

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

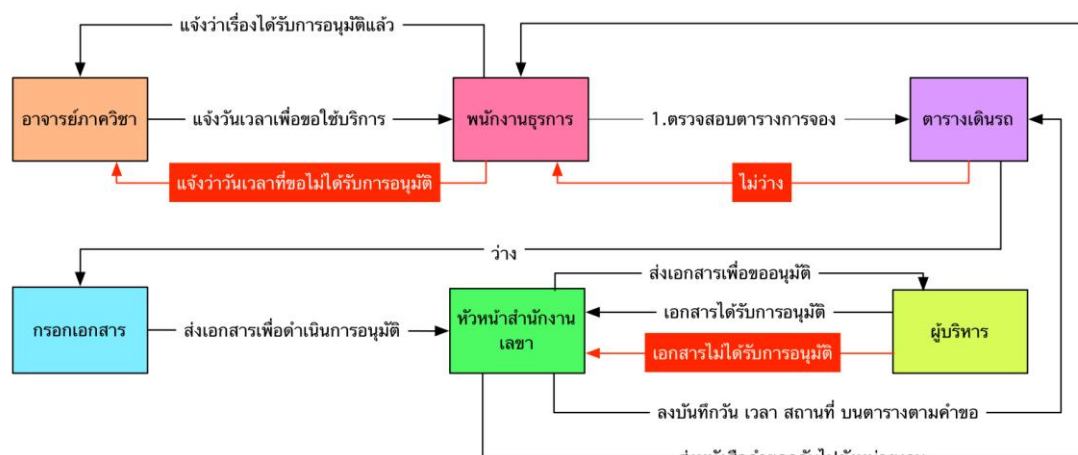
ในกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและติดตาม กระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าขั้นตอนการดำเนินงานภายในองค์กรนั้น เดิมทีนั้นเป็นอย่างไร และต้องผ่านขั้นตอนดำเนินการอย่างไร เพื่อให้กระบวนการนั้นเสร็จสมบูรณ์

2.1 ลักษณะการดำเนินงาน

การดำเนินการต่างๆในราชการไม่ว่าจะติดต่อภายในระหว่างองค์กร หรือภายนอก องค์กรนั้น จะต้องมามีสิ่งที่ใช้ในการสื่อสารหลักนั้น คือ เอกสารบันทึกข้อความ โดยเอกสารข้อความ นั้นจะประกอบไปด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ หัว ตราครุฑ เลขที่ ศธ . (เลขรหัสพยัญชนะของ กระทรวงศึกษาธิการ) วันที่ดำเนินการ เรื่องที่จะขอดำเนินการ ส่วนที่ 2 จะเป็นส่วนเนื้อหาที่จะขอ ดำเนินการ โดยจะหัวเรื่องกล่าวนำจะเป็นการบ่งบอกว่าต้องการให้ส่งเอกสารนี้ไปยังหน่วยงานใด หรือบุคคลใดในหน่วยงานส่วนตรงนี้ต้องระบุให้ชัดเจน เพราะถ้าไม่ระบุรายละเอียดลงไป มันจะ ส่งผลให้กับทางเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในก ารส่งเอกสารจะไม่สามารถดำเนินการ ได้ต่อจากส่วนกล่าว นำก็จะเป็นเนื้อความระบุรายละเอียดการดำเนินการทั้งหมดว่ามีอะไรบ้าง โดยต้องระบุให้ชัดเจน ต่อจากส่วนเนื้อความก็จะเป็นในส่วนของลายเซ็นของผู้ขอดำเนินการ

เอกสารบันทึกข้อความขอดำเนินการ จะสามารถดำเนินการถูกต้องตามระเบียบได้ นั้น จะต้องผ่านการอนุมัติตามขั้นตอนโดย ผู้บังคับบัญชาสูงสุด ยกตัวอย่างการลำดับขั้นตอนการเดิน เอกสาร เช่น เมื่อหน่วยงานภาควิชาภาษาต่างประเทศ เป็นหน่วยงานย่อยของคณะมนุษยศาสตร์ ซึ่ง มีความประสงค์จะเดินทางปฏิบัติราชการนอกสถานที่ เริ่มต้น เมื่ออาจารย์ของหน่วยงานที่ความ ประสงค์ที่จะเดินทาง ก็จะมีการแจ้งไปยังห หน่วยงานธุรการของตนเอง และ หน่วยงาน จะต้องส่ง เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบตารางการเดินรถที่ ส่วนกลางของคณะมนุษยศาสตร์ ก่อนเพื่อให้แน่ใจว่า วัน เวลาที่เราจะขอใช้บริการนั้น ไม่มีผู้อื่นขอใช้บริการ ถ้ามีทางเจ้าหน้าที่ก็ต้องกลับมาที่หน่วยงาน และแจ้งทางอาจารย์ให้ทราบว่าเวลาดังกล่าวนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ จำเป็นต้องเปลี่ยนวันเวลา ใหม่ หรือไม่ถ้าไม่มีผู้ใดจองในวันนั้น เจ้าหน้าที่ก็สามารถ ดำเนินการ ลงเวลาและสถานที่บนตาราง ได้ทันที ทางหน่วยงาน จะต้องทำบันทึกข้อความโดยเซ็นกำกับชื่อผู้ขอใช้บริการ และหลังจากนั้น ต้องนำเอกสารไปส่งที่ส่วนกลางของคณะมนุษยศาสตร์ ส่งให้กับหัวหน้าสำนักงานเลขานุการเช็ค

ก่อนเพื่อดำเนินการส่งขึ้นนำ เสนอยังผู้บริหาร และเมื่อเอกสารการขอดำเนินการได้รับการอนุมัติแล้ว เอกสารจะถูกส่งกลับไปที่หัวหน้าสำนักงานเลขา โดยหัวหน้าสำนักงานเลขาจะเป็นคนจัดยานพาหนะให้ และทางหัวหน้าสำนักงานเลขาจะเก็บเอกสารไว้เพื่อเป็นบันทึกงานใช้งาน



รูปที่ 2.1 แสดงภาพระบบการทำงานเดิม

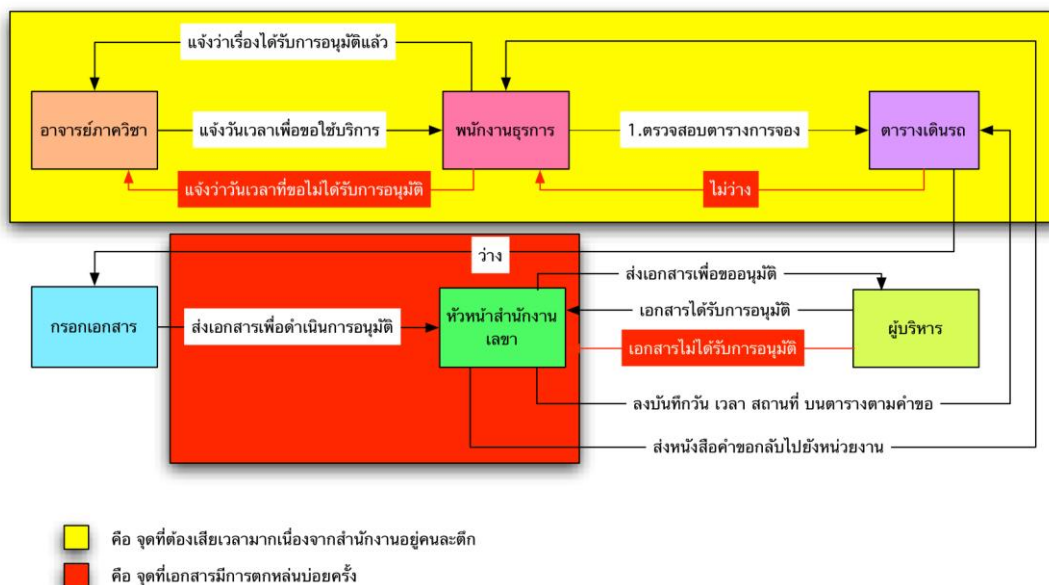
การทำงานดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานนั้นยังมีข้อบกพร่องหลายจุด เช่น

1. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้องใช้เวลาในการเดินข้ามระหว่างดี กจากหน่วยงานย่อยไปส่วนกลางเพื่อเช็คและลงเวลาบนตารางการเดินทางและหลังจากนั้นจะต้องกลับมาทำเอกสารที่หน่วยงานและจะต้องนำเอกสารกลับไปส่วนกลางเพื่อส่งรายงานให้กับหัวหน้าสำนักงานเลขา ดำเนินการ

2. จะต้องดำเนินการอย่างน้อย 3 วัน ก่อนถึงวันทำการ

3. การลงเวลาบน ตารางในกรณีมีผู้ขอใช้บริการในวันและเวลาเดียวกัน เจ้าหน้าที่จะต้องกลับไปรายงานหน่วยงานของตนเพื่อตัดสินใจเลือกวันและเวลาการเดินทางใหม่

4. หลังจากส่งเอกสารให้กับหัวหน้าสำนักงานเลขาแล้วนั้น ระยะเวลาการอนุมัติเอกสารจะต้องใช้เวลายาวนานอย่างน้อย 2 วัน นับตั้งแต่วันส่ง และเอกสารอนุมัติแล้วจะทราบก็ต่อเมื่อทางหัวหน้าสำนักงานเลขาโทรมาแจ้งเท่านั้น เนื่องจากเอกสารในสำนักงานเลขามีปริมาณเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เอกสารมีการตกหล่นหรือสูญหายได้



รูปที่ 2.2 แสดงภาพจุดบกพร่องของระบบงานเดิม

กรณีศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ส่งผลต่อองค์กรและบุคลากร ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ดังนั้นเราจึงแก้ปัญหาดังกล่าวโดยสร้างระบบของขอใช้บริการยานพาหนะเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับองค์กรและบุคลากร โดยใช้หลักการการดำเนินงานเดิมแต่ลดขั้นตอนในการทำงานลงเพื่อเพิ่มอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นลินี กะลิวัง (2554) ระบบสารสนเทศของธุรกิจรีสอร์ทและโรงเรียนสอนดำน้ำ แสดงให้เห็นถึง ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเว็บอย่างสูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ในการประชาสัมพันธ์เป็นหนึ่งในทางในการลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์และยังให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างครบถ้วนอีกทั้งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอีกด้วยอย่างเช่นการจองห้องพักผ่านทางหน้าเว็บไซต์ โดยลูกค้าสามารถดูรายละเอียดภายในการจองห้องพักรวมไปถึงการชำระเงินค่าห้องพัก

นิตยา แซ่อึ้ง และ ญัฐวิ อดุตฤณฐ์ (2552) การพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารลูกค้า พัฒนาระบบโดยการศึกษาจากลักษณะการดำเนินงานเดิม และเก็บ

รวบรวมข้อมูลเช่นการวิเคราะห์ระบบใหม่ เพื่อแก้ปัญหาที่ระบบงานเดิมโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย , เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ , ส่วนของการจองรถโดยสาร , สามารถดูข้อมูลและสามารถสั่งพิมพ์ได้ โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและแก้ปัญหาระบบงานเดิมให้ดียิ่งขึ้น

รัตติยา เกียรติกมลชัย (2553) ระบบจองแพคเกจทัวร์ บริษัททัวร์ ซ้อยส์ ฮอติเคย์ส์ จำกัด เป็นการนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น โดยทำระบบการจองผ่าน Web Application มาแก้ปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการให้บริการ พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาการอธิบายรายละเอียดที่ไม่สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ความซับซ้อนต่างๆในการทำงาน การสื่อสารที่ผิดพลาด และปัญหาการจัดทำรายงาน

อนวัช กาทอง (2551) ระบบการจองห้องพักผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา หอพักจุฬาฯ อำเภอวารินชำราบ จังหวัด อุบลราชธานี พัฒนาระบบโดยการศึกษาจากระบบงานเดิมและนำมาปรับการใช้งานกับหอพัก ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น