



รายงานการนำเสนอผลงานด้านนวัตกรรม (Innovation) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โครงการพัฒนาระบบ รับ-ส่ง เอกสาร Online คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย นางสาวศรียรรณ ศรีสวัสดิ์ นางสาวจินตนา ธนะสันต์ นายสัญญา แก้วระวัง

นางสาวจุฑามาศ เนียมโก้ นายเสริมศักดิ์ กรุดเงิน

บทคัดย่อ

ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวศรียรรณ ศรีสวัสดิ์

นางสาวจินตนา ธนะสันต์

นายสัญญา แก้วระวัง

นายเสริมศักดิ์ กรุดเงิน

นางสาวจุฑามาศ เนียมโก้

ชื่อหัวข้อเอกสาร : การพัฒนาระบบ รับ-ส่ง เอกสาร Online

การวิเคราะห์ระบบ รับ-ส่ง เอกสาร Online ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมระบบระบบ รับ-ส่ง เอกสาร ที่จะช่วยให้การบริหารงานสารบรรณสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานระบบ รับ-ส่ง เอกสาร ทั้งหมด และดำเนินการพัฒนาระบบโปรแกรมในส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณที่คาดว่าจะแก้ปัญหาการทำงานของเจ้าหน้าที่สารบรรณให้มากที่สุด

จากการวิเคราะห์มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้รับบริการสามารถตรวจสอบและสืบค้นเอกสาร 2) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะ การจัดส่งเอกสารได้ด้วยตนเอง รวมถึงผู้รับเอกสาร 3) ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างการนำส่ง เพราะผู้ใช้บริการเป็นผู้กรอรายละเอียดเอกสารและนำใส่ซองด้วยตนเอง 4) เพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการรับ - ส่ง เอกสาร 5) เพื่อลดความซ้ำซ้อนและกระบวนการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศบริหารจัดการระบบการทำงานให้สะดวกและรวดเร็ว ผู้จัดทำจึงได้ทำการศึกษา หาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมผ่านระบบ QR Code หรือ google drive เพื่อรองรับการใช้งานของบุคลากรคณะเศรษฐศาสตร์ที่ประจำอยู่ 2 Campus 3 อาคาร เพื่อพัฒนาการเดินทางของเอกสาร ด้วยระบบฐานข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งพัฒนาระบบข้อมูลเดิมให้สามารถจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั้งท่าพระจันทร์ และ ศูนย์รังสิต

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิเคราะห์	1
ประโยชน์ที่ได้จากการวิเคราะห์	1
กรอบแนวคิดการวิเคราะห์	2
ขอบเขตการศึกษา	2
วิธีดำเนินการศึกษา	2
เครื่องมือในการดำเนินการ	3
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี ระบบที่เกี่ยวข้องกับการ รับ – ส่ง เอกสาร Online	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ รับ – ส่ง เอกสาร	4 - 5
บทที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นระบบสารสนเทศและพัฒนาระบบ รับ-ส่ง เอกสาร Online	6
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	6 - 8
รูปแบบและวิธีในการใช้งานระบบ รับ – ส่ง Online	9
การออกแบบขั้นตอนการทำงานของระบบ รับ – ส่ง Online	10
บทที่ 4 ผลการดำเนินการ	11 - 12
ระบบบันทึกเอกสารฝากส่ง และตรวจเช็ค Online	11 - 12
ตัวอย่าง ข้อมูลที่ต้องกรอกในระบบบันทึกการฝากส่งเอกสาร Online	13 - 14
บทที่ 5 สรุปและเสนอแนะ	15
สรุปผลการดำเนินการ	15
การประเมินผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	15 - 17
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ	18
ข้อเสนอแนะของคณะผู้จัดทำ	18
เอกสารอ้างอิง	19

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนยุทธศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 มุ่งสู่ความมั่นคงและยั่งยืนที่ทันสมัย “Best Sustainable and Smart University” เป้าประสงค์ พัฒนาระบบงานและศักยภาพบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน

หน่วยบริหารทั่วไปเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารและธุรการ คณะเศรษฐศาสตร์ ดูแลและบริหารงานด้านสารบรรณ รับผิดชอบการบริการด้านเอกสารต่างๆ เช่น การรับ – ส่ง เอกสารระหว่าง Campus, ออกเลขที่คำสั่งและหนังสือรับรองการทำงาน, เกษียณหนังสือราชการ, เสนอแฟ้มผู้บริหาร, ประสานงานทั่วไป และอื่นๆ ซึ่งคณะเศรษฐศาสตร์มี 2 Campus 3 อาคาร ทำให้การเดินทางของเอกสารอาจประสบปัญหาการสูญหายระหว่างทาง หน่วยบริหารทั่วไปจึงหาวิธีป้องกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการนำระบบฐานข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งพัฒนาระบบข้อมูลเดิมให้สามารถจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั้งท่าพระจันทร์ และ ศูนย์รังสิต

วัตถุประสงค์การวิเคราะห์

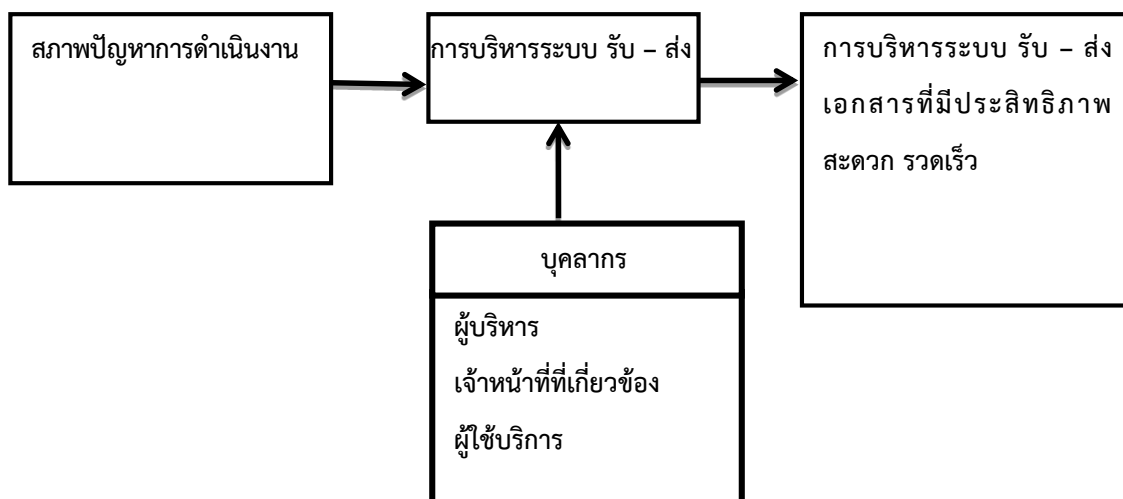
1. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้รับบริการสามารถตรวจสอบและสืบค้นเอกสาร
2. เพื่อให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งเอกสารได้ด้วยตนเอง รวมถึงผู้รับเอกสาร
3. ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างการนำส่ง เพราะผู้ใช้บริการเป็นผู้กรอรายละเอียดเอกสารและนำใส่ซองด้วยตนเอง
4. เพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการรับ – ส่ง เอกสาร
5. เพื่อลดความซ้ำซ้อนและกระบวนการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศบริหารจัดการระบบการทำงานให้สะดวกและรวดเร็ว

ประโยชน์ที่ได้จากการวิเคราะห์

- 1 สามารถนำฐานข้อมูลจากระบบสารสนเทศมาใช้กับงานสารบรรณ
- 2 บุคลากรของคณะสามารถตรวจสอบและสืบค้นการเดินทางของเอกสารได้ด้วยตนเอง
- 3 เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูลด้านเอกสารได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 4 ลดจำนวนเอกสารที่สูญหายระหว่าง ต้นทาง – ปลายทาง

กรอบแนวคิดการวิเคราะห์

ศึกษาหาแนวทางการพัฒนาระบบงาน โดยเฉพาะในส่วน รับ – ส่ง เอกสาร Online ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สะดวกรวดเร็ว



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวความคิดเพื่อพัฒนาระบบการ รับ – ส่ง เอกสาร Online

ขอบเขตการศึกษา

การวิเคราะห์เพื่อพัฒนางานระบบ รับ – ส่ง เอกสาร Online จำกัดการดำเนินงานเฉพาะในส่วนการบริหารจัดการงานสารบรรณ ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เท่านั้น

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ศึกษาปัญหาการดำเนินงานทั้งหมด
2. ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน
3. ออกแบบตารางการจัดเก็บข้อมูล
4. ออกแบบฟอร์มการ รับ – ส่ง เอกสาร Online
5. ดำเนินการสร้าง QR Code
6. ออกแบบรายงาน

เครื่องมือในการดำเนินการ

คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการวิเคราะห์งานสารบรรณเพื่อพัฒนาระบบโปรแกรม โดยใช้ ระบบ QR Code หรือ google drive ในการพัฒนาระบบ รับ – ส่ง เอกสาร Online ของคณะเศรษฐศาสตร์ ที่มี 2 Campus 3 อาคาร เพื่อพัฒนาการเดินทางของเอกสาร เป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั้งทำพระจันทร์ และ ศูนย์รังสิต

นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

สารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารเริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง เอกสาร

หนังสือ หมายถึง หนังสือราชการ

อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

คณะกรรมการ หมายถึง คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

บทที่ 2

ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบรับ-ส่ง เอกสาร Online

เอกสารเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งของคณะ ดังนั้นเอกสารที่เกิดจากการดำเนินงานของหน่วยงานจึงเป็นหลักฐานการดำเนินภารกิจและกิจกรรมของหน่วยงาน สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิง เมื่อมีปัญหาทางกฎหมาย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพราะมีประโยชน์หลายด้านได้แก่ ลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และผู้ใช้งานสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถบริหารจัดการผ่านระบบรับ-ส่งเอกสาร Online

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ รับ – ส่ง เอกสาร

การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้อย่างมากมาย ซึ่งสามารถนำมาใช้อ้างอิงเป็นแนวทางการพัฒนาระบบรับ-ส่ง เอกสาร Online คือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของงานสารบรรณ

งานวิจัยของ นายชัชรัตน์ สีน้าเงิน (การออกแบบและพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานการรับ-ส่งหนังสือราชการ กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) ได้มีแนวคิดเรื่องระบบสารบรรณ ดังนี้

1. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำ อย่างเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาและแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่ม งานทางบัญชีและ อื่นๆ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ ประโยชน์ อื่นๆ อีกมากมาย

2. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติเป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลักคือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้เป็นการนำเครื่องมือเครื่องใช้หลายๆอย่างรวมเข้าด้วยกันใช้งานร่วมกันเก็บรักษา นำไปใช้และกระจายข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานแต่ละคนทีมงาน และธุรกิจนั้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวอย่างของเครื่องมือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Word Processing เครื่องพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ E-mail Voice Mail เครื่องโทรสาร มัลติมีเดีย คอมพิวเตอร์ Conferencing และ VDO Conferencing ในหลายปีที่ผ่านมา สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ถูกมองว่ามีเพียงหน้าที่แก้ปัญหาในการางา แต่ในปัจจุบันเป็นระบบที่ช่วยเสริมการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงาน และมีความสำคัญที่ต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในระดับเดียวกับระบบ TPS MIS และ ISS

3. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) แตกต่างจากสำนักงานที่ใช้เพียงเครื่องจักรกลเมื่อหลายปีก่อน ซึ่งเครื่องพิมพ์ดีด เครื่องยนต์ กลไก และ ระบบไปรษณีย์เป็นแกนหลักของการติดต่อสื่อสาร ยิ่งไปกว่านั้นบทบาทของ “บริษัทเสมือนจริง” เริ่มมีมากขึ้น ซึ่งสามารถทำให้เราทำงานได้ในทุกแห่ง ปราศจาก ข้อจำกัดด้านพื้นที่การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานในสำนักงาน อาจเรียกว่า “สำนักงานอัตโนมัติหรือ โอเอ (OA = Office Automation)”

บทที่ 3

ข้อมูลเบื้องต้นระเบียบสารบรรณและพัฒนาระบบ รับ-ส่ง เอกสาร Online

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 6 ในระเบียบนี้

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

หมวด 2 การรับและส่งหนังสือ

ส่วนที่ 1 การรับหนังสือ

ข้อ 35 หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณ กลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ 36 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้ เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อ ดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ข้อ 37 ประทับตรารับหนังสือตามแบบที่ 12 ทำระเบียบ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดย กรอกรายละเอียดดังนี้

37.1 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

37.2 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

37.3 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ข้อ 38 ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือตามแบบที่ 13 ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

38.1 ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

38.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไป

ตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

38.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

38.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา

38.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่ มีตำแหน่ง

38.6 ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่ มีตำแหน่ง

38.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

38.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

38.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ 39 จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่งจะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือตามข้อ 48 หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้วให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ 40 การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

ส่วนที่ 2 การส่งหนังสือ

ข้อ 41 หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ 42 ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกลางสารบรรณเพื่อส่งออก

ข้อ 43 เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

43.1 ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ 14 ทำระยะเยียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

43.1.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

43.1.2 เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือเรียงลำดับติดต่อกันไป

ตลอดปีปฏิทิน

43.1.3 ที่ ให้ลงรหัสด้วยพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

43.1.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก

43.1.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

43.1.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือถึง หรือส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

43.1.7 เรื่อง ให้ลงชื่อของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

43.1.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

43.1.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

43.2 เลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนส่งตามข้อ 43.1.2 และข้อ 43.1.4

ข้อ 44 ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง และปิดผนึกหนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาวยาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

ข้อ 45 การจำหน่ายซอง ให้ปฏิบัติตามแบบที่ 15 ท้ายระเบียบ
สำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ให้ปฏิบัติตามข้อ 28

ในกรณีไม่ใช้สมุดส่งหนังสือ ที่มีใบรับหนังสือตามข้อ 49 แบบติดซองไปด้วย

ข้อ 46 การส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ หรือวิธีการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนด

การส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์ เมื่อส่งหนังสือให้ผู้รับแล้ว ผู้ส่งต้องให้ผู้รับลงชื่อรับในสมุดส่งหนังสือ หรือใบรับ แล้วแต่กรณี ถ้าเป็นใบรับให้นำใบรับนั้นมาบันทึกไว้ที่สำเนาฉบับ

ข้อ 47 หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่าหนังสือนั้นได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ 48 สมุดส่งหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ 16 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

48.1 เลขทะเบียน ให้ลงทะเบียนหนังสือส่ง

48.2 จาก ให้ลงตำแหน่ง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของหนังสือ

48.3 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

48.4 หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ

48.5 ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

48.6 วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ

48.7 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ 49 ใบรับหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ 17 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

49.1 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือฉบับนั้น

49.2 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

49.3 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้สรุปย่อ

49.4 รับวันที่ ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

49.5 เวลา ให้ผู้รับหนังสือลงเวลาที่รับหนังสือ

49.6 ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

รูปแบบและวิธีในการใช้งานระบบ รับ – ส่ง Online

ผู้ให้บริการ

- ขั้นตอนการใช้งาน

1. ผู้ให้บริการที่ต้องการส่งเอกสารระหว่างท่าพระจันทร์ – รังสิต สแกน QR Code และกรอกข้อมูลรายละเอียดของเอกสารที่ต้องการส่งด้วยตนเอง พร้อมนำเอกสารใส่ซองและระบุเลขที่เอกสารตามลำดับที่กรอกที่ซองเอกสาร (จะกรอกรายละเอียดหน้าซองหรือไม่ก็ได้)
2. นำเอกสารมาไว้ที่ตะกร้าจุดบริการรับเอกสาร

- ขั้นตอนการตรวจสอบติดตามเอกสาร

สแกน QR Code สำหรับการตรวจสอบ จะเข้าสู่ไฟล์ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ (ดูได้อย่างเดียว แก้ไขไม่ได้) โดยสามารถตรวจสอบ และสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่สารบรรณ

ต้นทาง

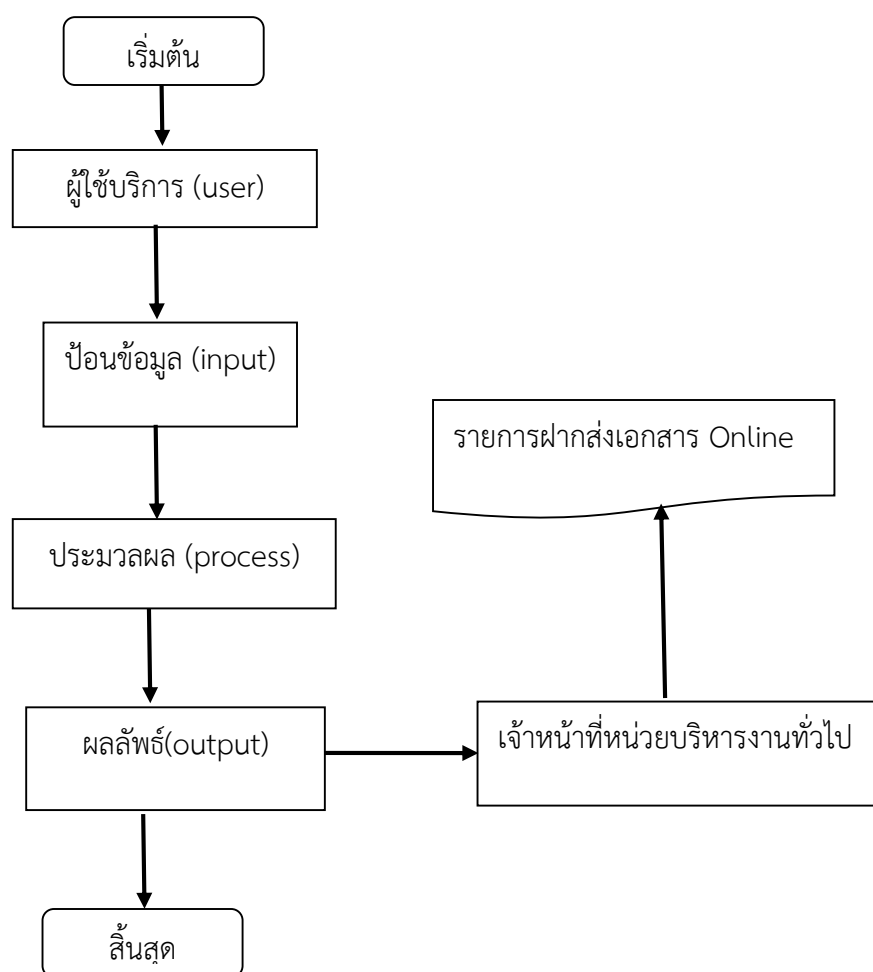
1. เมื่อถึงกำหนดเวลา (16.10 น.) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ผู้ให้บริการพิมพ์เข้ามาในระบบกับซองเอกสารที่จุดบริการรับเอกสาร
2. Copy รายละเอียดเอกสารที่ผู้ให้บริการกรอกเข้ามาในระบบเข้าสู่ไฟล์ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
3. นำเอกสารทั้งหมดเข้าสู่กระเป๋าส่ง

ปลายทาง

1. จัดพิมพ์เอกสารนำส่ง สำหรับให้ผู้รับเอกสารลงนามรับเอกสาร
2. นำส่งเอกสารให้ผู้รับพร้อมให้ลงนามในใบรับเอกสาร
3. เมื่อนำจ่ายเรียบร้อยแล้ววัน หรือถึงกำหนดเวลาลงรายละเอียดสำหรับตรวจสอบ กรอกรายละเอียดสถานะในไฟล์ เป็นอันสิ้นสุด

การออกแบบขั้นตอนการทำงานของระบบ รับ - ส่ง Online

ขั้นตอนการทำงานของงานระบบ รับ - ส่ง Online หลักในภาพรวมสามารถแสดงเป็น flowchart ได้ดังนี้



บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน : ระบบบันทึกเอกสารฝากส่ง และตรวจเช็ค Online

ระบบจะมี 2 ช่องทางคือ

1. ช่องทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โดยสามารถเลือกใช้งานผ่านระบบ QR Code หรือ google drive ได้ (สำหรับอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เท่านั้น และบางเครื่องอาจต้องลงโปรแกรม Google Sheet เพิ่มเติม)



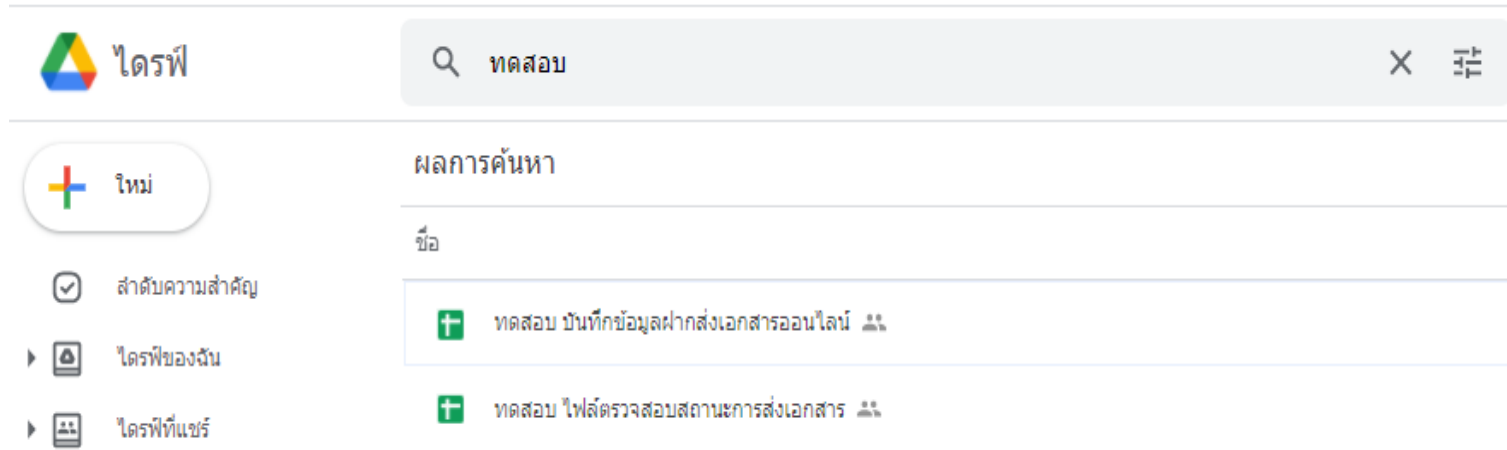
ฝากส่งเอกสาร



เช็คสถานะการส่ง



2. ช่องทางเครื่องคอมพิวเตอร์ช่องทาง google drive ที่หน่วยงานบรรณจะแชร์ให้กับทุกคนในคณะ โดยมี 2 ไฟล์ คือไฟล์สำหรับฝากส่งเอกสาร และไฟล์สำหรับตรวจสอบสถานะการจัดส่ง ซึ่งสามารถตรวจสอบประวัติการจัดส่งเอกสารย้อนหลังได้



โดยทั้ง 2 ช่องทางจะนำเข้าไฟล์เดียวกันตามรูปภาพด้านล่างนี้ เพื่อกำหนดรายละเอียดเอกสารที่ต้องการฝากส่ง และนำไปไว้ยังจุดรับฝาก ก่อนเวลาตัดรอบการจัดส่งประจำวัน 16.10 น. โดยหากเลยกำหนดเวลา 16.10 น. เจ้าหน้าที่จะทำการเปลี่ยนข้อมูลวันที่ส่งเป็นวันทำการถัดไป (แต่หากเป็นเรื่องเร่งด่วนให้ติดต่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่รับผิดชอบโดยตรง)

ตัวอย่าง ข้อมูลที่ต้องกรอกในระบบบันทึกการฝากส่งเอกสาร Online

	A	B	C	D	E	F
1	ระบบบันทึกการฝากส่งเอกสาร online	"รังสิต → ท่าพระจันทร์"		ประจำวัน	1	กรกฎาคม 2564
2						
3	เลขลำดับส่ง	เรื่องที่ฝากส่ง / แพ้ม / สิ่งของ	ผู้รับ	ผู้ส่ง	วัน เดือน ปี	หมายเหตุ
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17	หมายเหตุ กรณีนำ "เลขลำดับส่ง" ที่ได้ไปเขียนที่ซองนำส่งเอกสาร โดยไม่ต้องกรอกรายละเอียดอื่นๆ เพิ่มเติมก็ได้ แล้วนำส่งที่ตามจุดที่กำหนด					
18						
	เพิ่ม	1000	แถวที่ด้านล่าง			

ตัวอย่าง ข้อมูลที่ต้องกรอกในระบบบันทึกการฝากส่งเอกสาร Online

1	เอกสารติดตามสถานะการจัดส่งเอกสาร online "รังสิต" → "ท่าพระจันทร์"				ประจำวันที่	1 กรกฎาคม 2564				
2										
3	เลขลำดับส่ง	เรื่องที่ฝากส่ง / แเพิ่ม / สิ่งของ	ผู้รับ	ผู้ส่ง	วัน เดือน ปี	สถานะการนำส่ง			วัน เดือน ปี	หมายเหตุ
4	(กรุณากรอก)				เอกสารฝากส่ง	รับด้วยตนเอง	ผู้อื่นรับแทน	อื่น ๆ	ที่รับเอกสาร	
5						☐	☐	☐		
6						☐	☐	☐		
7						☐	☐	☐		
8						☐	☐	☐		
9						☐	☐	☐		
10						☐	☐	☐		
11						☐	☐	☐		
12						☐	☐	☐		
13	เอกสารติดตามสถานะการจัดส่งเอกสาร online "ท่าพระจันทร์" → "รังสิต"				ประจำวันที่	1 กรกฎาคม 2564				
14										
15	เลขลำดับส่ง	เรื่องที่ฝากส่ง / แเพิ่ม / สิ่งของ	ผู้รับ	ผู้ส่ง	วัน เดือน ปี	สถานะการนำส่ง			วัน เดือน ปี	หมายเหตุ
16	(กรุณากรอก)				เอกสารฝากส่ง	รับด้วยตนเอง	ผู้อื่นรับแทน	อื่น ๆ	ที่รับเอกสาร	
17						☐	☐	☐		
18						☐	☐	☐		
19						☐	☐	☐		
20						☐	☐	☐		
21						☐	☒	☐		

+ ≡ ประจำเดือน ก.ค.64 ▼ ประจำเดือน ส.ค.64 ▼











บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิเคราะห์งานเพื่อพัฒนาระบบ รับ-ส่ง เอกสาร Online มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้รับบริการสามารถตรวจสอบและสืบค้นเอกสาร สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งเอกสารได้ด้วยตนเอง ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างการส่งเอกสาร เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้กรอกรายละเอียดของเอกสารและนำเข้าของด้วยตนเอง ลดความซ้ำซ้อนและกระบวนการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศบริหารจัดการระบบการทำงานให้สะดวกและการส่งเอกสารผู้รับได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยให้ง่ายในการติดตามและตรวจสอบงาน หรือคั่นหางาน

สรุปผลการดำเนินการ

การพัฒนานั้นระบบ รับ-ส่ง เอกสาร Online คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการพัฒนาการนำ ระบบการรับ-ส่งเอกสาร QR Code หรือ Google Drive โดยผ่านช่องทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และ ช่องทางเครื่องคอมพิวเตอร์

หน่วยบริหารทั่วไปได้แจ้งช่องทาง Google Drive ให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในคณะ โดยมี 2 ไฟล์ คือ (1) ไฟล์สำหรับฝากส่งเอกสาร (2) ไฟล์สำหรับตรวจสอบสถานะการจัดส่ง ซึ่งสามารถตรวจสอบประวัติการจัดส่งเอกสารย้อนหลังได้

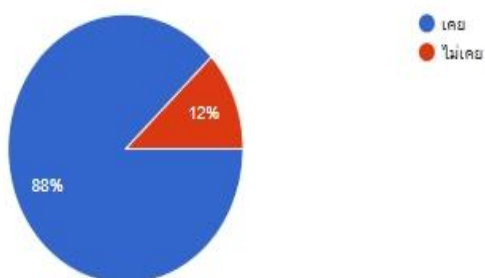
การประเมินผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

คณะผู้จัดทำดำเนินการสอบถามความพึงพอใจผู้ในระบบ รับ-ส่ง เอกสาร สรุปได้ดังนี้



ท่านเคยใช้บริการรับ-ส่งเอกสาร ออนไลน์ หรือไม่ ***เฉพาะผ่าน QR Code และ Google Drive เท่านั้น

คำตอบ 25 ข้อ



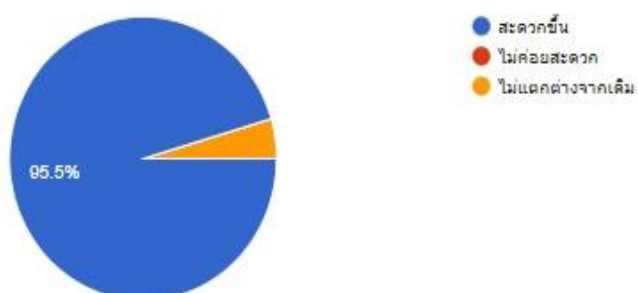
ปัจจุบันท่านใช้บริการผ่านช่องทางใดบ่อยที่สุด

คำตอบ 22 ข้อ



จากการใช้งานท่านคิดว่าบริการดังกล่าวสะดวกกว่าแบบเดิมหรือไม่

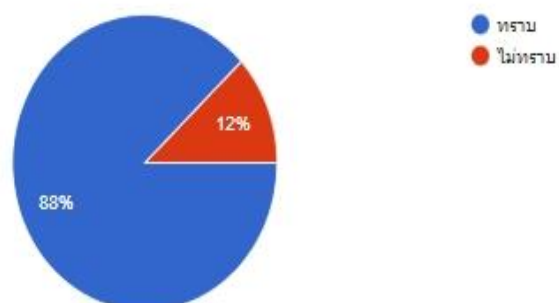
คำตอบ 22 ข้อ



ส่วนที่ 2 แบบสำรวจการใช้งาน ระบบตรวจสอบสถานะเอกสาร Online

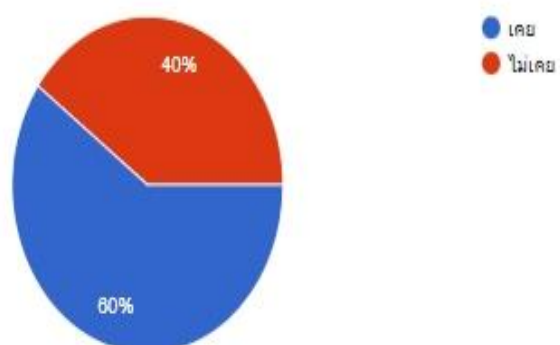
ท่านทราบหรือไม่ว่ามี "ระบบตรวจสอบสถานะการรับ-ส่งเอกสาร Online"

คำตอบ 25 ข้อ



ท่านเคยเข้าใช้งาน ระบบตรวจสอบสถานะการรับ-ส่ง เอกสาร Online หรือไม่

คำตอบ 25 ข้อ



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ

จากการทดลองใช้ระบบรับ-ส่ง เอกสาร Online ประมาณ 3 เดือน ผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- (1) ไฟล์ตรวจสอบสถานะการส่งเอกสาร - อยากให้เอกสารติดตามสถานะ "ทำพระจันทร์ ไป รังสิต" และ "รังสิต ไป ทำพระจันทร์ " แยกเป็นคนละ Sheet หรือคนละไฟล์ เพื่อตรวจสอบข้อมูลการรับ-ส่งย้อนหลังได้ง่ายขึ้น
- (2) ในช่องผู้ส่ง-ผู้รับ อยากให้ทำเป็น drop down list ดีกว่า แค่อัพ 2-3 ตัวอักษร ในช่องผู้ส่ง-ผู้รับ ระบบจะโชว์ชื่อที่พิมพ์ไป เนื่องจากเรามีรายชื่อทุกคนในคณะแล้ว
- (3) ช่องวันที่เอกสารฝากส่ง-รับเอกสาร อยากให้ทำเป็น date picker คนกรอกจะได้ไม่ต้องพิมพ์แบบผิดๆรูปแบบ และข้อมูลวันที่จะได้เหมือนกัน เพื่อตรวจสอบข้อมูลวันที่ย้อนหลังได้ง่ายขึ้น
- (4) ไฟล์บันทึกข้อมูลฝากส่งเอกสารออนไลน์ มีไว้ทำอะไร หรือแค่เอาไว้ฝากแปะข้อความก่อนลงในไฟล์ติดตามสถานะอย่างเดียว
- (5) สนับสนุนการใช้ระบบที่หน่วยบริหารทั่วไปพัฒนาขึ้น
- (6) การใช้งานมีความสะดวกขึ้น
- (7) เพื่อสะดวกต่อผู้ใช้งานอยากให้พัฒนาเป็นระบบที่ผู้ใช้ไม่ต้องพิมพ์งานเอง
- (8) ขอให้กำหนดเวลาในการกรอกส่งเอกสารให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกและทันเวลาในการตรวจเช็คเอกสารลงกล่องให้ทันรอบส่ง

โปรดระบุเหตุผลสั้น ๆ ที่ท่านไม่ได้รับความสะดวกจากระบบดังกล่าวคำตอบ 1 ข้อ

ระบบดีมาก สามารถซัพพอร์ตงานส่งเอกสารของหน่วยสารบรรณได้ดีมากในเรื่องของการป้องกันการเอกสารหาย แต่ถ้ามองในแง่ของผู้ใช้งาน ยังมองว่าไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน เพราะผู้ใช้อ้างอิงงานใน 'ใคร่ฟเอง (เมื่อเทียบกับเมื่อก่อนที่สารบรรณบริการลงให้เอง) เป็นการลดภาระงานของหน่วยสารบรรณ เพราะผู้ใช้งานเป็นคนลงงานเองจนเสร็จสิ้นกระบวนการ



ข้อเสนอแนะของคณะผู้จัดทำ

1. การพัฒนาระบบรับ-ส่ง เอกสาร Online งานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพนั้น เป็นเรื่องค่อนข้างยากมาก คณะผู้จัดทำเองสามารถดำเนินการได้ส่วนหนึ่ง แต่หากต้องการให้มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยงานได้อย่างครบวงจรและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นกว่านี้ คณะควรจะต้องลงทุนในการจัดทำ App ซึ่งจะต้องค่าใช้จ่ายจัดจ้างทางด้านพัฒนาระบบต่อไป

2. แนวทางการพัฒนาระบบรับ-ส่ง เอกสาร Online อาจใช้วิธีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยให้สามารถมีความรู้ความสามารถที่จะใช้ QR Code หรือ Google Drive เพื่อจัดเก็บข้อมูลและประยุกต์ใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของตนได้ตรงที่สุด

3. มีการพัฒนาระบบที่เพิ่มเติมที่จะช่วยในการบริหารจัดการรับ-ส่งเอกสาร ได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะสำหรับเก็บบันทึกข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการ และลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

การออกแบบและพัฒนาระบบติดตามการดำเนินการรับ-ส่งหนังสือราชการ กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดย นายชัชรัตน์ สีน้าเงิน (สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเว็บ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ. 2555)



