

งานวิเคราะห์



เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ

สารสนเทศมาใช้งาน

กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



Information Technology
Center (ITC)

นางสาวอรรณ สุขยานี
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

คำนำ

การจัดทำเอกสารการศึกษาวิเคราะห์ เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในการศึกษาค้นคว้าได้นำผลการใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบัน จำนวน 3 ระบบ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) การใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 และการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 โดยการรวบรวมสถิติจำนวนการใช้งานระบบ สถิติการใช้กระดาษ การปรับกระบวนการของการทำงาน ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานก่อนและหลังการนำระบบทั้ง 3 ระบบมาใช้งาน โดยการศึกษาในเรื่องดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันใช้ผลการวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการวางแผนส่งเสริมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 ของสถาบัน และใช้ในการบริหารและกำหนดนโยบายการใช้งานระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ รวมไปถึงเพื่อให้สถาบันนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนระบบสารสนเทศอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการวิเคราะห์ฉบับนี้จะประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างนอก และเป็นแนวทางเพื่อใช้ต่อยอดในการวิเคราะห์หรือวิจัยสำหรับบุคลากรและผู้สนใจศึกษาทั่วไป หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำขออภัยและจะได้นำมาเพื่อการปรับปรุงต่อไป

นางสาวอรรณ สุขยานี

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	5
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	5
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิเคราะห์	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.1.1 การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	7
2.1.2 ระบบสารสนเทศ (Information system)	12
2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	15
3.2 Microsoft Office 365	17
2.3.1 แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365	18
2.3.2 ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365	19

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิเคราะห์.....	21
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	21
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.3 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	23
3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	23
3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.3.3 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล.....	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	28
4.1 ผลการวิเคราะห์ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	29
4.1.1 สถิติการใช้งานและการแสดงผลการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ.....	29
4.1.2 การแสดงผลการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน	32
4.1.3 การแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ของนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน.....	41
4.2.1 สถิติการใช้งานและการแสดงผลการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ.....	41
4.2.2 การแสดงผลการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน	42
4.2.3 การแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	45
4.3 ผลการวิเคราะห์การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน	48
4.3.1 สถิติการใช้งานและการแสดงผลการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ.....	48
4.3.2 การแสดงผลการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน	49
4.3.3 การแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	52
บทที่ 5 สรุป วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษาและวิพากษ์ผลการศึกษา.....	55

5.1.1 ด้านสถิติการใช้งาน.....	55
5.1.2 การลดการใช้กระดาษต่อกระบวนการ.....	56
5.1.3 การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน	57
5.1.4 การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน	58
5.1.5 สรุปภาพรวมและวิพากษ์ผลสัมฤทธิ์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	59
5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	61
5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1.....	62
5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	62
5.2.3 ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ครั้งต่อไป.....	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	65

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 แสดงประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหาร ระดับต่างๆ.....	13
ตารางที่ 4.1 แสดงสถิติการสั่งการ/มอบหมายงานภายในสำนักทั้งแบบผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน	29
ตารางที่ 4.2 แสดงสถิติการเวียนเอกสารประชาสัมพันธ์ทั้งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e- Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน	30
ตารางที่ 4.3 แสดงสถิติการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน	31
ตารางที่ 4.4 ผังแสดงผลการเปรียบเทียบของกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ก่อน – หลัง การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ	34
ตารางที่ 4.5 ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการเข้าร่วมงาน/ กิจกรรม/อบรม/สัมมนา/โครงการของหน่วยงานต่างๆ และของสถาบัน (เดิม)	37
ตารางที่ 4.6 ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานของกระบวนการมอบหมาย งานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ใหม่)	40
ตารางที่ 4.7 แสดงสถิติการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของการจัด ตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน.....	41
ตารางที่ 4.8 ผังการเปรียบเทียบขั้นตอนของกระบวนการก่อน-หลัง การนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตาราง การนัดหมาย	43
ตารางที่ 4.9 ผังกระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัด ตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย (แบบเดิม)	46
ตารางที่ 4.10 ผังกระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการ จัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย (แบบใหม่)	47

ตารางที่ 4.11 แสดงสถิติการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของ การเวียนเอกสารเพื่อให้เห็นความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน	48
ตารางที่ 4.12 ผังการเปรียบเทียบขั้นตอนของกระบวนการก่อน-หลัง การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือ เข้าร่วมประชุมต่าง ๆ	50
ตารางที่ 4.13 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนของแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือ เข้าร่วมประชุมต่าง ๆ (แบบเดิม)	52
ตารางที่ 4.14 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนของแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือ เข้าร่วมประชุมต่าง ๆ (แบบใหม่)	53

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	22
ภาพที่ 4.1 ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ	33
ภาพที่ 4.2 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ	33
ภาพที่ 4.3 ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	42
ภาพที่ 4.4 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	43
ภาพที่ 4.5 ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือ เข้าร่วมประชุมต่างๆในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	49
ภาพที่ 4.6 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือ เข้าร่วมประชุมต่าง ๆในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่กับการพัฒนาสังคม และให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม ชุมชน และการเรียนรู้ กับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดความสะดว รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพทั้งด้านการเรียนการสอนและการดำเนินงานต่างๆ โดยปัจจุบันสถาบันอยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart city) ในโครงการพัฒนามหาวิทยาลัยอัจฉริยะเพื่อสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันและเป็นการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่สังคม เมืองอัจฉริยะได้มีการพัฒนาแนวคิดที่บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการบริหารผังเมืองเพื่อการพัฒนาให้เมืองหรือสถาบันกลายเป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge hub) ที่ต้องอาศัยการขับเคลื่อนการบริหารงานในรูปแบบใหม่ การปรับเปลี่ยนขององค์กร และความเข้าใจถึงทางเลือกและพฤติกรรมต่างๆ อย่างถ่องแท้ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการกำกับดูแลเมืองอัจฉริยะ (Smart Governance) ที่มุ่งเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participatory governance) ซึ่งการบริหารสถาบันภายใต้แนวคิดเมืองอัจฉริยะมีความจำเป็นที่ผู้บริหารสถาบัน อาจารย์ และผู้ปฏิบัติงาน ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา ตระหนักถึงการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นไปกว่าการดำเนินงานภายใน และยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความก้าวหน้ามากขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะของสถาบันเกิดผลลัพธ์ตามองค์ประกอบของการกำกับดูแลที่ดี (Good governance) สถาบันได้วางแผนในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ผู้ใช้งานของสถาบันและผู้ใช้งานภายนอก ประกอบด้วย หน่วยงานภายนอก สมาชิกและเครือข่ายของสถาบัน ชุมชนโดยรอบ และประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการสารสนเทศในปัจจุบันและบริการใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นภายใต้การเป็นเมืองอัจฉริยะหรือ Smart City ในปี 2561-2565 ซึ่งเป็นรูปแบบการพัฒนาเมืองที่มีทรัพยากรจำกัดและก่อให้เกิดปัญหา นำไปสู่การส่งเสริมให้ชุมชนเมืองมีระบบการขนส่งและการใช้พลังงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี

ประกอบกับการนำเทคโนโลยีมาช่วยบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสถาบันได้นำแนวคิดเมืองอัจฉริยะมาปรับใช้ภายในสถาบันทั้งหมด 8 มิติ ได้แก่ พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) การสัญจรอัจฉริยะ (Smart Mobility) ชุมชนอัจฉริยะ (Smart Community) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) อาคารอัจฉริยะ (Smart Building) การบริหารจัดการเมืองแบบอัจฉริยะ (Smart Governance) นวัตกรรมอัจฉริยะ (Smart Innovation)

จะเห็นได้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของสถาบัน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ด้านบริการและซ่อมบำรุง รวมไปถึงด้านการพัฒนานวัตกรรมของสถาบัน จึงต้องเตรียมพร้อมเพื่อรองรับนโยบายของสถาบัน โดยปัจจุบันสำนักได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย รวมไปถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการให้บริการ สำนักได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน รวมไปถึงพัฒนาระบบสารสนเทศเดิมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้รองรับการใช้งานทั้งในระดับสถาบันและระดับสำนัก นอกจากนี้สำนักยังมีหน้าที่ขับเคลื่อนให้หน่วยงานภายในสถาบันใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบันที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลนี้เองสำนักจึงดำเนินการเพื่อเป็นต้นแบบในการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ โดยสำนักได้ดำเนินการดังกล่าวหลากหลายระบบ ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างเพียง 3 ระบบดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาเทคโนโลยีต่อยอดระบบสารสนเทศเดิม เพื่อให้ตอบสนองและเชื่อมโยงกับโครงการ และนโยบายของสถาบัน ได้แก่ การปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ซึ่งเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ งานรับ-ส่งหนังสือ งานเวียนหนังสือ งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านหนังสือราชการต่างๆ โดยเป้าหมายหลักคือการลดการใช้กระดาษ เพื่อสิ่งแวดล้อม และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ สถาบันได้มีการจัดทำระบบดังกล่าวตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และมีการปรับปรุงเพิ่มเติมเมื่อปี พ.ศ. 2557 โดยมอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเจ้าของโครงการร่วมกับกลุ่มงานสารบรรณ กองกลาง มีการพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น มีการจัดอบรมให้แก่ผู้ดูแลระบบ เจ้าของระบบ และผู้ใช้งาน และมีการใช้งานมาแล้วเป็นเวลา 7 ปี แต่ทว่าผู้ใช้งานยังคงใช้งานไม่เต็มรูปแบบ ยังคงมีการใช้งานผ่านระบบเดิมและการใช้กระดาษควบคู่กับการใช้งานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เป็นภาระในการเพิ่มงาน และยังไม่ตอบสนองนโยบายด้านการลดการใช้กระดาษได้ดีเท่าที่ควร สถาบันจึงมอบหมายให้สำนัก

เทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นและขับเคลื่อนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ทั้งการจัดอบรมให้แก่ผู้บริหารทุกระบบ การกระตุ้นและประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ รวมไปถึงนำเข้าเป็นวาระในการประชุมผู้บริหารสถาบัน ดังนั้นสำนักจึงได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำแผนการดำเนินงานเพื่อใช้งานอย่างเต็มรูปแบบโดยทดลองใช้ภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยแบ่งการดำเนินการเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษา ฝึกอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) คือ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานในการผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งทั้งสำนัก มีการจัดประชุมหัวหน้ากลุ่มงานและให้หัวหน้ากลุ่มงานทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบ โดยหัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักและหัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการเป็นหลักในการทดลองใช้งานเพื่อให้ทราบว่าจะระบบ ได้รับการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากน้อยเพียงใด รวมไปถึงจัดอบรมการใช้งานแบบเต็มรูปแบบให้บุคลากรทุกคนในสำนัก และให้บุคลากรทุกคนเริ่มใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ เช่นการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและคุ้นชินกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบ

ระยะที่ 2 ระยะการประกาศให้เริ่มใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบทั้งทั้งสำนัก คือ การเริ่มใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบทั้งทั้งสำนักอย่างเป็นทางการ โดยกลุ่มงานบริหารและธุรการรวมถึงผู้บริหารจะส่งมอบงานผ่านระบบในทุกขั้นตอน

ระยะที่ 3 ระยะการประเมินผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบทั้งทั้งสำนัก คือ เริ่มมีการประเมินการใช้งานระบบบางส่วนเพื่อนำผลประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการใช้งานและเพื่อเชื่อมโยงกับการใช้งานระบบอื่นๆ ต่อไป

2. การนำฟังก์ชันปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนัดหมาย การทำงานแทนกันของบุคลากร และการติดตามตรวจสอบการทำงานและ โดยสำนักได้มีการใช้ระบบในการลงเวลาต่างๆ อาทิ ตารางการลาของบุคลากร ตารางเวรเพื่อทำงานนอกเวลาราชการ ตารางการประชุม ตารางการอบรม สัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ โดยมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

3. การนำฟังก์ชันแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน เพื่อความสะดวก

รวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร โดยเริ่มใช้งานเป็นกำหนดการดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาและทดลองใช้งานในเดือนตุลาคม 2562

ระยะที่ 2 ทดลองใช้งานจริงในตั้งแต่พฤศจิกายน - ธันวาคม 2562

ระยะที่ 3 เริ่มใช้งานจริง มกราคม 2563

ระยะที่ 4 ประเมินผลการใช้งาน กุมภาพันธ์ 2563

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าการใช้งานระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ ดังกล่าวอย่างเต็มรูปแบบ มีผลสัมฤทธิ์อย่างไร ผู้วิเคราะห์จึงจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับนี้ขึ้น โดยการวิเคราะห์นี้จะเริ่มศึกษา วิเคราะห์และเก็บข้อมูลสถิติของระบบต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลสถิติย้อนหลังจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Document) ตั้งแต่เริ่มประกาศการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Document) อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 รวม 12 เดือน ข้อมูลสถิติย้อนหลังในการใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 รวม 12 เดือน และข้อมูลสถิติย้อนหลังในการใช้งานแบบฟอร์มใน Microsoft Office 365 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563- มกราคม 2563 รวม 4 เดือน เนื่องจากเพิ่งเริ่มใช้งาน ดังนั้นในการศึกษาและวิเคราะห์ เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศ มาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ต่างๆของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) การใช้งานปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ซึ่งศึกษาและหาหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อเปรียบเทียบค่าสถิติของการลดการใช้กระดาษ การลดระยะเวลา และการลดขั้นตอนอย่างเป็นรูปธรรมของกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ ทั้งนี้ ศึกษาจากการที่สำนักได้ทดลองใช้งานระบบต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐาน สถิติ การเปรียบเทียบกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อเป็นตัวอย่างของการใช้งานระบบเพื่อนำเสนอผู้บริหารได้ใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการขับเคลื่อนการใช้งานระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์

การวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน โดยวิเคราะห์ว่าเมื่อได้นำระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ อันได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานปฏิทินออนไลน์และการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานแล้วจะส่งผลในด้านต่าง ๆ อย่างไร อาทิ ปริมาณการใช้กระดาษ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และสถิติการใช้งาน

1.2.2 เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ให้กับผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ อย่างเต็มรูปแบบแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนส่งเสริมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 ของสถาบัน

1.3.2 นำผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารและกำหนดนโยบายการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 ของสถาบัน

1.3.3 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนระบบสารสนเทศอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิเคราะห์ เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ สถิติต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารสนเทศแบบเก่ากับการใช้งานระบบแบบใหม่ โดยระบบสารสนเทศที่จะวิเคราะห์ประกอบด้วย

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
- แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365
- ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 28 คน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งานบริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของสำนักโดยตรง ตัวอย่างของในที่นี้เช่น ผลผลิตของการใช้ระบบ คือ จำนวนครั้งที่ใช้ระบบ จำนวนคนที่ใช้ระบบ เป็นต้น

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นติดตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ ตัวอย่างของในที่นี้เช่น การที่นำระบบมาใช้ทำให้มีความรวดเร็วขึ้น เนื่องจากขั้นตอนลดลง ทำให้ประหยัดมากขึ้นเนื่องจากใช้กระดาษลดลง เป็นต้น

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การพิจารณาเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนการนำระบบมาใช้งานกับหลังการนำระบบมาใช้งาน โดยผลสัมฤทธิ์จะมีความหมายเท่ากับ ผลผลิตและผลลัพธ์ โดยในที่นี้จะพิจารณาจาก สถิติการใช้งานแต่ละระบบ การประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอน ในการดำเนินงาน และการลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิเคราะห์

การศึกษาเพื่อวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา :
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

2.3 Microsoft Office 365

2.3.1 แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365

2.3.2 ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

สุภาพ เพ็ชรเรือนทอง, 2013 ได้กล่าวไว้ในบทความเรื่อง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คืออะไร ไว้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมี ส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชนและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

ความหมาย การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

$$\text{ผลสัมฤทธิ์(Results)} = \text{ผลผลิต(Output)} + \text{ผลลัพธ์(Outcomes)}$$

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งานบริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของส่วนราชการโดยตรง

ตัวอย่างเช่น ผลผลิตของ กรมชลประทาน ได้แก่ จัดสรรน้ำให้เกษตรกร 22 ล้านไร่ หรืออาคารบรรเทาอุทกภัยที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ 10 แห่ง เป็นต้น

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นติดตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการและสาธารณชน ตัวอย่างเช่น การที่ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นผลลัพธ์ของการจัดสรรน้ำของโครงการชลประทาน และประชาชนได้รับผลกระทบจากอุทกภัยลดลง เป็นผลลัพธ์ของการก่อสร้างอาคารบรรเทาอุทกภัยแล้วเสร็จ

ส่วนราชการที่มีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าเดิมโดยใช้งบประมาณน้อยลง เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลงานทั้งทางด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

พิรุณวรรณ กิติคุณ, 2559 ได้ให้คำนิยามถึงการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สำหรับระบบราชการไว้ว่า การบริหารราชการมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ โดยการใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า จากเป้าหมายดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งการพัฒนาระบบราชการสามารถกระทำได้หลายด้าน เช่น ด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ด้านการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านการปรับรื้อระบบการเงินและการงบประมาณ ด้านการสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ ด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และ ค่านิยม ด้านการเสริมสร้างราชการให้ทันสมัย และด้านการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวถึงด้านการพัฒนาระบบราชการโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน วิธีการหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานคือ การนำ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้ โดยการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของรัฐบาล รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัด ผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและสามารถประเมินผลได้ในทุกระดับตั้งแต่ระดับองค์การลงไปจนถึงระดับ ตัวบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนแต่ละส่วนราชการต้องมีการรายงานผลสัมฤทธิ์รายปีเพื่อเผยแพร่ ต่อประชาชน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ภาษีของประชาชนและงบประมาณแผ่นดิน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เกิดมาจากแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ให้ความสำคัญต่อความประหยัด (Economy) คือการใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการ ผลิตอย่างเหมาะสมและมีความคุ้มค่ามากที่สุด ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การปฏิบัติงานให้ได้ ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

คือการปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (เมธินี จิตติขานนท์, ม.ป.ป.) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารที่ถูกรับมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการบริหารราชการจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อ ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการทำงาน และอาศัยกฎระเบียบที่เคร่งครัดเป็นเครื่องมือในการ ดำเนินงาน มาเป็นการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับ วัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งในแง่ของ ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนา คุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ โดยจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย ตัวชี้วัดเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวโดยสรุปการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์คือ การบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผล การปฏิบัติงานหรือผลสัมฤทธิ์เป็นหลักนั่นเอง การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงต้องมีการกำหนด ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัด ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชน ดังนั้น การสร้างกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานราชการโดยมีแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานราชการ มากำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักจึงเป็นสิ่งจำเป็น และเพื่อช่วยให้มี การพิจารณาองค์กร จากทุกมุมมองอย่างครบถ้วน และป้องกันความเบี่ยงเบนซึ่งกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงานราชการสามารถพิจารณาจากมุมมอง จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ เป็นการพิจารณาความสำคัญของการประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร ความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้ ความสามารถในการให้บริการเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา รวมถึงการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. ด้านประสิทธิผล เป็นการพิจารณาย้อนกลับไปทีโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน ทรัพยากรบุคคล ความสามารถหลักขององค์กร วัฒนธรรม และค่านิยม ความรู้ความสามารถของ บุคลากร ทักษะ จริยธรรม ขวัญกำลังใจ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการพิจารณาหน่วยงานราชการในมุมมองของประชาชนซึ่งเป็น ผู้รับบริการและสาธารณชนทั่วไปที่อยู่ในสภาวะแวดล้อมภายนอกหน่วยงานราชการ เช่น เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รัฐบาล หน่วยงานราชการอื่น ๆ รัฐวิสาหกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เป็นต้น
4. ด้านการพัฒนาองค์กร เป็นการพิจารณาความสามารถของหน่วยงานราชการต่อความเปลี่ยนแปลง โดยเป็นการมองไปในอนาคตว่าองค์กรควรริเริ่มสร้างสรรค์อย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งกว่าเดิม เช่น การพัฒนาระบบงาน การสร้างเครือข่าย ระบบการตรวจค้น ข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง เป็นต้น

Phrakosit Kongtan, 2558 ได้ให้คำนิยามของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไว้ว่าการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators : KPIs) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร สมาชิกขององค์กร และตลอดถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร การบริหารงานของภาครัฐในอดีตจะเน้นที่การบริหารปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่รัฐจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เงิน คน วัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานตามกฎระเบียบ และความถูกต้องตามกฎหมาย และมาตรฐาน แต่การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ของงาน โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการ / งาน เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรให้สอดคล้องเป็นไปในทางเดียวกับการกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการทำงานหลัก (Key Performance Indicators - KPI) ไว้อย่างชัดเจน เป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร การวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวบ่งชี้วัดดังกล่าว การยืดหยุ่นทางการบริหารและสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารระดับล่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ค่าตอบแทนตามผลงาน ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากองค์กรของรัฐได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยหลักพื้นฐานที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จคือ การมีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบข้อมูลตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน หรือระบบการเงินและบัญชีที่สามารถให้ข้อมูลแยกรายโครงการเพื่อให้ทราบต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงาน การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้บริหารทุกระดับตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) จึงเป็นการบริหารเพื่อการจัดหาให้ได้ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) เน้นใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ๆ 4 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไรอย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์ เพื่อทำการ

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร (SWOT Analysis) และให้ได้มาซึ่งเป้าประสงค์สุดท้ายที่ต้องการขององค์กรหรือวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน(Key Performance Indicators)ในด้านต่าง ๆ

2. การกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน เมื่อผู้บริหารขององค์กรได้ทำการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานแล้ว จะเริ่มดำเนินการสำรวจเพื่อหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพในปัจจุบัน (Baseline Data) เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของตัวบ่งชี้ดังกล่าว ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้

3. การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น เพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อง ๆ ไปก็ได้

4. การให้รางวัลตอบแทน หลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการบางประการเพื่อให้มีการปรับปรุงผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยสรุปผู้ศึกษาเห็นว่า ผลสัมฤทธิ์คือผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญคือการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ผู้ศึกษาจะนำสิ่งต่าง ๆ มาวิเคราะห์โดยกำหนดให้บุคลากร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ Microsoft Office 365 และการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่นำเข้าไปผ่านกระบวนการการใช้งานระบบต่างๆ อย่างเต็มรูปแบบ จึงเห็นว่า ผลสัมฤทธิ์ของการศึกษาคั้งนี้ ควรหมายถึง สถิติการใช้งานของระบบ จำนวนประมาณการใช้กระดาษที่ลดลง ระยะเวลาการทำงานที่ลดลง ขั้นตอนและจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ลดลง เป็นต้น โดยขอสรุปคร่าว ๆ ดังนี้

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งานบริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของสำนักโดยตรง ตัวอย่างของในที่นี้เช่น ผลผลิตของการใช้ระบบ คือ จำนวนครั้งที่ใช้ระบบ จำนวนคนที่ใช้ระบบ เป็นต้น

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นติดตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ ตัวอย่างของในที่นี้ เช่น การที่นำระบบมาใช้ทำให้มีความรวดเร็วขึ้น เนื่องจากขั้นตอนลดลง ทำให้ประหยัดมากขึ้นเนื่องจากใช้กระดาษลดลง เป็นต้น

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การพิจารณาเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนการนำระบบมาใช้งานกับหลังการนำระบบมาใช้งาน โดยผลสัมฤทธิ์จะมีความหมายเท่ากับ ผลผลิตและผลลัพธ์ โดยในที่นี้จะพิจารณาจาก สถิติการใช้งานแต่ละระบบ การประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอน ในการดำเนินงาน และการลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

2.1.2 ระบบสารสนเทศ (Information system)

สุชาติ กิระนันท์, 2541 ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศ ไว้ว่า ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และ การนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมีการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูล

Laudon & Laudon, 2001 ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศไว้โดยเห็นว่าปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น และเนื่องจากการบริหารงานในองค์กรมีหลายระดับ กิจกรรมขององค์กรแต่ละประเภทอาจจะแตกต่างกัน ดังนั้นระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กรอาจแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป ถ้าพิจารณาจำแนกระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท

1. ระบบสารสนเทศสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงาน (Operational – level systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติงานพื้นฐานและงานทำรายการต่างๆ ขององค์กร เช่นใบเสร็จรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำแต่ละวัน และควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น
2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge-level systems) ระบบนี้สนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้ และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร
3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management – level systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic-level system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาว หลักการของระบบคือต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในที่องค์กรมี เช่นในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรจะผลิตสินค้าใด

สุชาดา กิระนันท์ 2541 และ Laudon & Laudon 200) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆ ไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆ

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาดา กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems)	1. Transaction Processing System – TPS
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems)	
3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems)	2. Knowledge Work -KWS and office Systems
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)	3. Management Information Systems – MIS
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)	4. Decision Support Systems – DSS
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems)	5. Executive Support System – ESS

1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems – TPS) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ ระบบประมวลผลรายการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่าง

เช่น ระบบการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูลที่จำเป็น ระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักจะอยู่ในรูปของ รายงานที่มีรายละเอียด รายงานผลเบื้องต้น

2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากรรวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้นผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems – KWS) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาก่อเกิดขึ้นได้โดยสะดวก สามารถแข่งขันได้ทั้งในด้านเวลา คุณภาพ และราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้น ตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการ ก่อนที่จะนำเข้ามาดำเนินการจริง ในธุรกิจผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของ สิ่งประดิษฐ์ ตัวแบบ รูปแบบ เป็นต้น

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อประมวลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานสรุป รายงานของสิ่งผิดปกติ

5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลักการของระบบ สร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ โดยให้ผู้ใช้โต้ตอบโดยตรงกับระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาได้ โดยอาศัยประสบการณ์ และ ความสามารถของผู้บริหารเอง ผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด แล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจ รูปแบบของผลลัพธ์ อาจจะอยู่ในรูปของ รายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนาย หรือ พยากรณ์เหตุการณ์

6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System – EIS)

เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผน ระยะยาว และเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอก กิจกรรมเป็นอย่างมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศจะมีหลายประเภท แต่องค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศทุกประเภท ก็คือต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่างตามที่ Laudon & Laudon , 2001 ได้กล่าวไว้ คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลของข้อมูล

จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศที่ผู้วิเคราะห์นำมาวิเคราะห์นั้น เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน เพื่อให้งานสำนักงานเกิดความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น รวมไปถึงอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ และบุคลากรภายในสำนักงานโดยรวม โดยระบบที่นำมาวิเคราะห์นั้นได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และฟังก์ชันการใช้งานปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ซึ่งระบบดังกล่าวสำนักได้นำมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ จึงเกิดประโยชน์และช่วยอำนวยความสะดวกทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น

2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ความเป็นมาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 เป็นต้นมาสถาบันได้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการเอกสาร ซึ่งระบบดังกล่าวทำให้งานด้านสารบรรณมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถทำการรับและส่งหนังสือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถค้นหาหนังสือราชการที่มีการส่งและรับผ่านระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) จะเป็นการทำงานตามเมนูต่าง ๆ เช่น ระบบลงทะเบียน รับส่ง เวียนและติดตามความเคลื่อนไหว ของหนังสือ พร้อมทั้งสามารถกำหนดและตรวจสอบเส้นทางเดินเรื่องได้โดยอัตโนมัติ สามารถกำหนด รูปแบบการรับส่ง ติดตามหนังสือเข้า – ออก การสืบค้นข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล สามารถรองรับการทำงานในลักษณะ การเวียนหนังสือ การส่งหนังสือออกภายนอก และส่งหนังสือออกภายใน สามารถทำการออกเลขทะเบียนรับหนังสือภายนอก เลขทะเบียนรับหนังสือภายใน เลขทะเบียนออก หนังสือภายนอก เลขทะเบียนหนังสือออกภายใน และทำการบันทึกวันที่ และเวลา ให้โดยอัตโนมัติ

อย่างไรก็ดีที่ผ่านมาการใช้งานระบบเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรับและส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานและหัวหน้าหน่วยงานเท่านั้น ในส่วนของบุคลากรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรับและส่งเอกสารนั้น ส่วนใหญ่ยังคงต้องมีการทำสำเนาเอกสารพิมพ์ส่งให้กับผู้รับผิดชอบในงานนั้น ๆ อยู่ ยังไม่ได้เป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษในงานรับและส่งเอกสารได้อย่างแท้จริง จนกระทั่งปี 2558 มีการปรับปรุงระบบฯ ใหม่มาใช้งานแทนระบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้ฝึกปฏิบัติการใช้ระบบดังกล่าว ให้กับบุคลากรของสถาบันที่มีหน้าที่รับผิดชอบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เมื่อเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2558 โดยสถาบันกำหนดปีระบบฯ เก่า เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2559 เวลา 16.30 น. และเริ่มใช้ระบบฯ ใหม่ ตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม 2559 เป็นต้นไป โดยระบบเดิมจะยังคงใช้ได้เฉพาะการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง ตั้งแต่ปี 2552 – 2558 เท่านั้น

ประกอบกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ระบบฯ ใหม่ จะเป็นการใช้งานเฉพาะผู้ปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ เท่านั้น เพื่อให้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานทั่วถึงบุคลากรทุกคน และลดปริมาณการใช้กระดาษ สถาบันจึงเห็นสมควรให้ผู้บริหารสถาบัน และบุคลากรทุกคนนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) มาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานเอกสาร ซึ่งผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก/ศูนย์ สามารถเปิดดูผังเส้นทางเดินของหนังสือ การเขียนหนังสือ การส่งหนังสือรูปแบบต่างๆ และการส่งต่อหนังสือในระบบฯ ได้ เป็นต้น จึงกำหนดให้จัดฝึกปฏิบัติการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ดังนี้

1) หัวหน้ากลุ่มงาน เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 ชั้น 9 อาคารสยามบรมราชกุมารี โดยแบ่งการฝึกปฏิบัติเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม 1 เวลา 9.30 – 11.00 น. และกลุ่ม 2 เวลา 13.30 – 15.00 น.

2) หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ/สำนัก ผู้อำนวยการกอง (สำนักงานอธิการบดี) เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 9.30 – 11.00 น. ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 ชั้น 10 อาคารสยามบรมราชกุมารี

3) คณบดี/รอง ผู้อำนวยการสำนัก/รอง และผู้อำนวยการศูนย์/รอง เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2562 เวลา 13.30 – 15.00 น. ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 ชั้น 9 อาคารสยามบรมราชกุมารี

4) อธิการบดี และรองอธิการบดี เจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศไปฝึกปฏิบัติที่ห้องทำงานให้แต่ละท่านเป็นการส่วนตัว

โดยสถาบันจากที่ประชุม ทคอ. (ปัจจุบันเป็น ทคบ.) ครั้งที่ 3/2562 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2562 กำหนดให้บุคลากรทุกคนเริ่มใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 1 เมษายน 2562 เป็นต้นไป โดยให้ดำเนินการบริหารจัดการเอกสารผ่านระบบฯ ในการการรับ-ส่ง

หนังสือ การเสนอหนังสือ การเขียนหนังสือ และการเขียนหนังสือ เป็นต้น เพื่อเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ

2.3 Microsoft Office 365

ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เพราะเป็นชุดโปรแกรมที่ใช้สำหรับการทำงานในสำนักงานทั่วไป ไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีหลากหลายเวอร์ชัน แต่ที่ใช้งานในปัจจุบันเท่าที่เห็นจะมี ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2003, ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2007, ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2010 และ ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2013 และที่ออกใหม่คือ Office 365 Microsoft Office 365 มีความสัมพันธ์กับ Cloud เพราะ Office 365 เป็นบริการของ Microsoft ที่ทำให้เราสามารถใช้งานอีเมล และโปรแกรมในตระกูล Office ได้ โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ถือได้ว่า Office 365 คือเวอร์ชันพิเศษของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เพราะไม่ใช่โปรแกรมที่เราสามารถดาวน์โหลดมาติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ได้ แต่จะสามารถใช้งานได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเสียค่าบริการเป็นรายเดือน รายปี ซึ่งมีความเหมือนกับ Google Doc ของค่าย Google การบริการออนไลน์ลักษณะนี้ข้อมูลจะอยู่บน server ที่เราเรียกว่า Cloud โดยผู้ใช้งานไม่ต้องจัดซื้อฮาร์ดแวร์ แต่ต้องเสียค่าบริการรายเดือนเท่านั้น และสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยโปรแกรมที่มาพร้อมกับ Office 365 มีดังต่อไปนี้

1. โปรแกรมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Outlook – Email)
2. โปรแกรม Microsoft Word
3. โปรแกรม Microsoft Excel
4. โปรแกรม Microsoft PowerPoint
5. สมุดบันทึกดิจิทัล (OneNote)
6. ปฏิทินออนไลน์ (Calendar)
7. พื้นที่เก็บข้อมูลดิจิทัล (OneDrive)
8. โปรแกรม Microsoft Flow
9. โปรแกรม Microsoft Sway
10. โปรแกรม Yammer
11. และโปรแกรมอื่น ๆ อีกมากมาย

ข้อดีของการบริการ Office 365 มีดังต่อไปนี้

1. มีโปรแกรม Microsoft Office ติดตัวไปตลอดเวลา
2. มีพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ ที่ชื่อว่า OneDrive
3. ระบบอีเมลที่มีความเสถียรสูงมาก ที่ชื่อว่า Microsoft Exchange

4. โปรแกรมอัปเดตตลอดเวลา ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องติดตั้งแต่อย่างใด เพราะทุกอย่างจะทำจากส่วนกลาง
5. ลดปัญหาคอมพิวเตอร์มีปัญหา ไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดดิสก์เสีย คอมพิวเตอร์ติดไวรัส เพราะสามารถติดตั้งใหม่ได้ทันที อีเมลเก๋ๆ จะกลับมาให้อัตโนมัติ
6. รองรับการทำงานร่วมกันหลายคนในงานเดียวกัน (ไฟล์เดียวกัน) ผ่านการแชร์ไฟล์บน OneDrive
7. รองรับการใช้งานอีเมลทั้งใน Desktop PC และ Smartphone
8. รองรับการบริหารจัดการผ่าน App บน Smartphone (Admin)
9. สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงแค่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
10. มีระบบรักษาความปลอดภัยสูงมาก
11. มีระบบสำรองข้อมูลให้อัตโนมัติ
12. ได้ใช้โปรแกรมใหม่ๆ ฟรี (กรณี Microsoft มีการพัฒนาเพิ่ม)

ข้อเสียของการบริการ Office 365

1. ค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือน
2. มีข้อจำกัดในการใช้งานบ้าง เมื่อเทียบการใช้งานบนคอมพิวเตอร์ (ความสามารถบางอย่าง อาจหายไป)
3. ความเร็วในการใช้งาน อาจลดลงไปบ้าง
4. มีการอัปเดตโปรแกรมค่อนข้างบ่อย อาจทำให้ผู้ใช้งานสับสนบ้าง

2.3.1 แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365

แบบฟอร์ม หมายถึง เอกสารสำหรับการกรอกข้อมูลต่าง ๆ แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 สามารถเก็บไว้เป็นไฟล์ได้โดยตรง ไม่ต้องเสียเวลามากรอกใหม่และสามารถส่งผ่านอีเมลไปยังผู้รับหลาย ๆ คน หรือกรอกผ่านอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ได้โดยตรง Microsoft Forms เป็นบริการใหม่ของ Office 365 Education ที่อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถสร้าง แบบทดสอบ แบบสำรวจ แบบสอบถาม การลงทะเบียน และอื่นๆ ได้ง่าย เมื่อสร้างฟอร์มแล้วสามารถเชิญ บุคคลอื่นให้ตอบกลับโดยใช้เว็บเบราว์เซอร์ได้ แม้กระทั่งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ผลลัพธ์จะถูกส่งกลับให้ใช้ในการ วิเคราะห์ในรูปแบบกราฟ หรือ ข้อมูลในไฟล์ Excel

ขั้นตอนที่ 1: ลงชื่อเข้าใช้ และสร้างฟอร์มแบบสำรวจ หรือ ฟอร์มแบบทดสอบ ใหม่

ขั้นตอนที่ 2: ปรับการตั้งค่าฟอร์ม

ขั้นตอนที่ 3: สามารถส่งฟอร์มให้กับผู้อื่นได้

ขั้นตอนที่ 4: ตรวจสอบผลลัพธ์ของฟอร์ม

ประโยชน์ของแบบฟอร์มออนไลน์ สามารถนำมาใช้งานต่างๆ ได้มากมาย อาทิ แบบฟอร์มลงทะเบียนหรือ Reservation แบบฟอร์มสมัครงาน แบบฟอร์มแบบสอบถาม แบบฟอร์มสมัครสมาชิก แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ จดหมายเชิญประชุม เชิญร่วมงาน แบบฟอร์มใบสั่งของ สั่งจองสินค้า แบบฟอร์มประเมินผล แบบฟอร์มทำแบบฝึกหัด และอื่นๆ อีกมากมายที่เราจะนำไปประยุกต์ใช้ เพราะเป็นฟอร์ม ดังนั้น ถ้าเราต้องการให้ใครกรอกแบบฟอร์ม แทนที่จะเขียนบนกระดาษ ก็ให้พิมพ์ลงบนคอมพิวเตอร์ หรือนำเอาลิงค์ไปทำ QR Code และให้สแกน เพื่อทำเป็นแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้จากรายละเอียดของ Forms ข้างต้น จะเห็นได้ชัดว่า มีประโยชน์อย่างมากสำหรับการทำงาน แล ยังสามารถนำไปใช้กับแผนกต่างๆ ได้อีกไม่ว่าจะเป็นแผนกบุคคล แผนกฝึกอบรม เป็นต้น

2.3.2 ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365

ปฏิทินออนไลน์ เป็นหนึ่งในฟังก์ชันของ Microsoft Office 365 ใช้สำหรับลงกำหนดเวลาของตนเอง หรือของหน่วยงาน ซึ่งปฏิทินดังกล่าวสามารถแชร์ให้คนในกลุ่มหรือองค์กรใช้งานร่วมกันได้ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบที่เป็น admin เพื่อปรับแก้ไขปฏิทินได้ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้งานกันทั้งแบบส่วนตัว และแบบภาพรวมต่าง ๆ เช่น ปฏิทินการประชุม ปฏิทินวันลา วันหยุด หรือปฏิทินการทำงานต่าง ๆ การใช้งานนั้นง่ายดาย เนื่องจาก Microsoft Office 365 ออกแบบปฏิทิน หรือ calendar online ได้ อย่างลงตัว รูปแบบสวยงาม ง่ายและสะดวกในการใช้งานโดยการใช้งานมีรูปแบบการใช้งานต่าง ๆ ดังนี้

1. **การใช้งานและการเข้าหน้าต่างปฏิทิน** ไปที่รูปปฏิทินที่แถบซ้ายล่างเพื่อเข้าสู่หน้าต่างปฏิทิน
2. **การสร้างกำหนดการ** โดยการ กด New Appointment ที่แถบด้านบน กรอกรายละเอียดของกำหนดการ เมื่อเสร็จแล้วกด Save & Close กำหนดการจะปรากฏขึ้นบนปฏิทิน และจะมีหน้าต่างแจ้งเตือนปรากฏขึ้น เมื่อใกล้ถึงเวลาของกำหนดการต่างๆ
3. **การสร้างนัดหมาย** ทำได้โดยกด New Meeting ที่แถบด้านบน กรอกรายละเอียดของการนัดหมาย เมื่อเสร็จแล้วกด Send โดยระบบจะส่งอีเมลไปแจ้งผู้เข้าร่วมเพื่อแจ้งให้ทราบ จะปรากฏการนัดหมายขึ้นในปฏิทิน

ประโยชน์และเคล็ดลับง่ายๆ ของปฏิทินที่จะยกระดับประสิทธิภาพขององค์กร

ประโยชน์มากที่สุด คือ ด้วยเทคนิคปฏิทินที่จะช่วยให้คุณจัดระเบียบและมีสมาธิ ตั้งแต่การจัดกำหนดการบล็อกเวลา “ไม่มีการประชุม” ไปจนถึงการรวมอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อไม่ให้คุณพลาดการประชุม ศิลปะในการปรับปฏิทินให้เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ สามารถจัดการได้ด้วยเทคนิค ดังนี้

1. จัดกำหนดบล็อกเวลา “ไม่มีการประชุม” แทนที่ต้องทำงานหลายงานพร้อมกัน ให้เผื่อเวลาโดยไม่ถูกขัดจังหวะ หลายครั้งที่คนที่ทำงานหลายงานพร้อมกันมากที่สุดจะทำงานได้แย่ที่สุด
2. ตั้งเวลา ไม่อยู่ที่สำนักงาน (OOO) ระบุบล็อกเวลาบนปฏิทินเป็น “ไม่ว่าง”, “ไม่ทำงาน” หรือ “OOO” ถ้าไม่ได้ทำงานในวันใดวันหนึ่ง หรือกำลังเดินทาง
3. จัดการแบบมืออาชีพ: ถ้าคุณมีการนัดหมายหรือใช้เวลาในการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับงานเป็นประจำเมื่อคุณไม่ว่าง ให้กำหนดเวลาเป็นเวลา OOO ที่เป็นกิจวัตร เมื่อต้องการดำเนินการดังกล่าวใน Outlook เพียงแค่เปิดการประชุมที่ต้องการตั้งค่าเป็น กิจวัตร และบนแท็บการประชุม (ในกลุ่มตัวเลือก) ให้คลิก การเกิดขึ้นประจำ เลือกความถี่ที่ต้องการ ตั้งค่าตัวเลือกสำหรับความถี่แล้วคลิก ตกลง
4. เชื่อมต่อปฏิทินของคุณบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นกับทุกคน การที่ไม่ได้ใช้แล็ปท็อปและการประชุมเล็กซ้ำ ลืมเวลาและสถานที่สำหรับการประชุมครั้งถัดไป และจบด้วยการที่ต้องวุ่นวายขอโทษห้านาทีหลังจากการประชุมครั้งถัดไปเริ่มขึ้น รวมปฏิทินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อให้ไม่พลาดการประชุมทั้งหมด
5. เพิ่มเวลาระหว่างการประชุม เมื่อใดก็ตามที่เป็นไปได้ ให้จัดกำหนดเวลาเพิ่ม 10 นาที ก่อนและหลังทุกการประชุม เพื่อให้มีเวลามากพอที่จะจัดการข้อมูลของการประชุมปัจจุบัน แล้วเตรียมตัวและจัดเตรียมสำหรับการประชุมถัดไป นอกจากนี้ยังจะช่วยให้หลีกเลี่ยงความรู้สึกของ "การวิ่ง" จากการประชุมหนึ่งไปยังอีกการประชุมได้
6. จัดกำหนดเวลาพัก เมื่อทำงานเสร็จทุกอย่างแบบคนที่ต้องทำทั้งหมด เป็นเรื่องง่ายที่จะมุ่งหน้าลุยและทำงานจนเหนื่อย โดยด้านสุขภาพระบุว่า "การลุกขึ้นเพียงไม่กี่นาทีและทำให้เลือดไหลเวียน เพิ่มออกซิเจนให้กับสมองเป็นส่วนจำเป็นของวันทำงาน" จัดกำหนดเวลาพักลงในปฏิทินเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้หมดไฟในการทำงาน และเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ และให้ตัวเตือนปฏิทินช่วยรับผิดชอบ
7. ตั้งค่าตัวเตือนการเช็คอิน เมื่อวันครบกำหนดสำคัญ ให้จัดกำหนดการเช็คอินด้วยตัวเตือนสำหรับเกณฑ์มาตรฐานไปตลอดเส้นทาง ซึ่งจะหลีกเลี่ยงความเครียดในตอนท้ายของโครงการ และช่วยให้มั่นใจได้ว่าทำงานนั้นก่อนที่จะหมดเวลา รวมสมาชิกทีมบนตัวเตือนปฏิทินเพื่อกระตุ้นให้ทีมเช็คอินด้วย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิเคราะห์

การวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้กรอบแนวคิดที่ครอบคลุมระบบสารสนเทศที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศนำมาใช้งาน ได้แก่ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แบบเต็มรูปแบบ การใช้งานปฏิทินออนไลน์ การใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 โดยการวิเคราะห์เรื่องดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 2 ประการ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน โดยวิเคราะห์ว่าเมื่อได้นำระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ มาใช้งานแล้วจะส่งผลในด้านต่าง ๆ อย่างไร อาทิ ปริมาณการใช้กระดาษ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และสถิติการใช้งาน 2) เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ให้กับผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ อย่างเต็มรูปแบบแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน ต่อไป โดยผู้วิเคราะห์ได้มีวิธีการดำเนินงานโดยสรุปดังต่อไปนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

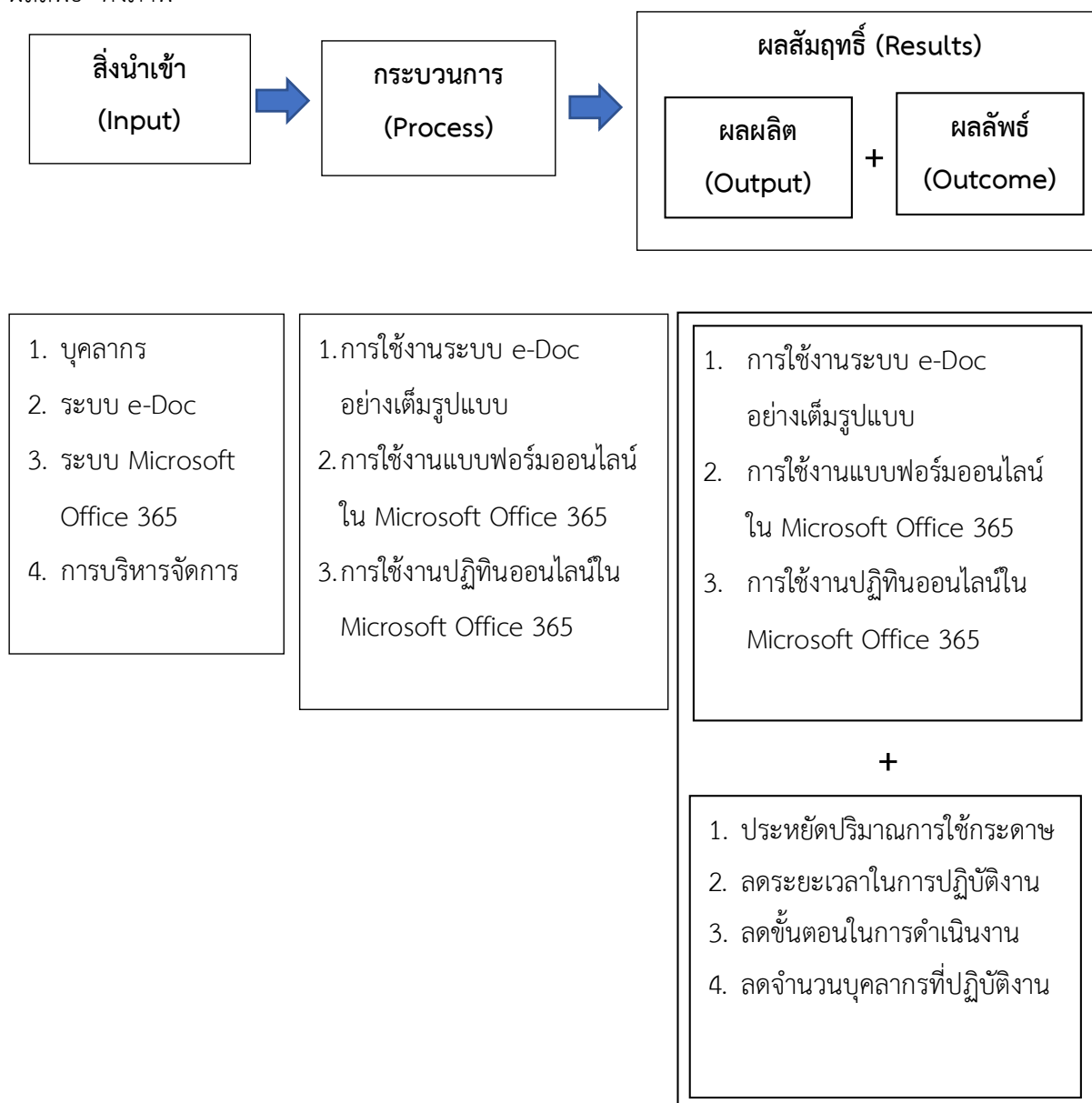
การวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในการวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์นั้นจะพิจารณาเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนการนำระบบมาใช้งานกับหลังการนำระบบมาใช้งาน โดยผลสัมฤทธิ์จะมีความหมายเท่ากับ ผลผลิตและผลลัพธ์

$$\text{ผลสัมฤทธิ์(Results)} = \text{ผลผลิต(Output)} + \text{ผลลัพธ์(Outcomes)}$$

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งานบริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของสำนักโดยตรง

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นติดตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ

ผลสัมฤทธิ์ (Results) หมายถึง การพิจารณาเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนการนำระบบมาใช้งานกับหลัง การนำระบบมาใช้งาน โดยผลสัมฤทธิ์จะมีความหมายเท่ากับ ผลผลิตและผลลัพธ์ ดังภาพ



ภาพที่ 3.1_กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน

กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด จำนวน 28 คน

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- แบบสังเกต ซึ่งเป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกระบวนการต่างๆ 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) กระบวนการในการเขียนเอกสารออนไลน์ผ่านแบบฟอร์มใน Microsoft Office 365 และกระบวนการในการใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการ ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลประเภทเอกสารโดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Document) การเขียนเอกสารออนไลน์ผ่านแบบฟอร์มใน Microsoft Office 365 และการใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การรวบรวมข้อมูลสถิติย้อนหลังจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Document) ตั้งแต่เริ่มประกาศการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Document)
3. การรวบรวมข้อมูลสถิติย้อนหลังในการใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365
4. การรวบรวมข้อมูลสถิติย้อนหลังในการใช้งานแบบฟอร์มใน Microsoft Office 365
5. การรวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงานตามกระบวนการต่างๆ

3.3.3 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล

1. การสังเกต ผู้วิเคราะห์ได้เข้าร่วมทำการทดลองใช้ระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ระบบร่วมกับบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศตามกระบวนการการทำงานของระบบ รวมทั้งสังเกตและ

ศึกษากระบวนการทั้ง 3 ระบบ ตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนจบกระบวนการ เพื่อวิเคราะห์ระยะเวลาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงทรัพยากรที่ใช้ทั้งกระบวนการ

2. การบันทึกข้อมูล ผู้วิเคราะห์ได้มีการบันทึกข้อมูล ดังนี้

2.1 ข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ รายงานงานต่างๆ ของระบบสารสนเทศ

2.2 ข้อมูลสถิติย้อนหลังจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e Document) ตั้งแต่เริ่มประกาศการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Document) อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 รวม 12 เดือน

2.3 ข้อมูลสถิติย้อนหลังในการใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 รวม 12 เดือน

2.4 ข้อมูลสถิติย้อนหลังในการใช้งานแบบฟอร์มใน Microsoft Office 365 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562- มกราคม 2563 รวม 4 เดือน เนื่องจากเพิ่งเริ่มใช้งาน

2.5 ข้อมูลผลการดำเนินงานตามกระบวนการต่างๆ ทั้ง 3 กระบวนการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศ มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

1. สถิติการใช้งาน
2. การประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ
3. การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
4. การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน
5. การลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลสถิติและผังการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยแยกออกเป็น 3 ระบบ ดังต่อไปนี้

1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ
 - สถิติการสั่งการ/มอบหมายงานภายในสำนักผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
 - สถิติการเวียนเอกสารประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

- สถิติการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
- 2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ
 - ผังแสดงผลการเปรียบเทียบของกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน **ก่อน – หลัง** การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ
- 3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการมอบหมายงาน **(เดิม)**
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการมอบหมายงาน **(ใหม่)**
 - ผังแสดงผลการเปรียบเทียบของกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการมอบหมายงาน **เดิมและใหม่**
- 4. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดทรัพยากร
 - ตารางเปรียบเทียบการลดเวลาและลดกระดาษของกระบวนการในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

2. แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติการใช้งานของระบบ
 - สถิติการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์
 - สถิติการลดกระดาษเปรียบเทียบจากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
 - สถิติการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
 - สถิติการลดขั้นตอนในการดำเนินงานจากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่

- สถิติการลดจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
- 2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ก่อนเปรียบเทียบกับหลังการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในการเวียนเอกสาร (เดิม)
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในการเวียนเอกสารโดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office (ใหม่)
- 4. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดทรัพยากร
 - ตารางเปรียบเทียบการลดเวลาและลดกระดาษของกระบวนการในการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติการใช้งานของระบบ
 - สถิติการใช้งานปฏิทินออนไลน์ ได้แก่ ปฏิทินตารางเวอร์ ปฏิทินการประชุม ปฏิทินการลา และปฏิทินการอบรมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่
 - สถิติการลดกระดาษเปรียบเทียบจากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
 - สถิติการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
 - สถิติการลดขั้นตอนในการดำเนินงานจากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
 - สถิติการลดจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ก่อนเปรียบเทียบกับหลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในการจัดการกับตารางการปฏิบัติงานของบุคลากร (เดิม)
 - ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในการจัดการกับตารางการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยใช้ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office (ใหม่)

4. วิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงผลการลดทรัพยากร
 - ตารางเปรียบเทียบการลดเวลาและลดกระดาษของกระบวนการในการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานกรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แบบฟอร์มออนไลน์และปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ได้มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้มีการจัดทำระบบตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีการปรับปรุง และมีการจัดอบรมผู้ใช้งานมาเป็นระยะ ๆ แล้ว แต่ยังคงใช้งานไม่เต็มรูปแบบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจึงต้องการเป็นหน่วยงานนำร่องในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบทั่วทั้งสำนัก โดยการเก็บสถิติและวิเคราะห์ผู้วิเคราะห์จะใช้สถิติรอบ 12 เดือน (เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563) เช่นเดียวกับปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ส่วนแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 เก็บข้อมูลจำนวน 4 เดือน ซึ่งได้มีการศึกษาและทดลองใช้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 และเริ่มใช้งานจริงจนถึงเดือนมกราคม 2563 ซึ่งในการวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์นั้นจะพิจารณาเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนการนำระบบมาใช้งานกับหลังการนำระบบมาใช้งาน โดยผลสัมฤทธิ์จะมีความหมายเท่ากับผลผลิตและผลลัพธ์

โดยการวิเคราะห์ เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศ มาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ คือ สถิติการใช้งาน การประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน และ การลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ได้นำระบบสารสนเทศจำนวน 3 ระบบมาวิเคราะห์ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แบบฟอร์มออนไลน์และปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์แยกตามระบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4.1.1 สถิติการใช้งานและการแสดงผลการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ

ตารางที่ 4.1 แสดงสถิติการสั่งการ/มอบหมายงานภายในสำนักทั้งแบบผ่านระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน

เดือน	ผ่านระบบ e-doc		ไม่ผ่านระบบ e-doc	
	จำนวนเรื่อง (ฉบับ)	ปริมาณกระดาษที่ ประหยัดได้ (แผ่น)	จำนวนเรื่อง (ฉบับ)	ปริมาณกระดาษ ที่ใช้ (แผ่น)
กุมภาพันธ์ 2562	95	754	17	70
มีนาคม	118	979	24	59
เมษายน	116	809	24	239
พฤษภาคม	125	561	10	202
มิถุนายน	131	630	22	257
กรกฎาคม	149	886	19	184
สิงหาคม	132	902	20	263
กันยายน	134	1090	29	236
ตุลาคม	147	1204	49	526
พฤศจิกายน	116	899	45	278
ธันวาคม	108	845	22	232
มกราคม 2563	93	923	25	199
รวม	1,464	10,482	306	2,745

จากตารางที่ 4.1 แสดงถึงสถิติการสั่งการ/มอบหมายงานภายในสำนักทั้งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน สามารถสรุปผลได้ว่า สำนักมีจำนวนเรื่องในการสั่งการ/มอบหมายงานภายในสำนัก ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 รวมโดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1,464 ฉบับ มีจำนวนปริมาณกระดาษที่ประหยัดได้ทั้งหมด จำนวน 10,482 แผ่น มอบหมายงาน/สั่งการแบบไม่ผ่านระบบ

จำนวน 306 ฉบับ มีจำนวนปริมาณกระดาษที่ใช้ทั้งหมด จำนวน 2,745 แผ่น ส่วนใหญ่เป็นเอกสารด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง และเอกสารสัญญาการซื้อขายต่าง ๆ

ตารางที่ 4.2 แสดงสถิติการเวียนเอกสารประชาสัมพันธ์ทั้งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน

เดือน	ผ่านระบบ e-doc		ไม่ผ่านระบบ e-doc	
	จำนวนเรื่อง (ฉบับ)	ปริมาณกระดาษที่ประหยัดได้ (แผ่น)	จำนวนเรื่อง (ฉบับ)	ปริมาณกระดาษที่ใช้ (แผ่น)
กุมภาพันธ์ 2562	17	70	1	5
มีนาคม	24	59	2	20
เมษายน	24	439	3	18
พฤษภาคม	10	202	1	6
มิถุนายน	22	257	-	-
กรกฎาคม	19	184	-	-
สิงหาคม	57	353	-	-
กันยายน	59	312	-	-
ตุลาคม	67	375	-	-
พฤศจิกายน	53	315	-	-
ธันวาคม	37	235	-	-
มกราคม 2563	45	302	-	-
รวม	610	3,931	7	49

จากตารางที่ 4.2 แสดงถึงสถิติการเวียนเอกสารประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน สามารถสรุปผลได้ว่า สำนักมีจำนวนเรื่องใน-การเวียนเอกสารประชาสัมพันธ์ภายในสำนัก ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 รวมจำนวน 610 ฉบับ มีจำนวนปริมาณกระดาษที่ประหยัดได้ทั้งหมด จำนวน 3,931 แผ่น และไม่ผ่านระบบ จำนวน 7 ฉบับ มีจำนวนปริมาณกระดาษที่ใช้ไปทั้งหมด 49 แผ่น ส่วนใหญ่เป็นเอกสารที่ต้องเวียนเพื่อลงนาม

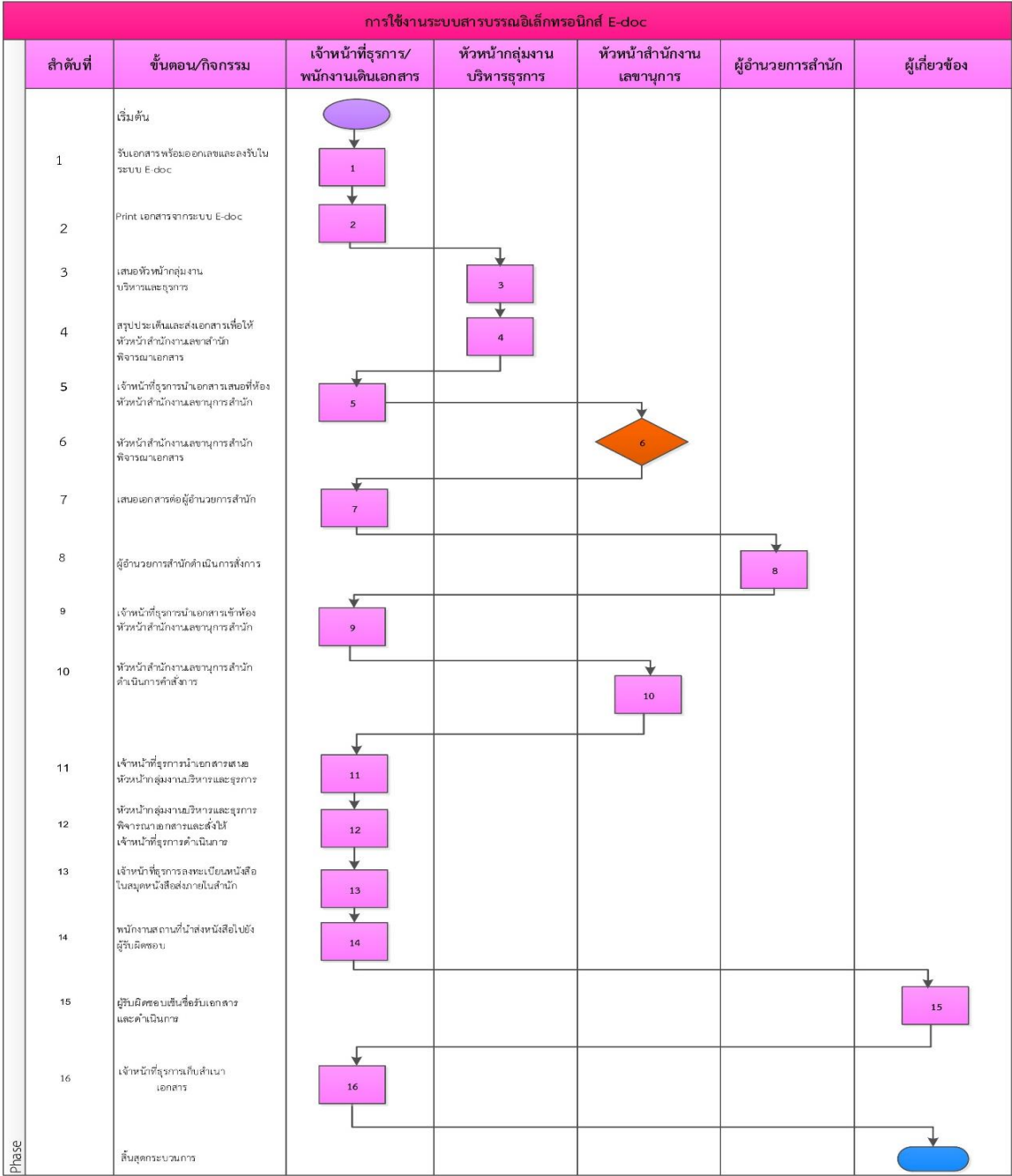
ตารางที่ 4.3 แสดงสถิติการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน

เดือน	ผ่านระบบ e-doc		ไม่ผ่านระบบ e-doc	
	จำนวนเรื่อง (ฉบับ)	ปริมาณกระดาษที่ ประหยัดได้ (แผ่น)	จำนวนเรื่อง (ฉบับ)	ปริมาณกระดาษ ที่ใช้ (แผ่น)
กุมภาพันธ์ 2562	95	754	55	87
มีนาคม	118	979	52	75
เมษายน	116	809	41	61
พฤษภาคม	125	561	35	73
มิถุนายน	131	630	32	65
กรกฎาคม	149	886	31	77
สิงหาคม	54	238	23	46
กันยายน	46	3,392	26	54
ตุลาคม	47	505	21	48
พฤศจิกายน	49	84	21	40
ธันวาคม	28	1,092	16	32
มกราคม 2563	50	178	18	38
รวม	1,008	10,108	371	696

จากตารางที่ 4.3 แสดงถึงสถิติการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และไม่ผ่านระบบ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือนสามารถสรุปผลได้ว่า สำนักมีจำนวนเรื่องในการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 รวมโดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 1,008 ฉบับ มีจำนวนปริมาณกระดาษที่ประหยัดได้ทั้งหมด จำนวน 10,108 แผ่น ส่งเอกสารไปยังหน่วยงานอื่น ๆ แบบไม่ผ่านระบบ จำนวน 371 ฉบับ มีจำนวนปริมาณกระดาษที่ใช้ไปทั้งหมด จำนวน 696 แผ่น ส่วนใหญ่เป็นเอกสารด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายต่าง ๆ

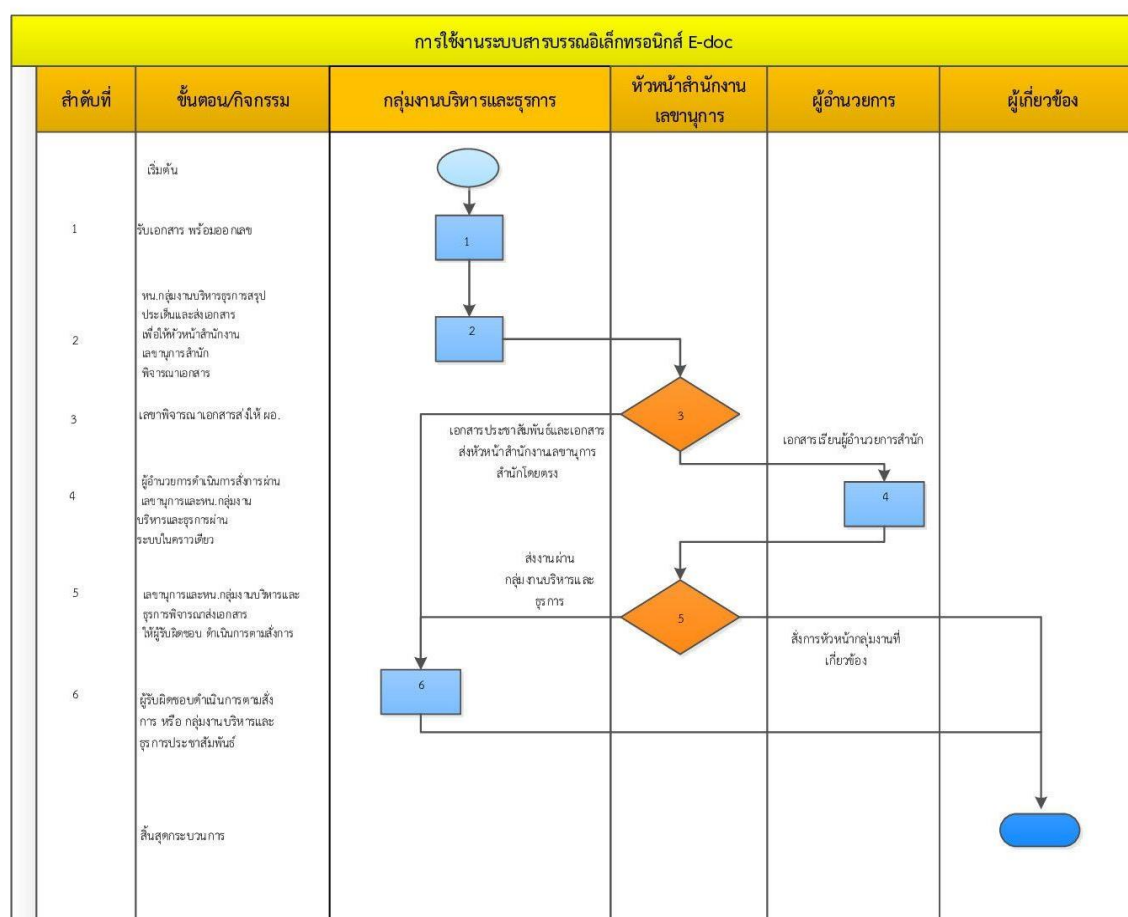
4.1.2 การแสดงผลการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน

เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้วิเคราะห์จึงได้จัดทำผังกระบวนการเพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ ปรากฏดังภาพที่ 4.1 และ 4.2 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ
จากภาพที่ 4.1. ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำระบบสาร
บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักอย่างเต็มรูปแบบ สามารถสรุปผลได้ว่า
กระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
มาใช้งานในสำนักอย่างเต็มรูปแบบ มีขั้นตอนทั้งหมด 16 ขั้นตอน



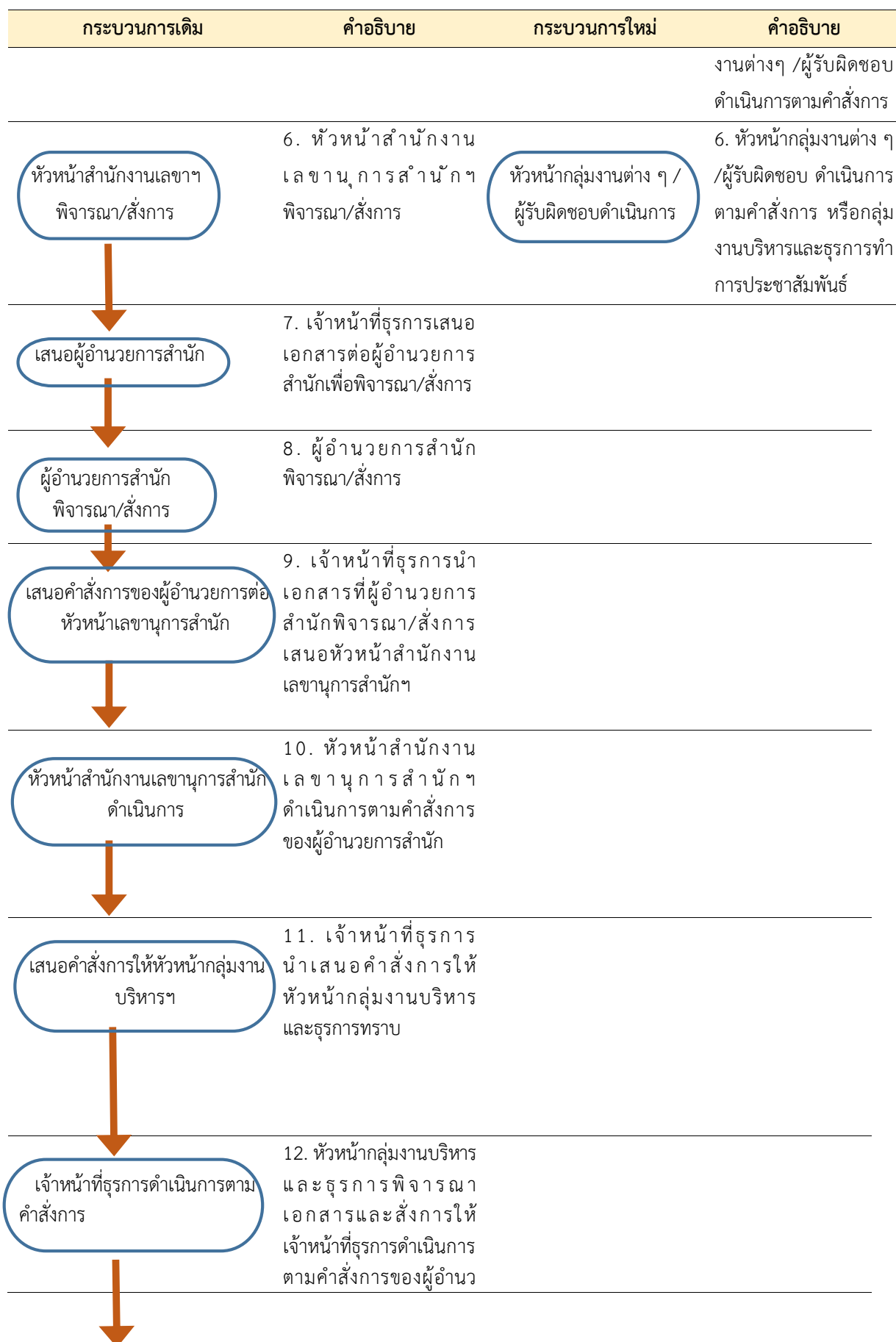
ภาพที่ 4.2 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

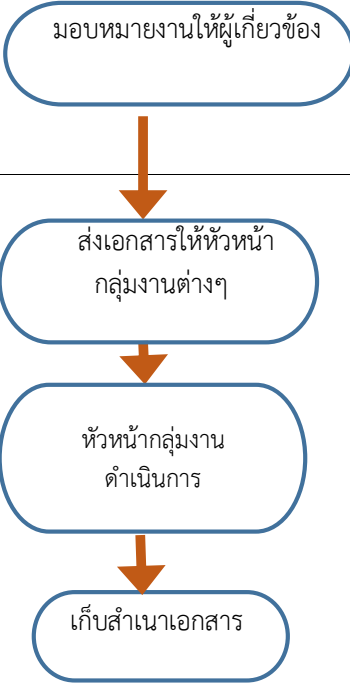
(e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ

ภาพที่ 4.2 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักอย่างเต็มรูปแบบ สามารถสรุปผลได้ว่า
กระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
มาใช้งานในสำนักอย่างเต็มรูปแบบ มีขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน

ตารางที่ 4.4 ผังแสดงผลการเปรียบเทียบของกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ก่อน – หลัง
การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยี
สารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ





กระบวนการเดิม	คำอธิบาย	กระบวนการใหม่	คำอธิบาย
	การสำนัก/หัวหน้า สำนักงานเลขานุการ		
 <pre> graph TD A([มอบหมายงานให้ผู้เกี่ยวข้อง]) --> B([ส่งเอกสารให้หัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ]) B --> C([หัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ]) C --> D([เก็บสำเนาเอกสาร]) </pre>	13. เจ้าหน้าที่ธุรการ ลงทะเบียนหนังสือในสมุด ส่งหนังสือภายในสำนักเพื่อ มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการ 14. พนักงานสถานที่นำส่ง หนังสือไปยังหัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ /ผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติงาน 15. หัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ / ผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติงานลงนาม รับเอกสารและดำเนินการต่อ 16. เจ้าหน้าที่ธุรการเก็บสำเนา เอกสาร		
รวม	16 ขั้นตอน	รวม	6 ขั้นตอน

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการเปรียบเทียบของกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ก่อน - หลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการปฏิบัติงานก่อน-หลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ มีขั้นตอนลดลงจากเดิมทั้งหมดมีจำนวน 16 ขั้นตอน ลดลงเหลือจำนวน 6 ขั้นตอน ซึ่งมีขั้นตอนที่ลดลงไปจำนวน 10 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ของขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม และต้องใช้เจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานเดินเอกสารในการเวียนเอกสารภายในสำนัก ซึ่งหากใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบแล้ว ทำให้ไม่ต้องมีการเดินส่งเอกสาร

4.1.3 การแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เพื่อแสดงกระบวนการทำงานและการลดระยะเวลาการทำงาน รวมไปถึงจำนวนกระดาษที่ลดลง ผู้วิเคราะห์จึงจัดทำผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานของกระบวนการมอบหมายงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งแบบก่อนและหลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ดังตารางที่ 4.5 และ 4.6

ตารางที่ 4.5 ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม/อบรม/สัมมนา/โครงการของหน่วยงานต่างๆ และของสถาบัน (เดิม)

กระบวนการใหม่	จำนวน กระดาษ	เวลา (นาที)	กระบวนการทำงาน
1. เจ้าหน้าที่ธุรการรับเอกสารพร้อมลงทะเบียนรับในระบบ e-Doc	-	5	
2. เจ้าหน้าที่ธุรการพิมพ์เอกสารออกจากระบบ e-Doc และประทับตราทะเบียนรับหนังสือในเอกสาร	1 (หรือมากกว่า)	15	
3. เจ้าหน้าที่ธุรการเสนอเอกสารให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการพิจารณา	-	10	
4. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการสรุปประเด็นและเสนอเอกสารให้หัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ พิจารณา	1	20	

กระบวนการใหม่	จำนวน กระดาษ	เวลา (นาที)	กระบวนการทำงาน
5. เจ้าหน้าที่ธุรการนำเอกสารที่ผ่านหัวหน้า กลุ่มงานบริหารและธุรการแล้วเสนอต่อ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ	-	10	
6. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักฯ พิจารณา/สั่งการ	-	30	
7. เจ้าหน้าที่ ธุรการเสนอเอกสารต่อ ผู้อำนวยการสำนักเพื่อพิจารณา/สั่งการ	-	5	
8. ผู้อำนวยการสำนักพิจารณา/สั่งการ	-	180	
9. เจ้าหน้าที่ธุรการนำเอกสารที่ผู้อำนวยการ พิจารณา/สั่งการเสนอหัวหน้าสำนักงาน เลขานุการสำนักฯ	-	5	
10. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักฯ ดำเนินการตามคำสั่งการของผู้อำนวยการ	-	20	
11. เจ้าหน้าที่ธุรการนำเสนอคำสั่งการให้ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการทราบ	-	10	
12. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการพิจารณา เอกสารและสั่งการให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ดำเนินการตามคำสั่งการของผู้อำนวยการ สำนัก/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ	-	15	
13. เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนหนังสือในสมุด ส่งหนังสือภายในสำนักเพื่อมอบหมายให้ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ	1	20	
14. พนักงานสถานที่นำส่งหนังสือไปยังหัวหน้า กลุ่มงานต่าง ๆ /ผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติงาน	-	60	
15. หัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ /ผู้รับผิดชอบ/ลง นามรับเอกสารและดำเนินการต่อ	1	15	
16. เจ้าหน้าที่ธุรการเก็บสำเนาเอกสาร	-	20	
รวม	4	480	



จากตารางที่ 4.5 ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม/อบรม/สัมมนา/โครงการของหน่วยงานต่างๆ และของสถาบัน (เดิม) สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม/อบรม/สัมมนา/โครงการของหน่วยงานต่างๆ และของสถาบัน (เดิม) มีขั้นตอนทั้งหมด 16 ขั้นตอน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ 470 นาที หรือคิดเป็น 8 ชั่วโมง มีการใช้กระดาษจำนวน 4 แผ่น และต้องใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน จำนวน 2-3 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ 2) เจ้าหน้าที่เดินเวียนเอกสารภายในสำนัก และ 3) เจ้าหน้าที่เดินจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

ตารางที่ 4.6 แสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานของกระบวนการมอบหมายงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ใหม่)

กระบวนการใหม่	จำนวน กระดาษ	เวลา (นาที)	กระบวนการทำงาน
1. เจ้าหน้าที่ธุรการรับเอกสารพร้อมลงทะเบียนรับในระบบ e-Doc	-	10	
2. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการสรุปประเด็นและส่งเอกสารเพื่อให้หัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ พิจารณาเอกสารผ่านทางระบบ e-Doc	-	20	
3. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ พิจารณาอาจสั่งการโดยตรงหรือเสนอผู้อำนวยการพิจารณาผ่านทางระบบ e-Doc	-	30	
4. ผู้อำนวยการสำนักพิจารณาสั่งการผ่านหัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ และหัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการ ผ่านทางระบบ e-Doc ในคราวเดียว	-	30	
5. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ และหัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการพิจารณาส่งเอกสารให้หัวหน้ากลุ่มงาน / ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งการ	-	20	
6. หัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ / ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งการ หรือกลุ่มงานบริหารและธุรการทำการประชาสัมพันธ์	-	10	
รวม	0	120	

แทนค่าสัญลักษณ์



= Operation

= Inspect



= Transport

= Storage



= Delay

จากตารางที่ 4.6 ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม/อบรม/สัมมนา/โครงการของหน่วยงานต่างๆ และของสถาบัน (ใหม่) สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม/อบรม/สัมมนา/โครงการของหน่วยงานต่างๆ และของสถาบัน (ใหม่) มีขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ 120 นาที หรือคิดเป็น 2 ชั่วโมง มีการใช้กระดาษจำนวน 0 แผ่น และใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานรับ – ส่งเอกสารเพียงคนเดียว

4.2 ผลการวิเคราะห์ของนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน

4.2.1 สถิติการใช้งานและการแสดงผลการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ

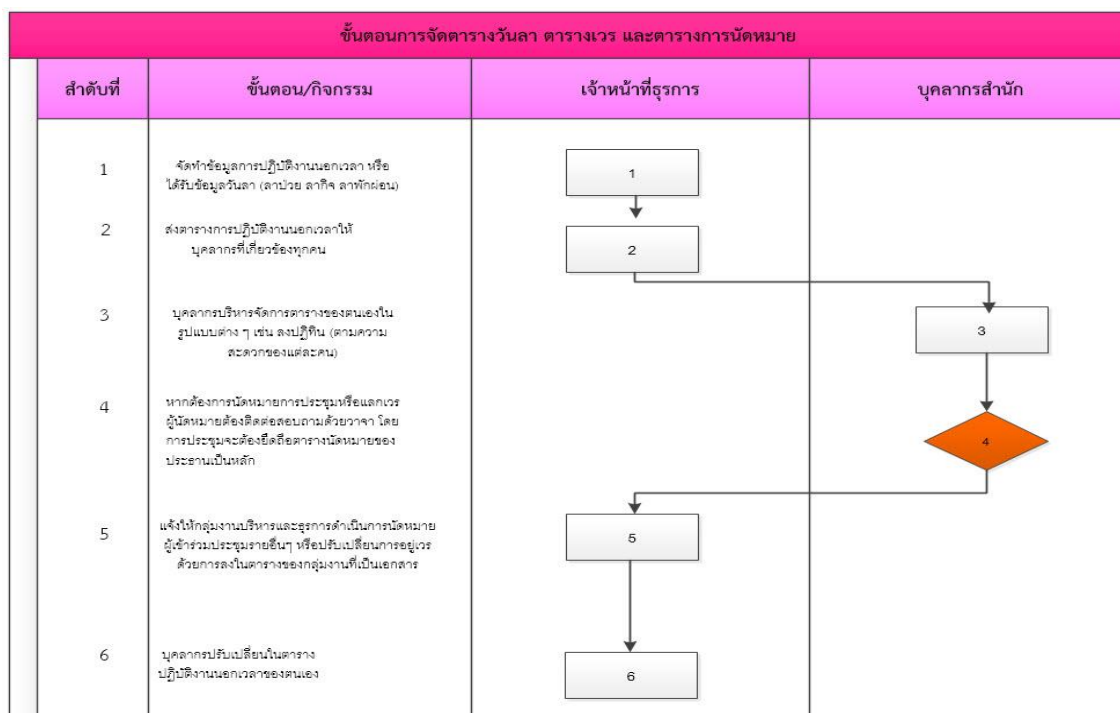
ตารางที่ 4.7 แสดงสถิติการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน

เดือน	ผ่านระบบ MS Office 365		ไม่ผ่านระบบ MS Office 365	
	จำนวนในการลงระบบ (ครั้ง)	ปริมาณกระดาษที่ประหยัดได้ (แผ่น)	จำนวนในการจัดทำ (ครั้ง)	ปริมาณกระดาษที่ใช้ไป (แผ่น)
กุมภาพันธ์ 2562	11	18	-	-
มีนาคม	18	18	-	-
เมษายน	17	18	-	-
พฤษภาคม	18	18	-	-
มิถุนายน	20	18	-	-
กรกฎาคม	19	18	-	-
สิงหาคม	20	18	-	-
กันยายน	18	18	-	-
ตุลาคม	10	18	-	-
พฤศจิกายน	15	18	-	-
ธันวาคม	14	18	-	-
มกราคม 2563	18	18	-	-
รวม	198	216	-	-

จากตารางที่ 4.7 แสดงสถิติการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ใน ส่วนของการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน สามารถสรุปผลได้ว่า สำนักมีจำนวนครั้งในการดำเนินการผ่านปฏิทินออนไลน์ Microsoft Office 365 ในส่วนของ การจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย จำนวน 198 ครั้ง โดยมี ปริมาณการใช้กระดาษที่ประหยัดได้ 216 แผ่น เป็นอย่างน้อย และไม่มีการดำเนินการโดยไม่ผ่านระบบ

4.2.2 การแสดงผลการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน

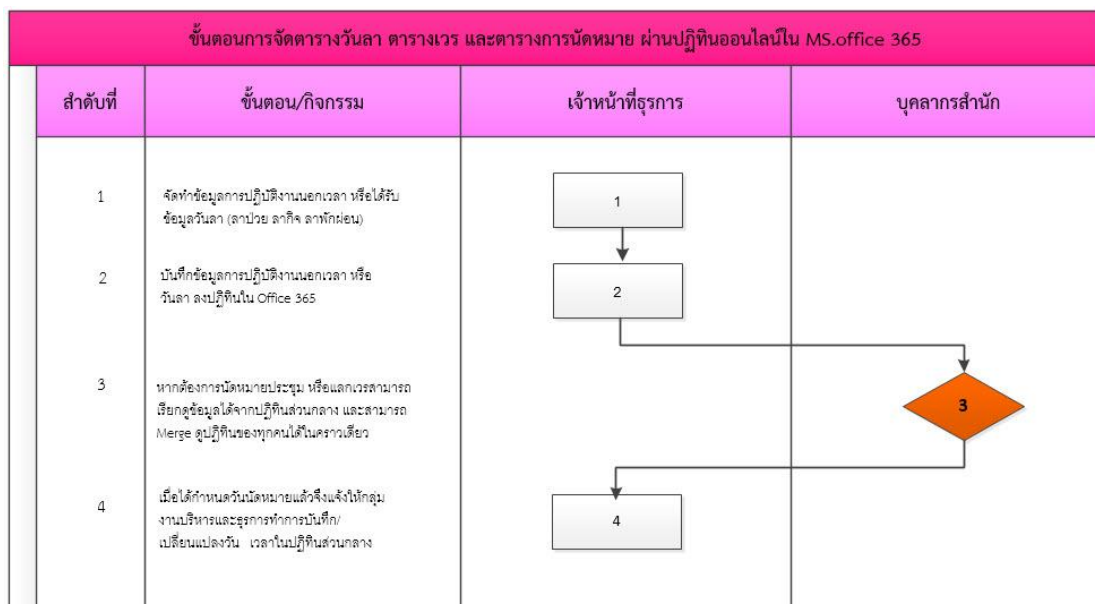
เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้วิเคราะห์จึงได้จัดทำผัง กระบวนการเพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏดังภาพที่ 4.3 และภาพที่ 4.4 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.3 ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำปฏิทินออนไลน์ใน

Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพที่ 4.3 ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำปฏิทินออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำปฏิทินออนไลน์ มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ มีขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน

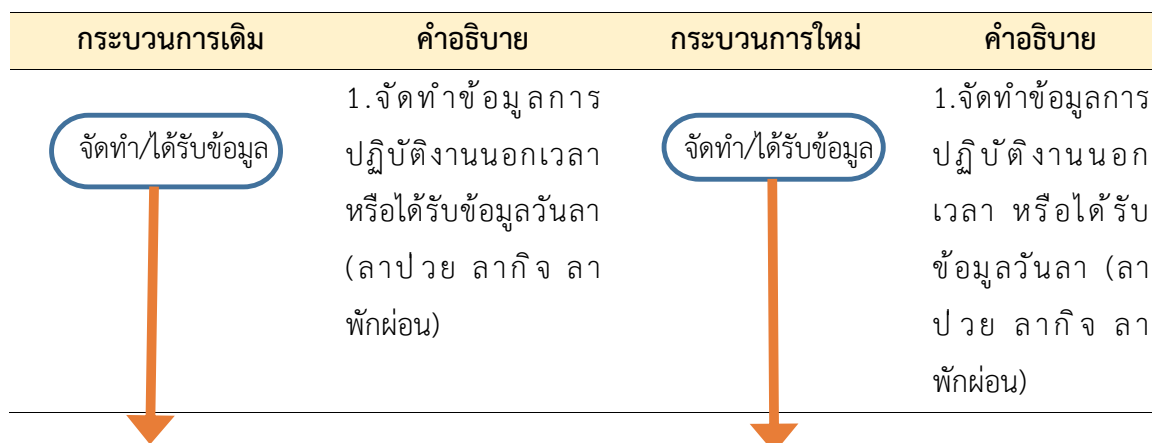


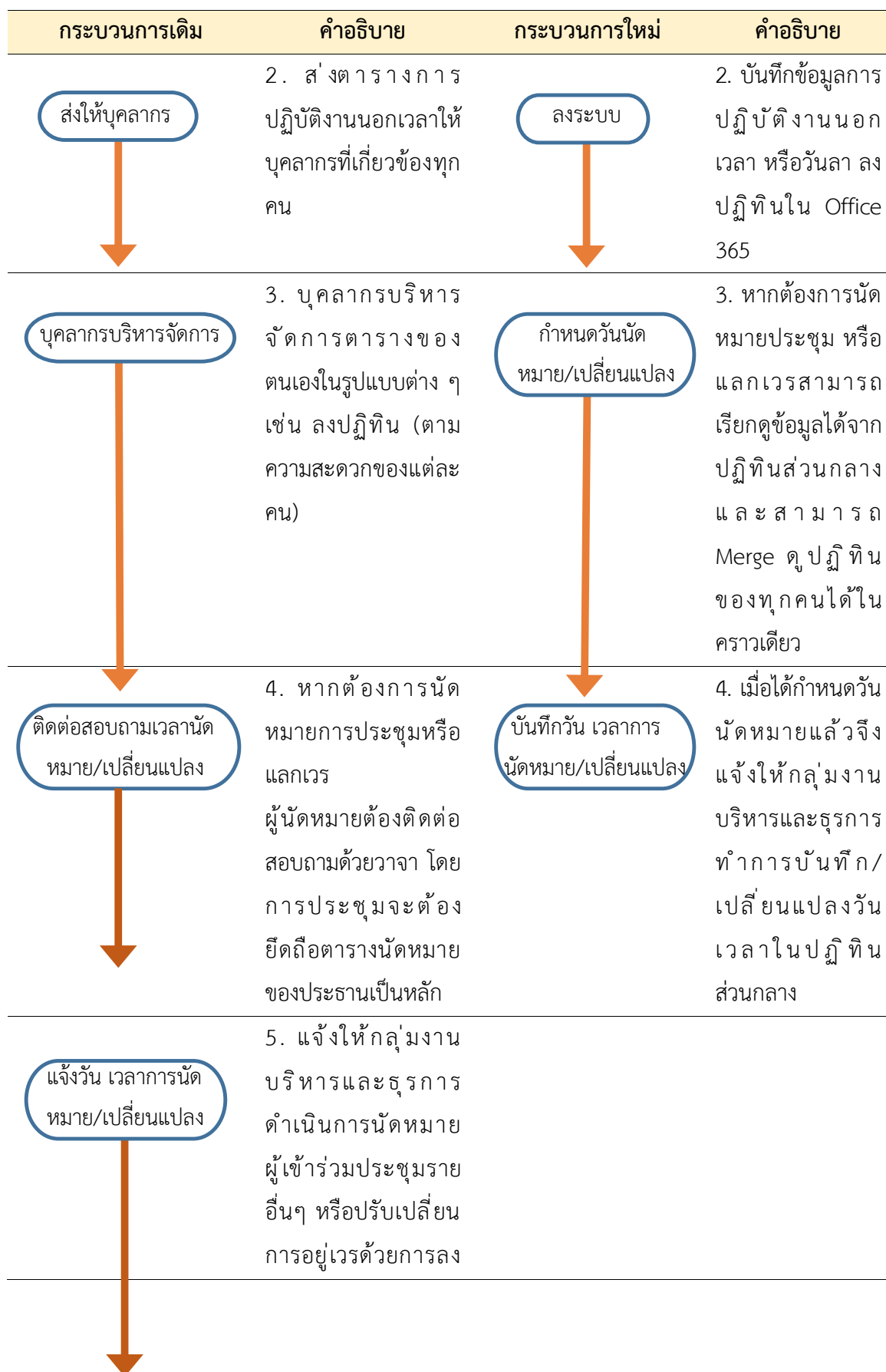
ภาพที่ 4.4 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพที่ 4.4 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ มีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอน

ตารางที่ 4.8 ผังการเปรียบเทียบขั้นตอนของกระบวนการก่อน-หลัง การนำปฏิทินออนไลน์ใน

Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของการจัดการงานวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย





กระบวนการเดิม	คำอธิบาย	กระบวนการใหม่	คำอธิบาย
	ในตารางของกลุ่มงาน ที่เป็นเอกสาร		
บันทึกการเปลี่ยนแปลง	6. บุคลากรปรับเปลี่ยน ในตารางปฏิบัติงาน นอกเวลาของตนเอง		
รวม	6 ขั้นตอน	รวม	4 ขั้นตอน

จากตารางที่ 4.8 แสดงผังการเปรียบเทียบขั้นตอนของกระบวนการก่อน-หลัง การนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการปฏิบัติงานก่อน-หลัง การนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนจากเดิมทั้งหมดมีจำนวน 6 ขั้นตอน ลดลงเหลือจำนวน 4 ขั้นตอน ซึ่งมีขั้นตอนที่ลดลงไปจำนวน 2 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม

4.2.3 การแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เพื่อแสดงกระบวนการทำงานและการลดระยะเวลาการทำงาน รวมไปถึงจำนวนกระดาษที่ลดลงผู้วิเคราะห์จึงจัดทำผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานของกระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมายทั้งก่อนและหลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ดัง

ตารางที่ 4.9 ผังกระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัด
ตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย (แบบเดิม)

ลำดับ	กระบวนการเดิม	จำนวน กระดาษ	เวลา (นาที)	กระบวนการทำงาน
1.	จัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานนอกเวลาหรือได้รับข้อมูลวันลาทุกประเภท	1	30	
2.	ส่งตารางการปฏิบัติงานนอกเวลาหรือการประชุมให้ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	17	20	
3.	บุคลากรบริหารจัดการตารางของตนเองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ลงปฏิทิน (ตามความสะดวกของแต่ละคน)	แล้วแต่บุคคล	10	
4.	หากต้องการนัดหมายการประชุมหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต้องติดต่อด้วยวาจา โดยการประชุมจะต้องยึดถือตารางนัดหมายของประธานเป็นหลัก	-	180	
5.	แจ้งให้กลุ่มงานบริหารและธุรการดำเนินการนัดหมายผู้เข้าร่วมประชุมหรือปรับเปลี่ยนการอยู่เวรด้วยการลงในตารางของกลุ่มงานที่เป็นเอกสาร	-	180	
6.	บุคลากรปรับเปลี่ยนในตารางปฏิบัติงานนอกเวลาของตนเอง	-	15	
รวม		18	435	

แทนค่าสัญลักษณ์

	= Operation		= Transport		= Delay
	= Inspect		= Storage		

จากตารางที่ 4.9 ผังแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัด
ตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย (แบบเดิม) สามารถสรุปผลได้ว่าระยะเวลาและ
จำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย

(เดิม) มีขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ 435 นาที หรือคิดเป็น 7 ชั่วโมง 25 นาที มีการใช้กระดาษจำนวน 18 แผ่น และต้องใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ 2) เจ้าหน้าที่เดินเวียนเอกสารภายในสำนัก

ตารางที่ 4.10 ผังกระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการ
จัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย (แบบใหม่)

กระบวนการใหม่	จำนวน กระดาษ	เวลา (นาที)	กระบวนการทำงาน
1. จัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานนอกเวลา หรือ ได้รับข้อมูลวันลา (ลาป่วย ลากิจ ลา พักผ่อน)	-	30	
2. บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานนอกเวลา หรือ วันลา ลงปฏิทินใน Office 365	-	10	
3. หากต้องการนัดหมายประชุม หรือแลกรว สามารถเรียกดูข้อมูลได้จากปฏิทิน ส่วนกลาง และสามารถ Merge ดูปฏิทิน ของทุกคนได้ในคราวเดียว	-	15	
4. เมื่อได้กำหนดวันนัดหมายแล้วจึงแจ้งให้ กลุ่มงานบริหารและธุรการทำการบันทึก/ เปลี่ยนแปลงวัน เวลาในปฏิทินส่วนกลาง	-	10	
รวม	0	65	รวม

แทนค่าสัญลักษณ์



= Operation

= Inspect



= Transport

= Storage



= Delay

จากตาราง 4.10 ผังกระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย (แบบใหม่) สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย (แบบใหม่) มีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอน โดยมีระยะเวลาในการ

ดำเนินการ 65 นาที หรือคิดเป็น 1 ชั่วโมง 5 นาที มีการใช้กระดาษจำนวน 0 แผ่น และใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานรับ – ส่งเอกสารเพียงคนเดียว

4.3 ผลการวิเคราะห์การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน

4.3.1 สถิติการใช้งานและการแสดงผลการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ

ตารางที่ 4.11 แสดงสถิติการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของการเวียนเอกสารเพื่อให้เห็นความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ โดยมีการจำแนกเป็นรายเดือน

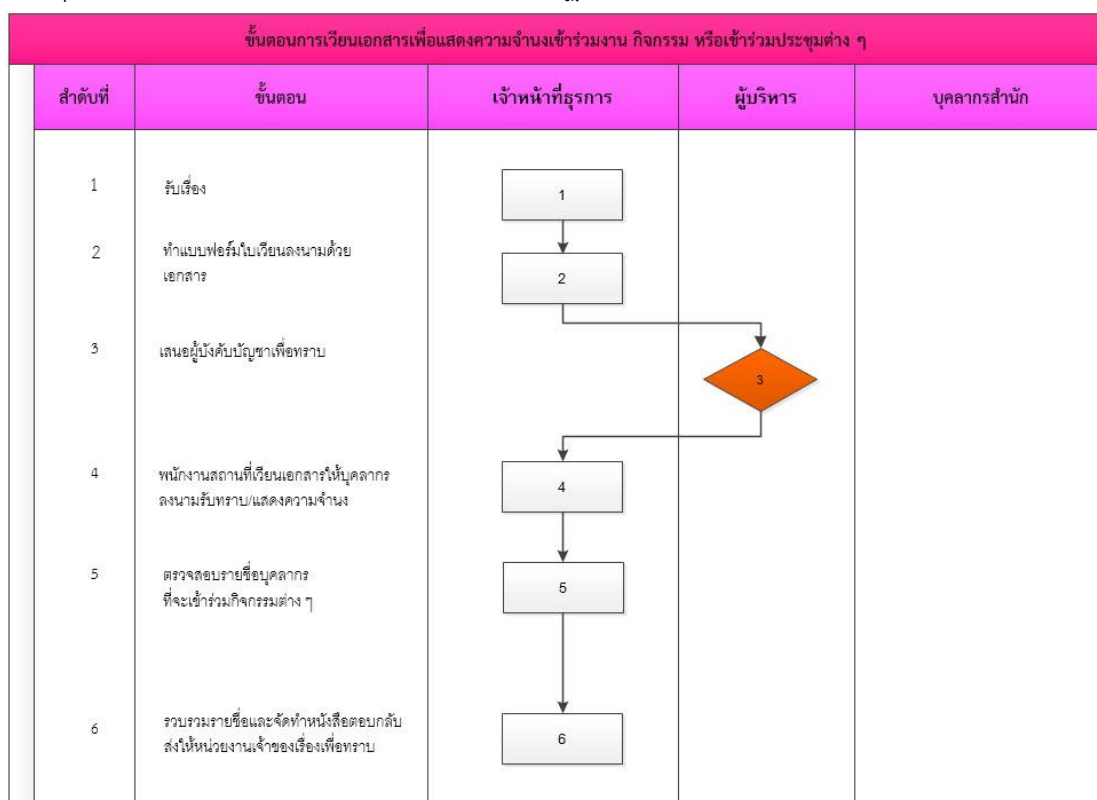
เดือน	ผ่านระบบ MS Office 365		ไม่ผ่านระบบ MS Office 365	
	จำนวนที่เวียน (ครั้ง)	ปริมาณกระดาษ ในระบบ (แผ่น)	จำนวนที่เวียน (ครั้ง)	ปริมาณกระดาษ (แผ่น)
กุมภาพันธ์ 2562	-	-	3	8
มีนาคม	-	-	5	10
เมษายน	-	-	3	18
พฤษภาคม	-	-	6	12
มิถุนายน	-	-	6	15
กรกฎาคม	-	-	7	14
สิงหาคม	-	-	5	15
กันยายน	-	-	3	9
ตุลาคม	2	6	1	4
พฤศจิกายน	3	8	-	-
ธันวาคม	4	10	-	-
มกราคม 2563	4	13	1	2
รวม	13	37	40	107

จากตารางที่ 4.11 แสดงสถิติการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ โดยมีการจำแนกเป็นราย

เดือน สามารถสรุปผลได้ว่า สำนักมีจำนวนครั้งในการดำเนินการผ่านปฏิทินออนไลน์ Microsoft Office 365 ในส่วนของ การจัดตารางวันลา ตารางเวรและตารางการนัดหมาย จำนวน 13 ครั้ง โดยสามารถประหยัดปริมาณการใช้กระดาษได้ 37 แผ่น และมีการดำเนินการเรื่องดังกล่าวโดยไม่ผ่านระบบจำนวน 40 ครั้ง ใช้กระดาษ จำนวน 107 แผ่น ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักเริ่มการใช้งานปฏิทินออนไลน์ในเดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 รวมทั้งสิ้น 4 เดือน จึงทำให้สถิติการใช้งานจึงยังเป็นจำนวนไม่มาก แต่จากการใช้งานทำให้ทราบว่า เกิดความรวดเร็ว ลดระยะเวลา และทำให้ไม่ต้องใช้กระดาษในการใช้งานดังกล่าว

4.3.2 การแสดงผลการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน

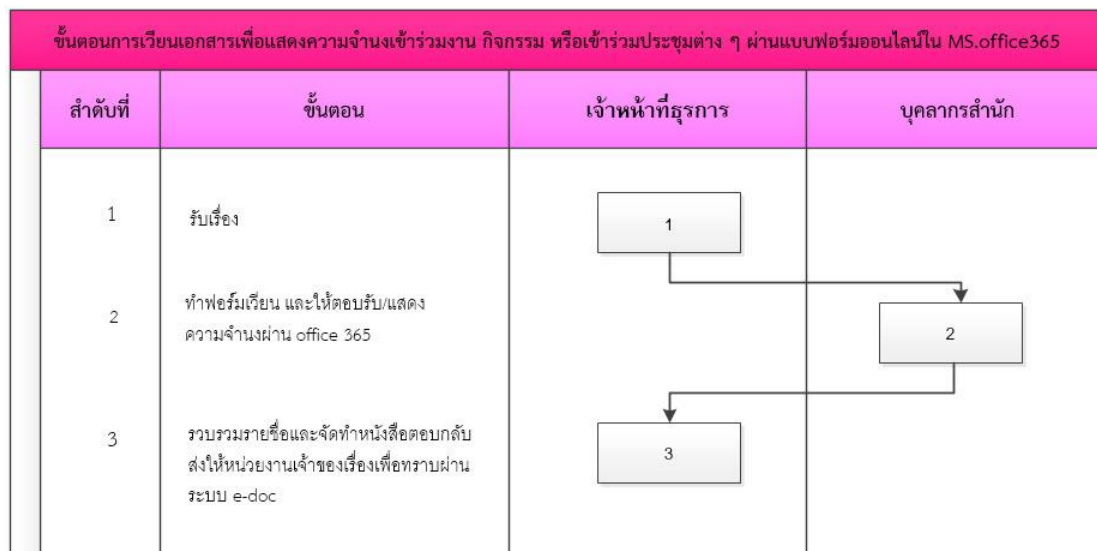
เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้วิเคราะห์จึงได้จัดทำผังกระบวนการเพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏดังภาพที่ 4.5 และภาพที่ 4.6 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.5 ผังแสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน

Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพที่ 4.5 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่างๆ ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการนำแบบฟอร์มออนไลน์ มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน



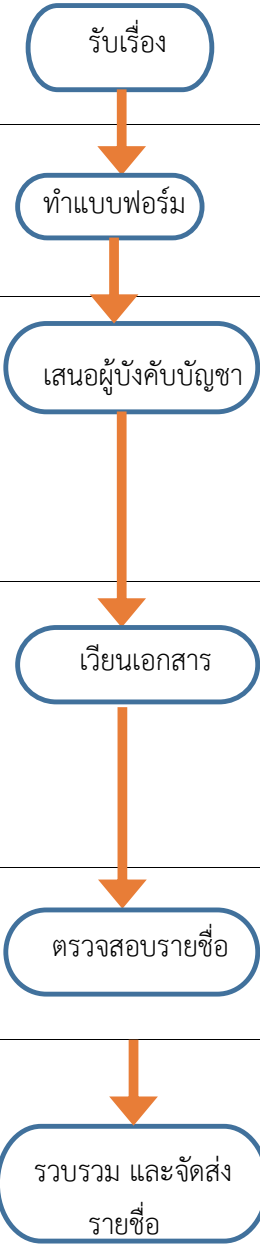
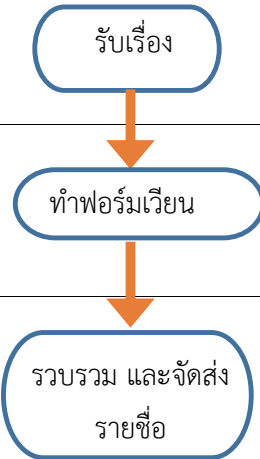
ภาพที่ 4.6 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน

Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพที่ 4.6 แสดงกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่างๆ ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนทั้งหมด 3 ขั้นตอน

ตารางที่ 4.12 ผังการเปรียบเทียบขั้นตอนของกระบวนการก่อน-หลัง การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน

Microsoft Office 365 มาใช้งานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ

กระบวนการเดิม	คำอธิบาย	กระบวนการใหม่	คำอธิบาย
	1. รับเรื่อง 2. ทำแบบฟอร์มใบเวียนลงนามด้วยเอกสาร 3. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ 4. พนักงานสถานที่เวียนเอกสารให้บุคลากรลงนามรับทราบ/แสดงความจำนง 5. ตรวจสอบรายชื่อบุคลากรที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ 6. รวบรวมรายชื่อและจัดทำหนังสือตอบกลับส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อทราบ		1. รับเรื่อง 2. ทำฟอร์มเวียน และให้ตอบรับ/แสดงความจำนงผ่าน office 365 3. รวบรวมรายชื่อและจัดทำหนังสือตอบกลับส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อทราบผ่านระบบ e-doc
รวม	6 ขั้นตอน	รวม	3 ขั้นตอน

ตารางที่ 4.12 แสดงผังการเปรียบเทียบขั้นตอนของกระบวนการก่อน-หลัง การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ในส่วนของแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการปฏิบัติงานก่อน-หลัง การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนจากเดิมทั้งหมด

มีจำนวน 6 ขั้นตอน ลดลงเหลือจำนวน 3 ขั้นตอน ซึ่งมีขั้นตอนที่ลดลงไปจำนวน 3 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 50 ของขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม

4.3.3 การแสดงผลการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เพื่อแสดงกระบวนการทำงานและการลดระยะเวลาการทำงาน รวมไปถึงจำนวนกระดาษที่ลดลง ผู้วิเคราะห์จึงจัดทำผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ ของกระบวนการเพื่อแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในทั้งก่อนและหลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน ดังตารางที่ 4.13 และ 4.14

ตารางที่ 4.13 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ (แบบเดิม)

ลำดับ	กระบวนการเดิม	จำนวน กระดาษ	เวลา (นาที)	กระบวนการทำงาน
1.	รับเรื่อง	-	5	
2.	ทำแบบฟอร์มใบเวียนลงนามด้วย เอกสาร	2	20	
3.	เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ	-	10	
4.	พนักงานสถานที่เวียนเอกสารให้ บุคลากรลงนามรับทราบ/แสดงความ จำนง	-	180	
5.	ตรวจสอบรายชื่อบุคลากรที่ประสงค์ จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ	-	10	
6.	รวบรวม/จัดทำหนังสือตอบกลับส่งให้ หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อทราบ	3	30	
รวม		5	255	
แทนค่าสัญลักษณ์ = Operation = Transport = Delay				

□ = Inspect ▽ = Storage

จากตารางที่ 4.13 ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ และของสถาบัน (เดิม) สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม/อบรม/สัมมนา/โครงการของหน่วยงานต่างๆ และของสถาบัน (เดิม) มีขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ 255 นาที หรือคิดเป็น 4 ชั่วโมง 25 นาที มีการใช้กระดาษจำนวน 5 แผ่น และต้องใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน จำนวน 2-3 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ 2) เจ้าหน้าที่เดินเวียนเอกสารภายในสำนัก และ 3) เจ้าหน้าที่เดินจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

ตารางที่ 4.14 ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ (แบบใหม่)

ลำดับ	กระบวนการใหม่	จำนวน กระดาษ	เวลา (นาที)	กระบวนการทำงาน
1.	รับเรื่อง	-	5	● → □ ▽
2.	ทำแบบฟอร์มใบเวียนและให้ตอบรับ/ แสดงความจำนงผ่าน MS office 365	-	10	● → □ ▽
3.	รวบรวมรายชื่อและจัดส่งไปให้ หน่วยงานเจ้าของเรื่องผ่านระบบ e-doc	-	10	○ → □ ■ ▽
รวม		0	25	
แทนค่าสัญลักษณ์ ○ = Operation → = Transport □ = Delay □ = Inspect ▽ = Storage				

จากตารางที่ 4.3.2.2 ผังแสดงกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ (ใหม่) สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ (ใหม่) มีขั้นตอนทั้งหมด 3 ขั้นตอน โดยมีระยะเวลาในการ

ดำเนินการ 25 นาที โดยไม่มีการใช้กระดาษ และใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานเพียง 1 คน คือ
เจ้าหน้าที่ธุรการ

บทที่ 5

สรุป วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์เรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ประกอบด้วย 2 ประการ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน โดยวิเคราะห์ว่าเมื่อได้นำระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ อันได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานปฏิทินออนไลน์และการทำงานแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานแล้วจะส่งผลในด้านต่าง ๆ อย่างไร อาทิ ด้านผลผลิต คือ สถิติการใช้งานของทั้ง 3 ระบบ ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ การลดปริมาณการใช้กระดาษ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนในการดำเนินงานและการลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน 2) เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ให้กับผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ อย่างเต็มรูปแบบแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน

โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้การสังเกต และบันทึกข้อมูลเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาและวิพากษ์ผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและสามารถสรุปผลการศึกษาจากสถิติ แผนผังขั้นตอนการใช้งานระบบสารสนเทศ และแผนผังกระบวนการแสดงระยะเวลาและจำนวนกระดาษที่ใช้ของทั้ง 3 ระบบ โดยได้แยกผลการวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์ตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1.1 ด้านสถิติการใช้งาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ผลการศึกษพบว่า ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 (รวม 12 เดือน) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนเรื่องในการสั่งการ/มอบหมายงานภายในสำนัก รวมจำนวน 1,464 ฉบับ โดยสามารถประหยัดจำนวนปริมาณการใช้กระดาษทั้งหมด จำนวน 10,482 แผ่น มีจำนวนเรื่องในการเวียนเอกสารประชาสัมพันธ์ภายในสำนัก รวมจำนวน 610 ฉบับ โดยสามารถประหยัดจำนวนการใช้กระดาษทั้งหมด จำนวน

3,931 แผ่น มีจำนวนเรื่องในการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน รวมจำนวน 1,008 ฉบับ โดยมีจำนวนการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษทั้งหมด จำนวน 10,108 แผ่น

ซึ่งปริมาณกระดาษทั้งหมดหากต้องทำการพิมพ์ทั้ง 3 เรื่อง มีจำนวนทั้งสิ้น 24,521 แผ่น เป็นจำนวนกระดาษ 49.02 ริม คิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 5,300 บาท

นอกจากนี้ยังมีส่วนที่ยังไม่ได้ดำเนินการผ่านระบบเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นเรื่องทางด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ อีกจำนวนรวมของทั้ง 3 เรื่อง มีจำนวนการใช้กระดาษไปทั้งสิ้น 3,490 แผ่น คิดเป็น 6.98 ริม คิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 747 บาท โดยจะจากการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่าเรื่องที่สามารลดจำนวนการใช้กระดาษจากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานมากที่สุดคือเรื่องการประชุมสัมมนา โดยมีการใช้กระดาษในรอบ 12 เดือน ไปเพียง 49 แผ่น

ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เดือนมกราคม 2563 (รวม 12 เดือน) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้งานปฏิทินออนไลน์ จำนวน 198 ครั้ง โดยสามารถประหยัดปริมาณการใช้กระดาษไป 216 แผ่น และเนื่องจากสำนักใช้ปฏิทินออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ จึงทำให้ไม่มีการจัดทำปฏิทินในรูปแบบอื่นซึ่งส่งผลให้ไม่มีการใช้กระดาษในการดำเนินการจัดทำตารางเวร ตารางวันลา ตารางการเข้าร่วมกิจกรรม ประชุม หรือตารางการนัดหมายในรูปแบบของการใช้กระดาษเลย

แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม – เดือนมกราคม 2563 (รวม 4 เดือน) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมหรือเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ รวมจำนวน 13 ครั้ง โดยมีจำนวนปริมาณกระดาษในระบบทั้งหมด จำนวน 37 แผ่น ไม่ผ่านระบบจำนวน 40 ครั้ง โดยมีนวนปริมาณกระดาษทั้งหมด จำนวน 107 แผ่น ซึ่งสำนักได้นำระบบแบบฟอร์มออนไลน์มาใช้งานได้เพียง 4 เดือน

5.1.2 การลดการใช้กระดาษต่อกระบวนการ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงปริมาณการใช้กระดาษตามขั้นตอนปฏิบัติงานของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบทั้งแบบเดิมและใหม่ในส่วนของรับส่งและมอบหมายงาน สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงปริมาณการใช้กระดาษตามขั้นตอนปฏิบัติงานสามารถลดการใช้งานกระดาษลง 4 แผ่น ต่อครั้งในการมอบหมายหรือสั่งงาน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเอกสารที่แนบมากับการมอบหมายหรือสั่งการ

ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงปริมาณการใช้กระดาษตามขั้นตอนปฏิบัติงานของการใช้งานปฏิทิน

ออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ในส่วนของการจัดตารางเวร ตารางวันลาและตารางการนัดหมาย ทั้งแบบเดิมและใหม่ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงปริมาณการใช้กระดาษตามขั้นตอนปฏิบัติงานสามารถลดการใช้งานกระดาษลง 18 แผ่น ต่อครั้ง

แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงปริมาณการใช้กระดาษตามขั้นตอนปฏิบัติงานของการนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ทั้งแบบเดิมและใหม่ในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมกิจกรรม ร่วมงานและร่วมประชุมต่าง ๆ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงปริมาณการใช้กระดาษตามขั้นตอนปฏิบัติงานสามารถลดการใช้งานกระดาษลง 5 แผ่น ต่อครั้ง

5.1.3 การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบทั้งแบบเดิมและใหม่ในส่วนของการรับส่งและมอบหมายงาน สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงาน มีการใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากเดิม 480 นาที คงเหลือระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกระบวนการใหม่เพียง 120 นาที ซึ่งทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลงไป 360 นาที คิดเป็นร้อยละ 75 ของระยะเวลาในการปฏิบัติงานเดิม และใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน จากเดิมจำนวน 2-3 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ 2) เจ้าหน้าที่เดินเวียนเอกสารภายในสำนัก และ 3) เจ้าหน้าที่เดินจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการใหม่ใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานรับ - ส่งเอกสารเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 33.33 - ของจำนวนบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานในกระบวนการเดิม และมีการใช้กระดาษจากเดิมมีจำนวน 4 แผ่น ลดลงจากเดิม 4 แผ่น เป็นจำนวน 0 แผ่น ลดจำนวนการใช้กระดาษ คิดเป็นร้อยละ 100 ของการใช้กระดาษในการกระบวนการเดิม

ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการจัดตารางเวร ตารางวันลา และตารางการนัดหมายของสถาบันเดิมและใหม่ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการจัดตารางเวร ตารางวันลา และตารางการนัดหมายของสถาบันมีการใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากเดิม 435 นาที คงเหลือระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกระบวนการใหม่เพียง 65 นาที ซึ่งทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลงไป 370 นาที คิดเป็นร้อยละ 85.05 ของระยะเวลาในการปฏิบัติงานเดิม และใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน จากเดิมจำนวน 2-3 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ 2) เจ้าหน้าที่เดินเวียนเอกสารภายในสำนัก และ 3) เจ้าหน้าที่ต้นเรื่องในการประสานงานการประชุม ในกระบวนการใหม่ใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน

รับ - ส่งเอกสารเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 33.33 - ของจำนวนบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานในกระบวนการเดิม และมีการใช้กระดาษจากเดิมมีจำนวน 18 แผ่น ลดลงจากเดิม 18 แผ่น เป็นจำนวน 0 แผ่น ลดจำนวนการใช้กระดาษ คิดเป็นร้อยละ 100 ของการใช้กระดาษในการกระบวนการเดิม

แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมและการเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ ของสถาบันเดิมและใหม่ สามารถสรุปผลได้ว่า ขั้นตอนปฏิบัติงานในส่วนของการแสดงความจำนงเข้าร่วมงาน กิจกรรมและการเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ ของสถาบันมีการใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากเดิม 255 นาที คงเหลือระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกระบวนการใหม่เพียง 25 นาที ซึ่งทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลงไป 230 นาที คิดเป็นร้อยละ 90.19 ของระยะเวลาในการปฏิบัติงานเดิม และใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน จากเดิมจำนวน 2-3 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ 2) เจ้าหน้าที่เดินเวียนเอกสารภายในสำนัก และ 3) เจ้าหน้าที่เดินจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการใหม่ใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานรับ - ส่งเอกสารเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 33.33 - ของจำนวนบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานในกระบวนการเดิม และมีการใช้กระดาษจากเดิมมีจำนวน 5 แผ่น ลดลงจากเดิม 5 แผ่น เป็นจำนวน 0 แผ่น ลดจำนวนการใช้กระดาษ คิดเป็นร้อยละ 100 ของการใช้กระดาษในการกระบวนการเดิม

5.1.4 การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อน-หลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการปฏิบัติงานก่อน-หลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ มีขั้นตอนลดลงจากเดิมทั้งหมดมีจำนวน 16 ขั้นตอน ลดลงเหลือจำนวน 6 ขั้นตอน ซึ่งมีขั้นตอนที่ลดลงไปจำนวน 10 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ของขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม และต้องใช้เจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานเดินเอกสารในการส่งเอกสารไปยังหน่วยงานอื่น ๆ หรือส่งเอกสารภายในสำนักไปยังกลุ่มงานต่าง ๆ ซึ่งหากใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบแล้ว ทำให้ไม่ต้องการเดินส่งเอกสาร

ปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อน-หลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการปฏิบัติงานก่อน-หลังการนำปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานใน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนลดลงจากเดิมทั้งหมดมีจำนวน 6 ขั้นตอน ลดลงเหลือจำนวน 4 ขั้นตอน ซึ่งมีขั้นตอนที่ลดลงไปจำนวน 2 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม และต้องใช้เจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานเดินเอกสารในการจัดส่งเอกสารภายในสำนัก ซึ่งหากใช้ปฏิทินออนไลน์จะทำให้ไม่ต้องมีการเดินส่งเอกสาร

แบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบกระบวนการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน **ก่อน-หลัง**การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ สามารถสรุปผลได้ว่า กระบวนการปฏิบัติงาน **ก่อน-หลัง**การนำแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนลดลงจากเดิมทั้งหมดมีจำนวน 6 ขั้นตอน ลดลงเหลือจำนวน 3 ขั้นตอน ซึ่งมีขั้นตอนที่ลดลงไปจำนวน 3 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 50 ของขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม และต้องใช้เจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานเดินเอกสารในการเวียนเอกสารภายในสำนัก ซึ่งหากใช้ปฏิทินออนไลน์จะทำให้ไม่ต้องมีการเดินส่งเอกสาร

5.1.5 สรุปภาพรวมและวิพากษ์ผลสัมฤทธิ์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยผลการศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ทราบว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิต ในส่วนของสถิติการใช้งาน มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างเต็มรูปแบบทั้งในส่วนของการมอบหมายงาน การเวียนเอกสาร และการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 3,082 ฉบับ มีการใช้งานปฏิทินออนไลน์ จำนวน 198 ครั้ง มีการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ จำนวน 13 เรื่อง โดยจะเห็นได้ว่าการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เป็นจำนวนมาก เนื่องจากสำนักได้ใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ ส่วนการใช้อุปกรณ์ออนไลน์มีการใช้งานสำหรับการจัดตารางนัดหมายและตารางต่าง ๆ อย่างเต็มรูปแบบเช่น แต่ในด้านของการใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำนักเพิ่งเริ่มใช้งานอย่างเต็มรูปแบบได้เพียง 4 เดือน จึงทำให้สถิติการใช้งานยังมีจำนวนไม่มาก

2. ด้านผลลัพธ์ ในส่วนของ การประหยัดปริมาณการใช้กระดาษ สามารถสรุปได้ดังนี้ กระบวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการมีการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษลง 4 แผ่นต่อกระบวนการ และมีสถิติการประหยัดกระดาษตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – มกราคม 2563 จำนวน 24,521 แผ่น คิดเป็น 49.02 ริ่ม โดยคิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 5,300 บาท

□ กระบวนการการใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office โดยทั้งกระบวนการมีการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษลง 18 แผ่นต่อกระบวนการ และมีการลดปริมาณการใช้กระดาษลง 216 แผ่น โดยการใช้งานเป็นรูปแบบปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ แสดงเป็นปฏิทินรวมใน Microsoft Office 365 จากการใช้งานในรูปแบบดังกล่าวจึงไม่มีการใช้กระดาษเพื่อดำเนินการจัดทำตารางเวร ตารางวันลา ตารางการเข้าร่วมกิจกรรม ประชุม หรือตารางการนัดหมาย

□ กระบวนการการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ Microsoft Office 365 ทั้งกระบวนการมีการประหยัดปริมาณการใช้กระดาษลง 5 แผ่นต่อกระบวนการ และมีสถิติการประหยัดกระดาษตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – มกราคม 2563 จำนวน 37 แผ่น

จะเห็นว่าทั้ง 3 กระบวนการ มีการลดจำนวนการใช้กระดาษลงทุกกระบวนการ อาจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เช่น จำนวนแผ่นของเอกสารที่รับจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดส่งมายังสำนัก และสำนักจะต้องจัดส่งต่อไปยังบุคลากร แต่ที่เห็นได้ชัดเจน คือกระบวนการการใช้งานปฏิทินออนไลน์และการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ ซึ่งทั้ง 2 กระบวนการ เมื่อนำระบบมาใช้งานจะลดการใช้กระดาษลงร้อยละ 100

3. ด้านผลลัพธ์ ในส่วนของการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยกระบวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลง 360 นาที คิดเป็นร้อยละ 75 กระบวนการการใช้งานปฏิทินออนไลน์มีการลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลง 370 นาที คิดเป็นร้อยละ 85.05 และกระบวนการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์มีการลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลง 230 นาที คิดเป็นร้อยละ 90.19

กระบวนการทั้ง 3 กระบวนการสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลงในอัตรามากกว่าร้อยละ 75 ในทุกกระบวนการ โดยกระบวนการใช้แบบฟอร์มออนไลน์สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลงได้ถึงร้อยละ 90.19 จึงทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานปฏิบัติงาน โดยกระบวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง 10 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 62.50 กระบวนการใช้งานปฏิทินออนไลน์มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง 2 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และกระบวนการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง 3 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 50

จะเห็นว่ากระบวนการทั้ง 3 กระบวนการสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงได้ในทุกกระบวนการ โดยกระบวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลงได้มากที่สุดคือร้อยละ 62.50 ทั้งนี้ได้วิเคราะห์เฉพาะในส่วนของการรับเอกสารจาก

ภายนอกและมอบหมายงานให้บุคลากรของสำนัก ซึ่งเป็นส่วนของการปฏิบัติงานหลักของสำนักโดยตรง

5. ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงานก่อน-หลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้งานในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ การนำแบบฟอร์มออนไลน์และปฏิทินออนไลน์มาใช้งานในสำนัก ทั้ง 3 กระบวนการ จากเดิมจะต้องใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน จำนวน 2-3 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ 2) เจ้าหน้าที่เดินเวียนเอกสารภายในสำนัก และ 3) เจ้าหน้าที่เดินจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ หรือเจ้าหน้าที่ต้นเรื่องในการประสานงานการประชุม ซึ่งปัจจุบันใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของจำนวนบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานในกระบวนการเดิม

ในทั้ง 3 กระบวนการนั้น สามารถลดบุคลากรในการปฏิบัติงานลงได้จาก 3 คน เหลือเพียง 1 คน เท่านั้น และกระบวนการในการนำปฏิทินออนไลน์นั้นยังเป็นเครื่องมือหลักในการจัดสรรเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก เพื่อหาคนมาทำงานทดแทนกันของบุคลากรได้อีกด้วย โดยให้การดูตารางต่าง ๆ จากปฏิทินกลางของสำนักจึงทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว มีคนทำงานในทุกส่วนแม้ผู้รับผิดชอบหลักจะลา หรือติดงานอื่น ๆ

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยระบบสารสนเทศที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) การใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365 และการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365 ทำให้ทราบผลสัมฤทธิ์ของการนำระบบมาใช้งาน ได้แก่ ด้านผลผลิตคือสถิติการใช้งานระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ การลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ลดจำนวนการเก็บเอกสาร และลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้นำมาเปรียบเทียบให้เห็นทั้งในส่วนของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมไปถึงสถิติต่างๆ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนส่งเสริมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 ของสถาบัน ใช้ในการบริหารและกำหนดนโยบายการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิทินออนไลน์และแบบฟอร์มออนไลน์ ใน Microsoft Office 365 ของสถาบันและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนระบบสารสนเทศอื่นๆ ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้เพื่อการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงขอเสนอข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สถาบันควรกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของระบบสารสนเทศที่มีอยู่และกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบันทุกระบบอย่างต่อเนื่อง โดยผลักดันจากผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน ของคณะ สำนัก หน่วยงานต่างๆ และควรมีการติดตามผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการรายงานผลการใช้งานของหน่วยงานต่างๆ
2. สถาบันควรกำหนดนโยบายควบคุมปริมาณการใช้และการจัดซื้อกระดาษและหมึกพิมพ์ของหน่วยงานต่างๆ โดยอาจมีการจัดซื้อจากส่วนกลาง หรือมีนโยบายให้หน่วยงานรายงานผลการลดปริมาณกระดาษและหมึกพิมพ์ในแต่ละเดือน
3. สถาบันควรผลักดันและส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ อย่างจริงจัง โดยอาจตั้งเป็นตัวชี้วัดของทุกหน่วยงาน
4. สถาบันควรผลักดันให้ผู้บริหารของสถาบันในทุกระดับใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับบุคลากรของทุกระดับชั้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. กำหนดรูปแบบหรือช่องทางในการให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่างๆ เช่น Helpdesk การใช้งานระบบ เว็บไซต์รวบรวมวิธีการใช้งาน วิดีโอแนะนำการใช้งาน หรือคำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่างๆ ทราบและสามารถสอบถามได้โดยตรง
2. ควรประชาสัมพันธ์ประโยชน์และข้อดีที่ได้จากการศึกษารั้วนี้ให้หน่วยงานอื่นๆ รับทราบ เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศ
3. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของสถาบัน เช่น การจัดประกวดการลดปริมาณการใช้กระดาษ การจัดประกวดผลสัมฤทธิ์ของแต่ละหน่วยงานเมื่อนำระบบสารสนเทศแต่ละระบบมาใช้งาน เป็นต้น
4. ควรจัดทำแผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ Infographic หรือวิดีโอประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นประโยชน์ของระบบสารสนเทศของสถาบัน
5. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นหน่วยงานนำร่องในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงการใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ใน Microsoft Office 365 มาใช้งาน จึงควรให้ความรู้แก่หน่วยงานต่างๆ โดยอาจจัดให้หน่วยงานอื่นๆ มาศึกษาวิธีการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบันต่อไป

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มเติมและขยายขอบเขตในการวิเคราะห์ออกไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่ใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบัน หรือเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงแนวทางความต้องการและการวางแผนดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้อย่างสูงสุดในการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ต่อไป

2. ควรมีการนำตัวแปรอื่น ๆ มาใช้ในการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายผลสัมฤทธิ์ในด้านอื่น ๆ

3. ควรวิเคราะห์ฟังก์ชันอื่น ๆ ของ Microsoft Office 365 เช่น Onedrive Yammer Sharepoint Teams เนื่องจากสถาบันได้เริ่มใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ แล้ว

4. ควรวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการใช้งานระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่สถาบันมีให้บริการ

5. ควรใช้วิธีวิเคราะห์แบบผสมผสานเพิ่มเติม โดยอาจใช้สถิติ การสังเกตการใช้งาน เปรียบเทียบกระบวนการของแต่ละหน่วยงาน หรือการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิเคราะห์ได้รับข้อมูลที่เหมาะสม กว้างขวางและตามตรงตามความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

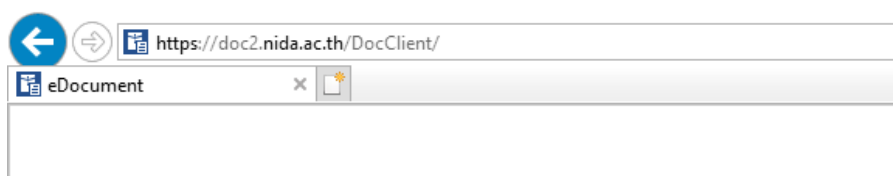
- สุภาพ เพ็ชรเรือนทอง (2013) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์คืออะไร เข้าถึงได้จาก การจัดการความรู้
<https://www.gotoknow.org/posts/519451>
- พิรุวรรณ กิติคุณ (2559) การพัฒนาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) บทความวิชาการ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ของ สำนักวิชาการ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- Phrakosit Kongtal, (2558) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เข้าถึงได้จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/292009>
- สุชาดา กิระนันท์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ระบบสารสนเทศ เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/kannikapinsay75/about-me>
- Laudon & Laudon (2014) Management Information Systems เข้าถึงได้จาก
[https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Laudon-Essentials-of-Microsoft Education. \(ม.ป.ป.\). เข้าถึงได้จาก Microsoft education :
<https://www.microsoft.com/thth/education-Management-Information-Systems-8th-Edition/9780136025795.html>](https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Laudon-Essentials-of-Microsoft-Education-(ม.ป.ป.).-เข้าถึงได้จาก-Microsoft-education-https://www.microsoft.com/thth/education-Management-Information-Systems-8th-Edition/9780136025795.html)
- คู่มือการใช้งาน Office 365 เบื้องต้น เข้าถึงได้จาก
<http://itc.nida.ac.th/home/images/pdf/Office365-user-manual.pdf>
- Office 365 เข้าถึงได้จาก <https://www.technointrend.com/what-is-office-365/>

ภาคผนวก

การเข้าสู่ระบบและใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

1. เปิด Internet Explorer

จากนั้น ระบุ URL ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในช่อง Address



2. จากนั้นทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

คลิกที่ปุ่ม Windows Application

eDocument Web Application

Home

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร

กรุณาเลือกช่องทางการเข้าใช้งานระบบ

Windows Application

เรียกดูและจัดการเอกสาร บนเครือข่ายภายในสำนักงานของคุณ โดยใช้โปรแกรมบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์
Open and manage documents on your office's computer network by Windows Application.

[Open Windows Application](#)
[Click here to setup](#)

Web Application

ใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet โดยใช้โปรแกรมผ่าน Web Browser
Access your documents outside office on internet via web application.

[Open Web Application](#)
[Open Web Application in Desktop Version \(เปิดเว็บแบบทัวจอลด์ \(desktop\)\)](#)

Documents

อ่านเอกสารประกอบการใช้งาน โดยการคลิกที่รายชื่อเอกสาร

- [Microsoft .NET Framework 4.0](#)
- [Microsoft .NET Framework Repair Tool](#)
- [Microsoft .NET Framework Cleanup Tool](#)
- [คู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับ Windows](#)
- [คู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับ Web](#)
- [คู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับ Mobile](#)
- [คู่มือการใช้งานกระดานข้อความ](#)
- [คู่มือการใช้งานปฏิทินและการนัดหมาย](#)
- [คู่มือการใช้งานการลงนามอิเล็กทรอนิกส์](#)

Reader & Viewer

การอ่านเอกสารประกอบการใช้งาน หรือดูรายงานจากโปรแกรม จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่านเอกสารเข้าสู่เครื่องของคุณก่อน ในกรณีที่คุณยังไม่ได้ติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่านเอกสาร คุณสามารถติดตั้งโดยการคลิกที่รูปข้างล่างเพื่อ Download และติดตั้งโปรแกรม

Download latest version from [Adobe.com](http://adobe.com)

[+] Administrator's Note

Vision Net, 2005
Service by Vision Net, 2005 - 2019

3. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ในหน้า Login

เข้าสู่ระบบ

electronic Document Client

ระบบสารบรรณฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Service by Vision Net

ชื่อผู้ใช้งาน : sukanya.i

รหัสผ่าน :

ภาษา / Language : ไทย (ไทย)

✓ SSL

ตกลง ยกเลิก

2.5.0.35072

4. หน้าแรกเมื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ

ไฟล์สรุปรายงาน

Home

electronic Document Client

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

หน้าแรก ทางคิด

สรุปเอกสารใหม่

• สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ(ทส) ได้รับจำนวน 3 ฉบับ

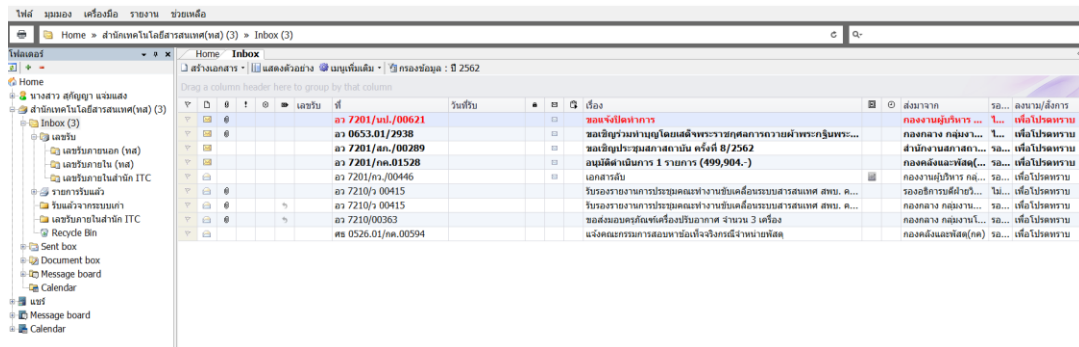
รายการเอกสารใหม่

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ(ทส) ได้รับจำนวน 3 ฉบับ

วัน/เวลา	ความเร่ง	เรื่อง	ไฟล์เอกสาร
15/8/2562 10:39 นกค	อว 0653.01/2938	: ขอเชิญร่วมทำบุญโดยเสด็จพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว ประจำปีพุทธศักราช 2562	/
14/8/2562 16:13 นกค	อว 7201/ศก./00289	: ขอเชิญประชุมสภาสถาบัน ครั้งที่ 8/2562	/
14/8/2562 15:30 นกค	อว 7201/กค.01528	: อนมัติดำเนินการ 1 รายการ (499,904.-)	/

Program Version: 2.5.0.35072 • Database Version: 20190802

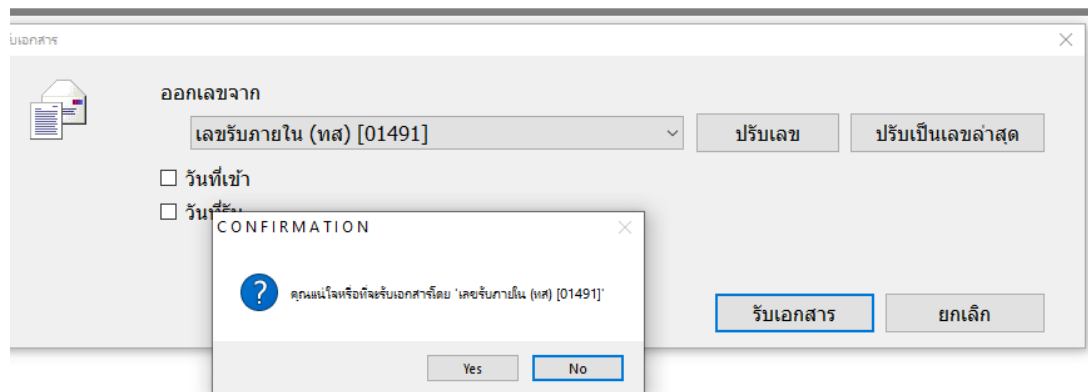
5. โดยคลิกเลือกที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วไปที่ Inbox แล้วเลือก โฟลเดอร์ เลขรับภายใน (ทส)



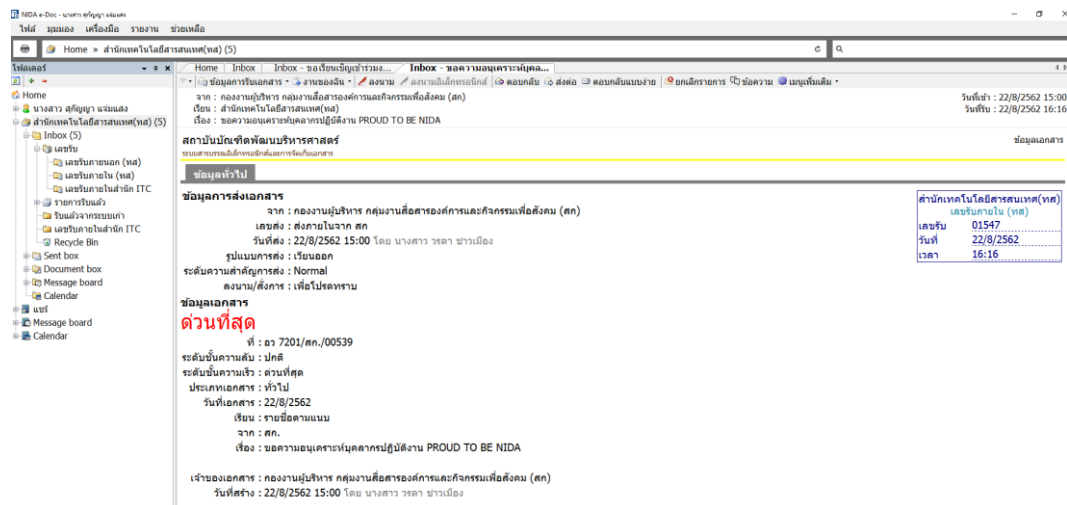
6. เลือกเรื่องที่ต้องการลงรับเอกสาร จากนั้นคลิกรับเอกสาร



7. คลิกลงรับ



แสดงหน้าจอเมื่อลงรับแล้ว



8. หลังจากนั้น คลินิกส่งต่อไปยังหัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการ

[illegible]

9. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารธุรการ พิจารณาส่งต่อไปให้ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ
สำนัก

[illegible]

10. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนัก พิจารณาแล้ว ส่งให้ผู้อำนวยการสำนัก

Forward & Reply Document

บันทึกแล้วส่ง ยกเลิก

เงื่อนไขการส่งเอกสาร

 ไม่ระบุเงื่อนไขการส่งเอกสาร คุณสามารถส่งไปยังบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างอิสระ โดยไม่มีเงื่อนไขควบคุม

รายชื่อบุคคลหรือหน่วยงานผู้รับเอกสาร

              <

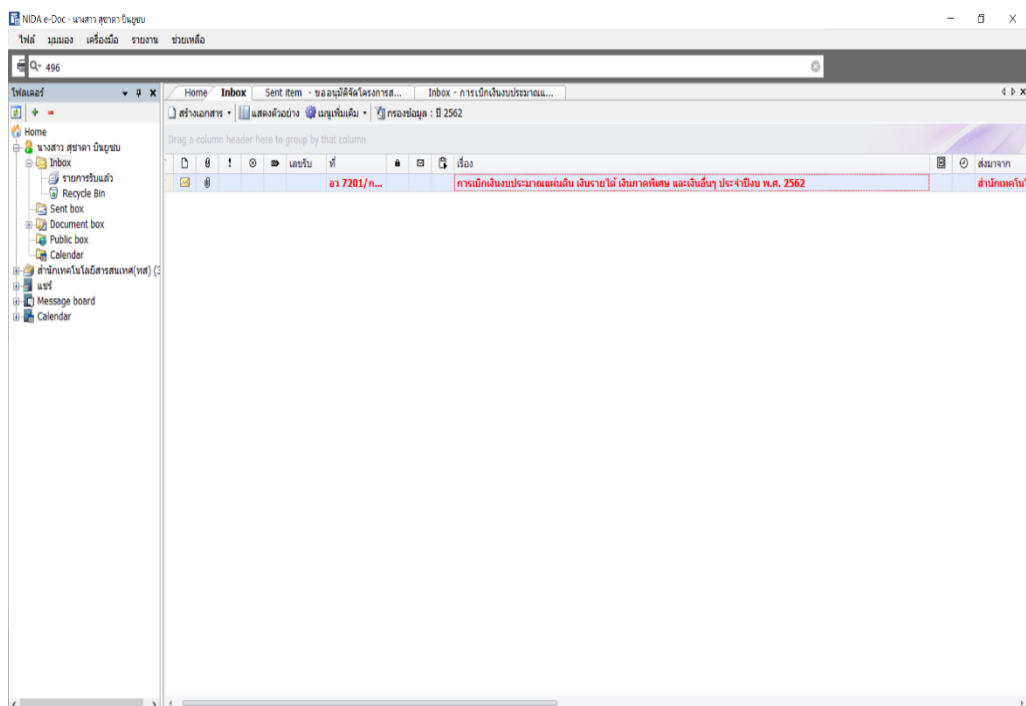
12. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการส่งให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการเพื่อดำเนินการตามสั่งการ

[illegible]

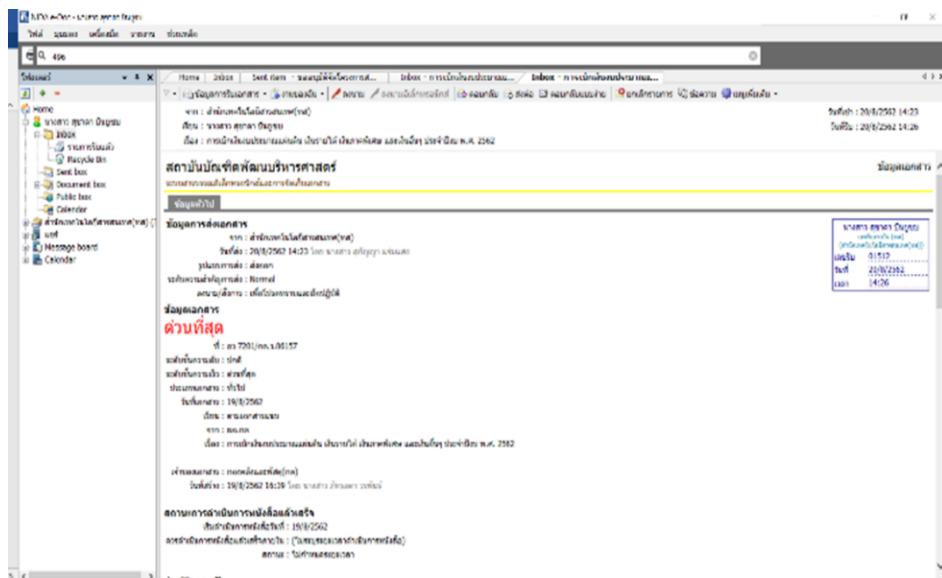
13. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการ ส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ
เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ หรือส่งให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ/ดำเนินการ

[illegible]

14. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง เพื่อโปรดดำเนินการ



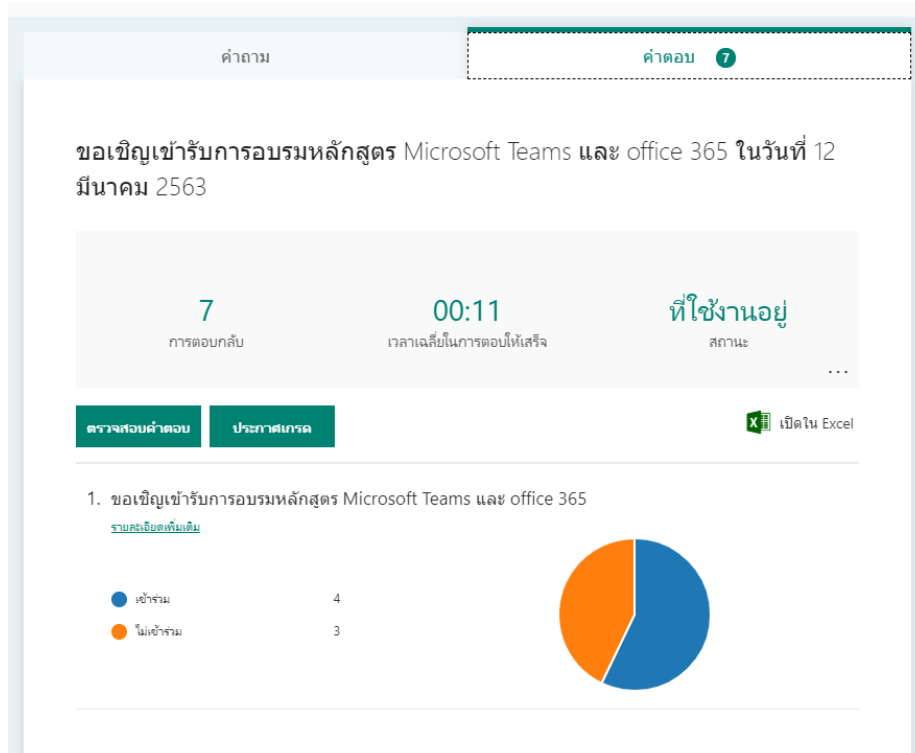
15. การแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ



การใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ใน Microsoft Office 365

1. สร้างฟอร์มเวียน ใน Microsoft Office 365

2. ส่งให้บุคลากรตอบรับ/แสดงความจำนงผ่าน MS office 365



3. รวบรวมรายชื่อจากระบบ

1. ขอเชิญเข้ารับการอบรมหลักสูตร Microsoft Teams และ office 365

7 การตอบกลับ

ID ↑	ชื่อ	การตอบกลับ
1	Suchada Binyusub	เข้าร่วม
2	Orawan Sukyanee	ไม่เข้าร่วม
3	Sermak Soonthonsapt	ไม่เข้าร่วม
4	Natthasath Saksupanara	เข้าร่วม
5	Praphaphan Manitsupawong	ไม่เข้าร่วม
6	Tasane Phetseechuang	เข้าร่วม
7	Atcharaporn Sarabut	เข้าร่วม

4. ส่งกลับสั่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อทราบผ่านระบบ e-doc

การใช้งานปฏิทินออนไลน์ใน Microsoft Office 365

จัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานนอกเวลา หรือได้รับข้อมูลวันลา (ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน)

ตารางการปฏิบัติงานนอกเวลา เดือน มกราคม 2563							
วันที่	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์	อาทิตย์
1	หยุดปีใหม่						
2	ปิดให้บริการ : วันซ่อมใหญ่						
3	ปิดให้บริการ : พิธีพระราชทานปริญญาบัตร						
4						กฤษณะ	
5							เสริมศักดิ์
6	สุรพงษ์						
7		อัจฉราพร					
8			คณาธิศ				
9				ภิญโญ			
10					สุรพงษ์		
11						กสิมา	
12							ณัฐเศรษฐ์
13	อัจฉราพร						
14		คณาธิศ					
15			กสิมา				
16				อัจฉราพร			
17					สุรพงษ์		
18						กฤษณะ	
19							ภิญโญ
20	คณาธิศ						
21		สุรพงษ์					
22			อัจฉราพร				
23				คณาธิศ			
24					สุรพงษ์		
25						ณัฐเศรษฐ์	
26							เสริมศักดิ์

แบบใบลาป่วย ลาคลลดบุตร ลากิจส่วนตัว

(เขียนที่) สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖3

เรื่อง ขอลา ๖ วัน

เรียน หัวหน้าสำนักงานเลขาธิการสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้าพเจ้า นาย ขวัญฤกษ์ วงใจดี ตำแหน่ง ช่างวิทยากร กองฝึกอบรม

สังกัด สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอขอลา ☒ ป่วย ☐ กิจส่วนตัว ☐ คลอดบุตร เนื่องจาก ในสาขา วิทยุสื่อสาร สึกเกษียณ เงินไว้

ตั้งแต่วันที่ 3 มี.ค. 2563 ถึงวันที่ 3 มี.ค. 2563 มีกำหนด 1 วัน

ข้าพเจ้าได้ลา ☐ ป่วย ☒ กิจส่วนตัว ☐ คลอดบุตร ครั้งสุดท้ายตั้งแต่วันที่ 15 พ.ย. 62 ถึงวันที่ ๐๖ ธ.ค. ๖๒๖๖

ในระหว่างลาจะติดต่อข้าพเจ้าได้ที่ ๐๙๖ ๙๙๖ ๙๖๖๖

ขอแสดงความนับถือ

สถิติการลาในปีงบประมาณนี้

ประเภทลา (วันทำการ)	ลามาแล้ว (วันทำการ)	ลาคงมี (วันทำการ)	รวมเป็น (วันทำการ)
ป่วย	1	1	2
กิจส่วนตัว	2	-	2
คลอดบุตร			

(ลงชื่อ) ขวัญฤกษ์ วงใจดี ผู้ตรวจสอบ

(ตำแหน่ง) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติงาน

วันที่ ๖ มี.ค. ๖3

เรียน ผอ. ส่วนงานสายงาน

☒ ไม่มีงานส่งต่อมารวมถึงหมายในหนังสือ

☐ ไม่จะได้ ขวัญฤกษ์ วงใจดี ปฏิบัติงานแทนในวันมีชื่อ

ลงนาม ขวัญฤกษ์ วงใจดี ผู้ลา

ลงนาม ขวัญฤกษ์ วงใจดี ผู้ปฏิบัติงานแทน

(ลงชื่อ) ขวัญฤกษ์ วงใจดี

(ตำแหน่ง) หัวหน้าสำนักงานเลขาธิการสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 6 มี.ค. ๖3

คำสั่ง ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ) ขวัญฤกษ์ วงใจดี

(ตำแหน่ง) หัวหน้าสำนักงานเลขาธิการสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 6 มี.ค. ๖3

5. บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานนอกเวลา หรือวันลา ลงปฏิทินใน Office 365

ตาราง▼

Save Discard Scheduling Assistant Free Categorize Response options

• network : สุรพงษ์ lab : อารี

Invite attendees Optional

3/27/2020 1 day All day

Repeat: Never

Search for a room or location Add online meeting

Remind me: Day before at 5:00 PM

Add a description or attach documents

8a 9a 10a 11a 12p 1p 2p

Fri 3/27/2020

6. แชรในบุคลากรในสำนักเห็นข้อมูลดังกล่าว การแชร์และสิทธิ์

ปฏิทิน

ส่งคำเชิญการแชร์ในอีเมล คุณสามารถเลือกจำนวนการเข้าถึงอนุญาต และเปลี่ยนการตั้งค่าการเข้าถึงในเวลาใดก็ได้

WP Wiphaporn Prommuang
wiphaporn.pro@nida.ac.th

ภายในองค์กรของคุณ

๙ บุคคลภายในองค์กรของคุณ

Praphaphan Manitsupawong
praphaphan@nida.ac.th

สามารถดูรายละเอียดทั้งหมด

สามารถดูเมื่อฉันไม่ว่าง

สามารถดูชื่อเรื่องและตำแหน่งที่ตั้ง

สามารถดูรายละเอียดทั้งหมด

แก้ไขได้

ผู้รับมอบสิทธิ์

แชร์



7. หากต้องการนัดหมายประชุม หรือแลกเปลี่ยนสามารถเรียกดูข้อมูลได้จากปฏิทิน ส่วนกลาง

Calendar - Praphaphan Manitsup x +

outlook.office.com/calendar/view/month

Outlook Search

New event Today March 2020

March 2020

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
Mar 1 network : คณาธิศ	2 network : อังธราภ 9a อบรม Docker V	3 ขณัญญา ลาปวย น network : ณัฐเสรา	4 อรรณณ ลาภกิจ สุก network : ภิญโญ	5 ภุณณะ ลาภกิจ 1/2 network : อังธราภ 12:30p Busy	Mar 6 ภุณณะ ลาพักม่อ Free	7 network : กลัมา la 8:30a อยุเวร
8 network : สุรพงษ์	9 network : คณาธิศ	10 network : อังธราภ 10a ประจำคณะกร	11 network : สุรพงษ์ 9:30a Busy	12 อังธริยา ลาพักม่อ network : อังธราภ	13 อังธริยา สุรพงษ์ น network : ณัฐเสรา 10a Busy	14 network : ภุณณะ
15 network : ภิญโญ	16 ยศพนธ์ ลาพักม่อ network : อังธราภ	17 ยศพนธ์ ลาพักม่อ network : เสริมศักดิ์	18 network : อังธราภ 11a Private Ap	19 9a อบรม นศ.กศน. network : ภิญโญ	20 network : คณาธิศ	21 network : กลัมา la 8:30a อยุเวร
22 network : ณัฐเสรา	23 network : สุรพงษ์	24 network : อังธราภ	25 network : เสริมศักดิ์ 1:30p ประชุมผู้	26 network : ภิญโญ	27 network : สุรพงษ์ 9a Busy	28 network : ภุณณะ
29 network : เสริมศักดิ์	30 network : คณาธิศ	31 คณิดรา ลาพักม่อ	Apr 1 คณิดรา ลาพักม่อ	2 คณิดรา ลาพักม่อ	3 คณิดรา ลาพักม่อ	4

Add calendar
Import calendar

My calendars

- Calendar
- ตารางเวร
- การลา
- วันเกิด

Calendar - Praphaphan Manitsup x +

outlook.office.com/calendar/view/month

Outlook Search

New event Today March 2020

Month Share Print

Thu, Mar 26

All day network : ภิญโญ lab : ชีตชัย

March 2020

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
Mar 1 network : คณาธิศ	2 network : อังธราภ	3 network : ณัฐเสรา	4 network : ภิญโญ	5 network : อังธราภ	Mar 6 network : เสริมศักดิ์	7 network : กลัมา la
8 network : สุรพงษ์	9 network : คณาธิศ	10 network : อังธราภ	11 network : สุรพงษ์	12 network : อังธราภ	13 network : ณัฐเสรา	14 network : ภุณณะ
15 network : ภิญโญ	16 network : อังธราภ	17 network : เสริมศักดิ์	18 network : อังธราภ	19 network : ภิญโญ	20 network : คณาธิศ	21 network : กลัมา la
22 network : ณัฐเสรา	23 network : สุรพงษ์	24 network : อังธราภ	25 network : เสริมศักดิ์	26 network : ภิญโญ	27 network : สุรพงษ์	28 network : ภุณณะ
29 network : เสริมศักดิ์	30 network : คณาธิศ	31 network : ณัฐเสรา	Apr 1	2	3	4

Add calendar
Import calendar

My calendars

- Calendar
- ตารางเวร
- การลา
- วันเกิด

8. เมื่อได้กำหนดวันนัดหมายแล้วจึงแจ้งให้กลุ่มงานบริหารและธุรการทำการบันทึก/เปลี่ยนแปลงวันเวลาในปฏิทิน

