

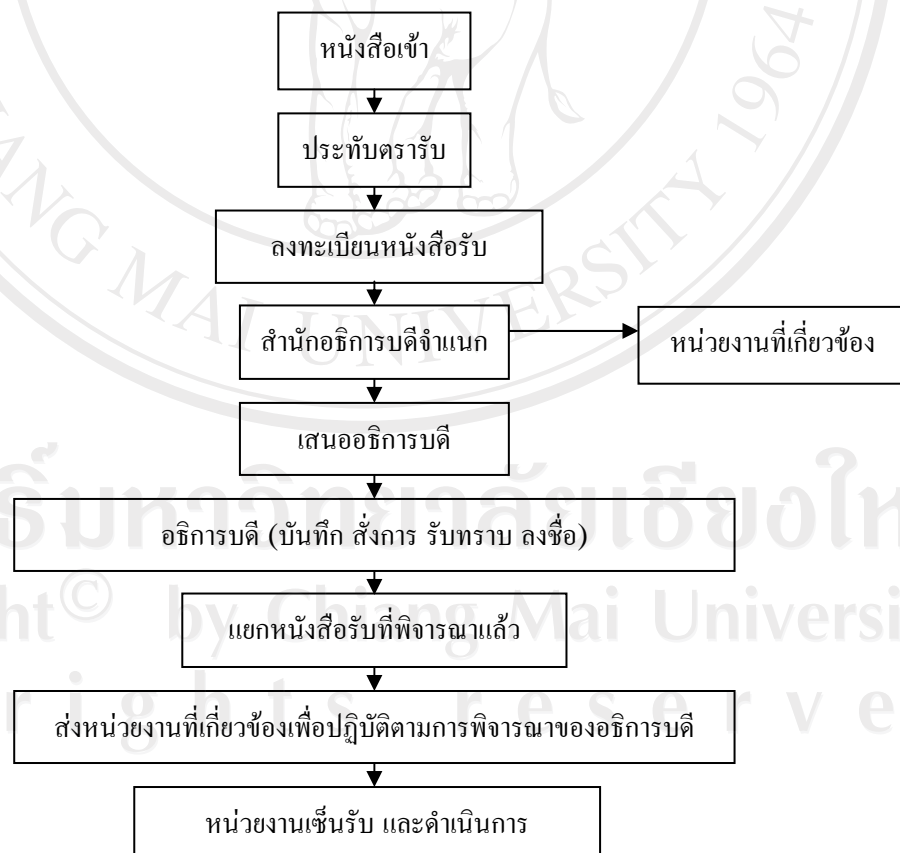
บทที่ 3

การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานเดิม

การวิเคราะห์ระบบงานสารบรรณเดิมภายในมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น เป็นการรวบรวมปัญหาและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบงานตลอดจนหาแนวทางพัฒนาระบบงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าระบบงานเดิม

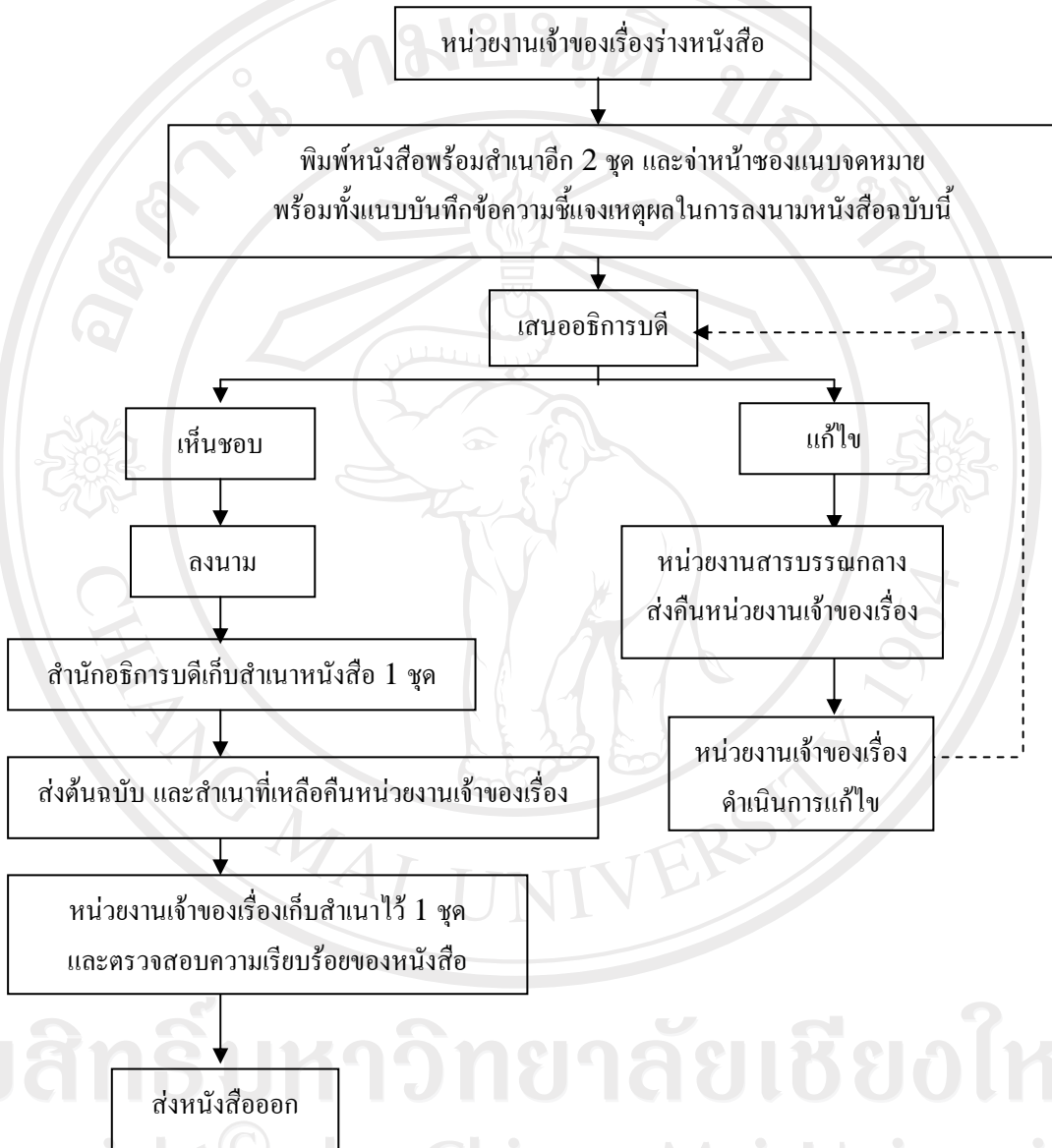
3.1 การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานเดิม

ผู้ศึกษาได้ศึกษาระบบงานสารบรรณมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น เริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหนังสือต่างๆ ผังการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถสรุปประเด็น โดยการจำแนกตามผังการปฏิบัติได้ดังนี้



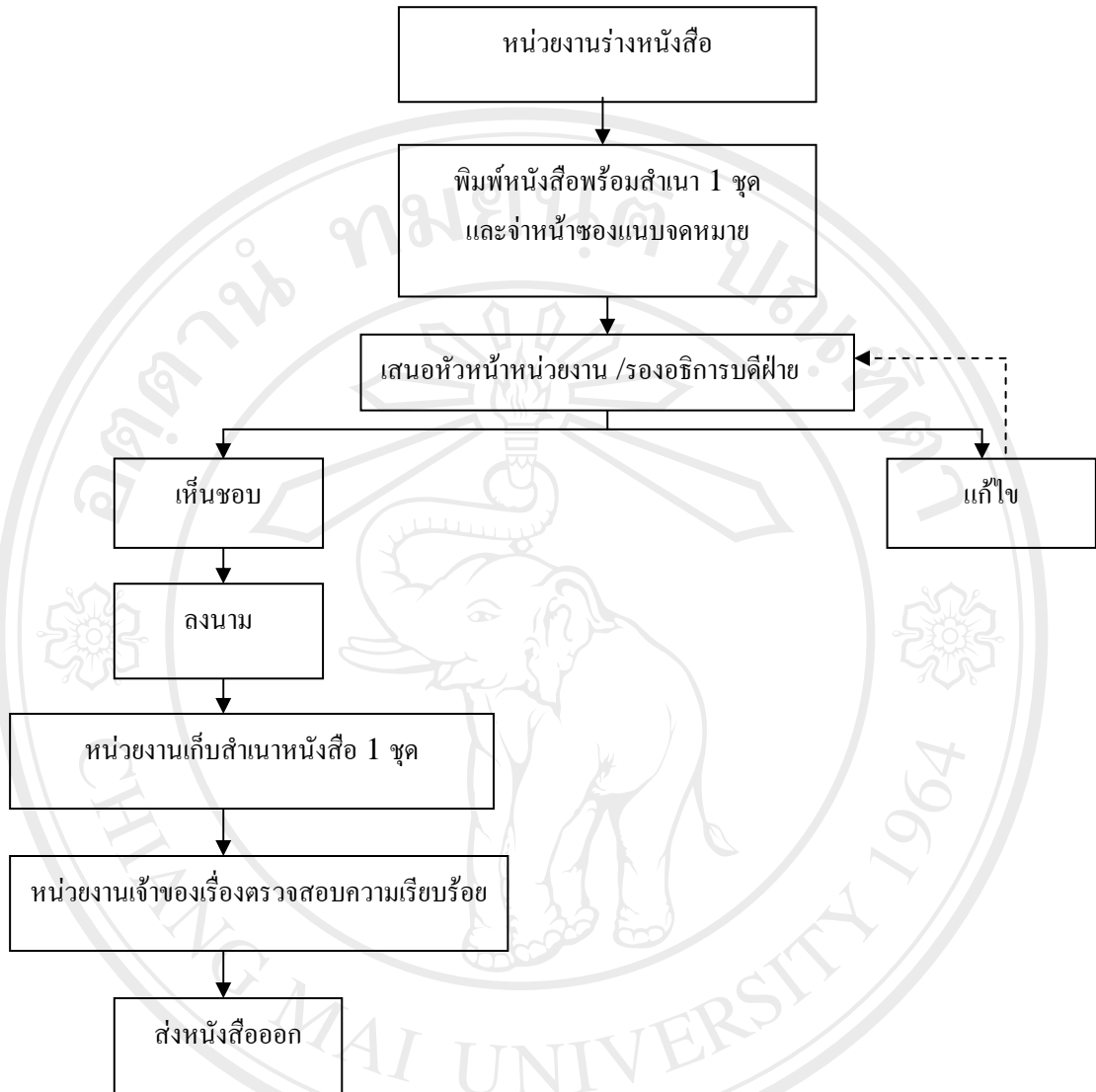
รูป 3.1 แสดงผังการปฏิบัติงานกับหนังสือรับ

ในกรณีที่หน่วยงานต่างๆ ได้รับคำสั่งให้ดำเนินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ถ้าเป็นเรื่องที่จะต้องรายงานให้หน่วยงานเจ้าของหนังสือทราบถึงการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้น การปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือออกในนามของมหาวิทยาลัยจะเป็นไปตามผังดังนี้



รูป 3.2 แสดงผังการปฏิบัติงานกับหนังสือออกของมหาวิทยาลัย

ในกรณีที่หน่วยงานต่างๆ ได้รับคำสั่งให้ดำเนินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ถ้าเป็นเรื่องที่จะต้องรายงานให้หน่วยงานเจ้าของหนังสือทราบถึงการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้น การปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือออกในนามของหน่วยงานจะเป็นไปตามผังดังนี้



รูป 3.3 แสดงผังการปฏิบัติงานกับหนังสือออก (ในนามของหน่วยงาน)

หมายเหตุ

หนังสือที่หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ลงนาม จะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบระดับหน่วยงาน เช่น

- แผนกทรัพยากรบุคคลและการจัดการเสนอหัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคลและการจัดการเป็นผู้ลงนาม ได้แก่ หนังสือเชิญวิทยากร หนังสือขอบคุณวิทยากร หนังสือขอความอนุเคราะห์ยืมอุปกรณ์หน่วยงานต่างๆ หนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอกในกิจกรรมพิเศษต่างๆ เป็นต้น

หนังสือที่รองอธิการบดีฝ่าย คณบดีเป็นผู้ลงนาม จะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบระดับฝ่าย เช่น

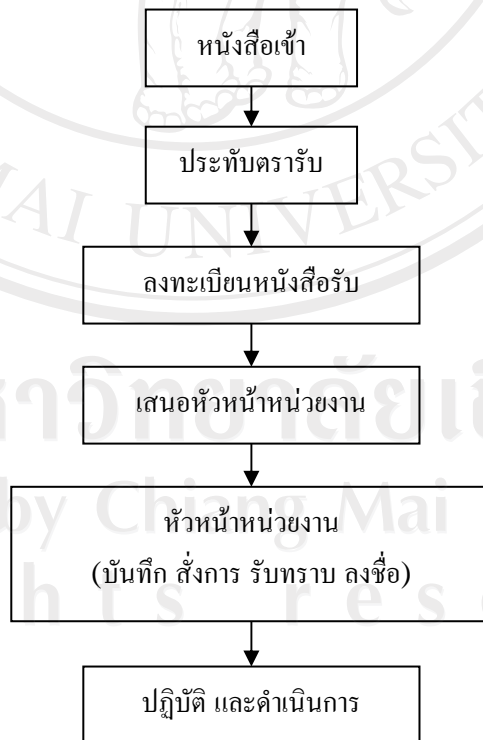
- แผนกกิจการนักศึกษาเสนอรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นผู้ลงนาม ได้แก่ หนังสือเชิญวิทยากร หนังสือขอบคุณวิทยากร หนังสือขอความอนุเคราะห์สถานที่จัดงานของนักศึกษา Skill Line เอกสารขออนุมัติและรายงานผลโครงการของสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นต้น

- สำนักบริการการศึกษาเสนอคณบดีคณะบริหารธุรกิจเป็นผู้ลงนาม ได้แก่ หนังสือตรวจระเบียบการศึกษา เป็นต้น

- คณะศิลปศาสตร์เสนอคณบดีคณะศิลปศาสตร์เป็นผู้ลงนาม ได้แก่ หนังสือเชิญประชุมกรรมการสอบไล่ภายนอก เป็นต้น

หนังสือที่อธิการบดีเป็นผู้ลงนาม จะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบระดับมหาวิทยาลัย เช่น

- แผนกทรัพยากรบุคคลและการจัดการเสนออธิการบดีเป็นผู้ลงนาม ได้แก่ หนังสือขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ข่าวรับสมัครงาน หนังสือชี้แจงความจำเป็นในการจ้างชาวต่างชาติหนังสือรับรองขอต่ออายุวีซ่า หนังสือส่งนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพกลับสถาบัน เป็นต้น



รูป 3.4. แสดงผังการปฏิบัติงานกับหนังสือเข้าภายในหน่วยงาน

3.2 ข้อจำกัดของระบบงานเดิม

- 1) ข้อมูลเอกสาร/หนังสือส่วนใหญ่จัดเก็บในรูปแบบของไฟล์ข้อมูลแยกประเภทตามส่วนงาน ยังไม่มีการเชื่อมโยงกัน ทำให้ขาดความถูกต้องของข้อมูล ขาดความน่าเชื่อถือ และก่อให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล
- 2) การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสาร
- 3) ข้อมูลเอกสาร/หนังสือเกิดการสูญหาย
- 4) การติดตามผลการดำเนินงานสั่งการของผู้บริหารเป็นไปด้วยความยากลำบาก
- 5) การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานขาดประสิทธิภาพเนื่องจากไม่มีการรวบรวมไว้อย่างเป็นระเบียบ

3.3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานเดิม

- 1) การให้บริการข้อมูลมีความล่าช้าในการสืบค้น ขาดความถูกต้อง และขาดความน่าเชื่อถือ
- 2) การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นสัดส่วนเรียบร้อยเนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก
- 3) เอกสารบางอย่างสูญหาย เนื่องจากการเก็บข้อมูลยังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ
- 4) การประสานงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เนื่องจากข้อมูลไม่ทันสมัย และล่าช้า
- 5) ผู้บริหารได้รับรายงานที่ไม่ทันสมัย ล่าช้า
- 6) ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ อาทิ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร

3.4 ผู้ใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาขอสรุปภาพรวมแสดงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณในมหาวิทยาลัยก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์และพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นใหม่ ดังนี้

- 1) ผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา/หน่วยงาน/สำนัก
- 2) บุคลากร ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่
- 3) เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี (สารบรรณกลาง)
- 4) ผู้ดูแลระบบ

3.5 ความต้องการของผู้ใช้

จากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จึงมีความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สรุปประเด็นความต้องการได้ดังต่อไปนี้

- การติดตามผลการดำเนินงานจากการสั่งการของผู้บริหารเพื่อเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง
- การตรวจสอบหนังสือเข้า-ออกที่มาจากหน่วยงานต่างๆ ได้
- การบริหารจัดการระบบงานสารบรรณให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- การจัดทำฐานข้อมูลงานสารบรรณ เพื่อให้สามารถสืบค้น บันทึก เพิ่ม ลบ เรียกดู ข้อมูล และออกรายงาน ได้

การศึกษาและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นในครั้งนี้ จะช่วยลดปริมาณของเอกสาร/หนังสือเข้า-ออก ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น และสนับสนุนระบบงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการขยายระบบงานในอนาคต