

บทที่ 8

บทสรุปการศึกษา

จากการดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนา โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏลำปาง สามารถสรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

8.1 สรุปการศึกษา

การศึกษานี้ได้ริเริ่มขึ้นจากแนวคิดและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ในการที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านเลขานุการของสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏลำปาง จึงนำไปสู่การพัฒนากระบวนการในส่วนต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏลำปาง เนื่องจากการดำเนินงานด้านเลขานุการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย เพื่อทำหน้าที่ในการเชื่อมประสานและให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ กับผู้บริหาร การปฏิบัติงานด้านเลขานุการมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เก็บไว้ในสมุดบันทึก เช่น ข้อมูลการนัดหมาย การบันทึกข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง การจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม โดยไม่มีครรชนีในการค้นหา เป็นต้น เมื่อข้อมูลมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทำให้การค้นหาเอกสาร และการนำข้อมูลหรือเอกสารต่าง ๆ ที่เก็บไว้มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ยุ่งยากต้องใช้เวลาในการจัดการ นอกจากนั้นเลขานุการต้องสูญเสียเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อติดตามงานและติดตามเอกสารให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ อีกด้วย ดังนั้นจึงเห็นควรมีการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการขึ้น โดยนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาโปรแกรมให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเลขานุการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยจัดการกับข้อมูลพื้นฐานที่เกิดขึ้นนั้น หากองค์กรสามารถจัดการข้อมูลเหล่านั้นให้มีการจัดเก็บและประมวลผลอย่างเป็นระบบจะสามารถนำข้อมูลพื้นฐานเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับผู้บริหารอันจักก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรโดยรวมต่อไป

การศึกษานี้มีวิธีดำเนินการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source of Data) และการเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) เริ่มจากการเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source of Data) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาระบบการทำงานของเลขานุการในระบบปัจจุบัน เพื่อศึกษาถึงรายละเอียดของกระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการหน้าที่-ขอบเขตความรับผิดชอบในงานเลขานุการ ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในระบบเลขานุการ แล้วนำ

ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบงานปัจจุบัน จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินงานในการวิเคราะห์และออกแบบ โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏลำปาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ได้เลือกใช้ ผังบริบท (Context Diagram) ในการออกแบบภาพรวมของระบบใหม่ แสดงให้เห็น ชื่อของระบบงาน ส่วนข้อมูลระบบ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram) เป็นการแสดงแผนภาพกระแสข้อมูลในระดับ 0 และ 1 เพื่อเป็นการนำผังบริบทมาแตกรายละเอียด โดยจะแสดงถึงกระบวนการทำงานหลักของระบบ กิจกรรมหรือขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ รวมถึงการไหลเข้าและออกของข้อมูลที่เป็นข้อมูลหลัก (Primary Data)

โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏลำปางนี้ดำเนินการพัฒนาขึ้นภายใต้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 2000 Server ดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft SQL Server 2000 เป็นโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูล และ ASP (Active Server Pages) เป็นภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ

จากการประเมินผลการใช้งานโดยการให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานจริงจำนวน 15 คน แบ่งเป็นผู้ใช้งานใน 4 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานจำนวน 5 คน กลุ่มเลขานุการจำนวน 2 คน กลุ่มผู้บริหารจำนวน 3 คน และกลุ่มบุคคลทั่วไปจำนวน 5 คน และทดสอบความพึงพอใจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจากผู้ทดสอบ โดยค่าเฉลี่ยรวมจากการประเมินอยู่ในเกณฑ์ระหว่างพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด(รายละเอียดค่าเฉลี่ยในการประเมินดังแสดงในบทที่ 7) ผลจากการศึกษาพบว่า การออกแบบและพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการนั้นสามารถนำไปใช้งานได้จริง ทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านเลขานุการเกิดประสิทธิภาพและเป็นระบบดียิ่งขึ้นอีกด้วย

8.2 ปัญหาและอุปสรรค

(1) การพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการขึ้นมาใช้งานนั้น ในการจะนำไปใช้งานจริงนั้นต้องอาศัยระยะเวลา และการให้ความสนับสนุนจากผู้บริหาร ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานบางอย่างของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของโปรแกรม เนื่องจากบางงานเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

(2) ในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา สถาบันราชภัฏลำปางอยู่ในช่วงปรับเปลี่ยนโครงสร้างของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสถาบัน และโครงสร้างการบริหารงานภายใน

ศูนย์คอมพิวเตอร์ ทำให้โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการที่ทำการพัฒนาขึ้น ยังไม่สามารถนำไปทดลองการทำงานบน เซิร์ฟเวอร์ และบนหน้าเว็บเพจของสถาบันราชภัฏลำปาง ได้ เนื่องจากเกิดปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสถาบัน

(3) เนื่องจากการดำเนินงานด้านเลขานุการแต่เดิม ไม่ได้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ การจัดระบบของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนการนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาโปรแกรม จึงเกิดความล่าช้าเป็นอย่างมากในการวิเคราะห์และจัดระบบของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

8.3 ข้อจำกัดของระบบ

(1) โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ ที่ทำการพัฒนาขึ้น ไม่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานในหน่วยงานภายนอกสถาบันใด โดยเฉพาะในส่วนของระบบการนัดหมาย ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานภายในสถาบันราชภัฏลำปางเท่านั้นที่สามารถใช้งานโปรแกรมได้

(2) โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ ไม่มีการเชื่อมโยงกับระบบงานด้านอื่น เช่นงานธุรการ เป็นต้น จึงไม่สามารถใช้ฐานข้อมูลหรือใช้ทรัพยากรข้อมูลบางส่วนร่วมกันได้

(3) โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ ในส่วนงานระบบการติดตามหนังสือราชการ และทะเบียนหนังสือรับ เลขานุการต้องเสียเวลาก่อนข้างมากในการป้อนข้อมูลหนังสือเข้า-ออก และหนังสือรับ เข้าสู่โปรแกรมการทำงาน

(4) โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ ยังไม่สามารถเตือนงานให้แก่ผู้บริหารและเลขานุการด้วยระบบการเตือนงานอัตโนมัติแสดงขึ้น โฉวทางหน้าจอเมื่อใกล้ถึงเวลานัดหมายของผู้บริหาร ได้

8.4 ข้อเสนอแนะ

(1) ส่วนของระบบการนัดหมายผู้บริหารของโปรแกรม ควรมีการพัฒนาต่อไปโดยเพิ่มแฟ้มข้อมูล Address book เพื่อเก็บข้อมูลบุคคลภายนอกที่อนุญาตให้เข้ามาติดต่อนัดหมายกับผู้บริหารได้

(2) โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ ควรมีการพัฒนาต่อไปเพื่อให้สามารถใช้งานได้จริงบนระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตของสถาบันราชภัฏลำปาง และควรพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการทำงานของหน่วยงานอื่นภายในสถาบัน เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ เช่น พัฒนาโปรแกรมให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลระบบ

หนังสือเข้า-ออกของหน่วยงานธุรการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลของหนังสือเข้า-ออกที่นำเสนอต่อผู้ทำการทำงานในส่วนงานเลขานุการจะได้ลดภาระในการบันทึกข้อมูลหนังสือเข้า-ออกเข้าสู่โปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ

(3) ในส่วนของงานทะเบียนหนังสือรับ ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมทั้งนี้ให้มีการใช้เครื่องสแกนเนอร์ทำการสแกนเก็บหนังสือรับเป็นไฟล์เพิ่มเติมเข้าไป เพื่อเป็นการลดภาระของเลขานุการในการป้อนข้อมูลหนังสือเข้า-ออก และหนังสือรับเข้าสู่โปรแกรม และสามารถเปิดเข้าไปดูรูปภาพของหนังสือราชการได้และสามารถเลือกพิมพ์เอกสารในบางฉบับที่ต้องการเท่านั้น โดยไม่ต้องเก็บเอกสารในรูปแบบแฟ้มกระดาษอีกต่อไป เป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษขององค์กร และลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานด้วย

(4) ในส่วนของการบันทึกนัดหมายและเตือนงานผู้บริหาร ควรมีการพัฒนาโปรแกรมโดยเพิ่มข้อความเตือนขึ้นทางหน้าจอเพื่อช่วยเตือนงานแก่ ผู้บริหาร และเลขานุการ เมื่อใกล้ถึงเวลาที่ได้ทำการนัดหมายเอาไว้