

ระบบจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ)

Document management System Case study for TOT Customer Service

ปริญานุช แตะจอหอ ณัฐวดี ปานศรี น้าทิพย์ รักพีช

Preeyanuch Taejoho, Natthawadee Pansri, Namthip Rukphuet

อาจารย์นงลักษณ์ อันทะเดช

Mrs. Nongluk Untadech

38 หมู่ 7 ต.หนองไข่น้ำ จ.นครราชสีมา 30000

38 Moo 7, Nongkhainam district, Nakhon Ratchasima Province 30000 (putercom087@gmail.com)

61 หมู่ 2 ต.โนนเต็ง จ.นครราชสีมา 30000

61 M00 2, Non-Teng district, Nakhon Ratchasima Province 30000 (natthawadee.188@gmail.com)

21/11 หมู่ 8 ต. จอหอ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30310

21/11 Moo 8, Joho district, Nakhon Ratchasima Province 30310

(23486mink@gmail.com)

*Corresponding author

บทคัดย่อ: โครงการสหกิจศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อพัฒนาระบบการจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ) และเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ) การพัฒนาระบบในครั้งนี้ใช้ ภาษา PHP, JavaScript และ CSS ในการพัฒนาระบบ โดยใช้ MySQL เป็นตัวจัดการฐานข้อมูล ใช้แบบสอบถาม 5 ตัวเลือกในการประเมินประสิทธิภาพจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาการจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ) ได้แบ่งสิทธิการใช้งานทั้งหมด 2 สิทธิ คือ 1) หัวหน้างานฝ่ายธุรการ ที่เป็นผู้ดูแลระบบและเป็นผู้อัปโหลดเอกสารส่งให้แก่พนักงานภายในองค์กร 2) พนักงาน ที่ต้องรับเอกสารจากหัวหน้าฝ่ายธุรการ เมื่อนำไปประเมินประสิทธิภาพพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.75$) แสดงให้เห็นว่าระบบการจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ) มีความเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และสามารถนำไปใช้ในองค์กรได้จริง

ABSTRACT: This cooperative education aims to develop of Document management system Case study for TOT Customer Service and Assess the efficiency of develop of Document management system Case study for TOT Customer Service. This system was developed by using PHP, Java script and CSS as programming language. MySQL was used as a database management system. Use five questionnaires to evaluate the efficiency of three experts to use statistics to find the average and standard deviation. Development Document management system Case study of TOT Customer Service. This system can be divided into two main parts, admin and employee. Chief of Administrative Section, That is a document uploader sent to employees within the organization and Employees must receive documents from the head of the administrative department. The evaluation results founded that the overall aspects is in very good level ($\bar{X} = 4.75$). It can concluded that the developed system achieves the user requirements and can be used in real organization.

คำสำคัญ: การพัฒนา ,พนักงาน ,เอกสาร

ที่มา และความสำคัญ

สหกิจศึกษาเป็นระบบการศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างมีระบบ โดยจัดให้มีการเรียนในสถานศึกษาร่วมกับการจัดให้นักศึกษาไปปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือ เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพที่เป็นความต้องการของสถานประกอบการ อันจะส่งผลให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสูง เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดีระหว่างสถานศึกษากับองค์กร

วัตถุประสงค์ของโครงการ

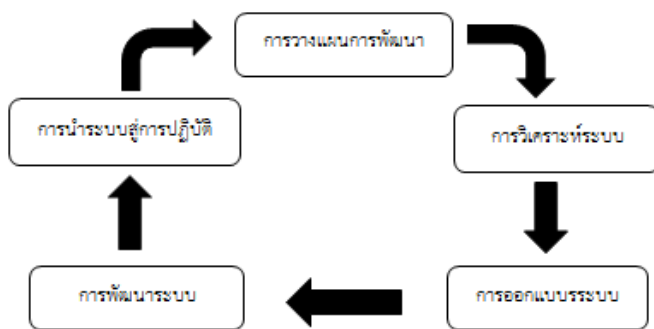
1. เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบ การพัฒนาระบบจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (สาขา จอหอ)
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบ การพัฒนาระบบจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ)

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) คือ วิธีการพัฒนาระบบแบบดั้งเดิม ถือเป็นวิธีตามประเพณีนิยมที่ปฏิบัติสืบเนื่องกันมาเป็นเวลายาวนานตั้งแต่อดีต ถึงปัจจุบัน มีการลำดับกิจกรรมในแต่ละระยะเวลาที่แน่นอน (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ 2560 :48-53)

ระยะขั้นตอนในการพัฒนาระบบมี 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนการพัฒนาระบบ (System Planning) เป็นขั้นตอนของการกำหนดทิศทาง การพัฒนาระบบให้ชัดเจน
2. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) เป็นขั้นตอนการสืบค้น เก็บรวบรวมข้อมูล ที่เป็นความต้องการของผู้ใช้ระบบ
3. การออกแบบ (System Design) เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลมาออกแบบใหม่ โดยแบ่งเป็น การออกแบบเชิงตรรกะ (Logical Design) และการออกแบบเชิงกายภาพ (Physical Design) ออกแบบให้สามารถปฏิบัติงานได้จริง
4. การพัฒนาระบบ (System Development) เป็นขั้นตอนของการทำงานร่วมกัน ระหว่างนักเขียนโปรแกรม และนักวิเคราะห์ระบบ เพื่อพัฒนาระบบให้ตรงกับที่นักวิเคราะห์ออกแบบไว้
5. การนำระบบสู่การปฏิบัติ (System Implementation) เป็นขั้นตอนของการนำระบบ ใหม่มาใช้แทนระบบเดิม (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2560 :48-53)



ภาพที่ 1 วงจรการพัฒนากระบวน (System Development Life Cycle : SDLC)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ส่งผลดีต่อการบริหารจัดการงานด้านเอกสารทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการ จัดการเอกสารสามารถค้นหา และเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว
2. ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงาน ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร
3. ลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษเกินความจำเป็น และประหยัด งบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน

ผลการดำเนินงาน

การพัฒนากระบวนจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (สาขาจอหอ) เป็นข้อมูลที่ได้จากการ ออกแบบและพัฒนา โดยมีผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพของระบบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย โดยการวิจัยในครั้งนี้ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ และออกแบบการพัฒนากระบวนจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (สาขาจอหอ)
2. แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (สาขาจอหอ)

ภาพที่ 2 หน้าจอเข้าสู่ระบบการพัฒนากระบวนจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษาบริษัท ทีไอที จำกัด



เข้าสู่ระบบ


ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

[ติดต่อศูนย์บริการ ทีไอที](#)

ภาพที่ 3 หน้า Admin จัดการผู้ใช้

localhost/webproj/aa.php



ระบบส่งเอกสาร

ชื่องาน/ชื่อเอกสาร:

อีเมลปลายทาง:

ภาพที่ 4 หน้าจออัปโหลดเอกสาร



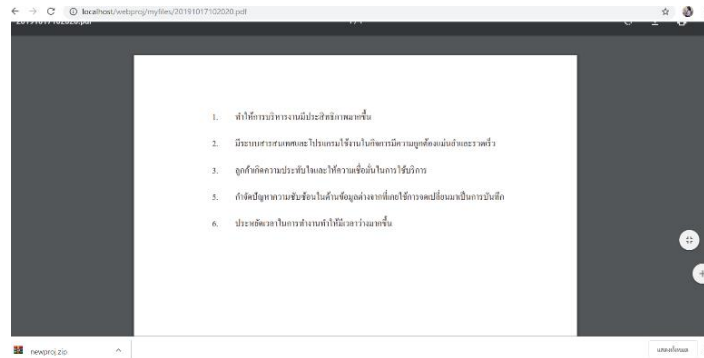
ค้นหาศูนย์บริการใกล้บ้านคุณ

ดูประวัติการใช้งาน คลิกที่นี่

เพิ่มเอกสาร

หมายเลข	คำอธิบายเอกสาร	ชื่อเอกสาร	แก้ไข	ลบ	ปิดงาน
1	งานส่งจดหมายประจำ	20191006064027.pdf	แก้ไข	ลบ	ปิดงาน
6	เรื่องขอละ	20191013111011.pdf	แก้ไข	ลบ	ปิดงาน
7	สรุปลง	20191016071224.pdf	แก้ไข	ลบ	ปิดงาน
9	งานคดี	20191016071928.pdf	แก้ไข	ลบ	ปิดงาน
10	สรุปลง	20191016083208.pdf	แก้ไข	ลบ	ปิดงาน

ภาพที่ 5 หน้าจอของเอกสารทั้งหมด



ภาพที่ 6 หน้าออกรายงาน PDF

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ระบบ

การประเมินประสิทธิภาพของระบบ

ใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อประเมินประสิทธิภาพ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที (สาขาจอหอ)

กำหนดลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ในการวัดระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| 5 หมายถึง | เว็บไซต์ที่พัฒนาที่มีประสิทธิภาพในระดับดีมาก |
| 4 หมายถึง | เว็บไซต์ที่พัฒนาที่มีประสิทธิภาพในระดับดี |
| 3 หมายถึง | เว็บไซต์ที่พัฒนาที่มีประสิทธิภาพในระดับพอใช้ |
| 2 หมายถึง | เว็บไซต์ที่พัฒนาต้องปรับปรุงแก้ไข |
| 1 หมายถึง | เว็บไซต์ที่พัฒนาไม่สามารถนำไปใช้พัฒนาได้ |

และนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|-------------|---------|----------------------------------|
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง | ระบบมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง | ระบบมีประสิทธิภาพในระดับดี |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง | ระบบมีประสิทธิภาพในระดับพอใช้ |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง | ระบบมีประสิทธิภาพในระดับปรับปรุง |
| 0.50 – 1.49 | หมายถึง | ระบบไม่สามารถนำไปใช้งานได้ |

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามสูตรดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 105)

เมื่อ	\bar{x}	แทน	คะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง
	Σx	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดจากตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คำนวณจากสูตร (รัชดาพร ปิ่นรัตนานนท์. (2558)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
	Σx^2	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
	$(\Sigma x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานของระบบจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ) โดยภาษาที่ใช้ คือ PHP, HTML, JavaScript และ CSS และได้ใช้โปรแกรม CodeLobster IDE ในการพัฒนาระบบ ใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูลและใช้ Xampp ในการจำลองเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นเครื่อง Server ซึ่งการพัฒนาระบบ มีผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการพัฒนาระบบจัดการเอกสารภายใน กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (สาขาจอหอ)

1. ระบบสามารถอัปเดตเอกสารได้
2. ระบบสามารถจัดการจัดเก็บเอกสารได้
3. ระบบสามารถบันทึกเอกสารได้

จากการที่ได้นำระบบบริหารจัดการเอกสารเข้ามาใช้งานภายในหน่วยงาน โดยแผนกที่มีความต้องการใช้งานระบบ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การจัดเก็บเอกสารสามารถทำได้สะดวกรวดเร็วผ่านเว็บเบราว์เซอร์ ทำให้การจัดการเอกสารได้สะดวกขึ้น, การปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลทำได้ง่าย รวมถึงการตรวจสอบสถานะของ เอกสารทำได้รวดเร็ว
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม / ตรวจสอบ และลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการจัดการเอกสาร เนื่องจากระบบงานมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน ผู้ใช้งานแต่ละรายจะมีสิทธิ์ใช้งานเฉพาะที่กำหนดให้เท่านั้น
3. ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารประหยัดทรัพยากรกระดาษ เนื่องจากมีการเก็บ เอกสารในรูปแบบไฟล์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และป้องกันการสูญหายของเอกสาร

เอกสารอ้างอิง

รัชดาพร ปิ่นรัตนานนท์. (2558) การวิเคราะห์ธุรกิจเชิงสถิติ.(พิมพ์ครั้งที่ 8) นครราชสีมา : เอกพรีนติ้ง.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2560). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร :ซีเอ็ดยูเคชั่น. (วันที่ค้นข้อมูล 15 กันยายน 2562).

กิจกรรมประกาศ

ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาจอหอ บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2562 ถึงวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ.2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

นายวิฑิต ศรีพวาทกุล ตำแหน่ง ผู้จัดการ

นางพรรษา แซ่แต้ ตำแหน่ง งานธุรการ

ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ รวมทั้งให้ข้อคิดและความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับใช้ในการประกอบกรปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานจนสำเร็จ

อาจารย์ นงลักษณ์ อันทะเดช อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไข ทำให้โครงการฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อน อีกทั้งยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ อีกที่มีได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งกรุณาแนะนำ ส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดทำโครงการงานสหกิจศึกษา ตลอดจนให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงานจริง คณะผู้จัดทำขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

คณะผู้ศึกษา

วันที่ 11 ตุลาคม 2562