



บทที่ 1

บทนำ

ในบทนี้จะกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย ขอบเขตของการทำวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัยนี้

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันระบบงานธุรการถือเป็นระบบงานหลักที่มีอยู่ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชนหรือองค์กรรัฐบาล โดยงานธุรการถือเป็นงานส่วนหนึ่งที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับในองค์กร หน้าที่หลักของงานธุรการไม่เพียงแต่การดำเนินงานทางด้านเอกสารเท่านั้น ยังเกี่ยวข้องกับงานทางการบริการ การบริหาร การประสานงานต่าง ๆ อาทิเช่น การติดต่อนัดหมาย การต้อนรับผู้มาติดต่อ การเตรียมกำหนดการ วางแผนงานและที่สำคัญการนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อช่วยการตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร

ในการจัดระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นผลิตนิสิตหรือนักศึกษาเพื่อออกไปเป็นบุคลากรที่สำคัญของชาติในการพัฒนาประเทศ ซึ่งในกระบวนการผลิตนิสิตหรือนักศึกษานั้นย่อมขึ้นอยู่กับกระบวนการเรียนการสอนเป็นสำคัญ แต่สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้และเป็นสิ่งที่จำเป็นยิ่งที่จะทำให้กระบวนการเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน นั่นคือระบบงานธุรการที่มีส่วนประสานการทำงานที่มีความใกล้ชิดกับงานในด้านการเรียนการสอน ซึ่งได้แก่ระบบงานด้านธุรการคณะ โดยการดำเนินงานของระบบงานด้านธุรการคณะจะเป็นการดำเนินงานที่ ประสานการทำงานทั้งภายในและภายนอกคณะ ซึ่งแต่ละคณะจะแบ่งออกเป็นภาควิชา เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์จะประกอบด้วย ภาควิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาวิศวกรรมโลหการ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยในแต่ละภาควิชาก็จะมีระบบงานด้านธุรการของตนเอง ในการทำงานทั้งในระดับภาควิชาหรือระดับคณะ โดยจะมีเป้าหมายสำคัญเพื่อที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การทำงานของระบบงานธุรการทั้งในระดับภาควิชาและระดับคณะมักจะใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) หรือโปรแกรมตารางการคำนวณ (Spread Sheet) ซึ่งเป็นโปรแกรมหลักในการทำงาน เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลในการทำงานไม่ว่าจะเป็นข้อมูลในด้านการรับ-ส่งเอกสาร การจัดพิมพ์เอกสาร การคิดคำนวณบัญชีรายรับ-รายจ่าย และงานด้านอื่น ๆ

ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการทำงานของระบบงานธุรการ โดยมากจะเป็นการทำงานแบบผู้ใช้เพียงคนเดียว ไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านทางระบบเครือข่าย

ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนมากในระบบงานด้านธุรการคณะซึ่งเป็นการประสานการทำงานระหว่างธุรการคณะกับหน่วยงานภายนอก หรือการประสานการทำงานระหว่างธุรการคณะกับหน่วยงานภายใน จากการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างระบบงานธุรการภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 กลุ่มคือ 1. ธุรการคณะครุศาสตร์ 2. ธุรการคณะวิศวกรรมศาสตร์ 3. ธุรการภาควิชาคณตรี คณะครุศาสตร์ 4. ธุรการภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ พอสรุปสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ดังนี้

(1) การบันทึกข้อมูลการรับ-ส่งเอกสาร เป็นการบันทึกที่ไม่มีการแยกประเภทของเอกสาร เป็นการบันทึกแบบจัดเรียงก่อน-หลัง ทำให้ยากต่อการค้นหาเมื่อต้องการนำเอกสารมาใช้

(2) การจัดเก็บเอกสาร เมื่อมีเอกสารที่จะจัดเก็บทางเจ้าหน้าที่จะจัดเก็บเข้าแฟ้ม แต่เมื่อมีความจำเป็นในการนำเอกสารออกมาใช้งาน เจ้าหน้าที่ธุรการคนใดก็สามารถหยิบเอาไปได้โดยไม่มีกรบันทึกการนำเอาเอกสารออกไปจึงอาจก่อให้เกิดปัญหาการสูญหายของเอกสารได้

(3) การส่งเอกสารไม่มีสำเนาเอกสารหรือการออกเลขที่เอกสาร เช่น การทำเรื่องคว่นเพื่อแจ้งข่าวสารส่งให้กับคณะอื่นหรือภายนอกหน่วยงานทราบ โดยไม่ได้ออกเลขที่เอกสารหรือการทำสำเนาเอกสาร ทำให้ไม่มีหลักฐานอ้างอิงเมื่อต้องการนำมาใช้ในครั้งต่อไป

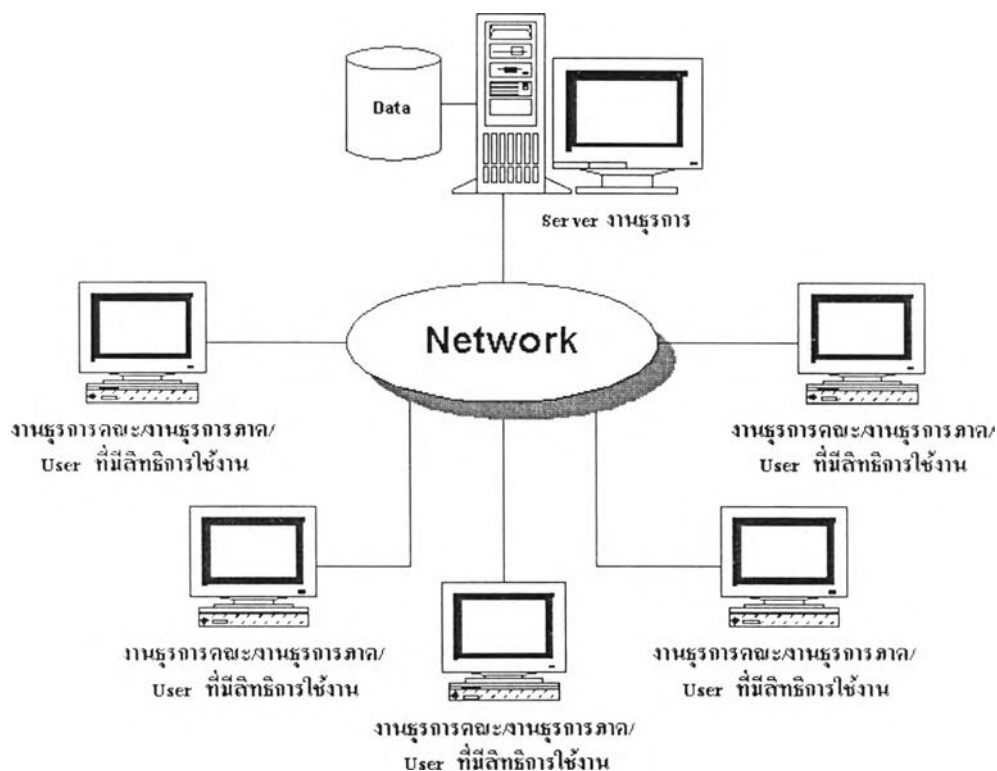
(4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขาดการประสานงานกัน เช่น บางภาควิชาต้องการเปิดฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในหรือภายนอกองค์กรโดยเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีการส่งเอกสารผ่านทางด้านหน่วยงานสารบรรณ แต่จะจัดส่งเอกสารโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเลย

(5) เกิดการซ้ำซ้อนกันของข้อมูล เช่น บุคลากรภายในหรือภายนอกองค์กรต้องการขอใช้ห้องเรียนหรือห้องประชุมทางเจ้าหน้าที่ธุรการก็จะบันทึกโดยต่างคนต่างบันทึกและไม่ได้ประสานการทำงานซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการขอใช้ห้องเรียนหรือห้องประชุมที่ซ้ำซ้อนกันได้

(6) ต้องเสียเวลาในการแจ้งข่าวสาร หรือการนัดหมาย เช่น ทางธุรการต้องการแจ้ง วันเวลาในการประชุม ให้กับอาจารย์ทราบ จะติดต่อผ่านทางเอกสารเพื่อเวียนทราบ แต่บางครั้งเอกสารส่งไม่ถึงอาจารย์ที่เกี่ยวข้องในการประชุม ทางเจ้าหน้าที่ธุรการจะดำเนินการแจ้งทางโทรศัพท์ ซึ่งได้พบปัญหาคือ อาจารย์ไม่ได้อยู่ที่ห้อง ติดสอนที่ตึกอื่น ไปราชการ ฯลฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเสียเวลามากในการติดตามเพื่อแจ้งข่าวสาร หรือการนัดหมาย

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามมาไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานที่ล่าช้าเกิดความซ้ำซ้อนกันของข้อมูลเสียเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้นสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น และอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการเรียนการสอนที่ขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยแก้ไขสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในลักษณะการทำงาน

แบบผู้ใช้บริการ- ผู้ให้บริการ(Client-Server) มีการเชื่อมโยง ประสานการทำงานร่วมกัน ในระบบงานธุรการ ทั้งระหว่างธุรการคณะกับหน่วยงานภายนอก และธุรการคณะกับหน่วยงานภายใน โดยการจัดเก็บข้อมูลจะเป็นลักษณะฐานข้อมูล เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงานและความถูกต้องในการทำงานด้านต่าง ๆ อีกทั้งช่วยลดปัญหาในเรื่องการค้นหาเอกสารไม่พบ หรือเอกสารสูญหายตลอดจนสามารถติดตามการรับ-ส่งเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีลักษณะของการเชื่อมโยงการทำงานผ่านระบบเครือข่าย ดังนี้



รูปที่ 1.1 ลักษณะของการเชื่อมโยงการทำงานผ่านระบบเครือข่าย

จากรูปที่ 1.1 เป็นระบบการเชื่อมโยงในลักษณะของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ที่มีผู้ให้บริการทั้งหมดในระบบขอใช้ข้อมูลจากเครื่องให้บริการที่เดียว โดยมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรและสิทธิจากเครื่องให้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการคนหนึ่ง สามารถใช้งานผ่านทางเครื่องให้บริการ โดยการใช้ข้อมูลหรือแก้ไขข้อมูลได้เฉพาะระบบนัดหมาย ไม่สามารถใช้หรือแก้ไขข้อมูลในส่วนอื่นได้

1.2 วัตถุประสงค์ในการทําวิจัย

- เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบงานธุรการคณะของมหาวิทยาลัยด้านการประสานงาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 การออกแบบและพัฒนาระบบงานด้านธุรการคณะของมหาวิทยาลัยด้านการประสานงาน ประกอบด้วย

(1) การรับ-ส่งเอกสาร การค้นหาเอกสารและการติดตามเอกสาร

- การรับเอกสาร เป็นการบันทึกเลขที่เอกสาร บันทึกที่อยู่ของเอกสาร เอกสารที่รับจะเป็นเอกสารกระดาษหรือไฟล์เอกสารที่แนบมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าเป็นเอกสารกระดาษจะทำการสแกนก่อนแล้วบันทึกเป็นไฟล์เอกสารแยกตามประเภทของเอกสาร จากนั้นจึงส่งไฟล์เอกสารให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

- การส่งเอกสาร เป็นการส่งในลักษณะไฟล์เอกสารที่แนบไปพร้อมกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งให้ทราบ ขออนุมัติหรือเพื่อให้ดำเนินการต่อ

- การค้นหาเอกสาร เป็นการค้นหาเอกสารที่ต้องการโดยจะใช้เลขที่เอกสารหรือคำสำคัญของเอกสาร ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ

- การติดตามเอกสาร เพื่อแจ้งเตือนถึงกำหนดเวลาหรือให้ทราบถึงขั้นตอนของเอกสารว่าตอนนี้เอกสารอยู่ที่ใครและจะส่งต่อไปหาใคร

(2) การจัดการระบบการนัดหมาย

- การจัดการระบบนัดหมายระหว่างบุคคลที่ต้องการนัดหมายกับผู้บริหารในคณะ

- การบันทึก ตรวจสอบ ค้นหาข้อมูลเดิมเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการนัดหมาย

- การสรุปและการแจ้งเตือนการนัดหมาย

(3) การจัดการระบบการขอใช้ห้อง

- เป็นการจัดการระบบการขอใช้ห้องประชุมและห้องเรียน

- การบันทึก ตรวจสอบ ค้นหาข้อมูลเดิมเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการขอใช้ห้อง

(4) การติดตามการดำเนินงาน

- เป็นการติดตามการดำเนินงานที่ได้รับการมอบหมาย สั่งการจากคณบดีหรือผู้ที่ทำการแทนคณบดี

- การบันทึกขั้นตอนการดำเนินงาน การติดตามและการค้นหา
การดำเนินงาน

(5) การจัดพิมพ์เอกสาร

- เป็นการพิมพ์จดหมาย หนังสือเวียนทราบ ประกาศ คำสั่ง หรือ
เอกสารต่าง ๆ ที่เสนอให้กับคณบดีหรือผู้ที่ทำการแทนคณบดีเป็นผู้ลงนาม

1.3.2 การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานด้านธุรการคณะของมหาวิทยาลัย
ด้านการประสานงาน โดยมีคณะครุศาสตร์เป็นต้นแบบ

1.3.3 การพัฒนาระบบงานด้านธุรการคณะของมหาวิทยาลัย ด้านการประสาน-งานโดย
ใช้โปรแกรม โลดัสโน้ต (Lotus Notes)

1.3.4 การพัฒนาระบบงานธุรการจะครอบคลุมการติดต่อ ประสานงานการทำงานด้าน
ธุรการระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

- (1) ธุรการคณะกับหน่วยงานภายนอกคณะ
- (2) ธุรการคณะกับหน่วยงานภายใน

1.3.5 โปรแกรมประยุกต์นี้มีความสามารถในการทำงานแบบ

- (1) ผู้ให้บริการ-ผู้ใช้บริการ
- (2) การจำลองแบบฐานข้อมูล(Replication)
- (3) การเชื่อมโยงการทำงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับระบบงานด้านธุรการคณะ
ของมหาวิทยาลัยด้านการประสานงาน

1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

- (1) ศึกษาแนวทฤษฎีและขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบงานด้านธุรการคณะ
ของมหาวิทยาลัยด้านการประสานงาน
- (2) วิเคราะห์และออกแบบระบบคอมพิวเตอร์สำหรับงานด้านธุรการคณะของ
มหาวิทยาลัยด้านการประสานงาน
- (3) พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานด้านธุรการคณะของมหาวิทยาลัยด้านการ
ประสานงาน
- (4) ทดสอบและปรับปรุงโปรแกรม
- (5) สรุปผลพร้อมข้อเสนอแนะ
- (6) บันทึก เรียบเรียงและจัดพิมพ์วิทยานิพนธ์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้สนับสนุนการทำงานด้านธุรการคณะของมหาวิทยาลัยด้านการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ
- (2) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการคณะของมหาวิทยาลัยด้านการประสานงาน
- (3) แนวทางในการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพ