

บทที่ 1

บทนำ

การบริหารจัดการระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเอกสาร ได้แก่ การจัดทำ การเก็บรักษา การส่งข้อมูล เป็นต้น ทั้งยังเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ ลดพื้นที่และสถานที่จัดเก็บ ผู้ใช้งานสามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรในระยะยาว ลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถจะรองรับเอกสารในปริมาณมากโดยจะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานซึ่งระบบถูกออกแบบมาให้ใกล้เคียงกับการจัดการเอกสารแบบเดิม ผู้ใช้จึงสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจง่าย การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารเกิดจากการสแกนและไฟล์ข้อมูลทุกประเภท) ทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบและเป็นระเบียบมากขึ้นทำให้สามารถเรียกใช้หรือสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างฉับไว ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน รวมถึงความสามารถด้านการอนุญาตสิทธิในการจัดการเอกสาร เช่น สิทธิในการสืบค้นข้อมูล การแก้ไข การลบ การส่งข้อมูลไปยังระบบอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญด้านความปลอดภัยในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ใช้งานรายใด ๆ เก็บเอกสารอยู่ในระบบ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการเก็บเอกสารเป็นที่นิยมมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันการรับส่งข้อมูลข่าวสารส่วนมากอยู่ในรูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องมีวิธีการบริหารจัดการด้านเอกสารที่ดีพอเป็นไปตามระบบและมาตรฐานในการจัดการเอกสาร ทั้งนี้ ระบบจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถสืบค้นได้รวดเร็ว ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน โดยการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรเพื่อบริหารจัดการข้อมูลเอกสาร

1.1 ความเป็นมาและปัญหา

บริษัทก่อสร้างในกรณีศึกษา เป็นบริษัทที่ให้บริการลูกค้าในด้านการออกแบบและการก่อสร้างอาคารต่าง ๆ โดยใช้ปรัชญาพื้นฐานของซึ่งเน้นการออกแบบที่ประหยัดและเหมาะสมกับลักษณะทางธรณีวิทยาและสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย และยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้มีการขยายสาขาเพิ่มเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของบริษัทไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยเช่น สาขาบางปะกง (นิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จ.ชลบุรี), สาขาระยอง (นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จ.ระยอง), สาขานวนคร (สวนอุตสาหกรรมนวนคร จ.ปทุมธานี), สาขาเชียงใหม่ (นิคมอุตสาหกรรมลำพูน จ.ลำพูน) เป็นต้น

สาขาบางปะกง จ.ชลบุรี ของบริษัท รองรับลูกค้าในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก พื้นที่รับผิดชอบได้แก่ พื้นที่ของนิคมอมตะนคร จ.ชลบุรี, นิคมอุตสาหกรรมเวลโก้, นิคมอุตสาหกรรม TFD, นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จ.ฉะเชิงเทรา, นิคมอุตสาหกรรม 304 จ.ปราจีนบุรี และในการดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีการใช้เอกสารต่าง ๆ เช่น แบบก่อสร้าง (Concept Design drawing, As built Drawing) รวมถึงมาตรฐานงานก่อสร้าง (Structural Standard Detail, Architectural Standard Detail) เป็นต้น ซึ่งในการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ดังกล่าวทางแผนก Shop Drawing Department มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาเอกสารรวมถึงจัดทำเอกสาร เพื่อใช้ในการประมูลงานและเสนองานกับทางลูกค้า

ปัญหาการบริหารจัดการงานเอกสารของหน่วยงานในปัจจุบันยังทำการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบของรูปเล่มกระดาษและแผ่นซีดี ดังแสดงในรูปที่ 1.1 และงานแบบก่อสร้างยังจัดเก็บในแบบรูปเล่มโดยจัดเก็บไว้ในตู้เก็บแบบก่อสร้าง ดังแสดงในรูปที่ 1.2 โดยยังไม่มีการจัดหมวดหมู่ของเอกสารทำให้การค้นหาเอกสารล่าช้า เอกสารสูญหาย รวมถึงความไม่สะดวกในการจัดเก็บเอกสาร และการสืบค้นเอกสารล่าช้า เพราะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและค้นหา



รูปที่ 1.1 สภาพการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานปัจจุบัน



รูปที่ 1.2 สภาพการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานปัจจุบัน

ผู้ศึกษามีความสนใจในการปรับปรุงบริหารจัดการสารสนเทศ โดยการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS) มาใช้ในหน่วยงานบริษัท ไทยทานาคา สากลก่อสร้าง แผนก Shop Drawing Department ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ใช้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษามีดังนี้

1. เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยรูปแบบการทำงานบนเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ทำให้การจัดเก็บเอกสารสามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว
2. เพื่อช่วยให้การจัดการเอกสารมีระบบระเบียบมากขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร
3. เพื่อช่วยให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การดำเนินงานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDMS) ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบงานด้านเอกสารให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

1. ระบบสามารถนำเข้าเอกสารชนิดต่าง ๆ เข้ามาในระบบได้ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ ๆ คือ การสแกนหรือถ่ายภาพ นำเข้าจากไฟล์ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ
2. ระบบสามารถเก็บรักษา และการจัดการเอกสารสำคัญ ที่สามารถขยายและเปลี่ยนแปลงได้ จะต้องมีการจัดเก็บเอกสารที่เชื่อถือได้รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ในอนาคต
3. ระบบมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี ป้องกันเอกสารมิให้สูญหาย

การศึกษานี้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญเรื่องของการบริหารจัดการเอกสาร ได้แก่ การจัดเก็บ การค้นหา การตรวจสอบ การยืนยันความถูกต้อง การกำหนดสิทธิการใช้งานเอกสาร การควบคุมความปลอดภัยเอกสาร การป้องกันเอกสารสูญหาย โดยจะใช้ระยะเวลาในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสารสนเทศเป็นเวลา 3 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึงวันที่ 26 ธันวาคม 2557

1.4 ขั้นตอนการศึกษา

ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDMS) ที่นำมาใช้ในการจัดการเอกสาร เป็นการใช้ในรูปแบบการทำงานร่วมกันที่สนับสนุนผู้ใช้เข้าถึงเอกสารที่ต้องการ โดยผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. เปลี่ยนเอกสารที่เป็นกระดาษให้เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ คือ การเปลี่ยนเอกสารที่เป็นกระดาษให้เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยใช้เครื่องสแกน (Scanner) สร้างแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ให้เป็นอยู่ในลักษณะของไฟล์ (PDF) สำหรับใช้งานในระบบสารสนเทศต่อไป
2. สร้างระบบการจัดเก็บเอกสารโดยแบ่งประเภท, หมวดหมู่และชนิดของเอกสาร โดยใช้ความรู้เรื่องการสร้างไฟล์โฟลเดอร์ให้สอดคล้องกับรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูลได้กำหนดไว้
3. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Application) ที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้กับระบบสารสนเทศงานสารบรรณโดยเฉพาะ คือ พัฒนาโปรแกรมสำหรับใช้งานด้านการจัดการงานเอกสารโดยเฉพาะ
4. ศึกษาผลการเปรียบเทียบการนำระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับการเก็บด้วยวิธีการเดิม
5. สรุปผลการศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การดำเนินการศึกษาเป็นการหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเอกสาร ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ดังนี้

1. ส่งผลดีต่อการบริหารจัดการงานด้านเอกสารทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถค้นหา และเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว
2. ลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษเกินความจำเป็นและประหยัดงบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน
3. การบริหารจัดการด้านเอกสารเป็นระบบมากขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

1.6 นิยามศัพท์

คำอธิบายศัพท์ต่าง ในการศึกษานี้ประกอบด้วย

- **Electronic Document Management System: EDMS** คือ ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่จัดการ การสร้าง, เก็บรักษาและการควบคุมของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- **Web Application** คือ โปรแกรมประยุกต์ที่เข้าถึงด้วยโปรแกรมค้นดูเว็บผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อย่างอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต
- **Scanner** คืออุปกรณ์ซึ่งจับภาพและเปลี่ยนแปลงภาพจากรูปแบบของแอนาลอกเป็นดิจิทัลซึ่ง คอมพิวเตอร์ สามารถแสดง, เรียบเรียง, เก็บรักษาและผลิตออกมาได้
- **PDF** เป็นชื่อย่อของ **Netware Printer Definition File** คือไฟล์ประเภทหนึ่งในถูกสร้างมาจาก โปรแกรม Acrobat หรือ โปรแกรมประเภท PDF Create ตัวอื่น ๆ ปัจจุบัน PDF เป็นที่นิยมมากใน การทำ E-Document หรือ E-Document ต่าง ๆ เนื่องจากไฟล์ที่ได้มีคุณภาพสูง ไม่ผิดเพี้ยนจาก ต้นฉบับ
- **Shop Drawing** คือ แบบที่เขียนขึ้นมาเพื่อใช้ทำงานจริง ๆ ณ สถานที่ก่อสร้าง โดยปกติแบบที่เขียน จากบรรดาสถาปนิก-วิศวกร จะแยกส่วนออกจากกันทั้งที่การก่อสร้าง จะต้องสัมพันธ์กัน เกี่ยวข้อง กัน เชื่อมต่อกัน โดยจะเอารายละเอียดทุกอย่าง มารวมในแผ่นเดียวกัน