่องเซิร์ฟเวอร์ รุ่น Pentium XEON 933 MHz
โดยที่มีส่วนประกอบหลักคือ
หน่วยความจำหลัก (RAM) 384 เมกะไบต์
หน่วยความจำสำรอง (Harddisk) 18.2 จิกะไบต์
2. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่น Pentium 550E หรือสูงกว่า
โดยที่มีส่วนประกอบหลักคือ
หน่วยความจำหลักอย่างน้อย (RAM) 128 เมกะไบต์
หน่วยความจำสำรอง (Harddisk) 20 จิกะไบต์
3. เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) 1 เครื่อง
4. CD – RW 1 เครื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซอฟต์แวร์ (โปรแกรมและระบบปฏิบัติการ)

1. โปรแกรมปฏิบัติการ Windows 2000 Server
2. โปรแกรม Lotus Domino & Notes

ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม Lotus Domino ในส่วนของเซิร์ฟเวอร์

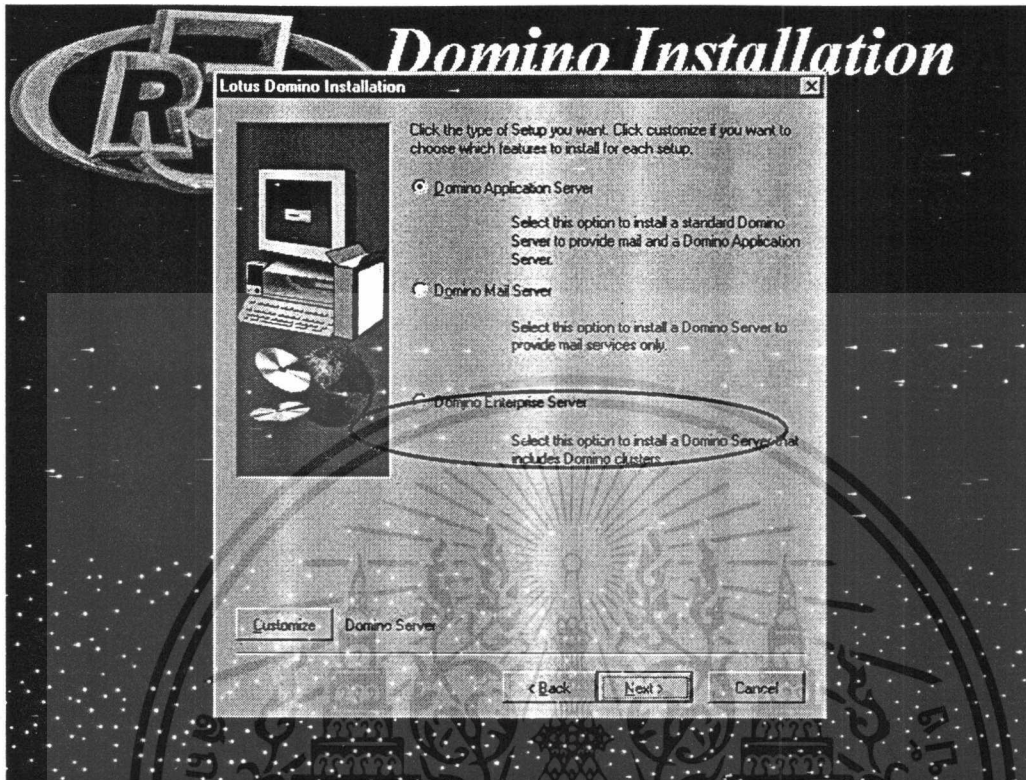
1. นำแผ่นซีดีรอมของโปรแกรม Lotus Domino & Notes ลงในไดรฟ์ F ของเครื่อง
2. ดับเบิลคลิกที่ Setup.exe จะปรากฏ ไดอะล็อกบ็อกซ์ Setup (ภาพภาคผนวกที่ 6)



ภาพภาคผนวกที่ 6 การติดตั้งโปรแกรม Lotus Domino ในส่วนของเซิร์ฟเวอร์

3. เมื่อปรากฏไดอะล็อกบ็อกซ์ Lotus Domino Instalation ให้เลือก Domino Enterprise Server (ภาพภาคผนวกที่ 7) หลังจากนั้นคลิก Next
4. เมื่อทำการติดตั้งโปรแกรม Lotus Domino Server เรียบร้อยแล้ว ให้คลิก Finish (ภาพภาคผนวกที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



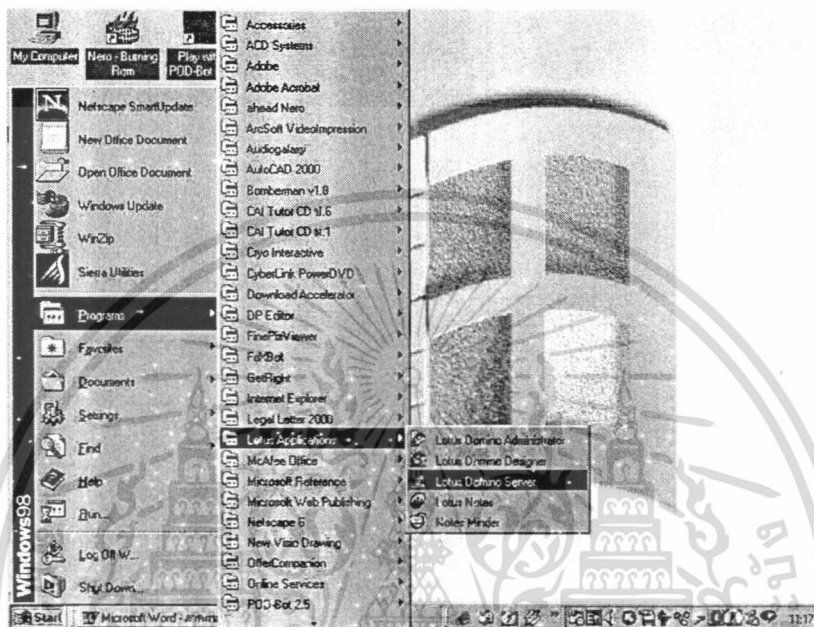
ภาพภาคผนวกที่ 7 การเลือก Domino Enterprise Server



ภาพภาคผนวกที่ 8 สิ้นสุดการติดตั้งโปรแกรม Lotus Domino Server.
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

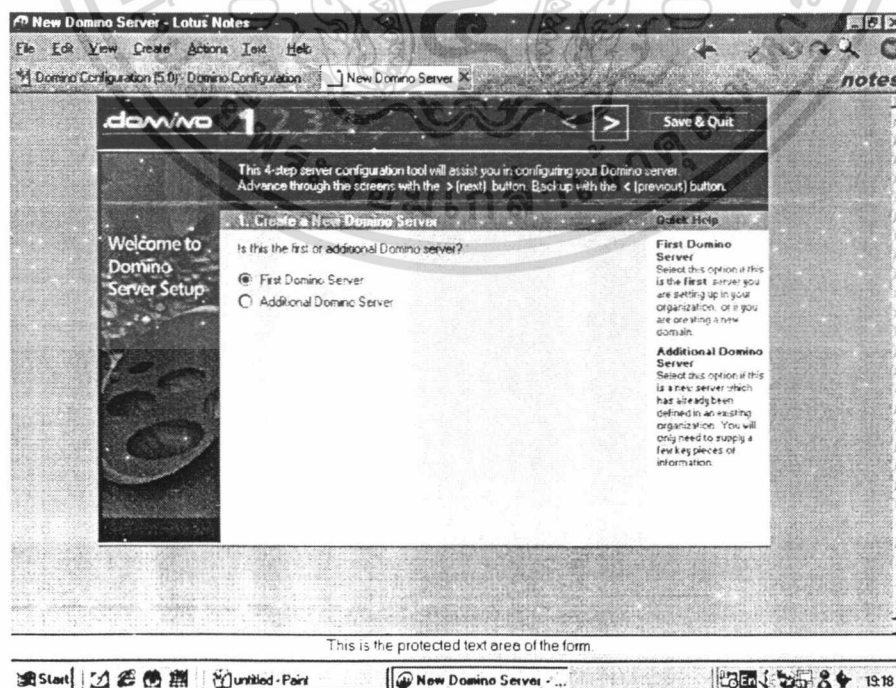
การตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์ใน Domino

1. บนเมนู Start / Programs ให้คลิกที่ Lotus Application / Lotus Domino Server (ภาพภาคผนวกที่ 9)



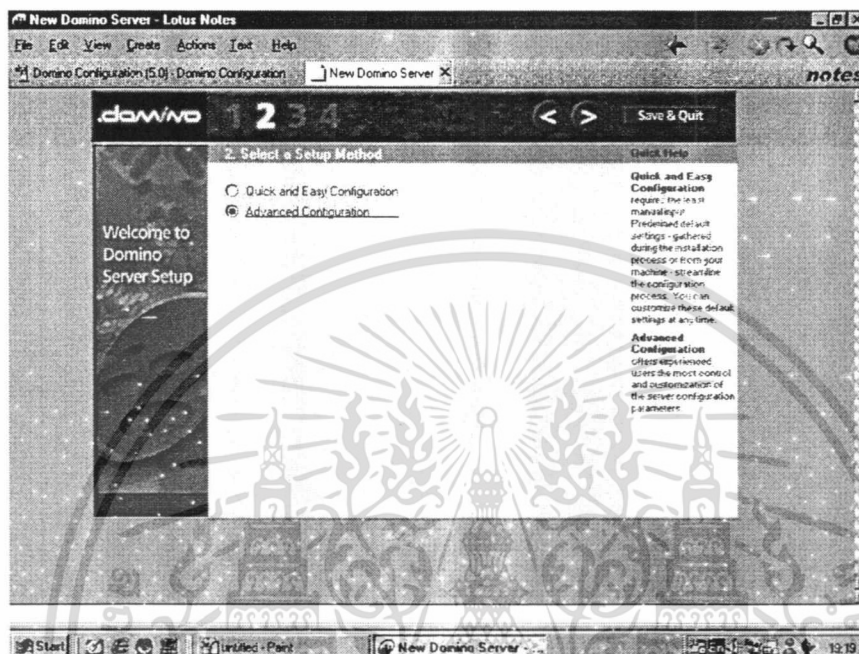
ภาพภาคผนวกที่ 9 การตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์ใน Domino

2. เลือก First Domino Server เพื่อทำการตั้งเซิร์ฟเวอร์ตัวแรก (ภาพภาคผนวกที่ 10)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของ IBM Corporation. ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เลือก Advance Configuration เพื่อเป็นการติดตั้งส่วนประกอบต่าง ๆ เพื่อการควบคุมที่ครบถ้วนสมบูรณ์แบบ (ภาพภาคผนวกที่ 11)



ภาพภาคผนวกที่ 11 การเลือกโครงสร้างของเซิร์ฟเวอร์

4. การกำหนดการเข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ Domino (ภาพภาคผนวกที่ 12) ได้แบ่งเป็น

4.1. Standard Services เป็นบริการที่มีให้อยู่แล้ว ซึ่งเป็นส่วนของข้อมูลเท่านั้น ได้แก่ การจัดการระบบ (Administration Process) ตัวแทนผู้จัดการ (Agent Manager) ดัชนี (Indexer) รูปแบบจำลอง (Replicator) เส้นทางของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail Router)

4.2. Additional Services เป็นบริการพิเศษ ได้แก่ การเชื่อมต่อปฏิทิน (Calendar Connector) กำหนดการผู้บริหาร (Schedule Manager) งานสำคัญผู้บริหาร (Event Manager) ข้อมูลสถิติ (Statistic)

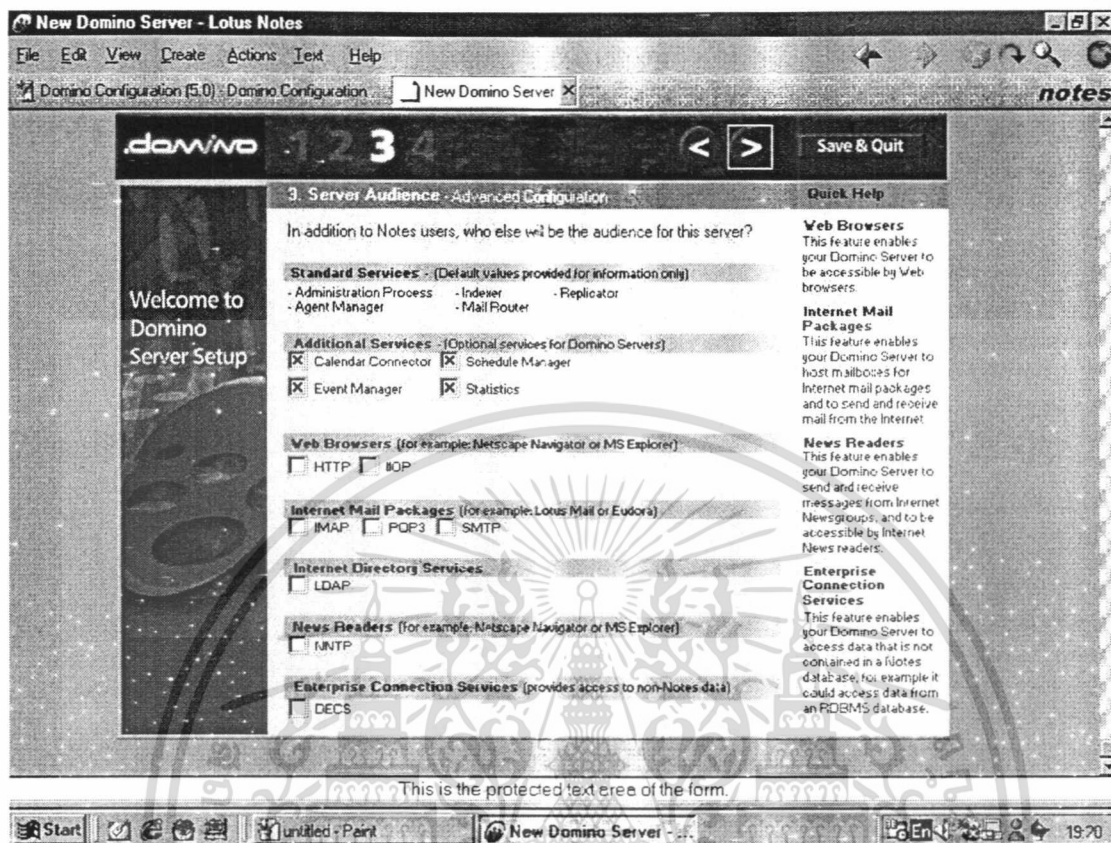
4.3. Web Browsers เพื่อที่ฐานข้อมูลของ Lotus Domino จะสามารถใช้งานได้บนเว็บ ได้แก่ HTTP IIOP

4.4. Internet Mail Package เป็นการกำหนดการสร้างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำการรับ - ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต ได้แก่ IMAP POP3 SMTP

4.5. Internet Directory Services ได้แก่ LDAP

4.6. News Reader ได้แก่ NNTP

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพภาคผนวกที่ 12 การกำหนดการเข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ Domino

4.7. Enterprise Connection Services ได้แก่ DECS

5. การตั้งค่าดำเนินการของเซิร์ฟเวอร์ Domino (ภาพภาคผนวกที่ 13) ได้แบ่งเป็น

5.1. Organization Identify เป็นการระบุชื่อองค์กร ได้แก่ Domain Name Certifier Name Certifier Country Certifier ID ให้คลิกที่ Allow Setup to create new certifier ID ซึ่งเป็นการกำหนดให้สามารถสร้างค่า Certifier ID และ การกำหนดรหัสผ่านของ Certifier

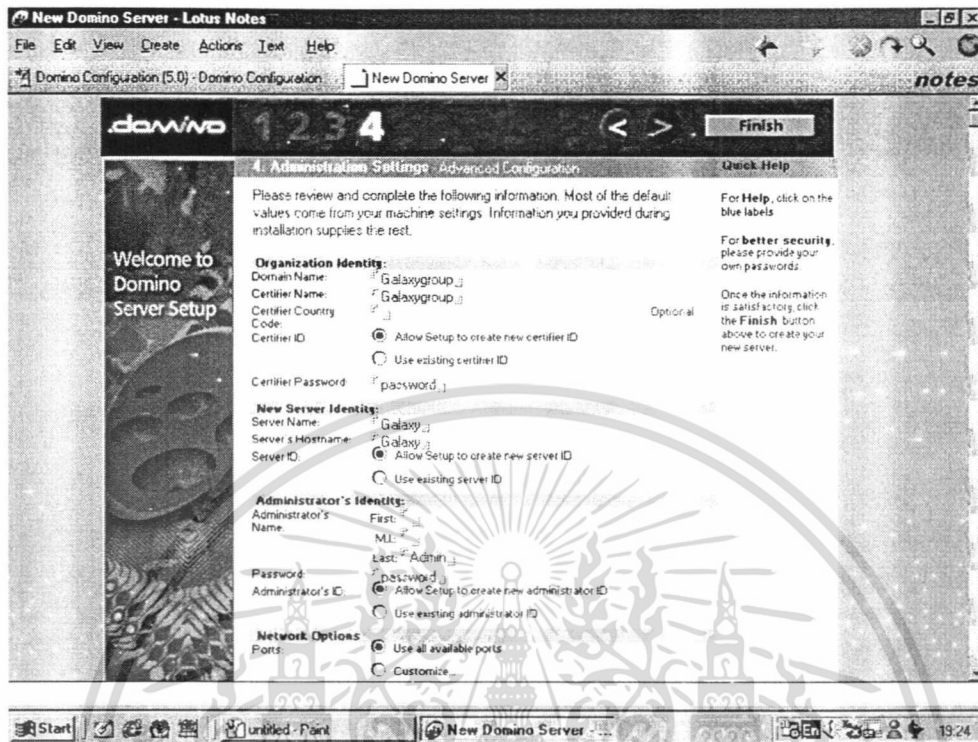
5.2. New Server Identify เป็นการระบุเซิร์ฟเวอร์ใหม่ ได้แก่ กำหนดชื่อของเซิร์ฟเวอร์ (Server Name) การกำหนดชื่อของ Hostname และ Server ID ให้คลิกที่ Allow Setup to create new server ID ซึ่งเป็นการกำหนดให้สามารถสร้างค่า Server ID

5.3. Administrator's Identify เป็นการ ระบุชื่อต้น ชื่อกลาง นามสกุล (Name) การระบุรหัสผ่าน (Password) และ Administrator's ID ให้คลิกที่ Allow Setup to create new administrator ID ซึ่งเป็นการกำหนดให้สามารถสร้างค่า administrator ID

5.4. Network Options เป็นการกำหนด (Port) ให้คลิกที่ Use all available port ซึ่งเป็นการกำหนดให้สามารถใช้ Port ได้ทั้งหมดที่สามารถใช้การได้

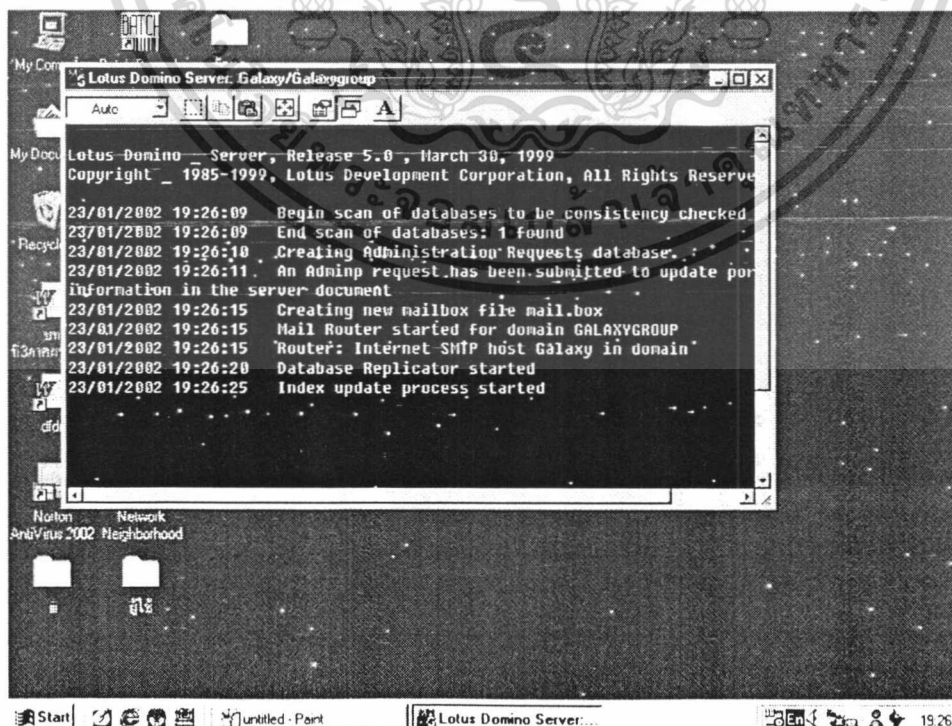
6. หลังจากนั้นให้คลิกที่ปุ่ม Finish (ภาพภาคผนวกที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพภาคผนวกที่ 13 การตั้งค่าดำเนินการของเซิร์ฟเวอร์ Domino

7. เปิด Lotus Domino Server บนเมนู Start / Programs ให้คลิกที่ Lotus Application / Lotus Domino Server เครื่องจะทำการเปิดเซิร์ฟเวอร์ Domino (ภาพภาคผนวกที่ 14)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ภาพภาคผนวกที่ 14 การเปิดเซิร์ฟเวอร์ Domino
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

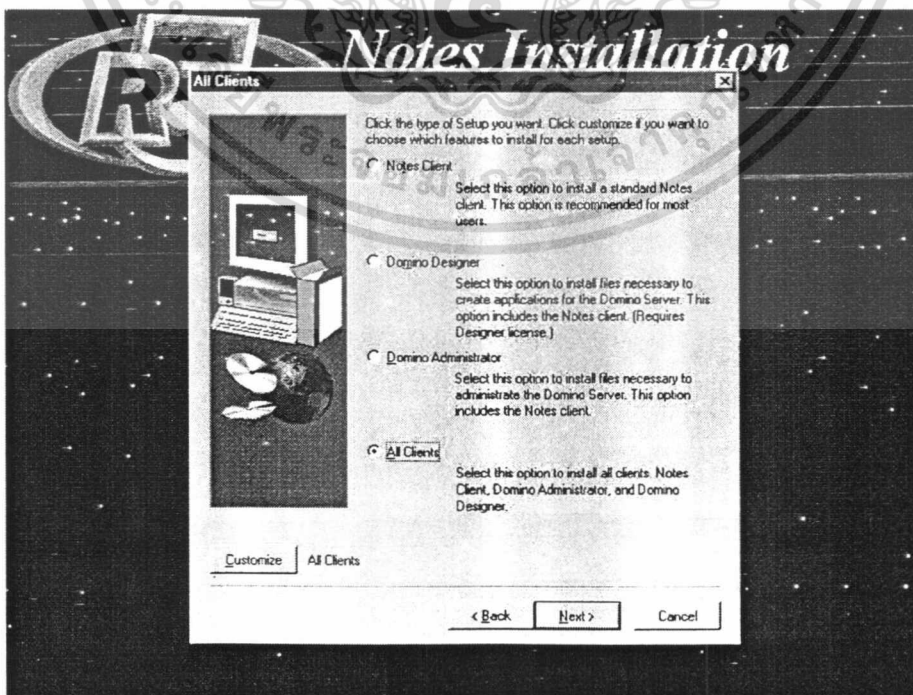
ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม Lotus Notes ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์

1. ดับเบิลคลิกที่ Setup.exe จะปรากฏไดอะล็อกบ็อกซ์ Setup (ภาพภาคผนวกที่ 15)



ภาพภาคผนวกที่ 15 การติดตั้ง โปรแกรม Lotus Notes ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์

2. เลือก All Client เพื่อช่วยในการควบคุมระบบต่างๆของเซิร์ฟเวอร์ (ภาพภาคผนวกที่ 16) โดยที่ Notes Client จะประกอบไปด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ภาพภาคผนวกที่ 16 การเลือกชนิดโปรแกรมของ Notes Client
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ต่อแบลงเน็ตหรือทำ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

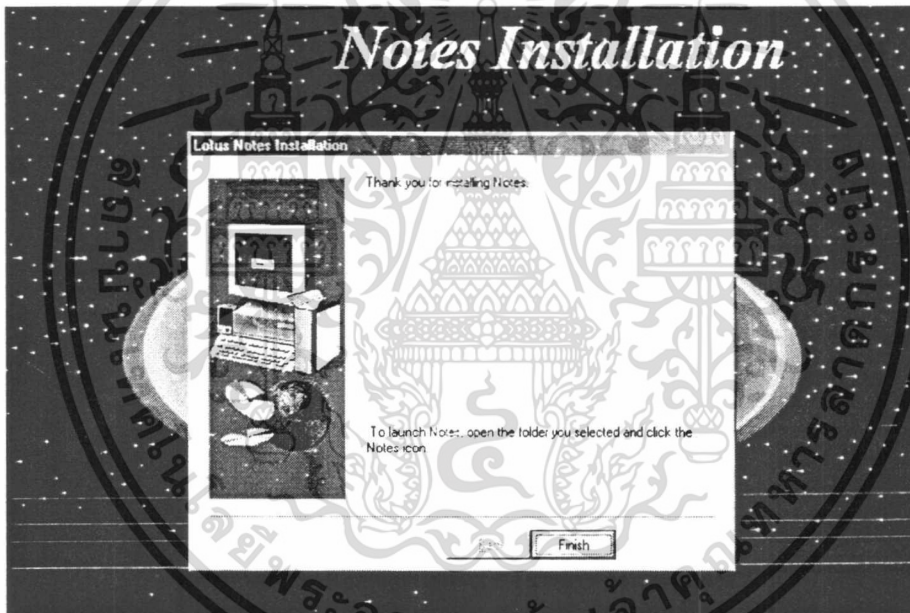
2.1. Notes Client เป็นการติดตั้งในส่วนของลูกค้าทั้งหมด เพื่อให้ลูกค้าจะสามารถติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้

2.2. Domino Designer เป็นการติดตั้งเพื่อการออกแบบของฐานข้อมูลในเซิร์ฟเวอร์

2.3. Domino Administrator เป็นการติดตั้งสำหรับผู้ควบคุมและดูแล ในส่วนของเซิร์ฟเวอร์ เพื่อทำการควบคุมและดูแลเซิร์ฟเวอร์ Domino

2.4. All Client เป็นการติดตั้ง Notes Client ทั้งหมด คือ Notes Client Domino Designer และ Domino Administrator

3. หลังจากนั้นทำตามคำแนะนำในการติดตั้งจน คลิก Finish (ภาพภาคผนวกที่ 17) เป็นการเสร็จสิ้นการติดตั้ง

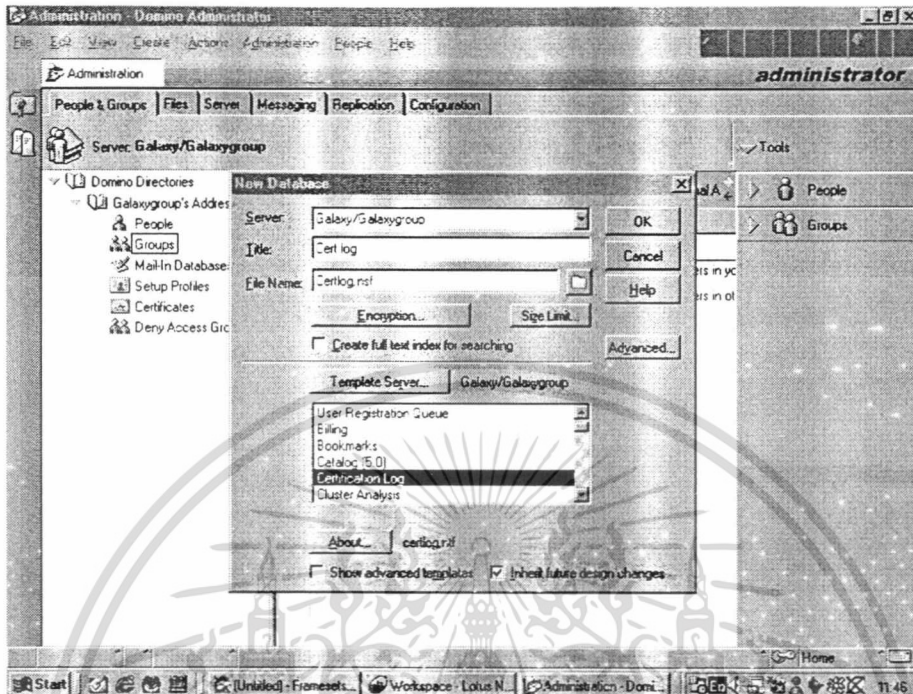


ภาพภาคผนวกที่ 17 เสร็จสิ้นการติดตั้ง

การสร้างผู้ใช้ระบบในองค์กร (User)

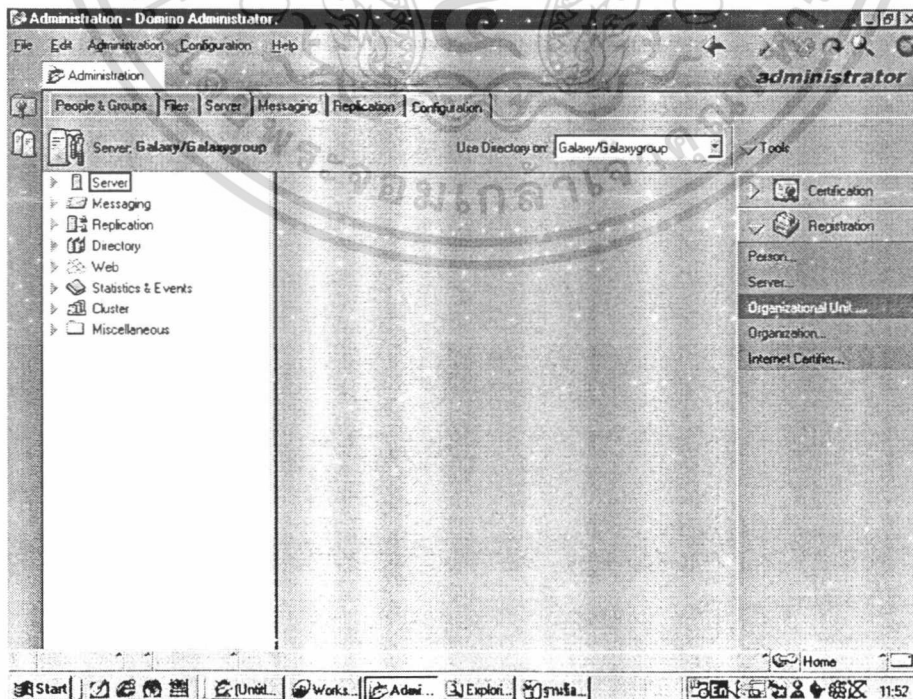
การสร้างผู้ใช้ระบบในองค์กร (User) จะต้องทำการสร้างฐานข้อมูล Certification Log ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อเก็บค่า Certificate Log ของผู้ใช้แต่ละคน โดยสามารถสร้างได้ด้วยแม่แบบ (Template) ชื่อว่า Certification Log และที่ชื่อของไฟล์ของฐานข้อมูลจะต้องใช้ชื่อ Certlog.nsf (ภาพภาคผนวกที่ 18) หลังจากนั้นจึงทำการลงทะเบียนให้กับ Organization Unit (OU) ซึ่ง OU เป็นหน่วยงานแต่ละหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ซึ่งแต่ละหน่วยจะมี OU และ Certificate Log

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

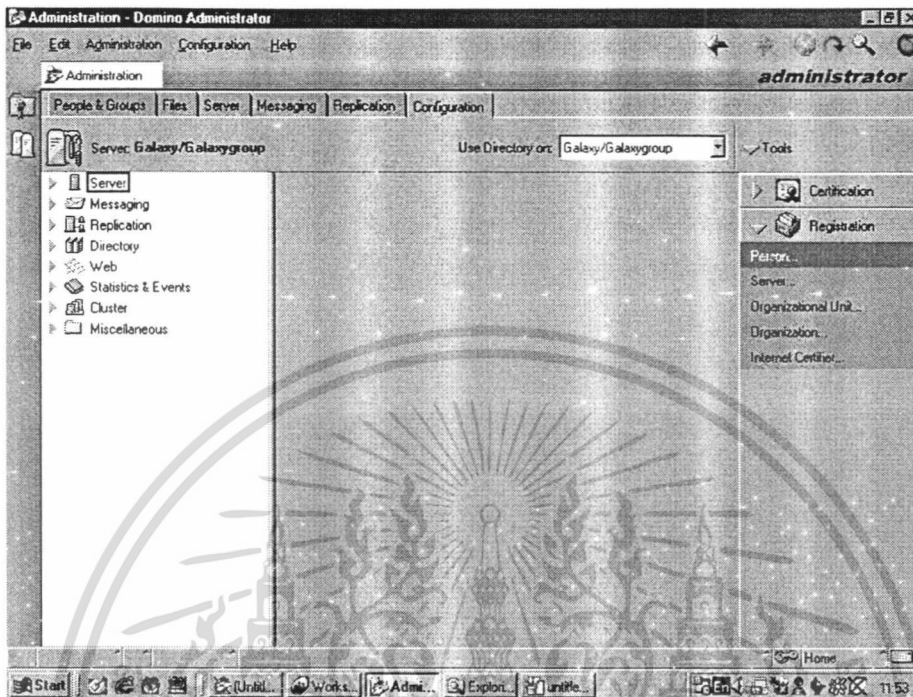


ภาพภาคผนวกที่ 18 การสร้างฐานข้อมูล Certification Log

เป็นของตนเอง โดยสามารถสร้างได้จาก Lotus Administrator ในส่วนของผู้ควบคุม และดูแลระบบ (Admin) (ภาพภาคผนวกที่ 19) และทำการลงทะเบียนให้กับบุคคลในองค์กร(ภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพภาคผนวกที่ 19 การลงทะเบียนให้กับ Organization Unit (OU)
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพภาคผนวกที่ 20 การลงทะเบียนให้กับบุคคลในองค์กร
 ภาคผนวกที่ 20)
 หลังจากที่ทำตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นแล้วจะได้ฐานข้อมูล Certlog.nsf (ภาพ

Total	UserName	License	Not Valid Before	Not Valid After
2	/Abroad/Galaxygroup			
	Jadurong Worasutra/Abroad/I	International	24/01/2002 14:30:37	25/01/2004 14:27:24
	Nichaya Srisanpala/Abroad/G	International	24/01/2002 14:51:04	25/01/2004 14:27:24
4	/AccountandFinance/Galaxygroup			
	Sarinya Voravit/AccounandFi	International	24/01/2002 14:56:26	25/01/2004 14:47:07
	Sudkarnung Wongrakul/Accou	International	24/01/2002 14:57:19	25/01/2004 14:47:07
	Sushada Singhsae/Accounta	International	24/01/2002 14:56:53	25/01/2004 14:47:07
	Theerada Nathalang/Accounta	International	24/01/2002 14:57:45	25/01/2004 14:47:07
4	/Deangroup/Galaxygroup			
	Amoin Apithanakun/Deangrou	International	24/01/2002 15:10:10	25/01/2004 15:06:25
	Aujatee Komalarachun/Deang	International	24/01/2002 15:11:30	25/01/2004 15:06:25
	Puangpeth Apithanakun/Deang	International	24/01/2002 15:10:37	25/01/2004 15:06:25
	Supol Sittikummapicha/Deang	International	24/01/2002 15:11:04	25/01/2004 15:06:25
3	/EducateTechnology/Galaxygroup			
	Eakachai Boonyasin/Educate	International	24/01/2002 14:51:56	25/01/2004 14:47:07
	Nattakam Charudompan/Educ	International	24/01/2002 14:51:02	25/01/2004 14:47:07
	Wipittra Kararoy/EducateTechn	International	24/01/2002 14:51:29	25/01/2004 14:47:07
9	/Galaxygroup			
	/Abroad/Galaxygroup	International	24/01/2002 14:10:46	01/01/2102 14:09:08
	/AccountandFinance/Galaxyg	International	24/01/2002 13:51:28	01/01/2102 13:47:54
	/Deang/Galaxygroup	International	24/01/2002 13:19:44	01/01/2102 13:17:56
	/EducateTechnology/Galaxyg	International	24/01/2002 14:04:00	01/01/2102 14:02:46
	/Guess/Galaxygroup	International	23/01/2002 15:41:47	31/12/2101 19:39:34
	/Human/Galaxygroup	International	24/01/2002 13:55:39	01/01/2102 13:54:16
	/Operator/Galaxygroup	International	24/01/2002 13:57:14	01/01/2102 13:55:54
	/PublicRelation/Galaxygroup	International	24/01/2002 14:02:01	01/01/2102 14:00:23
	/Sales/Galaxygroup	International	24/01/2002 13:53:41	01/01/2102 13:52:03
1	/Galaxygroup/66			

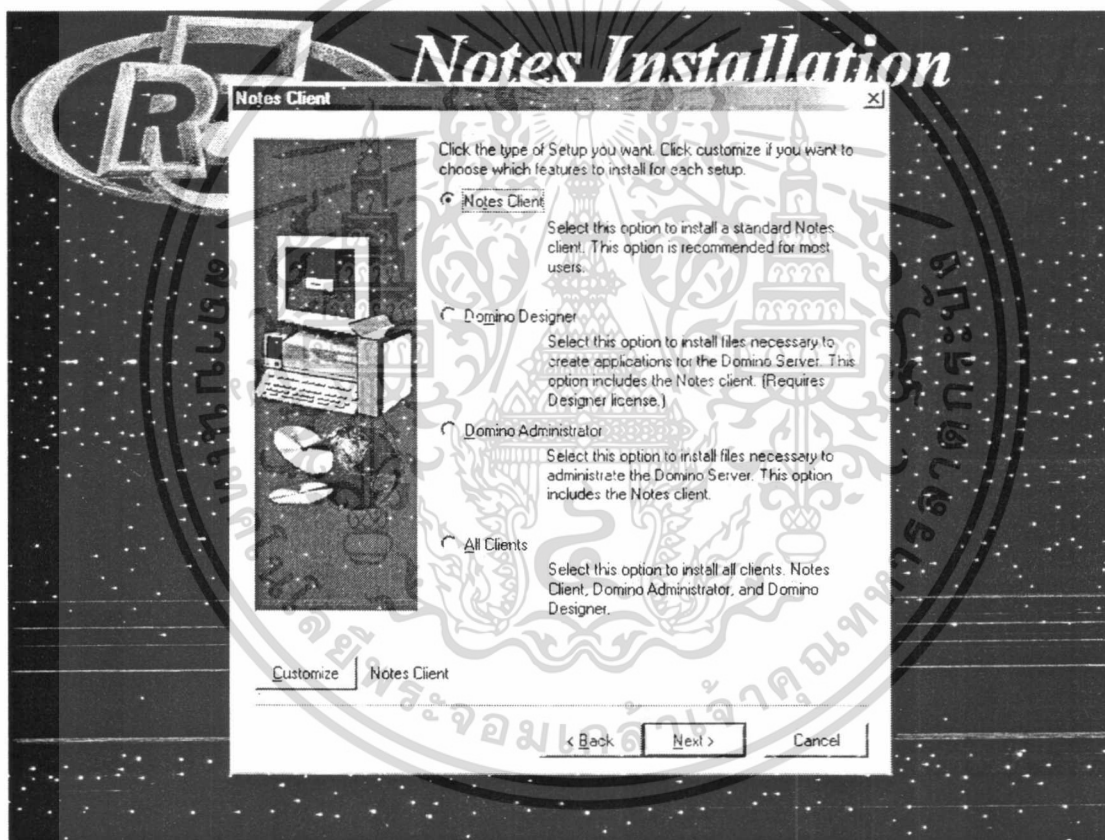
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิเผยแพร่เปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องขังของอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
 ภาพภาคผนวกที่ 21 ฐานข้อมูล Certlog.nsf

ภาคผนวกที่ 21)

จากการที่ได้ทำการลงทะเบียนผู้ใช้เรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้แต่ละคนจะมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นของตนเองในทันที จากนั้นผู้ควบคุมและดูแลระบบ (Admin) จะสามารถออกแบบและสร้างฐานข้อมูล Galaxy News Library ได้

การติดตั้ง Lotus Notes ให้ผู้ใช้

ทำการติดตั้งตามขั้นตอนการติดตั้ง Lotus Notes ดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น โดยเลือก Notes Client สำหรับการติดตั้ง ให้กับเครื่องผู้ใช้ (ภาพภาคผนวกที่ 22)



ภาพภาคผนวกที่ 22 การเลือกชนิด โปรแกรมของ Notes Client

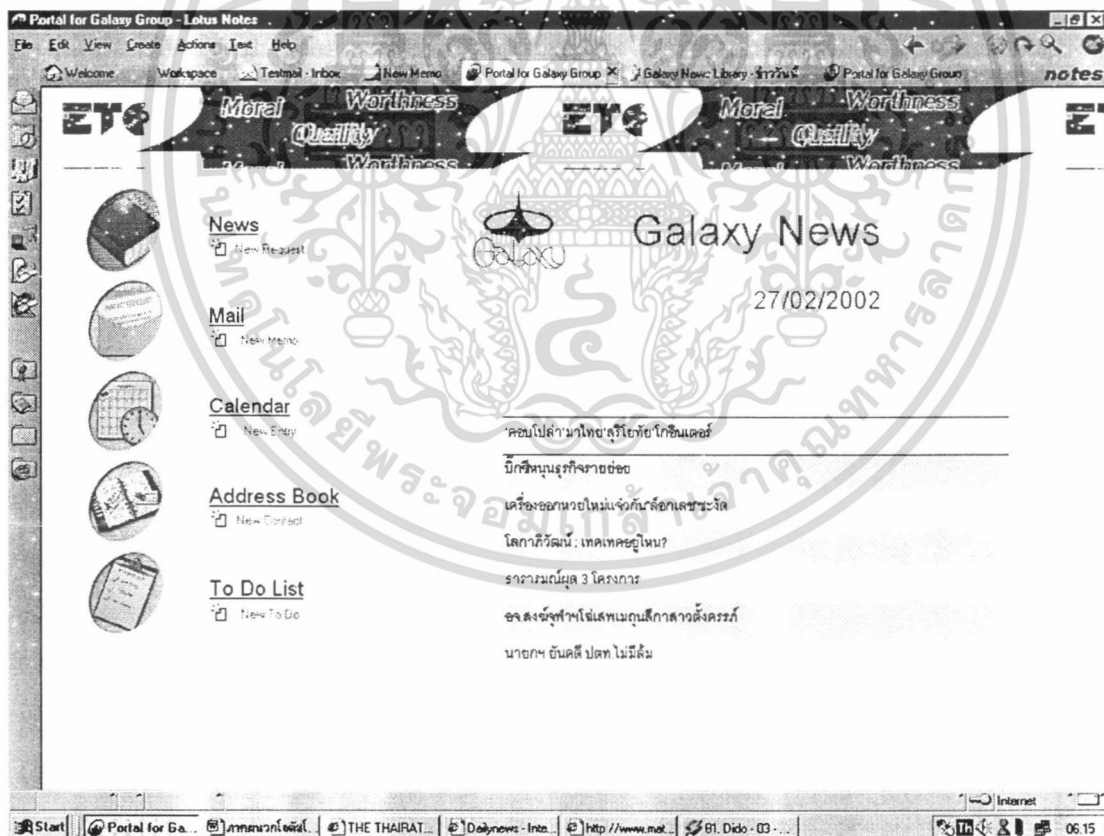
ขั้นตอนการทำงานของระบบการจัดการงานบริการข่าว

ระบบการจัดการงานบริการข่าวนี้นี้ มีระบบการทำงาน 2 ระบบใหญ่ คือ ระบบการจัดทำ และจัดเก็บข่าว และระบบการให้บริการข่าว ซึ่งจะมีขั้นตอนการดำเนินงานของระบบดังต่อไปนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะโดยทั่วไปของระบบการจัดการงานบริการข่าว

ระบบการจัดการงานบริการข่าวที่ได้จัดทำขึ้นนี้ ประกอบด้วยฐานข้อมูล ถึงสองฐานข้อมูล อันได้แก่

1. ฐานข้อมูล Portal เป็นฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นหน้าจอฟื้นฐานในการทำงานของผู้ใช้ โดยผู้ใช้สามารถตั้งค่าให้เป็นหน้า Home Page ได้ด้วยตนเอง หน้า Portal นี้ จะเป็นที่รวมทางเข้าสู่ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ใช้จะใช้เป็นประจำ ได้แก่ ฐานข้อมูลข่าว(Galaxy News Library) ฐานข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Mail) ฐานข้อมูลสมุดที่อยู่(Addressbook) ฐานข้อมูลปฏิทิน(Calendar) และฐานข้อมูลรายการกิจกรรมของผู้ใช้(To do list) นอกจากนี้หน้าPortal ยังแสดงรายการหัวข้อข่าวที่ได้จัดทำขึ้นในแต่ละวันเพื่อเป็นหนทางเข้าสู่เอกสารข่าวที่ได้จัดทำขึ้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยฐานข้อมูล Portal นี้ ได้ถูกจัดเก็บอยู่ในรูปไฟล์ฐานข้อมูลโน้ต ที่ชื่อว่า Portal.nsf ที่อยู่ของไฟล์คือ subfolder Domino/Data ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์

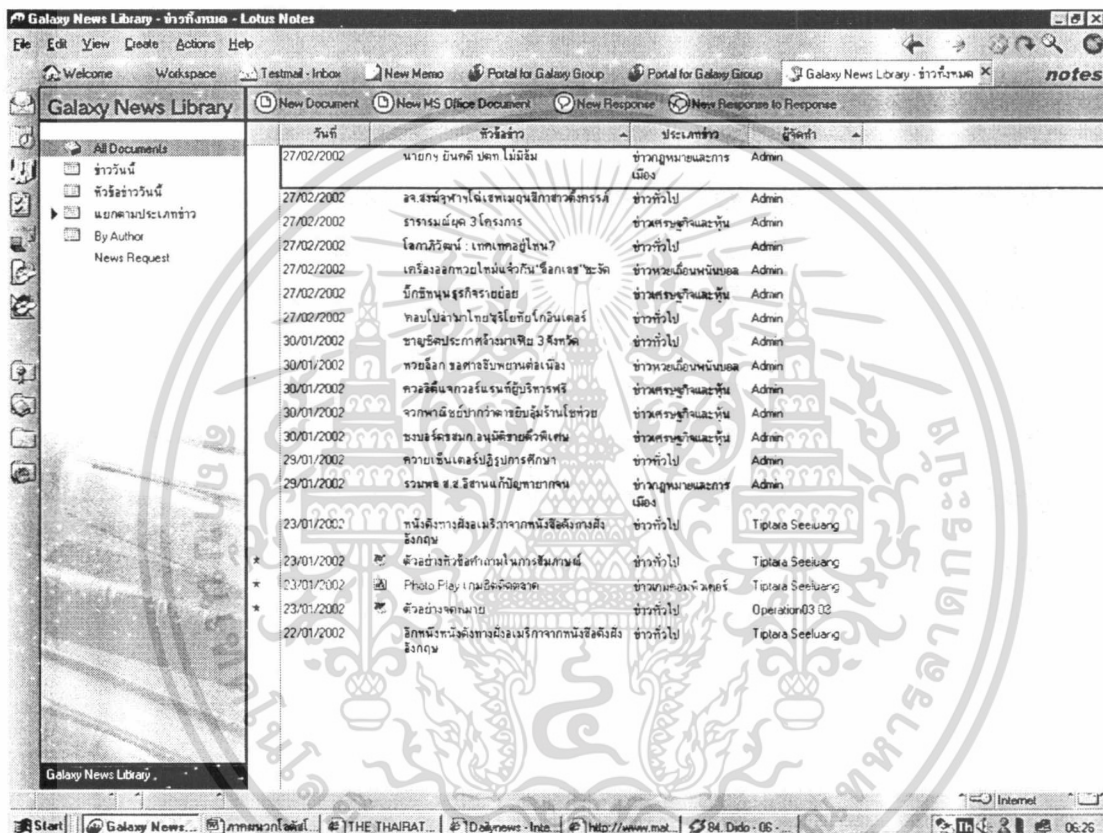


ภาพภาคผนวกที่ 23 หน้า Portal ที่ถูกตั้งค่าให้เป็น โฮมเพจ (Home Page) ของผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ฐานข้อมูล Galaxy News Library เป็นฐานข้อมูลข่าวปัจจุบัน ที่เก็บอยู่ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ สร้างจากแม่แบบชื่อ Microsoft Office Library และเก็บในรูปแบบไฟล์ฐานข้อมูลชื่อว่า Galaxy News Library.nsf ที่ subfolder Domino/Data ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์

2.1. หน้าจอต่าง ๆ ในฐานข้อมูลข่าว



ภาพภาคผนวกที่ 24 หน้าฐานแรกของฐานข้อมูลข่าว(Galaxy News Library)

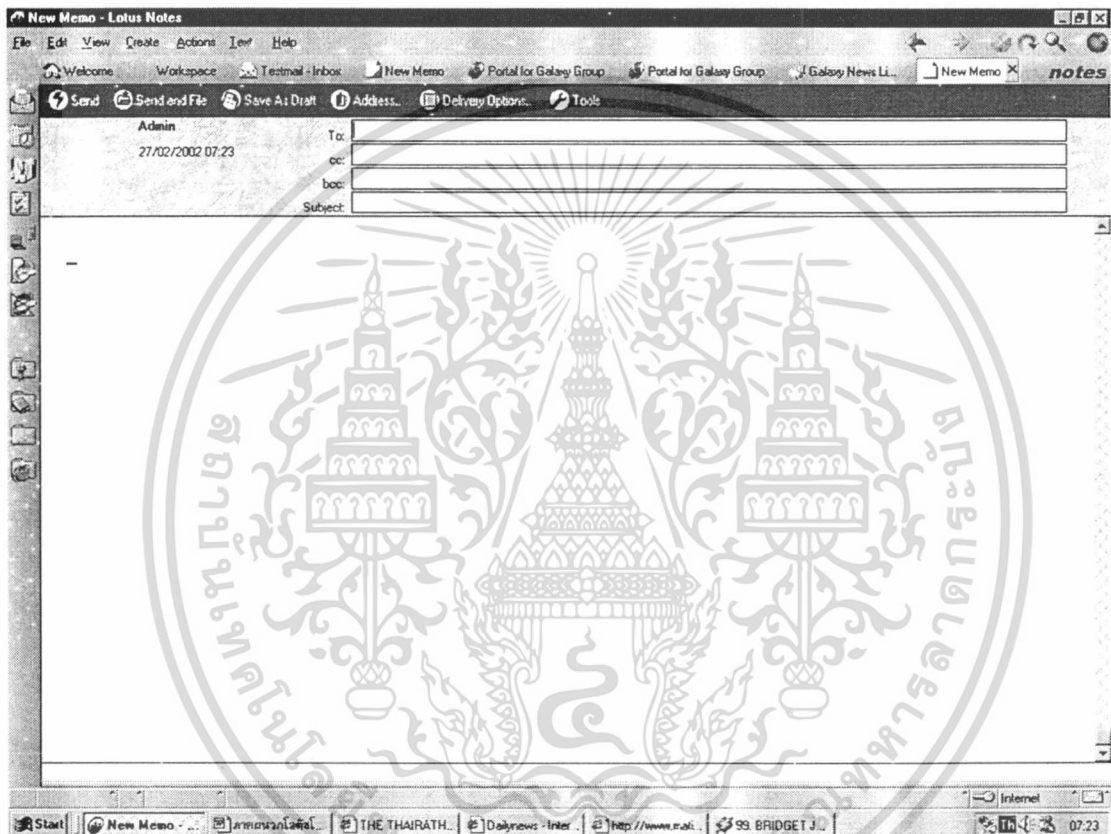
หน้าจอของระบบฐานข้อมูลข่าวนี้นี้ประกอบไปด้วยเฟรมหลักสองเฟรมด้วยกัน คือ เฟรมทางซ้ายมือ เป็นรายการจำแนกหัวข้อข่าว(Outline) และเฟรมทางขวามือจะแสดงรายการหัวข้อข่าวโดยสัมพันธ์กับรายการทางซ้ายมือ โดยเมื่อเข้าสู่ฐานข้อมูลในหน้าแรกจะแสดงรายการหัวข้อข่าวทั้งหมด(All Documents)

2.1.1. รายการหัวข้อข่าวทั้งหมด(All Documents) จะแสดงรายการหัวข้อข่าวโดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำข่าวจากปัจจุบันไปหาอดีต แสดงประเภทของข่าวและผู้จัดทำข่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.1. รายการข่าวแยกตามผู้จัดทำข่าวโดยเมื่อมีผู้ที่รับผิดชอบในการจัดทำข่าวมากกว่าหนึ่งคน รายการนี้จะสามารถช่วยในด้านการอ้างอิงได้สะดวกรวดเร็วและมีผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จัดทำขึ้นด้วย

2.2.2. รายการ News Request เป็นรายการซึ่งเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลจดหมาย (Mail) ของผู้ใช้ เพื่อช่วยในการร้องขอข่าว ผ่าน New Memo

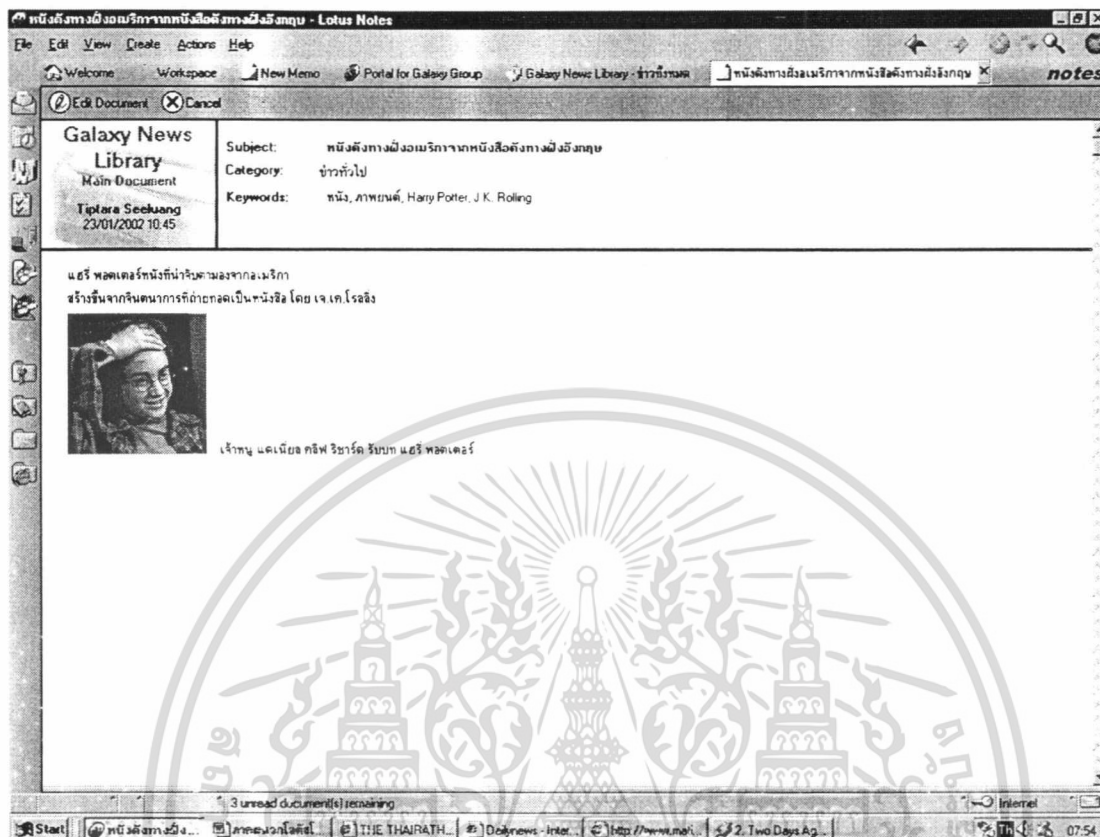


ภาพภาคผนวกที่ 26 เอกสาร New Memo ที่ถูกเรียกใช้ผ่านปุ่ม News request

2.3. เอกสารข่าวในฐานข้อมูล เอกสารข่าวในฐานข้อมูลจะถูกจัดทำขึ้น โดยมีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน ประกอบด้วยสองส่วนสำคัญคือ

2.3.1. ส่วนหัวของเอกสารจะเป็นรายละเอียดของเอกสารข่าว ได้แก่ ชื่อเอกสาร (Subject) ประเภทของข่าว (Categories) คำค้นหาภายในข่าว (Keywords) โดยคำค้นหานี้จะทำการพิมพ์ป้อนคำเข้าไปโดยผ่านการคัดเลือกคำจากเนื้อหาความภายในข่าว

2.3.2. ส่วนตัวเอกสารข่าว จะแสดงเนื้อหาของข่าวไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร รูปภาพทั้งรูปภาพจากวิธีการตัดปะและรูปภาพจากการนำเข้ามาผ่านเครื่องสแกนเนอร์ ตลอดจนเอกสารจาก Microsoft Office ไม่ว่าจะเป็น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint หรือโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพภาคผนวกที่ 27 ภาพเอกสารข่าว

ขั้นตอนการทำงานของระบบการจัดการงานบริการข่าว

ระบบการจัดการงานบริการข่าวนี้นี้ มีระบบการทำงาน 2 ระบบใหญ่ คือ ระบบการจัดทำและจัดเก็บข่าว และระบบการให้บริการข่าว ซึ่งจะมีขั้นตอนการดำเนินงานของระบบดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบจัดทำและจัดเก็บข่าว

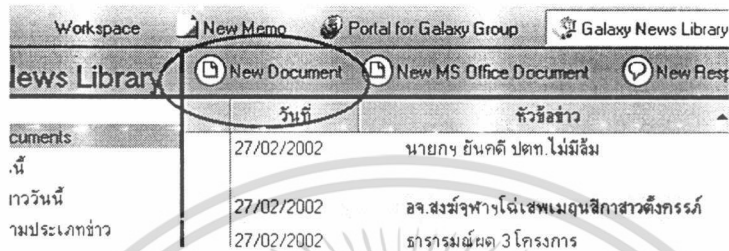
ในขั้นตอนนี้จะเป็นส่วนการทำงานของผู้ให้บริการข่าวซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำข่าวและรับผิดชอบฐานข้อมูลข่าว ได้แก่ การจัดทำข่าวประจำวัน การตรวจรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับรายการข่าวที่ผู้ใช้บริการร้องขอและจัดทำข่าวบันทึกลงสู่ฐานข้อมูล การดูแลฐานข้อมูลข่าว ในด้านการจัดการไฟล์ฐานข้อมูล การจัดการปรับสถานะจากข่าวปัจจุบันไปเป็นข่าวย้อนหลัง และบันทึกข่าวย้อนหลังลงสู่แผ่น ซีดี-รอม

1. ขั้นตอนในการจัดทำข่าว เมื่อเข้าสู่โปรแกรมโลตัสโน้ตแล้ว ให้เข้าสู่ฐานข้อมูลข่าว

จากหน้า Portal

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1. การสร้างเอกสารธรรมดาให้คลิกที่ปุ่ม New Document แต่หากต้องการสร้างเอกสารที่นำมาจาก Microsoft Office ให้คลิกที่ปุ่ม New MS Office Document แล้วเลือกประเภทของเอกสารจากเมนูย่อย



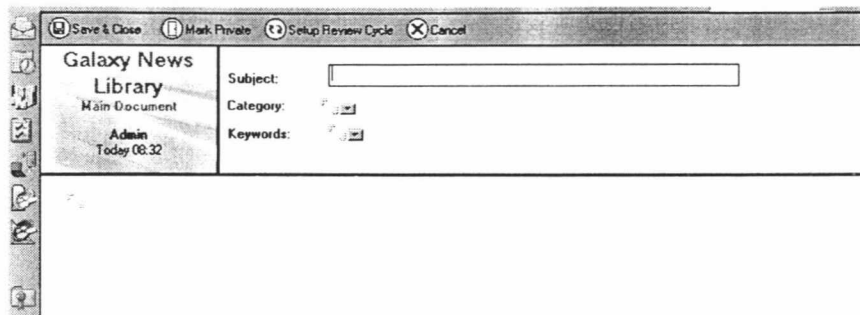
ภาพภาคผนวกที่ 28 ปุ่มสร้างเอกสารใหม่



ภาพภาคผนวกที่ 29 ปุ่มสร้างเอกสาร Microsoft Office ใหม่

เมื่อต้องการสร้างเอกสารข่าว จากการสแกนภาพข่าว ให้กดปุ่ม New MS Office Document เลือก Photo Editor Scan จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการสแกนภาพโดยโปรแกรม Microsoft Photo Editor ในกรณีที่เครื่องที่ทำการสแกนได้มีการตั้งค่าโปรแกรมอื่นให้เป็นโปรแกรมหลักในการสแกน ก็จะมีการเข้าสู่โปรแกรมนั้นๆ เพื่อทำการสแกน เมื่อสแกนเสร็จแล้ว ให้ Return กลับเข้าสู่โลตัสเน็ต

1.2. การใส่รายละเอียดของเอกสาร ให้ทำการใส่รายละเอียดของเอกสารให้ครบ ได้แก่ ชื่อเอกสาร (Subject) ประเภทข่าว (Categories) และ คำสืบค้น (Keywords) โดยการใส่ประเภทข่าว สามารถคลิกที่ปุ่มหลังช่องใส่ข้อความเพื่อทำการเลือกประเภทข่าวตามหมวดข่าวได้เลย โดยไม่ต้องพิมพ์ซ้ำ เพราะการพิมพ์ซ้ำอาจเกิดการพิมพ์ผิดพลาด ชื่อของประเภทไม่ตรงกัน ทำให้การจัดหมวดหมู่ไม่เป็นไปตามที่ออกแบบไว้ รับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพภาคผนวกที่ 30 ใส่รายละเอียดเอกสารข่าว

1.3. เมื่อใส่รายละเอียดครบแล้วให้คลิกปุ่ม Save & Close เพื่อ กลับเข้าสู่หน้าฐานข้อมูลข่าว



ภาพภาคผนวกที่ 31 การเลือกหมวดประเภทข่าว

1.4. การปรับปรุงรายการข่าวที่หน้า Portal ระบบจะปรับให้อัตโนมัติ

2. ขั้นตอนในการจัดเก็บฐานข้อมูล

ขั้นตอนนี้จะเป็นการปรับฐานข้อมูลข่าวปัจจุบันให้เป็นฐานข้อมูลข่าวย้อนหลังซึ่งบันทึกไว้ในแผ่น ซีดี-รอม ซึ่งมีวิธีการคือ

2.1. เลือกไฟล์ฐานข้อมูลและทำการบันทึกลงแผ่นซีดีรอม ในที่นี้ไฟล์ฐานข้อมูลคือ

Galaxy News Library.nsf ซึ่งอยู่ที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ ทำการบันทึกลงแผ่นซีดี โดยเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น

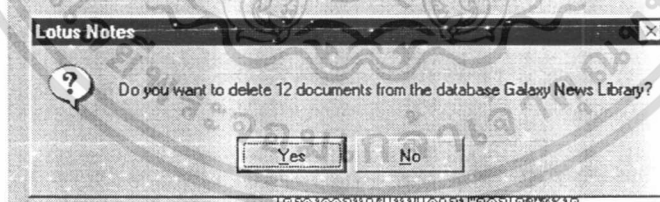
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.2. กดปุ่ม Delete เพื่อลบคำสั่งลบ

vs Library	New Document	New MS Office Document	New Response	New Response to Response
วันที่	หัวข้อข่าว	ประเภทข่าว	ผู้จัดทำ	
27/02/2002	นายกฯ ยินดี ปตท. ไม่มีเงิน	ข่าวกฎหมายและการเมือง	Admin	
27/02/2002	ลจ. ส่งสารฯ ได้ เชิญพณฯ สิกขาภิบาล	ข่าวทั่วไป	Admin	
27/02/2002	รารามณ์ยุค 3 โครงการ	ข่าวเศรษฐกิจและหุ้น	Admin	
27/02/2002	โลกวิวัฒน์ : เทคโนโลยีไทย?	ข่าวทั่วไป	Admin	
27/02/2002	เครื่องออกหน่วยใหม่แจ่มใจ "ล็อกเชน" จะจัด	ข่าวหน่วยงานหน่วยงาน	Admin	
27/02/2002	นักเขียนทุนธุรกิจรายย่อย	ข่าวเศรษฐกิจและหุ้น	Admin	
27/02/2002	ทอมไปล่างกไทยซูโม่ไทยไคอันเตอร์	ข่าวทั่วไป	Admin	
30/01/2002	ชาวจีนเปิดประจักษ์งานเพื่อ 3 จังหวัด	ข่าวทั่วไป	Admin	
30/01/2002	ทวยเรือฯ ราคาสีพยานคัลเนียง	ข่าวหน่วยงานหน่วยงาน	Admin	
30/01/2002	ทวยเรือฯ ราคาสีพยานคัลเนียง	ข่าวเศรษฐกิจและหุ้น	Admin	
30/01/2002	จากพม่ามีข่าวพายุกับผู้รับเงินช่วยเหลือ	ข่าวเศรษฐกิจและหุ้น	Admin	
30/01/2002	ชมรมศิษย์เก่า ม.อ. ภูเก็ต ภูเก็ต	ข่าวเศรษฐกิจและหุ้น	Admin	
29/01/2002	ทวยเรือฯ ราคาสีพยานคัลเนียง	ข่าวทั่วไป	Admin	
29/01/2002	รวมพล ๕ ๕ สีสานแก่ปัญหาเอกชน	ข่าวกฎหมายและการเมือง	Admin	
23/01/2002	ทวยเรือฯ ราคาสีพยานคัลเนียง	ข่าวทั่วไป	Tiptara Seelung	
23/01/2002	ตัวอย่างวิธีจัดการในการสัมมนา	ข่าวทั่วไป	Tiptara Seelung	
23/01/2002	Philolo Play เกมคิดค้นฉลาด	ข่าวเทคโนโลยีและสื่อ	Tiptara Seelung	
23/01/2002	ตัวอย่างจดหมาย	ข่าวทั่วไป	Operation 03 CS	
22/01/2002	รักกันถึงสิ่งทางสิ่งอเมริกาทางสิ่งสิ่งสิ่ง	ข่าวทั่วไป	Tiptara Seelung	

ภาพภาคผนวกที่ 34 หัวข้อข่าวที่ต้องการลบ

2.2.3. เอกสารข่าวจะไม่ถูกลบในทันที จนกว่าจะปิดโปรแกรมโลตัสโน้ต จะพบข้อความเตือนยืนยันการลบอีกครั้ง



เครื่องออกหน่วยใหม่แจ่มใจ "ล็อกเชน" จะจัด

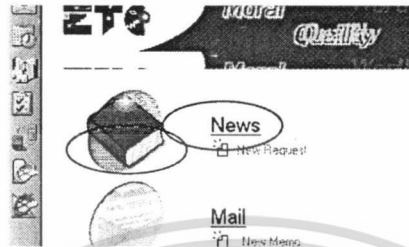
ภาพภาคผนวกที่ 35 ข้อความเตือนการลบเอกสารข่าว

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการข่าว

ขั้นตอนนี้จะเป็นการใช้งานระบบโดยผู้ให้บริการ ได้แก่ การเข้าสู่ฐานข้อมูล การเปิดดูเอกสารข่าว การสืบค้นข่าว และการใช้บริการร้องขอข่าว และการใช้งานระบบโดยผู้ให้บริการในส่วนของการรับไปรษณีย์ร้องขอข่าวและการส่งข่าวย้อนหลังที่ถูกร้องขอให้กับผู้ร้องขอ

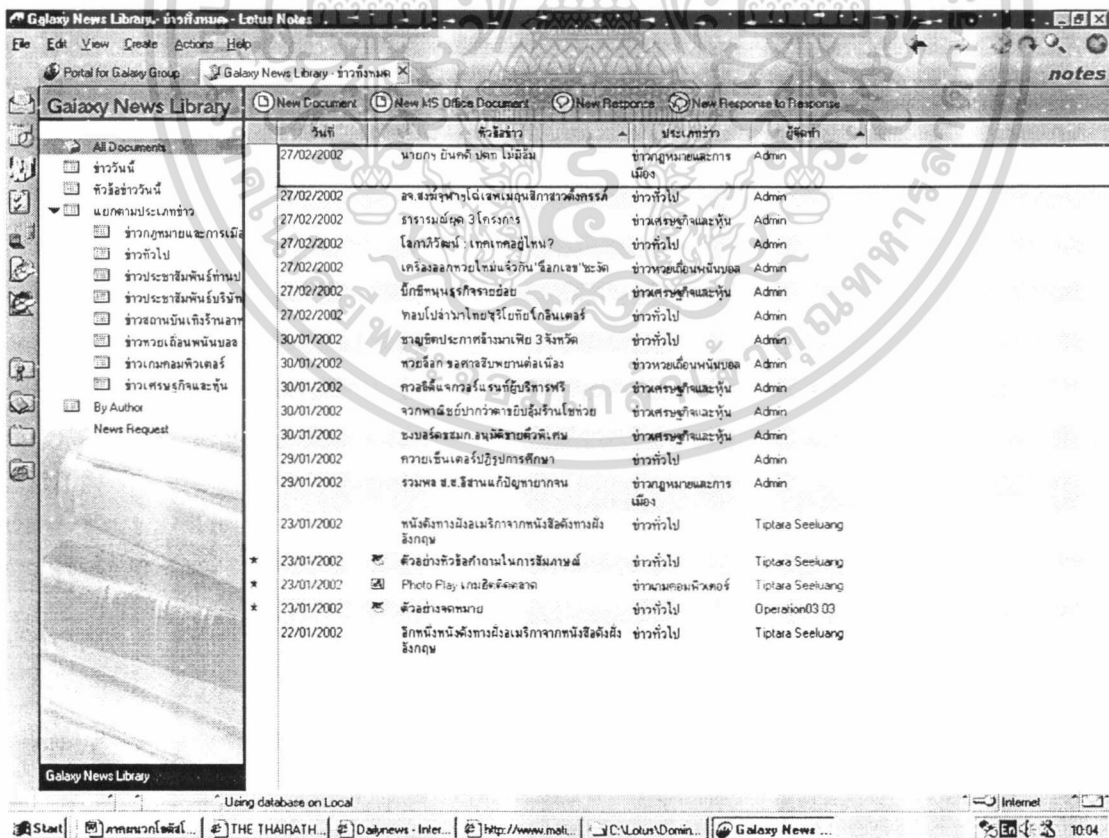
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การใช้บริการข่าว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลข่าวโดยผ่านทางหน้า Portal ดังกล่าวแล้วข้างต้น โดยการกดปุ่ม News หรือเลือกปุ่มภาพหนังสือ



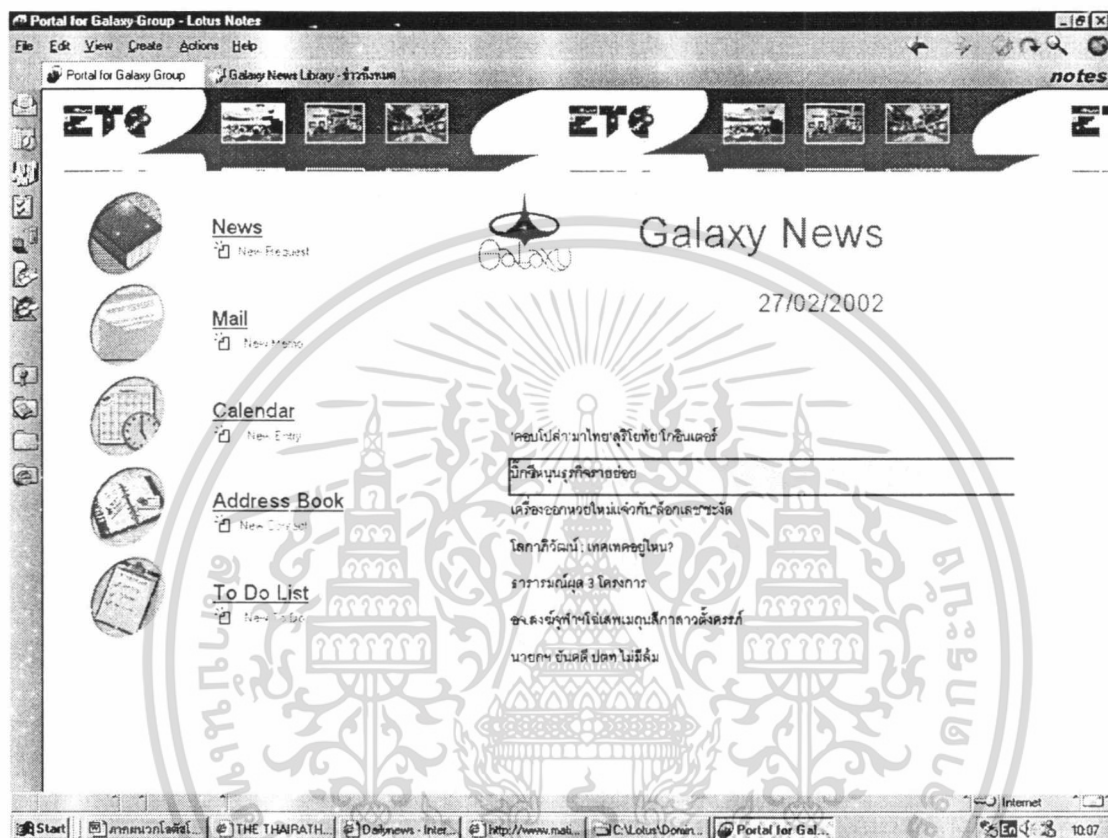
ภาพภาคผนวกที่ 36 ปุ่มเข้าสู่ฐานข้อมูลข่าว

1.1. การเข้าถึงเอกสารข่าว ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารข่าวได้สองวิธีด้วยกัน วิธีแรกเปิดจากฐานข้อมูลข่าวโดยวิธีการข้างต้น จากนั้นจึงเลือกเอกสารจากหัวข้อข่าว คัดเบิ้ลคลิก แล้วจะปรากฏหน้าต่างเอกสารข่าว



เอกสารนี้เป็นเอกสารภาคผนวกที่ 37 เลือกเปิดเอกสารข่าวจากหัวข้อต่างๆ ในฐานข้อมูลข่าว ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

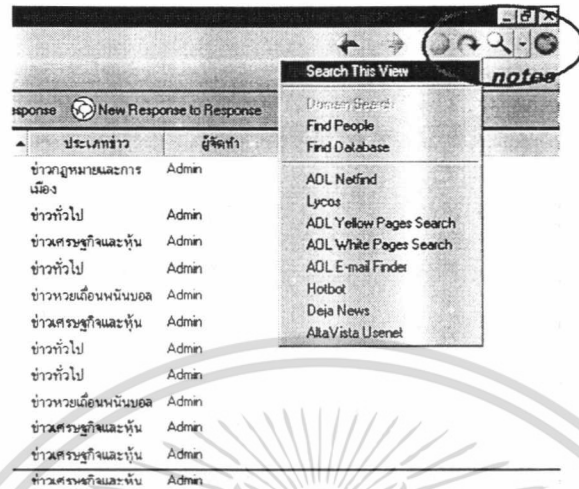
วิธีที่สอง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารข่าวประจำวันได้จากหน้า Portal โดยดับเบิลคลิกที่หัวข้อข่าวที่ต้องการเช่นกัน



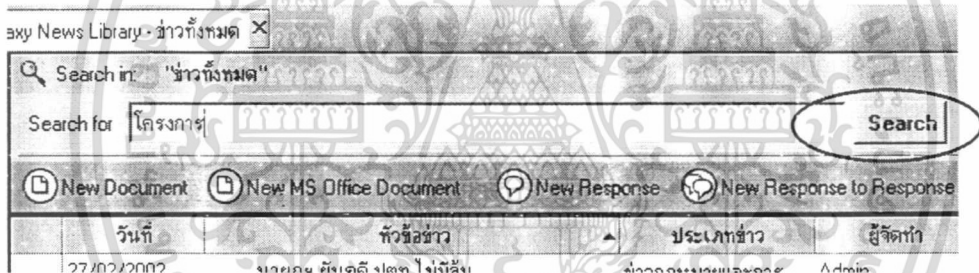
ภาพภาคผนวกที่ 38 เลือกรับเอกสารข่าวประจำวันจากรายการในหน้า Portal

1.2. การสืบค้นเอกสารข่าว การสืบค้นเอกสารข่าวสามารถใช้คำสืบค้นต่างๆที่เกี่ยวข้องข่าวได้ โดยเมื่อได้เข้าสู่ฐานข้อมูลแล้วให้กดปุ่มค้นหา และเลือก Search this view ระบบจะทำการค้นหาเอกสารที่อยู่ในวิว(View) นั้นๆ หากต้องการค้นหาข่าวจากเอกสารทั้งหมดที่อยู่ในฐานข้อมูลจะต้องไปเลือกค้นหาเอกสารใน วิว(View) All Document แต่ถ้าหากเรารู้ว่าเอกสารนั้นๆ อยู่ในหมวดไหนเราก็สามารถเข้าไปในวิว(View) ของหมวดที่ต้องการเอกสารก่อน แล้วจึงทำการค้นหาเอกสารในวิว(View) นั้น ในบางครั้ง เอกสารที่เราต้องการค้นหาไม่ได้อยู่ในวิว(Views) ที่เรากำลังค้นอยู่ จะทำให้การค้นหาไม่พบ ควรทำการค้นหาจากวิว(View) All Document เมื่อแล้วว่าจะสืบค้นจากที่ใด ก็ให้ใส่คำสืบค้นที่ ก่ล่องข้อความ Search for แล้วจึงกดปุ่ม Search หากต้องการค้นหาใหม่ให้กดปุ่ม Clear Result แล้วทำการค้นหาใหม่

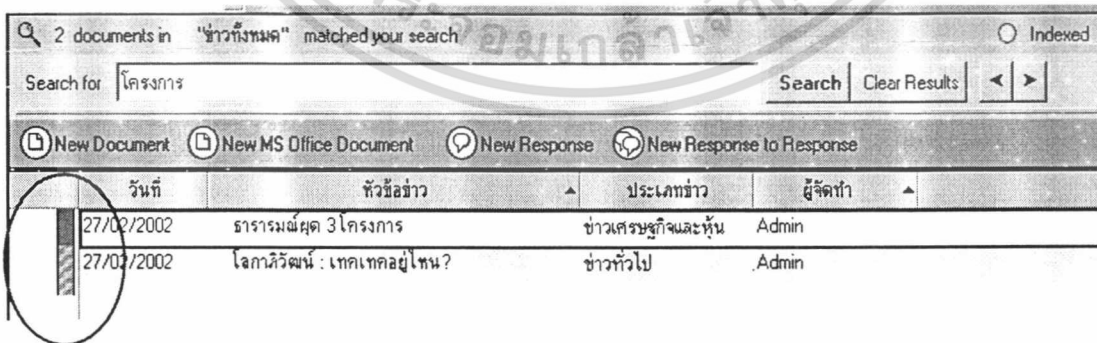
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพภาคผนวกที่ 39 กดปุ่มค้นหา

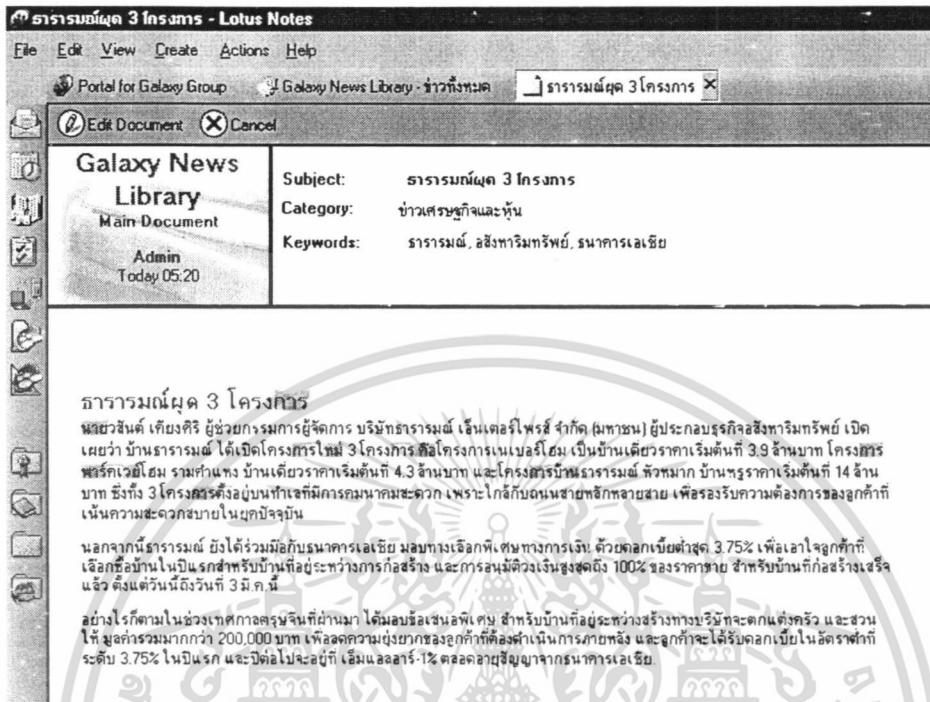


ภาพภาคผนวกที่ 40 ใส่คำสืบค้นและกดปุ่มค้นหา



ภาพภาคผนวกที่ 41 ผลการค้นหาค้นหา

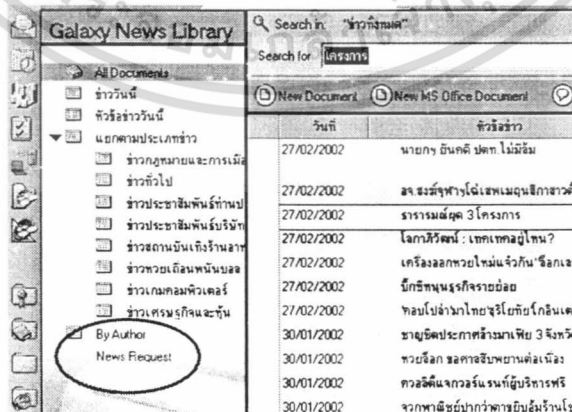
ผลการค้นหาที่ได้ จะแสดงระดับความเชื่อถือได้เป็นแถบสีเทาหน้ารายการเอกสารข่าว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพภาคผนวกที่ 42 เอกสารข่าวที่ได้จากการสืบค้น

1.3. การร้องขอข่าว เมื่อต้องการร้องขอข่าว จะสามารถทำการร้องขอผ่านการ ใช้ E-mail ได้สองวิธีด้วยกันคือ

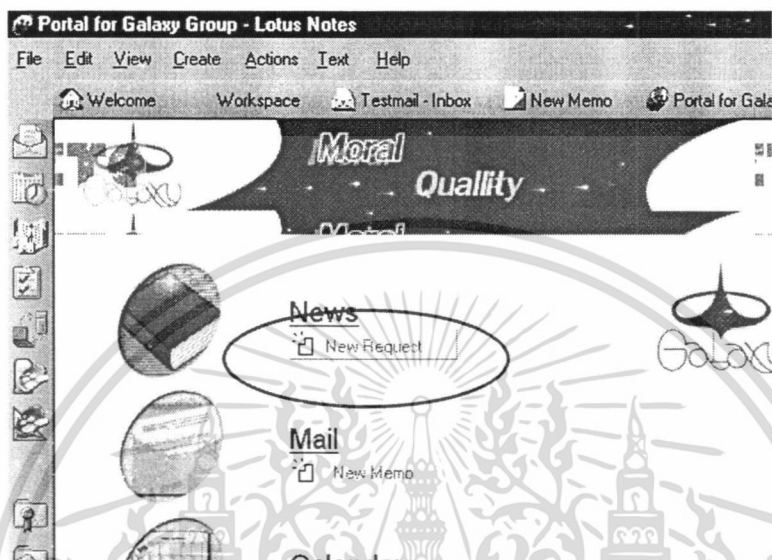
1.3.1. หากอยู่ในฐานข้อมูลข่าวอยู่แล้ว ให้เลือก News Request จากเฟรมรายการทางด้านซ้าย



ภาพภาคผนวกที่ 43 การร้องขอข่าวจากฐานข้อมูลข่าว

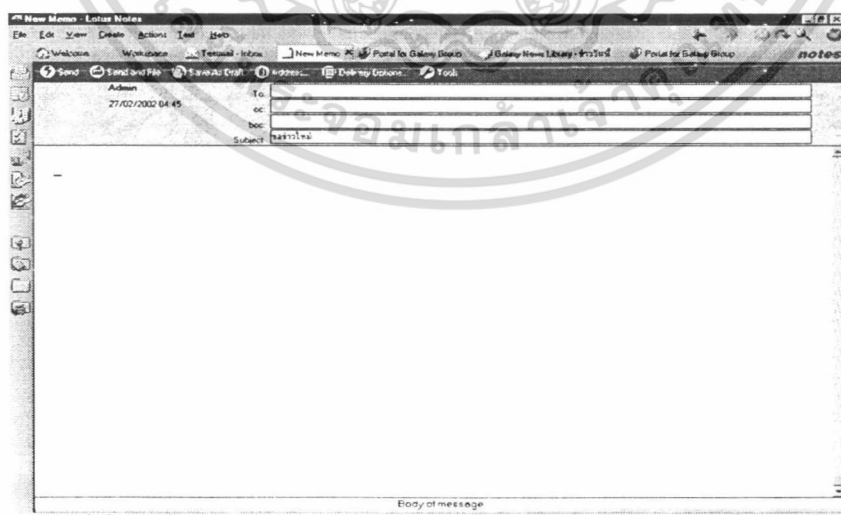
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีที่สองคือ หากยังไม่ได้เข้าสู่ฐานข้อมูลข่าวก็สามารถร้องขอข่าวได้โดยกลุ่ม New Request ได้จากหน้า Portal



ภาพภาคผนวกที่ 44 การร้องขอข่าวจากหน้า Portal

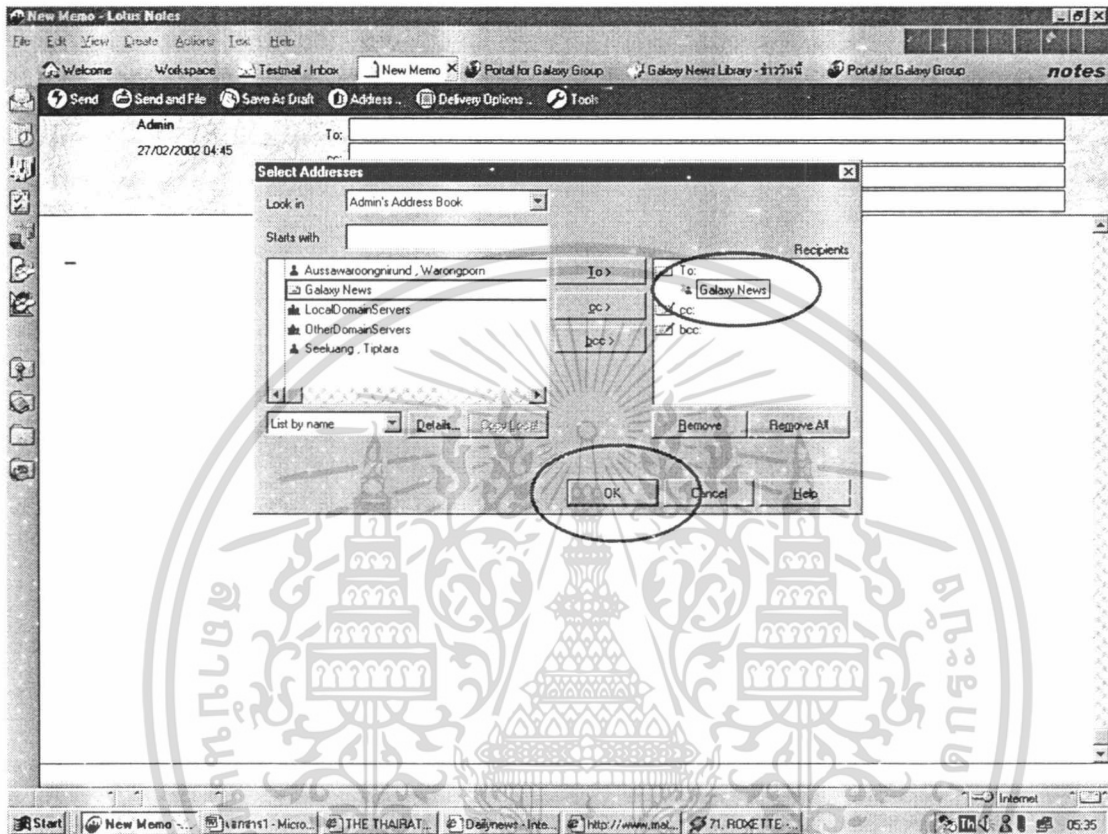
1.3.2. จากนั้น ระบบจะทำการเรียกใช้ฐานข้อมูลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำการข่าวดังที่ต้องการร้องขอส่งให้กับผู้จัดทำข่าว



ภาพภาคผนวกที่ 45 เอกสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

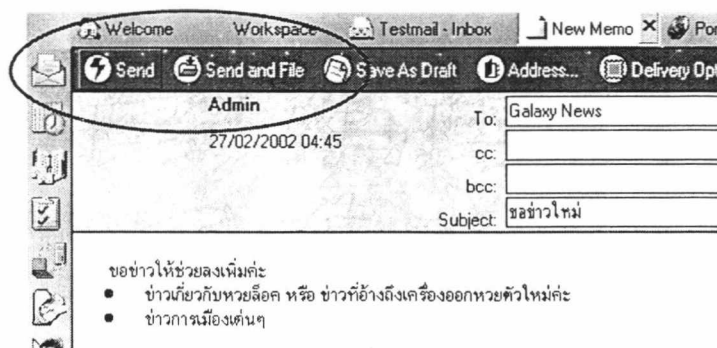
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.3. เลือกปุ่ม Address เพิ่มระบรูปลายทาง โดยเลือกกลุ่ม Galaxy News ซึ่งระบบจะส่งรายการข่าวไปให้กับผู้ที่มีการรับผิดชอบในการจัดทำข่าว



ภาพภาคผนวกที่ 46 เลือกผู้รับไปรษณีย์

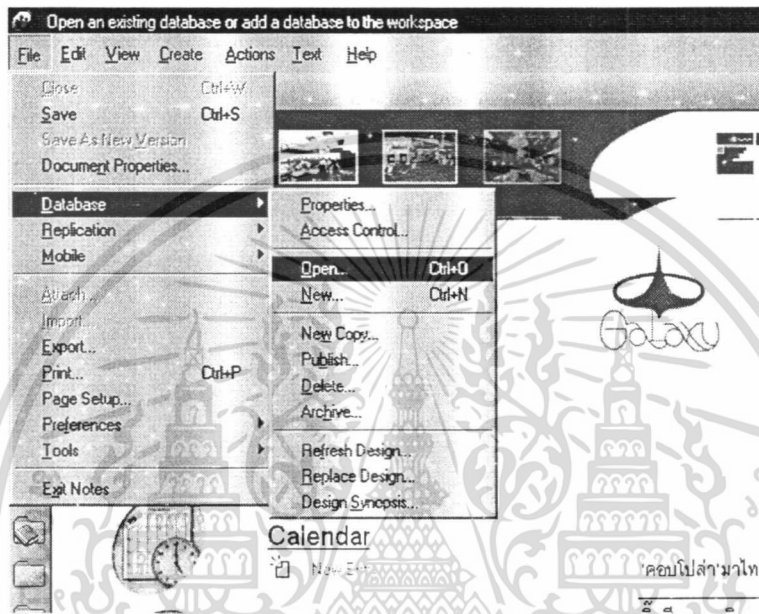
1.3.4. ผู้ร้องขอข่าวสามารถร้องขอข่าวและใส่รายละเอียดต่างๆได้ไม่จำกัด จากนั้นทำการส่งโดยกดปุ่ม Send หรือหากต้องการส่งและเก็บสำเนาจดหมายไว้ด้วยให้กดปุ่ม Send and File



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพภาคผนวกที่ 47 ส่งไปรษณีย์
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

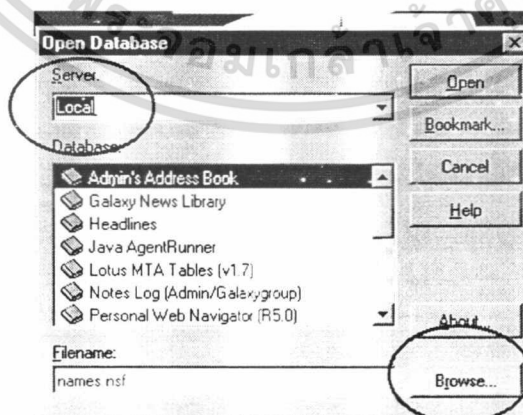
2. การให้บริการข่าวย้อนหลัง เมื่อผู้ให้บริการได้ทำการตรวจรับไปรษณีย์ที่มีการร้องขอข่าวแล้ว หากมีการร้องขอข่าวเก่าย้อนหลังก็ทำการสืบค้นจากฐานข้อมูลข่าวเก่าที่อยู่ในซีดี-รอม ซึ่งวิธีการเปิดฐานข้อมูลจากที่ต่าง ๆ มีดังนี้

2.1. เลือก เมนู File>Database>Open...



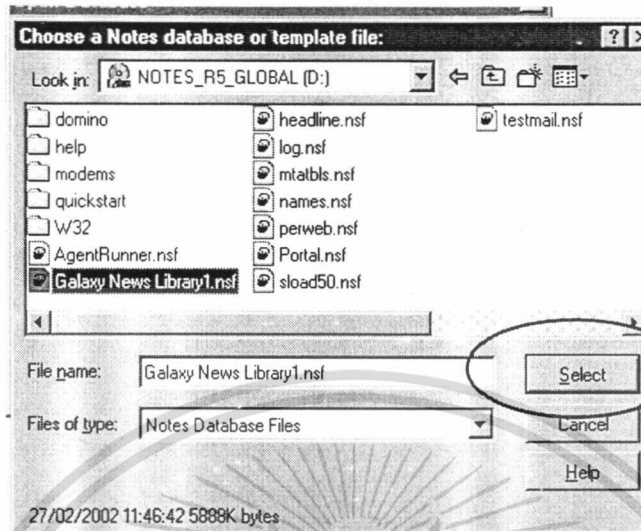
ภาพภาคผนวกที่ 48 การเปิดฐานข้อมูล

2.2. จากนั้นให้เลือกแหล่งที่ค้นหาคือ Local ซึ่งมาจากโทรศัพท์ต่าง ๆ ในเครื่องนั่นเอง แล้วจึงกดปุ่ม Browse เพื่อค้นหาไฟล์ฐานข้อมูลที่ต้องการเปิด



ภาพภาคผนวกที่ 49 เลือกแหล่งที่ต้องการเปิดไฟล์ฐานข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

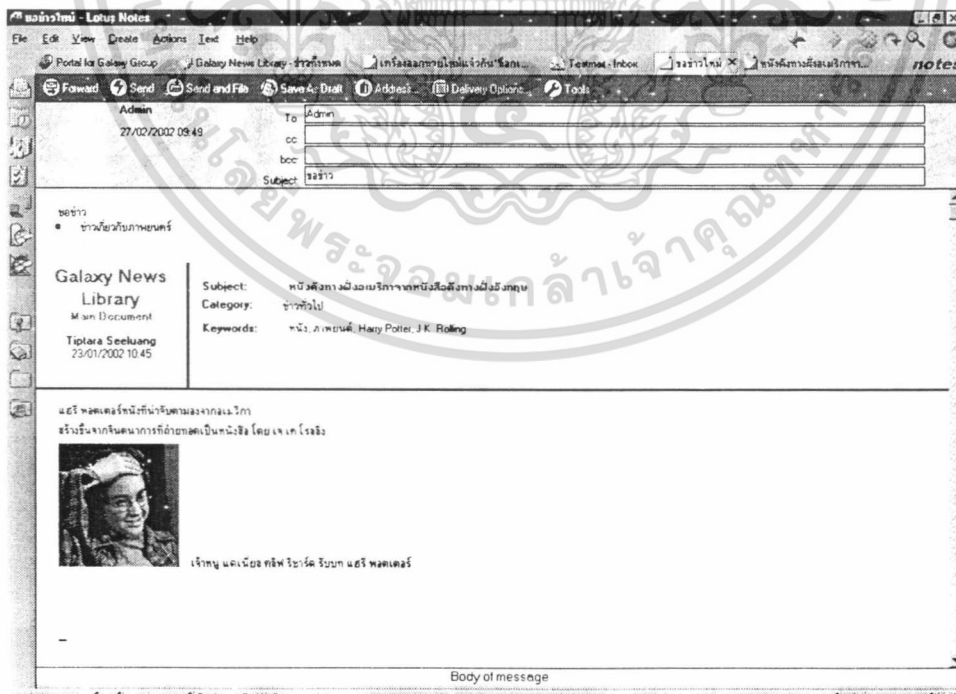


ภาพภาคผนวกที่ 50 เลือกไฟล์ฐานข้อมูลที่ต้องการ

2.3. เมื่อเปิดฐานข้อมูลได้แล้วจึงทำการค้นหาข่าวตามที่มีการร้องขอ

2.4. หลังจากพบข่าวที่ต้องการแล้วให้ทำสำเนาเอกสาร โดยการ Edit> Select All แล้ว

ใช้คำสั่ง Edit>Copy แล้วจึง Past ลงในเอกสารไปรษณีย์ที่ต้องการส่งตอบกลับ



ภาพภาคผนวกที่ 51 เอกสารข่าวที่สำเนาไว้ในเอกสารไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้