



รายงานการประเมินโครงการ
เรื่อง
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ
ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

โดย
ศรเพชร บุญอ้อม

วิทยาลัยการอาชีพเทิง
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินโครงการนี้ เป็นการศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมินโครงการครั้งนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาช่วยตรวจสอบแบบสอบถาม ได้แก่ ดร.สวาสดี ตอพล, ผอ.สุรเกียรติ์ ขอดวิเศษ, ผช.สมคิด จินจรรยา, อาจารย์อิทธิ โลหะชาละ ตลอดจนอาจารย์อรพิน ดวงแก้ว ที่ให้ความร่วมมือในด้านแนะนำโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งหัวหน้างานสารบรรณ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสถานศึกษาทุกคน และครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่ได้ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ ผอ.สมยศ พันธุ์กสิกร ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพเทิง ที่ให้ความอนุเคราะห์ แนะนำ และอนุญาต ให้ดำเนินการการประเมินโครงการ รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมิน และขอขอบพระคุณครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการอาชีพเทิง ที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนให้การประเมินโครงการครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

สรเพชร บุญอ้อม

กันยายน 2547

ชื่อการประเมินโครงการ โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”
ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ชื่อผู้ประเมินโครงการ นายศรเพชร บุญอ้อม

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัย ระดับ 7
ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา

บทคัดย่อ

การประเมินโครงการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินการโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง โดยใช้รูปแบบชิป โมเดล (CIPP Model) เป็นกรอบในการประเมิน ซึ่งได้แก่ ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรทั้งหมดในสถานศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ครู-อาจารย์ จำนวน 60 คน และเจ้าหน้าที่จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น 75 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเอสพีเอสเอสฟอร์วินโดว (SPSS for Window) โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินปรากฏดังนี้

1. ด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า รายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับมาก ได้แก่ วัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับนโยบายของสถานศึกษา โครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ และเห็นว่าโครงการนี้มีประโยชน์ต่อการบริหารงานสารบรรณ ส่วนการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับปานกลาง คือ โครงการสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการไว้อย่างชัดเจน บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการ

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า รายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับมาก ได้แก่ ระบบเครือข่ายภายในมีคุณภาพและทันสมัย ระบบเครือข่ายภายในมีการเชื่อมโยงอย่างทั่วถึง มีแผนการดำเนินงานโครงการ การสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ และมีบุคลากรในการดำเนินโครงการอย่างเพียงพอ สำหรับวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่ที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนครุภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการและบุคลากรมีทักษะในการดำเนินโครงการมีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับน้อย

3. ด้านกระบวนการ พบว่า รายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับมาก ได้แก่ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นขั้นตอน การประเมินผลโครงการอย่างเป็นระบบ ส่วนการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนา การนิเทศติดตามระหว่างดำเนินโครงการ การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับปานกลาง การรายงานผลโครงการ การประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบ มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับน้อย

4. ด้านผลผลิต พบว่า รายการมีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกรายการ ได้แก่ ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการรับ-ส่งเอกสาร ประหยัดงบประมาณและวัสดุสำนักงาน ช่วยให้การสืบค้นเอกสารรวดเร็ว ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ช่วยขจัดปัญหาการสูญหายของเอกสาร และช่วยประหยัดแรงงาน สำหรับความคมชัดของเอกสาร มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับปานกลาง

**Project Evaluation Title : The Utilization of “Paperless” Model-Based
Computer-Assisted Instruction Programme at
Division of Document Affairs, Thoeng Industrial
and Community Education College.**

Author : Mr. Sornpetch Boon-im

**Position : Assistant Director of Administration Affairs,
Civil Rank 7**

Abstract

The purpose of this project was to investigate the results of the project management toward the utilization of the “paperless” model-based computer-assisted instruction programme applying the CIPP Model (context, input, process, output) at the Division of Document Affairs, Thoeng Industrial and Community Education College. 75 respondents were randomly sampled. These included: 3 college administrators, 60 teaching staffs and 12 supporting staffs. The research data drawn for this study were multiple choice questionnaire, ratio-scale and open-ended questionnaire. Conducted by the SPSS for Window Programme, the data were systematically analyzed by Frequency Distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation.

The findings of this project were as follows:

1. As for the context evaluation of the project, it stated that the project management in the aspect of project objectives, as a highest to the highest level, remained effective according to the policies and the strategic management of the college. Besides, the project management on the project’s policies, objectives and goals, as well as the staff’s satisfaction toward the project management, as a moderate level, remained effective according to the staffs’ requirements.

2. As for the input evaluation of the project, it stated that the quality and the upgrading of the internal networking system, as well as the global internal networking system used for the project management, as a highest to the highest level, remained effective in terms of the project management plans, the project budgets and the staff availability. Besides, the computer equipment

and building requirement for the project management used for the project management remained at a moderate level. The staff's durable goods requirement and the staff's project management, as a lower to the lowest level, remained effective.

3. As for the process evaluation of the project management, it showed that the effectiveness of the project management for the provision of the staff's duties and responsibilities, the project system management, the evaluation of the project management remained at a highest to the highest level, remained effective. Besides, the strategies for the project management development, the follow-ups of the project management, as well as the problem-solving panel discussion of the project management remained at a moderate level; the presentation and the notification of the project management results remained at a lower to the lowest level.

4. As for the output evaluation of the project management, it stated that most of the effectiveness of the project management on the time management of document sending in – out, the budget saving and the office equipment utilization, the database system management, the availability of filing cabinets' spaces, the document protection, the staff's energy saving remained at a highest to the highest level. Besides, the clarity of the documents used for the project management remained at a moderate level.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
สารบัญรูปภาพ	ฏ
บทที่ 1	บทนำ
	ความเป็นมาของการประเมินโครงการ
	วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ
	ขอบเขตของการประเมินโครงการ
	นิยามศัพท์เฉพาะ
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
บทที่ 2	เอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	ความหมายของการประเมิน
	จุดมุ่งหมายของการประเมิน
	รูปแบบการประเมิน
	ความสำคัญของการบริหารสำนักงาน
	แนวนโยบายปฏิรูปการศึกษา
	ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
	กระทรวงศึกษาธิการ (พ.ศ. 2547 – 2549)
	ระเบียบกรมอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ.2529
	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506
	ระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน
	แนวคิดในการจัดระบบเอกสารแบบ Paperless

	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง	41
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3	วิธีการประเมินโครงการ	
	ประชากรที่ใช้ในการประเมินโครงการ	56
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ	56
	การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการ	59
	การวิเคราะห์ข้อมูล	59
	การเสนอผลการประเมินโครงการ	60
บทที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูล	
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
	ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง	64
	ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัย การอาชีพเทิง	72
บทที่ 5	สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการประเมิน	73
	อภิปรายผล	77
	ข้อเสนอแนะ	80
	ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	80
บรรณานุกรม		81
ภาคผนวก	ภาคผนวก ก - โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัย การอาชีพเทิง	85
	ภาคผนวก ข - ประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า	87

“Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัย

การอาชีพเทิง

ภาคผนวก ค -	แบบสอบถามเพื่อการประเมินโครงการ	90
ภาคผนวก ง -	ข้อเท็จจริงก่อนและหลังทำโครงการ	95
ภาคผนวก จ -	ข้อมูลก่อนและหลังผ่านระบบเครือข่ายภายใน	96
ภาคผนวก ฉ -	หนังสือตอบรับในการทดลองตอบแบบสอบถาม เพื่อหาความเชื่อมั่น ของวิทยาลัยเทคนิคพะเยา	98
ภาคผนวก ช -	ประวัติผู้ประเมินโครงการ	99

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	หน้าที่ ประเด็นสำคัญ และภารกิจของแบบการประเมิน	12
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
3	ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ด้านสภาวะแวดล้อม	64
4	ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ด้านปัจจัยเบื้องต้น	66
5	ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ด้านกระบวนการ	68
6	ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ด้านผลผลิต	70
7	สรุปการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง	71

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	การประเมินตามรูปแบบ ซิป โมเดล (CIPP Model) โครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง	10
2	แสดงลักษณะงานสำนักงานในรูปศูนย์ข้อมูล	22
3	แสดงการบริหารสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา (เดิม)	27
7	แสดงลำดับขั้นตอนการบริหารงานสารบรรณ ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง (แบบเดิม)	42
8	แสดงลำดับขั้นตอนการบริหารงานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง	43

สารบัญรูปภาพ

รูปที่		หน้า
1	แสดงการสแกนหนังสือเข้าที่ต้องการ	44
2	แสดงการบันทึกหนังสือเข้าที่ผ่านการสแกน	45
3	แสดงการคัดลอกหนังสือที่สแกนแล้ว	46
4	แสดงการนำไปวางในโพล์เดอร์ที่ต้องการ	47
5	แสดงหน้าต่างของโปรแกรม	48
6	แสดงหน้าต่างของส่วนการจัดเก็บหนังสือ	49
7	แสดงหน้าต่างของ http://192.168.0.1/mis/	50
8	แสดงหน้าต่างของการสืบค้นข้อมูล	51
9	แสดงหน้าต่างของรายการหนังสือ	52
10	แสดงหน้าต่างของหนังสือที่ต้องการพิมพ์	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมินโครงการ

การพัฒนาองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ หรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่าปัจจัยการบริหาร 4M's (Man, Money, Material, Management) ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารมาในอดีตจนถึงยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารหรือเรียกกันว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ นอกจากปัจจัยการบริหาร 4 ประการ ดังกล่าวแล้ว อาจจะยังไม่เพียงพอหรือทันกับความเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลก การบริหารในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นจะต้องเพิ่มปัจจัยเพื่อการบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นั่นคือเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งถือว่ามีบทบาทที่สำคัญต่อการบริหารงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือไปสู่เป้าหมาย อันเป็นทิศทางที่พึงประสงค์ขององค์กรทุกระดับ (บรรเจิด สิทธิโชค. 2539 : 1) ทั้งนี้เพื่อสนองตอบต่อสภาพสังคม ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูงสุด ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ดังกล่าวประกอบด้วย วิทยาการด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร โทรคมนาคม ทันสมัย ทำให้เกิดการประยุกต์ใช้ประโยชน์ในสาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง สำหรับด้านการศึกษา ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทอย่างมาก การพัฒนาบุคลากรในสังคม ประกอบด้วยภาคการศึกษา และการฝึกอบรมเป็นเรื่องของการเรียนรู้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อมูล (Data) ข่าวสาร (Information) หรือความรู้ (Knowledge) นอกจากนี้เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารอย่างทันเวลา สะดวก รวดเร็ว และมีความเที่ยงตรง

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้มุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถปรับตัว รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนและการบริหารให้มีคุณภาพตามเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารและจัดการ (สมหวัง คุรุรัตน์. 2539 : 162) และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารการอาชีวศึกษาโดยมีเป้าหมาย ให้สถานศึกษามีการปฏิรูปการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานมีการใช้สื่อการเรียนการสอนเทคโนโลยีและเครือข่ายสารสนเทศ

และการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในเรื่องการปฏิรูประบบการบริหารจัดการ

วิทยาลัยการอาชีพเทิง จึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ โดยได้มีการสร้างระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก ในปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน และที่สำคัญได้มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการของกระทรวง เมื่อเดือนกรกฎาคม 2546 ที่ผ่านมา ทำให้มีการบริหารงานในรูปของสถาบันการอาชีวศึกษาและอาชีวศึกษาจังหวัด และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ทำให้งานสารบรรณมีภาระในการลงทะเบียนรับและส่งหนังสือราชการเป็นจำนวนมาก เกิดปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานสารบรรณในหลาย ๆ ด้าน เช่น เกิดความล่าช้า ความสับสนเปลืองในการใช้กระดาษ สืบค้นหาเอกสารต้องใช้เวลาาน ใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารมาก ตลอดจนต้องใช้บุคลากรและแรงงานจำนวนมากการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการนับว่าเป็นหนทางหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ดีที่สุด ซึ่งงานสารบรรณนั้น สามารถนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการได้ทั้งกระบวนการ จนถึงระดับไม่ต้องใช้เอกสารหรือกระดาษ ปริมาณงาน การใช้บุคลากร เวลา ตลอดจนกระบวนการจะลดลงโดยอัตโนมัติ

งานสารบรรณจึงได้จัดทำโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มโครงการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 จนถึงเดือนมีนาคม 2547 ดังนั้นเพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพการดำเนินโครงการและแนวทางการตัดสินใจพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในการดำเนินโครงการดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง โดยใช้รูปแบบ ชิป โมเดล (CIPP Model) เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่จะช่วยสร้างเสริมความเข้าใจ สภาพปัญหา การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดทางเลือก การวางแผน การบริหารจัดการ การกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประหยัดทรัพยากรมากที่สุด แต่ให้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมายของโครงการ

วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

1. เพื่อประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ในด้านภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต
2. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ขอบเขตของการประเมินโครงการ

1. การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ครั้งนี้ ทำการประเมินประชากรจำแนกเป็นผู้บริหาร 3 คน ครู-อาจารย์ 60 คน เจ้าหน้าที่ 12 คน รวมทั้งสิ้น 75 คน

2. การประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ ตามรูปแบบ ซิป โมเดล (CIPP Model) ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านสถานะแวดล้อม (Context) ได้แก่ นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการ และสภาพทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.2 ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) ได้แก่ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ระบบเครือข่าย บุคลากร และอาคารสถานที่

2.3 ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ การดำเนินงานโครงการตามแผนหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ การนิเทศ การติดตามและการรายงาน

2.4 ด้านผลผลิต (Product) ได้แก่ ความประหยัดด้านเวลา งบประมาณ ด้านวัสดุสำนักงาน ด้านแรงงาน พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และความชัดเจน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โครงการ หมายถึง โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

2. โปรแกรมสำเร็จรูป หมายถึง โปรแกรมปฏิบัติงานการลงทะเบียนรับและส่งหนังสือราชการหรือเอกสาร ระหว่างงานสารบรรณ กับฝ่าย คณะวิชา แผนกวิชา และงานต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมที่มีชื่อว่า “Paperless” ซึ่งเป็นการจัดส่งเอกสารโดยไม่ใช้กระดาษ หรือไร้เอกสาร เฉพาะเครือข่ายภายใน ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

3. สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง กระบวนการในการนำเอาระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยแบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในงานสำนักงาน เพื่อให้จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการบันทึกข้อมูลข่าวสารและสื่อไปยังผู้ต้องการใช้ได้ทันที

4. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่ถูกบันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ ผ่านระบบเครือข่ายไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับปลายทางแทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ

5. งานสารบรรณ หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานการรับและส่งหนังสือราชการหรือเอกสารของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

6. สภาวะแวดล้อม (Context) หมายถึง นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการ และสภาพทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร

7. ปัจจัยเบื้องต้น (Input) หมายถึง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ระบบเครือข่าย บุคลากร และอาคารสถานที่

8. กระบวนการ (Process) หมายถึง การดำเนินงานโครงการตามแผนหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ การนิเทศ การติดตาม และการรายงาน

9. ผลผลิต (Product) หมายถึง ความประหยัดด้านเวลา งบประมาณ ด้านวัสดุสำนักงาน ด้านแรงงาน พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและความชัดเจน

10. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

11. ครู – อาจารย์ หมายถึง ข้าราชการครู ครู – อาจารย์พิเศษ ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

12. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการในฝ่ายวิชาการ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ฝ่ายกิจการนักเรียนนักศึกษา ฝ่ายวางแผนและพัฒนา ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

บทที่ 2

เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการศึกษาประเมินโครงการ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ

- 1.1 ความหมายของการประเมิน
- 1.2 จุดมุ่งหมายของการประเมิน
- 1.3 รูปแบบการประเมิน
- 1.4 ความสำคัญของการบริหารสำนักงาน
- 1.5 แนวนโยบายปฏิรูปการศึกษา
- 1.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กระทรวงศึกษาธิการ (พ.ศ. 2547 – 2549)
- 1.7 ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2529
- 1.8 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506
- 1.9 ระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน
- 1.10 แนวคิดในการจัดการระบบเอกสารแบบ Paperless
- 1.11 โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ
ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการประเมิน

มีผู้ให้ความหมายของการประเมินไว้หลายทัศนะ พอที่จะนำมาเสนอได้ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2535 : 166) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลและสกัดข้อมูลเพื่อสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจ เราเชื่อมั่นว่าใครก็ตามที่มีสารสนเทศที่มีคุณภาพพอเพียงครบถ้วน จะช่วยให้ผู้นั้นตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเสมอ สำหรับ รัตนะ บัวสนธิ (2540 : 1) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ ตลอดจนโครงการเพื่อนำเสนอข้อมูลที่นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตัดสินใจให้คุณค่า

ข้อมูลของงาน หรือโครงการดังกล่าว และยังหมายถึงกระบวนการในการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ ข้อมูลของการดำเนินงานหรือโครงการ และพิจารณาปัจจัยให้ทราบถึงจุดเด่น หรือจุดด้อยของงาน อย่างเป็นระบบแล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขเพื่อการดำเนินงานต่อไป หรือปฏิบัติงาน หรือการ ดำเนินโครงการนั้นเสีย

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2538 : 36) ได้ให้ความหมายว่า คือกระบวนการของการระบุหรือ กำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูล ที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการ ตัดสินใจต่อไป ซึ่งสัมพันธ์กับสุขุม มูลเมือง (2530 : 3 อ้างใน Suchman) ที่ได้ให้ความหมาย ของการประเมินผลว่า เป็นกระบวนการพิจารณาให้คุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ตัดสินคุณค่าของผลิตผล วิธีการ จุดมุ่งหมาย และประโยชน์ ที่ได้รับจากโครงการ

ฉัตรนภา พรหมมา (2528 : 54) ได้สรุปความหมายของการประเมินไว้เป็นสองแนวคือ พวกหนึ่งให้นิยามในลักษณะที่ว่า การประเมินเป็นการตัดสินคุณค่า หรือตีราคาส่งที่ถูกระเมิน ซึ่งการประเมินลักษณะนี้อาจก่อให้เกิดความวิตกกังวลต่อผู้ที่ถูกระเมิน หรือผู้เกี่ยวข้อง อันจะ นำไปสู่ความรู้สึกต่อต้านการประเมินได้ ส่วนอีกพวกหนึ่งซึ่งมุ่งประเมินเพื่อการปรับปรุงและ พัฒนา จะได้รับการยอมรับจากผู้ถูกระเมินหรือผู้ออกคำสั่ง หรือว่าจ้างให้ประเมินมากกว่า ดังนั้น วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผลก็คือ พยายามนำการประเมินเข้าไปใช้ ให้ เห็นว่าการประเมินนั้นช่วยให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของการศึกษามุ่งผลดีเพิ่มขึ้น อย่าง แท้จริง

สายสิน เสวกรรณ์ (2544 : 38 อ้างใน R.E.Stake) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ ว่าการประเมินหมายถึง การบรรยายและตัดสินคุณค่าโปรแกรมการศึกษา และได้เสนอแนวคิด เกี่ยวกับการประเมินไว้ว่า ผู้ประเมินจะต้องทำการบรรยายให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของโครงการซึ่ง ภาพรวมในส่วนนี้ R.E.Stake เรียกว่า ส่วนการบรรยายหรือเมตริกซ์ การบรรยายของโครงการ หลังจากนั้นจึงทำการตัดสินคุณค่าของโครงการโดยการนำเสนอเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการ ตัดสินใจ และผลการตัดสินใจ ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เรียกว่าส่วนการตัดสินคุณค่าหรือเมตริกซ์ การตัดสินใจของคุณค่าโครงการ ทั้งเมตริกซ์การบรรยายและเมตริกซ์การตัดสินของโครงการจะ ประกอบด้วยส่วนย่อย 3 ส่วนด้วยกัน คือสิ่งนำ(Antecedence) ปฏิบัติการ (Transactions) และ ผลลัพธ์ (Outcomes) ของโครงการ

ผาสุข อุทัย (2534 : 11) ได้ให้ความหมายว่า การประเมิน เป็นกระบวนการที่น่าจะบ่งชี้ คุณค่าของโครงการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

พิธีสิทธิ์ คำวนศัลปี และ ศาสตราจารย์ จริยวิทย์ (2535 : 6) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือวิธีการในการประเมินคุณค่าประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน และผลกระทบของกิจกรรมตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ในโครงการ ว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การประเมินจะมีลักษณะเป็นกระบวนการขององค์กรที่มุ่งพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมหรือวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินการอยู่ หรืออาจจะเป็นเรื่องการมุ่งให้เกิดการวางแผนที่ดีในอนาคต

อานนตรี ประสมสุข (2535 : 7-8) ยังได้ให้ความหมายไว้ว่า คือการวิเคราะห์ตรวจสอบความก้าวหน้า และความสัมฤทธิ์ของโครงการและเป็นกระบวนการที่บ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ ทำให้ทราบว่าโครงการเมื่อดำเนินไปแล้วได้ผลตามวัตถุประสงค์เพียงใด เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปเป็นสารสนเทศประกอบการพิจารณาตัดสินใจต่อไป

จากความหมายข้างต้น พอสรุปความหมายของการประเมินหรือการประเมินผลได้ว่า หมายถึงกระบวนการหรือให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ถูกประเมิน หรือปรับปรุงแผนและวิธีการดำเนินงาน หรือทางเลือกต่าง ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่กำหนด

จุดมุ่งหมายของการประเมิน

จุดมุ่งหมายทั่วไปของการประเมินจะต้องชัดเจน เพื่อที่จะพิจารณาผู้ประเมินผลวิธีการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องรู้ว่าทำไมจึงต้องมีการประเมินผล ประเมินไปเพื่อค้นหาปัญหา เพื่อแก้ปัญหา เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ หรือเพื่อตัดสินผลสำเร็จของโครงการ การที่เราทราบเหตุผลจะทำให้เราสามารถหาวิธีการในการประเมินผลได้อย่างถูกต้อง

การตัดสินใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของการประเมินผลนั้น นับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการแรกในการประเมินผล เพราะจากการที่เรากำหนดจุดมุ่งหมายนั้นจะทำให้เราทราบถึงว่าผู้ที่ต้องการใช้ผลการประเมินนั้นมีใครบ้าง และแต่ละคนต้องการใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศอะไรในการประเมินเพราะผู้ใช้ผลการประเมินที่แตกต่างกันอาจต้องการใช้ข้อมูลจากการประเมินไม่เหมือนกันก็ได้

จุดมุ่งหมายหรือข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ ที่ยังไม่เป็นที่เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้หมดไป ซึ่งอาจกระทำได้ดังนี้

- ระบุจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน
- พยายามหาว่ามีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์อื่นอีกหรือไม่
- ลำดับความสำคัญของจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์
- ค้นหาว่ามีทรัพยากรที่จะสนับสนุนในแต่ละจุดมุ่งหมายหรือไม่ ถ้ามี มีอะไรบ้าง

เกณฑ์ในการพิจารณาจุดมุ่งหมายของการประเมินมีดังนี้

- ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้ใช้ผลการประเมินที่สำคัญ
- มีประโยชน์
- มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะประเมินข้อมูลที่ได้จะต้องเกิดประโยชน์ต่อโครงการ
- ส่งผลทางบวกต่อโครงการ จุดมุ่งหมายของการประเมินจะต้องเชื่อถือได้และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลได้อย่างจริงจังและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง
- เข้ากันได้กับจุดหมายหลัก (Principal Goal) ของโครงการกับโปรแกรม ผู้ร่วมงาน และเป้าหมายของผู้ที่จะใช้ผลประเมิน
- คู่มีค่ากับการลงทุน

รูปแบบการประเมิน

การประเมินตามรูปแบบ ชิปป โมเดล (CIPP Model) เสนอโดย แดเนียล แอล. สตัฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และหรือสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจหาทางเลือกที่เหมาะสม ในการประเมินนั้นมุ่งประเมินจากสิ่งที่จะประเมิน 4 ประการด้วยกัน คือ

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้นหาเหตุผลในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยระบุถึงสถานะแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่อาจมีผลกระทบต่อโครงการ ระบุถึงความต้องการและโอกาสต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการคาดการณ์ปัญหาและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้มีการวิเคราะห์สภาพต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว จึงจะกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการขึ้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับการกำหนดถึงวิธีการใช้ทรัพยากร เพื่อให้โครงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ โดยจะระบุให้ทราบถึงลักษณะของข้อมูลนำเข้าดังนี้

2.1 สมรรถภาพและความรับผิดชอบของบุคคลและของหน่วยงานที่จะบริหารโครงการ

2.2 กลยุทธ์หรือยุทธวิธีที่จะทำให้โครงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์

2.3 รูปแบบเฉพาะข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนการนำไปใช้ของยุทธวิธีที่ได้เลือกสรรแล้ว เช่น หน่วยงานที่ช่วยเหลือ เวลา เงินทุน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อควบคุมการบริหารโครงการ ผลของการประเมินจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารโครงการใช้ปรับปรุงโครงการให้

สามารถดำเนินการและบรรลุถึงวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จุดมุ่งหมายของการประเมินกระบวนการจำแนกได้เป็น 3 ประการคือ

3.1 เพื่อตรวจสอบหรือเพื่อพยากรณ์ความบกพร่องในการดำเนินโครงการ

3.2 เพื่อเสนอข้อมูลที่จะนำไปสู่การตัดสินใจดำเนินโครงการ

3.3 เพื่อดำรงไว้ซึ่งการดำเนินโครงการที่เป็นไปด้วยดี

ในการประเมินกระบวนการจะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ในการประเมินที่สำคัญ 3 วิธีคือ ประการแรก จะต้องทำการประเมิน หรือวิเคราะห์ความเหมาะสมและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

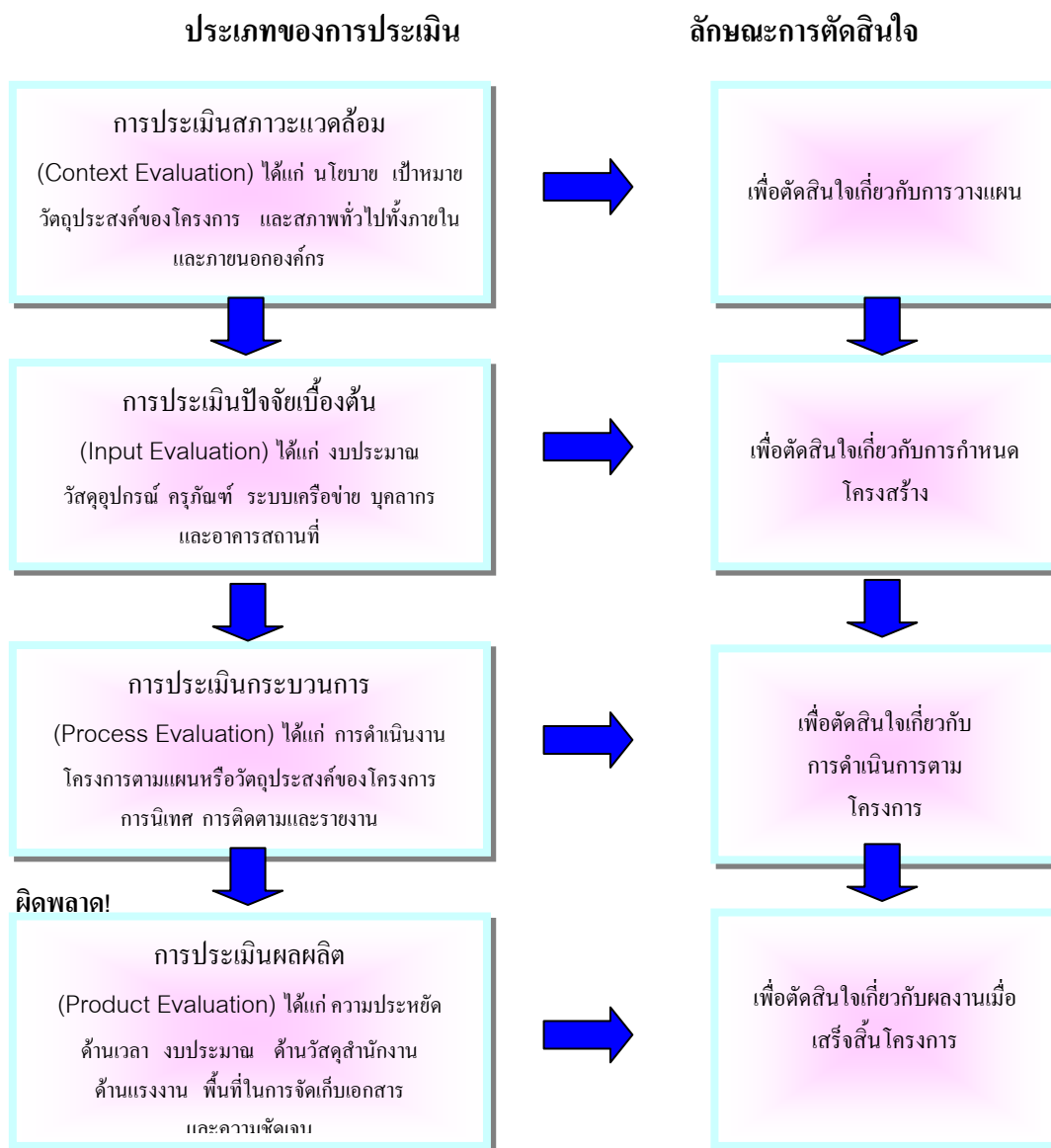
ประการที่สอง จะต้องทำการประเมินความสามารถในการบริหารโครงการของผู้ดำเนินโครงการ

ประการที่สาม จะต้องทำการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบโครงการที่ได้กำหนดขึ้น

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพิจารณาตัดสินใจ หรือการแสดงความคิดเห็นต่อความสำเร็จของโครงการ ทั้งในขณะที่ยังดำเนินการกำลังดำเนินงานอยู่และเมื่อโครงการได้เสร็จสิ้นลง การประเมินในลักษณะนี้จะเป็นการเปรียบเทียบกับผลงานที่เกิดขึ้นกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้ โดยวิเคราะห์เพื่อให้ทราบว่าโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยเหตุผลใด เกณฑ์การประเมินผลผลิตปกติจำแนกเป็น 2 ลักษณะคือ เกณฑ์ที่ตั้งขึ้น (Instrumental Criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์กลางที่กำหนดขึ้นไว้ก่อนที่จะมีการดำเนินงานหรือเป็นเกณฑ์ที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หรือเป็นเกณฑ์ที่เป็นไปตามเครื่องมือที่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า และเกณฑ์ตามเหตุ (Consequential Criteria) เป็นเกณฑ์ที่เป็นไปตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือเป็นเกณฑ์ที่ต้องผันแปรไปตามสถานการณ์ในขณะที่โครงการดำเนินอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้โครงการมีความเป็นไปได้หรือดำเนินงานได้ หรือเพื่อให้การดำเนินงานโครงการสอดคล้องกับภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ซึ่งหากใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานที่ตั้งขึ้นเป็นตัวเปรียบเทียบอาจทำให้โครงการนั้นเป็นไปได้ไม่ได้ หรือโครงการอาจไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งหมดได้ (สุขุม มูลเมือง. 2530 : 16)

จากการที่ได้ศึกษาการประเมินตามรูปแบบ ชิปป โมเดล (CIPP Model) สามารถเขียนเป็นกรอบการประเมินทั้ง 4 ด้าน ตามแผนภูมิที่ 1 ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 การประเมินตามรูปแบบ ซิป โมเดล (CIPP Model) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง



องค์ประกอบที่ใช้ในการออกแบบการประเมิน

องค์ประกอบต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนและหน้าที่ของการประเมินแยกออกได้ 7 ประการคือ

1. จุดเน้นในการประเมิน
2. การออกแบบการประเมิน
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล
5. การรายงานผลการประเมิน
6. การจัดการการประเมิน
7. การประเมินผลการประเมิน

ตารางที่ 1 หน้าที่ ประเด็นสำคัญและภารกิจของแบบการประเมิน

หน้าที่ของการประเมิน	ประเด็นสำคัญ	ภารกิจ
1. จุดเน้นในการประเมิน	1.1 จะประเมินอะไร 1.2 จุดมุ่งหมายในการประเมินคืออะไร 1.3 ใครจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบมีส่วนร่วมในการประเมิน 1.4 องค์ประกอบอะไรบ้างที่อาจมีอิทธิพลต่อการประเมิน 1.5 อะไรคือคำถามที่วิกฤติในการประเมิน 1.6 ในการประเมินมีศักยภาพที่จะประเมินผลสำเร็จแค่ไหน	1.1 ค้นหาสิ่งที่จะประเมิน 1.2 การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมิน 1.3 กำหนดผู้ที่มีส่วนร่วมในการประเมิน 1.4 กำหนดสิ่งที่ต้องศึกษา 1.5 กำหนดคำถามที่สำคัญ 1.6 ตัดสินใจว่าจะประเมินหรือไม่
2. การออกแบบการประเมิน	2.1 มีทางเลือกอะไรบ้างในการออกแบบการประเมิน 2.2 ในรูปแบบนั้นจะมีอะไรบ้าง 2.3 จะดำเนินการสร้างรูปแบบอย่างไร 2.4 จะรู้ได้อย่างไรว่ารูปแบบในการประเมินที่เลือกมานั้นนั้นพอดี	2.1 ค้นหาจำนวน แผนงาน จุดมุ่งหมายทั่วไป และระดับการควบคุม 2.2 ดำรวจภารกิจที่ต้องตัดสินใจในการประเมินผลผลิต 2.3 ค้นหาวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมิน 2.4 ประเมินคุณภาพของการออกแบบ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	3.1 จะเก็บข้อมูลประเภทใดบ้าง 3.2 จะใช้วิธีการใดในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3.1 ค้นหาแหล่งข้อมูลที่จะใช้ 3.2 ตัดสินใจเลือกวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หน้าที่ของการประเมิน	ประเด็นสำคัญ	ภารกิจ
	3.3 จะเก็บข้อมูลมากน้อยเพียงใด	3.3 ตัดสินใจว่าจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างหรือไม่ ถ้าจะใช้จะใช้วิธีใด
	3.4 จะเลือกเครื่องมือชนิดใดมาใช้หรือจะสร้างเครื่องมือขึ้นมาใช้เอง ถ้าสร้างขึ้นมาเองจะหาค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นอย่างไร	3.4 หาว่าข้อมูลที่จะใช้นั้นมีอะไรบ้าง แล้วออกแบบวิธีการเก็บและหาวิธีทำให้กระบวนการมีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อมั่นมากที่สุด
	3.5 จะวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด	3.5 วางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและประหยัดค่าใช้จ่าย
4. การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล (การประเมิน)	4.1 จะจัดกระทำกับข้อมูลที่ได้รับกลับมาอย่างไร	4.1 แยกแยะและลงรหัสข้อมูลถ้าจำเป็น
	4.2 ข้อมูลมีความจำเป็นต้องนำมาวิเคราะห์อีกหรือไม่	4.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์และคุณภาพของข้อมูลดิบ
	4.3 จะวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไรบ้าง	4.3 เลือกและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีที่เหมาะสม
	4.4 จะแปลผลจากข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วอย่างไร	4.4 แปลผลข้อมูล โดยใช้วิธีกำหนดทางเลือกและตั้งเกณฑ์ไว้ก่อน
5. การรายงาน	5.1 ใครควรเป็นผู้รายงานผลการประเมิน	5.1 ระบุผู้จัดทำรายงาน
	5.2 ในรายงานจะประกอบด้วยเนื้อหาอะไรบ้าง	5.2 จัดทำโครงร่างเนื้อหาที่จะบรรจุในหน่วยงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หน้าที่ของการประเมิน	ประเด็นสำคัญ	ภารกิจ
	5.3 จะรายงานผลอย่างไร	5.3 ตัดสินใจว่าจะใช้วิธี รายงานผลอย่างไร เช่น การเขียน, ปากเปล่า
	5.4 รูปแบบการเขียนรายงาน รูปแบบใดจึงจะเหมาะสม กับการรายงาน	5.4 เลือกรูปแบบรายงาน
	5.5 จะช่วยให้ผู้ใช้ผลการ ประเมินแปลความหมาย และใช้ผลการประเมิน จากรายงานผลการประเมิน ได้อย่างไร	5.5 วางแผนจัดทำรายงาน ขั้นสุดท้ายและติดตามผล
	5.6 ควรกำหนดเวลาในการ รายงานผลการประเมิน	5.6 จัดทำกำหนดเวลาในการ รายงานผลการประเมิน
6. การจัดการ	6.1 ใครควรเป็นผู้ดำเนินการ ประเมิน	6.1 คัดเลือก จ้าง และ/หรือ ฝึกอบรมผู้ประเมิน
	6.2 จะจัดรูปแบบความ รับผิดชอบในการประเมิน อย่างไร	6.2 จัดทำสัญญาหรือข้อตกลง
	6.3 ค่าใช้จ่ายในการประเมิน เป็นเท่าไร และจะใช้จ่าย อย่างไร	6.3 จัดทำร่างงบประมาณ
	6.4 จะจัดระเบียบภารกิจใน การประเมินอย่างไรและ กำหนดเวลาอย่างไร	6.4 จัดทำร่างยุทธศาสตร์ด้าน เวลา/ภารกิจ
	6.5 ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น มีอะไรบ้าง	6.5 กำกับควบคุมการประเมิน และคาดคะเนปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นได้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หน้าที่ของการประเมิน	ประเด็นสำคัญ	ภารกิจ
7. การประเมินโครงการ การประเมิน	7.1 วิธีประเมินโครงการ ประเมินผลแบบใดที่จะมี ประโยชน์	7.1 ค้นหาว่ามีความจำเป็นต้อง ประเมินโครงการประเมิน หรือไม่ ถ้าจำเป็นจะ กระทำเมื่อไร
	7.2 ใครควรจะเป็นผู้ประเมิน โครงการประเมิน	7.2 เลือกผู้ประเมินโครงการ ประเมิน
	7.3 จะใช้เกณฑ์หรือมาตรฐาน อะไรในการประเมินโครงการ ประเมิน	7.3 เลือกหรือลงความเห็น ชอบเลือกมาตรฐานใน การประเมิน
	7.4 จะนำเกณฑ์การประเมิน โครงการประเมินไปใช้ อย่างไร	7.4 จัดลำดับความสำคัญทาง มาตรฐานต่าง ๆ พร้อมทั้ง แสวงหาความยินยอมจาก ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
	7.5 จะมีขั้นตอนในการ ประเมินอย่างไร	7.5 เลือกวิธีการในการ ประเมินโครงการ ประเมิน

ความสำคัญของการบริหารสำนักงาน

1. การบริหารนั้นได้เจริญเติบโตควบคู่กับการดำรงชีวิตของมนุษย์ และยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างผาสุก
2. การเพิ่มของจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้องค์การต่าง ๆ ต้องขยายงานด้านบริหารให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
3. การบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านอุตสาหกรรม ทำให้การบริหารเกิดการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว
4. การบริหารเป็นกรรมวิธีที่สำคัญในอันที่จะนำสังคมและโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

5. การบริหารจะช่วยให้ทราบถึงแนวโน้มทั้งในด้านความเจริญ และความเสื่อมของสังคมในอนาคต

6. การบริหารมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในสังกัด ฉะนั้น ความสำเร็จของการบริหาร จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมทางการเมืองอยู่เป็นอันมาก

7. การบริหารมีลักษณะต้องใช้ในการวินิจฉัยสั่งการเป็นเครื่องมือ ซึ่งนักบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ และการวินิจฉัยสั่งการนี้เป็นเครื่องแสดงให้ทราบถึงความสามารถของ นักบริหารและความเจริญเติบโตของการบริหาร

8. ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นในครอบครัวหรือสำนักงานย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารเสมอ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและจำเป็นต้องการดำรงชีวิตอย่างฉลาด

9. การบริหารกับการเมืองเป็นของคู่กัน ไม่อาจจะแยกกันโดยเด็ดขาด ฉะนั้น การศึกษาวิชาการบริหารจึงต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมทางการเมืองด้วย ดังนั้นการบริหารจึงมีความสำคัญต่อมนุษย์ โดยเฉพาะการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสังคมที่สลับซับซ้อนนับแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบัน ซึ่งมีความเจริญในด้านเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของระบบสังคม การบริหารจึงเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกส่วนเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม (สมาน รังสโยภฤกษ์. 2541 : 6 – 7)

จากความสำคัญของการบริหารดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การบริหารสำนักงานมีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตขององค์กร และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและทำให้การดำเนินงานของสำนักงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

ความสำคัญของสำนักงาน

เพ็ญศรี แสงมหาชัย (2536 : 4 – 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสำนักงานไว้ว่า สำนักงานคือ สถานที่ทำการของหน่วยงานซึ่งไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือขนาดใดก็ตามย่อมหนึ่งงานไม่พ้น เพราะงานสำนักงานจะแทรกอยู่ในทุกแห่งทุกระดับ จึงจำเป็นต้องรู้ถึงความสำคัญของสำนักงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร การสั่งการ และการควบคุม การนำเสนอข้อมูลตลอดจนการประชาสัมพันธ์ โดยทั่วไปการติดต่อธุรกิจอะไรก็ตามจะต้องติดต่อกันที่สำนักงานทั้งสิ้น ทั้งนี้ เพราะสำนักงานเป็นศูนย์รวมของข้อมูล สำนักงานจึงเป็นหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ดังนั้น ถ้าการปฏิบัติงานสำนักงานไม่เป็นระเบียบ สับสนหรือไม่มีระบบที่ดี ก็จะส่งผลกระทบถึงการดำเนินกิจการทั้งหมดในองค์กร ดังนั้น สำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ย่อมหมายถึง ความสำเร็จขององค์กรด้วย

พุทธสุข สังขรู้ง (2537 : 4 – 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสำนักงานไว้ว่า การติดต่อธุรกิจใด ๆ ก็ตาม ในทางปฏิบัติที่เป็นอยู่ทุกวันนี้จะต้องติดต่อกันที่สำนักงานเป็นหลัก ทั้งนี้เพราะสำนักงานเป็นเสมือนหนึ่งที่รวมของกิจกรรมทุกอย่างทั้งมวลขององค์กรนั่นเอง การทำงานในสำนักงานอาจปั่นป่วน โกลาหลไม่เป็นระเบียบหรืออาจเรียบร้อยสงบเรียบร้อยราบรื่น และส่งผลดี ผลเสียไปถึงการดำเนินงานของธุรกิจและรายได้ ผลกำไรขาดทุนหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดระบบการทำงานหรือการบริหารงานภายในสำนักงานเป็นสำคัญ ฉะนั้น เป้าหมายขององค์กรทั้งหลายจึงมุ่งไปที่ปัญหาว่าควรจะต้องบริหารสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วยวิธีการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพราะสำนักงานเป็นศูนย์กลางรับส่งข้อมูล เป็นศูนย์กลางความจำ เป็นศูนย์กลางของความรู้ บริการและใกล้ชิดการตัดสินใจ

จินตนา บุญบงการ (2537 : 35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารสำนักงานไว้ว่า การบริหารสำนักงานช่วยสนับสนุนกิจกรรมหลายอย่างขององค์กร เป็นการสนับสนุนบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะรับผิดชอบสำนักงานต่าง ๆ แทน เช่น การเก็บ หรือบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพื่อที่หน่วยงานอื่นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักของตน ได้เต็มที่ การบริหารสำนักงานช่วยให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงานต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานรื่นรมย์ นำปฏิบัติงาน การร่วมงานบางอย่างสู่ศูนย์กลาง ช่วยให้เกิดมิติใหม่แก่องค์กร ถ้าให้สำนักงานปฏิบัติงานบางอย่าง สำนักงานจะอยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่เมื่อมีการดึงงานสู่ศูนย์กลางมากขึ้น หน้าที่และบริบทบางอย่างของสำนักงานนี้จะมีลักษณะชำนาญและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ในองค์กรที่ยังไม่มีการรวบรวมงานมาสู่หน้าที่ของการบริหารสำนักงาน ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานจะรับผิดชอบในการดำเนินงานแทน อันทำให้เกิดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกัน และไม่มีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญดังกล่าวมาจะเห็นได้ว่าสำนักงานมีความสำคัญต่อความเจริญเติบโตขององค์กร เปรียบเสมือนหัวใจขององค์กร หัวใจเป็นอวัยวะที่สำคัญที่สุดของมนุษย์และสัตว์ ถ้าการทำงานของหัวใจล้มเหลว อวัยวะส่วนอื่น ๆ ก็จะหยุดทำงานไปด้วย ทำนองเดียวกัน ถ้าองค์กรใดมีการวางแผนจัดสำนักงานที่ดี เป็นระบบและง่ายต่อการควบคุม องค์กรนั้นก็ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ ฉะนั้น วิทยาลัยการอาชีพเทิง จึงให้ความสำคัญแก่งานสำนักงานและยอมรับว่างานสำนักงานมีความสำคัญต่อความเจริญของหน่วยงาน ตลอดทั้งพยายามอย่างยิ่งที่จะแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดมาบริหารสำนักงาน ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและประสบการณ์จากผู้บริหารเป็นสำคัญ

เมื่อได้ทราบความสำคัญของสำนักงานแล้ว ควรที่จะได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารสำนักงานด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการในหน่วยงานนั้น ๆ

วัตถุประสงค์ของการบริหารสำนักงาน

ไคลเบล (อ้างในพรณี ประเสริฐวงศ์. 2532 : 5) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการบริหารสำนักงาน ดังนี้

1. ประสานกิจกรรมอันเป็นงานสำนักงาน ซึ่งปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ
2. รักษามาตรฐานด้านปริมาณและคุณภาพของการผลิต
3. จัดระบบและวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผลกำไรสูงขึ้น
4. จัดสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งด้านปัจจัยทางวัตถุและทางจิตใจ ให้เป็นที่พอใจของพนักงาน

5. จัดให้มีการควบคุมพนักงานสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. จัดให้มีข้อมูลที่เป็นอย่างครบถ้วนทันทั่วที่ตามต้องการ
7. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสำนักงานและจัดสายการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสม

8. กำหนดตารางเวลาการทำงานเพื่อให้เสร็จตามเวลา
 9. กำหนดวิธีปฏิบัติไว้เพื่อจะได้เลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน
 10. ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง
 11. ให้มีการใช้เครื่องจักร เครื่องมือ อย่างถูกวิธีและเหมาะสม
 12. เก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร
- สำหรับจินตนา บุญบงการ (2537 : 36) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารสำนักงาน ดังนี้

1. ประสานงานการจัดการสำนักงานบริหารกับหน้าที่อื่น ๆ ของหน่วยงานในองค์การ
2. รักษามาตรฐานของคุณภาพและปริมาณงานเพื่อให้ผลผลิตน่าพอใจ
3. พัฒนาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งอาจวัดได้ด้วยผลกำไร เป็นต้น

4. สร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางด้านจิตใจที่ดีแก่บุคลากรขององค์การ เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพแก่บุคลากรของสำนักงาน รวมทั้งการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน

5. ให้บริการข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้งให้ความปลอดภัยแก่ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ภายใต้อำนาจของผู้จัดการสำนักงานบริหาร

6. ช่วยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ตารางเวลาปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงาน เพื่อให้งานทั้งหลายเสร็จตามกำหนดและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในสำนักงานกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นขององค์การ

7. ให้มีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนสิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2538 : 6) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการบริหารสำนักงานไว้ดังนี้

1. มุ่งถึงการให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่เชื่อถือแก่หน่วยงานอื่น ๆ
2. ประหยัดเวลา กำลังคน และควบคุมค่าใช้จ่ายของสำนักงาน
3. เพิ่มคุณภาพและปริมาณงานให้ดีขึ้น

จากการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของสำนักงานดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่าวัตถุประสงค์ของสำนักงานสามารถกล่าวโดยรวมได้ว่าควรมีขึ้นเพื่อประสานทุกหน่วยงานในองค์กรให้เป็นไปด้วยดี เช่น มีการจัดการด้านบุคลากร ขวัญและกำลังใจที่ชัดเจนและเหมาะสม มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และปลอดภัย ตลอดจนคำนึงถึงการประหยัดและปริมาณและคุณภาพของงานสูง

กระบวนการบริหารสำนักงาน

เพ็ญศรี แสงมหาชัย (2536 : 34 – 36) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารสำนักงานประกอบด้วยงานสำนักงานสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานสำนักงาน ไว้ล่วงหน้าว่างานสำนักงานมีอะไรบ้างที่จะต้องมีการปฏิบัติและจะต้องมีวิธีการปฏิบัติอย่างไร ซึ่งจะต้องมีการคิดวิเคราะห์ ออกแบบและการคาดคะเนลักษณะของการวางแผนสำนักงาน ประกอบด้วย การเตรียมงานต่อไปนี้ คือ

- 1.1 การวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในระยะสั้น
- 1.2 การวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในระยะยาว
- 1.3 วางแผนแบบฟอร์มสำนักงาน
- 1.4 วางแผนจัดระบบและกระบวนการปฏิบัติงานสำนักงาน
- 1.5 วางแผนวิธีการปฏิบัติงาน
- 1.6 วางแผนการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน
- 1.7 วางแผนเกี่ยวกับเนื้อที่ปฏิบัติงานสำนักงาน
- 1.8 วางแผนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสภาพที่ตั้งสำนักงาน

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ในสำนักงาน กำหนดว่าใครทำอะไร และภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เป็นการจัดหาสิ่งแวดล้อมของงาน การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักรที่จำเป็นและสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมในหน่วยงานและระหว่างบุคลากร การจัดองค์การในสำนักงานประกอบด้วยกิจกรรมต่อไปนี้

2.1 การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร

2.2 การกำหนดหน้าที่และโครงการการจัดการ

2.3 การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยใช้ผังการจัดองค์การ

2.4 หลักการจัดรูปสำนักงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.5 การจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน

2.6 การกำหนดหลักการการจัดองค์การ

2.7 การจัดพื้นที่และการจัดแผนผังสำนักงาน

3. การดำเนินงานสำนักงาน เป็นการปฏิบัติงานสำนักงานโดยการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หน้าที่การปฏิบัติงานจึงประกอบด้วยส่วนใหญ่ 2 ฝ่ายคือ การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน และการสั่งการ ซึ่งจะเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

3.1 การสรรหาและการคัดเลือก

3.2 การจูงใจบุคลากรสำนักงาน

3.3 การบังคับบัญชา

3.4 การพัฒนาบุคลากรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.5 การบริหารเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้าย

3.6 การใช้บทบาทผู้นำ

3.7 การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์

3.8 การสั่งการ

4. การควบคุม (Controlling) การควบคุมสำนักงานต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับการวางแผน ควบคุมงานสำนักงาน จึงควรควบคุมในเรื่องเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

4.1 แบบฟอร์ม

4.2 ปริมาณและคุณภาพของงานสำนักงาน

4.3 เวลาปฏิบัติงานสำนักงาน

4.4 ค่าใช้จ่ายและงบประมาณในสำนักงาน

4.5 คู่มืองานสำนักงาน

จะเห็นได้ว่ากระบวนการบริหารสำนักงานนั้นจะต้องมีการวางแผนสำนักงาน การจัดองค์การและวิธีการควบคุมงานสำนักงาน แต่กระบวนการทั้ง 3 นี้ จะเป็นไปตามที่กำหนดไว้ได้ต้องมีการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานในสำนักงาน การดำเนินงานในสำนักงานจึงเป็นตัวเชื่อมกระบวนการบริหารงานสำนักงานไว้ทุกขั้นตอนเข้าไว้ด้วยกัน

ลักษณะและขอบข่ายของงานสำนักงาน

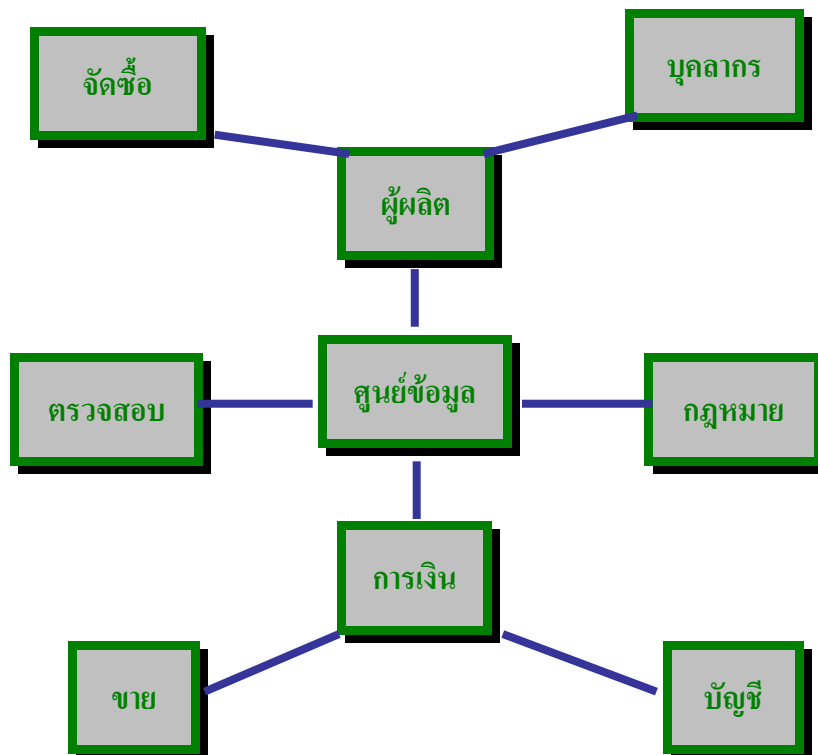
เพ็ญศรี แสงมหาชัย (2536 : 5 – 6) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานสำนักงานไว้ ดังนี้

สำนักงานจะมีลักษณะเฉพาะและจะแตกต่างกันแล้วแต่ประเภท ขนาด และชนิดของกิจการ ลักษณะโดยทั่วไปของสำนักงาน อาจสรุปได้ดังนี้ คือ

1. งานสำนักงาน เป็นงานที่อำนวยความสะดวก และสนับสนุนหน่วยงานอื่น (Facilitating) ตัวอย่างเช่น สำนักงานมีหน้าที่จัดทำอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพราะมีข้อมูล หลักฐานอ้างอิงพร้อมข้อมูลที่จะทำการตัดสินใจได้
2. งานสำนักงานเป็นงานที่ให้บริการ (Service Work) เพื่อช่วยทำให้พนักงานอื่นได้ทำหน้าที่ของเขาได้รวดเร็วขึ้น เช่น งานรับส่งจดหมาย งานต้อนรับและงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และเป็นงานที่ให้บริการแก่งานของฝ่ายบริหารชั้นสูง
3. งานสำนักงาน ไม่อาจกำหนดปริมาณงานได้ งานสำนักงานต้องติดต่อกับบุคคลภายนอกสำนักงาน ปริมาณงานจึงถูกกำหนดโดยปัจจัยภายนอกสำนักงาน เช่น จำนวนของการขนส่งสินค้า จำนวนของการเก็บเงินจากเจ้าหน้าที่ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ไม่สามารถควบคุมปริมาณงานได้มากนักน้อยเพียงใด ซึ่งผิดกับงานประเภทอื่น
4. งานสำนักงาน เป็นงานที่ช่วยทำกำไรให้กิจการทางอ้อม งานสำนักงานไม่อาจคำนวณหากำไรได้โดยตรง แต่การให้ความสะดวกและบริการแก่หน่วยงานหลักที่จะทำประโยชน์ ทำกำไรให้กิจการได้ง่ายขึ้น เป็นการช่วยทำกำไรให้กิจการทางอ้อม
5. งานสำนักงานเป็นงานเอกสาร (Paper Work) หรืองานหนังสือ เช่น งานพิมพ์โต้ตอบจดหมาย งานคิดคำนวณ การตรวจสอบ การเก็บเอกสาร เป็นต้น
6. งานสำนักงานเป็นงานที่ต้องใช้คนที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัว เช่น ต้องเป็นคนที่มีความละเอียดรอบคอบ เป็นผู้ใจเย็น และมีความอดทนสูง ด้วยเหตุนี้บุคคลที่ทำงานเกี่ยวกับงานสำนักงานจึงมักเป็นผู้หญิงส่วนมาก
7. งานสำนักงานไม่ได้รวมกันเพียงที่เดียว เป็นการกระจายแทรกอยู่ในทุก ๆ แผนกขององค์กร

สำหรับ ไคลเบล (อ้างในเพ็ญศรี แสงมหาชัย, 2536 : 7 – 8) ได้อธิบายไว้ว่า สำนักงาน คือ ศูนย์ข้อมูล (Information Center) กล่าวคือ เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและต้องประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและเสนอข้อมูลแก่ฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลด้วย

แผนภูมิที่ 2 แสดงลักษณะงานสำนักงานในรูปศูนย์ข้อมูล



ที่มา : เพ็ญศรี แสงมหาชัย (2536 : 7)

จากภาพจะเห็นได้ว่าศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นแหล่งกำเนิดการเกี่ยวกับข้อมูลของ ฝ่ายบัญชี บุคลากร กฎหมาย ผลิต การเงิน จัดซื้อ ตรวจสอบ และขาย

ส่วน มิลล์ (อ้างในเพ็ญศรี แสงมหาชัย. 2536 : 10) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของงาน สำนักงานเป็นงานที่บริการข้อสนเทศ และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จากลักษณะงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่า งานสำนักงานเป็นงานประเภทให้บริการแก่ หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรทั้งที่เป็นงานหลัก (Line) และงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นงานที่ไม่สามารถ คำนวณหาทำได้โดยตรง ลักษณะพิเศษอีกประการหนึ่งก็คือเป็นงานที่สอดแทรกอยู่ในหน่วยงาน ต่าง ๆ ทุกระดับ ซึ่งขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้อธิบายโดยสังเขปได้ดังนี้

1. งานธุรการ หมายถึง งานสารบรรณ งานเลขานุการ เช่น การจัดทำเอกสาร การรับ การ ส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลายเอกสาร การจัดการประชุม และงานต้อนรับ

2. งานการเจ้าหน้าที่ หมายถึง งานเกี่ยวกับข้อมูลบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การโอนย้าย การออกจากราชการ และงานด้านกฎหมาย ระเบียบวินัย

3. งานการเงินและพัสดุ หมายถึง การรับ-จ่ายเงิน งานบัญชี งานจัดหา บำรุงรักษา และจัดเก็บพัสดุ และงานตรวจสอบ

4. งานสวัสดิการ หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ยานพาหนะ อนามัยและสุขภาพ และงานอาคารสถานที่

5. งานประชาสัมพันธ์ หมายถึง งานเผยแพร่ข่าวสารของสถาบันทั้งภายใน ภายนอกและติดต่อสัมพันธ์กับสื่อมวลชนทุกแขนง

แนวนโยบายปฏิรูปการศึกษา

การปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้มีแนวคิดในการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งได้ลำดับความสำคัญดังนี้

1. ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา
2. การปฏิรูปหลักสูตรสถานศึกษา
3. การปฏิรูปการเรียนรู้
4. การปฏิรูปครู-อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
5. การปฏิรูประบบการบริหารจัดการ
6. การประกันคุณภาพการศึกษา
7. เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
8. การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา

(สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2546 : 4)

ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่า แนวคิดในการปฏิรูปการศึกษา โดยสาระสำคัญนั้นได้มีการจัดลำดับความสำคัญไว้ในหลาย ๆ ด้าน จะต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และรัฐบาลก็ได้มีนโยบายด้านการศึกษา ซึ่งมี 12 ข้อ ดังนี้

นโยบายของรัฐบาลด้านการศึกษา

1. เร่งรัดให้มีระบบและโครงสร้างทางการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ทั้งปวงอย่างแท้จริง
2. เน้นคุณภาพประสิทธิภาพและความเที่ยงธรรมในการบริหารจัดการศึกษาทุกประเภท และทุกระดับตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษา
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษาและเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อเพิ่มและกระจายโอกาสทางการศึกษาให้คนไทยทั้งในเมืองและชนบท

4. จัดให้มีวิทยาลัยชุมชน โดยเฉพาะในจังหวัดที่ขาดแคลนสถาบันอุดมศึกษา
5. ส่งเสริม และสนับสนุนให้ทุกฝ่ายร่วมรับผิดชอบ การจัดการศึกษาและฝึกอบรม โดยรัฐเป็นผู้วางระบบ นโยบาย กำกับคุณภาพ มาตรฐาน สนับสนุน และระดมทรัพยากรเตรียมความพร้อมให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน เครือข่ายครอบครัวและอื่น ๆ รวมทั้งการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาส
6. สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษาในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน
7. ส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการทางการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและกีฬา ในการให้การศึกษาอบรมแก่เด็กและเยาวชน
8. ปฏิรูปการเรียนรู้ โดยยึดหลักผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หลักการเรียนรู้ด้วยตนเองและหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นพลังความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนิสัยรักการอ่าน การจัดให้มีห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และสื่อการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
9. ส่งเสริมวิชาชีพครูให้มีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับนับถือ และไว้วางใจจากสาธารณชน รวมทั้งพัฒนาและผลิตครูที่มีคุณภาพและคุณธรรม
10. ปรับปรุงหลักสูตรการศึกษา เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีวินัย ใฝ่กิจ และทำงานเป็น
11. ให้โอกาสแก่ผู้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับหรือมัธยมปลาย ผู้ว่างงาน และผู้สูงอายุได้ฝึกงานอย่างน้อย 1 อาชีพ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เป็นผู้ประกอบการอิสระได้
12. ปฏิรูปการอาชีวศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นและพัฒนาถึงระดับปริญญาตรีเพื่อตอบสนองต่อภาคเกษตร อุตสาหกรรม และภาคบริการ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้เรียนได้เข้าฝึกทักษะในสถานประกอบการ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2546 : 5-6) และพร้อมกันนั้น กระทรวงศึกษาธิการ ก็ได้มีการกำหนดนโยบายปฏิรูปปฏิรูปไว้ 5 ด้าน ดังนี้

นโยบายปฏิรูปการศึกษา

1. ปฏิรูประบบการศึกษา
2. ปฏิรูปการเรียนรู้
3. ปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษา
4. ปฏิรูประบบครู ณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา
5. ปฏิรูประบบทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา

(สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2546 : 6)

จากแนวนโยบายการปฏิรูปการศึกษา นโยบายของรัฐบาลด้านการศึกษา และนโยบาย ปฏิรูปการศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้ว การศึกษาจะต้องมีการพัฒนาและขับเคลื่อนในหลาย ๆ ด้านไปพร้อม ๆ กัน และในด้านที่ได้กล่าวไว้ตรงกันคือ ในด้านของการปฏิรูปการบริหารและ การจัดการ

ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ในการที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการบริหาร จัดการ และก็ตรงกับรัฐบาลที่ได้กำหนดมาตรการ โดยการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐให้ไปสู่ รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงาน ราชการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย (IT & Network) และปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานราชการ (สำนักงานประมาณ. 2544 : 1)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงศึกษาธิการ (พ.ศ. 2547 – 2549)

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงศึกษาธิการ (พ.ศ. 2547 – 2549) ได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้เงื่อนไขที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ไว้ 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาการบริหารจัดการและให้บริการทางการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 3 การผลิตและพัฒนาบุคลากร ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยุทธศาสตร์ที่ 4 การกระจายโครงสร้างพื้นฐานการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา จะเห็นได้ว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของวิทยาลัยการอาชีพเทิง โดยการจัดทำโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ได้สนองนโยบายแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุทธศาสตร์ที่ 2 ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งได้มีนโยบายให้หน่วยงานของรัฐสร้างเครือข่ายภายใน (Intranet) ระหว่างหน่วยงานของรัฐ โดยมีโครงสร้างการเชื่อมต่อตามโครงสร้างระบบราชการ (Digital Nervous System-Nectec) เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ Work Flow และสนับสนุนการบริหารงานแบบ Paperless (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2546 : 7)

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้มีแผนยุทธศาสตร์การบริหารการอาชีวศึกษา โดยกำหนดเป้าหมายให้สถานศึกษามีการใช้สื่อการเรียนการสอนเทคโนโลยีและเครือข่ายสารสนเทศที่มีคุณภาพเพียงพอ พัฒนาสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2546 : 32)

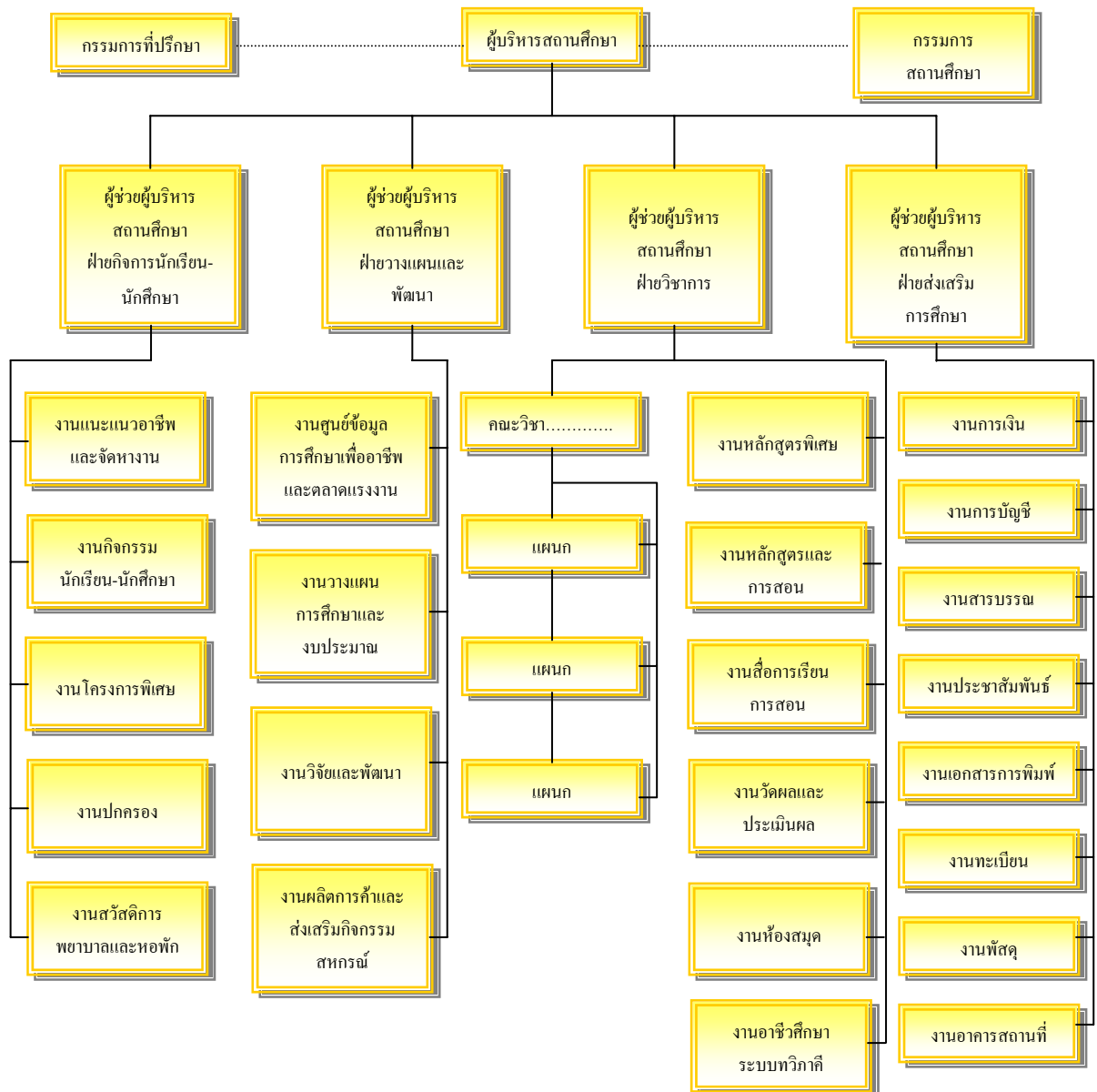
ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความสำเร็จของการบริหารจัดการ ผู้นำองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ ในการบริหาร ตลอดจนจะต้องรู้จักนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและโลกแห่งการแข่งขัน

ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2529

วิทยาลัยการอาชีพเทิง อ.เทิง จ.เชียงราย แต่เดิมสังกัดกรมอาชีวศึกษา ปัจจุบันได้ยกฐานะเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประกอบด้วยวิทยาลัยเทคนิค วิทยาลัยอาชีวศึกษา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี วิทยาลัยสารพัดช่าง และวิทยาลัยการอาชีพ ซึ่งมีพันธกิจหลักในการผลิตกำลังคนด้านวิชาชีพที่มีคุณภาพและสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น ได้แก่ ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ประเภทวิชาคหกรรม ประเภทวิชาศิลปกรรม ประเภทวิชาเกษตรกรรม และประเภทวิชาบริหารธุรกิจ โดยมีโครงสร้างการบริหารสถานศึกษาตามระเบียบกรมอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2529

จากแผนภูมิบริหารสถานศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีสายการบังคับบัญชาและการสั่งการซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายกิจการนักเรียน นักศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวางแผนและพัฒนา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ และผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ซึ่งแต่ละฝ่ายยังประกอบด้วย คณะวิชา แผนกวิชา และงานต่างๆ ตามแผนภูมิการบริหารงานของแต่ละฝ่าย จากแผนภูมิการบริหารงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานที่มีการกำกับและการสั่งการที่เป็นขั้นตอนหลายขั้นตอนและใช้เวลามาก

แผนภูมิที่ 3 แสดงการบริหารสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา (เดิม) กระทรวงศึกษาธิการ
ปัจจุบัน คือ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ที่มา : สำนักงานเลขาธิการ กรมอาชีวศึกษา (2529 : 6)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506

งานสารบรรณเป็นงานติดต่อสื่อสารทั้งภายในสถานศึกษาและภายนอกสถานศึกษาโดยมีงานเป็น 2 ลักษณะคือ

1. การติดต่อโดยใช้สื่อต่าง ๆ ได้แก่ บันทึกรับข้อความ โทรเลข โทรศัพท์ เป็นต้น
2. การจัดเก็บเอกสารในการติดต่อเพื่ออ้างอิง

ในเรื่องงานสารบรรณมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 เป็นหลักในการปฏิบัติ โดยมีหลักการโดยย่อดังนี้

1. หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ มี 5 ชนิด คือ

1.1 หนังสือภายนอก คือ หนังสือที่มีไปมาระหว่างหน่วยราชการ หรือหน่วยงานภายนอก

1.2 หนังสือภายใน คือ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยใช้กระดาษบันทึกข้อความ หรือจะใช้กระดาษตราครุฑ โดยมีหัวข้อตามหนังสือภายนอกก็ได้

1.3 หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ เป็นหนังสือที่ใช้ได้ทั้งภายในภายนอก โดยมีข้าราชการระดับหัวหน้ากอง (ระดับ 5 ขึ้นไป) หรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ ลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้ใช้ได้ในกรณีต่อไปนี้

- 1.2.1 การส่งสิ่งของเอกสารหรือบรรณสารระหว่างส่วนราชการ
- 1.2.2 การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการงาน
- 1.2.3 การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- 1.2.4 การเตือนเรื่องที่ค้าง

1.3 หนังสือสั่งการแบบโฆษณา แบ่งออกเป็น 9 ประเภท

1.3.1 ข้อบังคับ คือ ข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ได้โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำ

1.3.2 ระเบียบ คือ ข้อความที่ผู้มีอำนาจที่ได้วางไว้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานประจำ

1.3.3 คำสั่งคือข้อความที่ผู้มีอำนาจที่ได้วางไว้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานประจำ

1.3.4 คำแนะนำ คือ ข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ หรือส่วนราชการได้ แนะนำปฏิบัติเฉพาะเรื่องไว้

1.3.5 คำชี้แจง คือ ข้อความที่ผู้มีอำนาจชี้แจงรายละเอียดบางอย่างในงาน

1.3.6 ประกาศ คือ ข้อความที่หน่วยราชการประกาศให้ทราบเพื่อถือปฏิบัติ

1.3.7 แจ้งความ คือ ข้อความที่หน่วยงานราชการแจ้งให้ทราบ

1.3.8 แลงการณ คือ ๑อความที่ทางราชการแลงการณเพื่อ๑าใจในกิจการ
ของรฐ

1.3.9 ๑าว คือ ๑อความที่หนวราชการเห็นสมควรแงให้ทราบเพื่อความ๑าใจ

1.4 หนงสอที่๑าหน้าที๑ดทำ๑นหรือรับไว้เป็นหลัฐาน เช่น โจนด แพนที สญญา
คำรอง เป็นต้น

2. การจัดเก็บเอกสารในการติดต่อเพื่อการอ้างอิง ในการติดต่อโดยทัวไปนิยมใช้หนงสอ
ราชการ ซึ่งมีแบบแผนอยู่แลว การจัดเก็บจะมีลักษณะดังนี้

2.1 เก็บใส่ตู้เอกสาร โดยมีแฟ้มเรียงลำดับตัวอักษร เพื่อช่วยในการค้นหาได้ง่ายและ
สะดวก

2.2 จดทำ๑ญชีรับส่งจดหมาย โดยมีเลขที่หนงสอที่ส่งออก และหนงสอที่รับ๑าโดย
มีวัน เดือน ปี ชื่อผู้รับ ผู้ส่ง และเรื่องหรือหัว๑อของจดหมายนั้น

2.3 การจัดเก็บในอนาคด อาจจะอยู่ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือไม่โครฟิล์ม
งานด้านสารบรรณของสถานศึกษาอยู่ในความรับผิดชอบของหัวหนางานสารบรรณ
ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมงานสารบรรณให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบ
แบบแผนของทางราชการ

2. ร่างได้ตอบจดหมายราชการ ทำ๑นทิก คำสั่ง ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
ตรวจสอบเรื่องราวเสนอความเห็นต่อผู้บังคับ๑า

3. เก็บรวบรวมรักษาหนงสอราชการและหลัฐานทางราชการทุกประการ

4. ให้ความสะดวกแก่ครู-อาจารย์ ในสถานศึกษา ในการค้นหาเอกสารหลัฐาน
(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 25 : 205 – 206)

สำหรับกรมอาชีวศึกษาได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2529
เกี่ยวกับงานสารบรรณว่ามีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา : 2529)

1. ควบคุมงานสารบรรณให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบ
แบบแผนของทางราชการ

2. ร่างได้ตอบหนงสอราชการ ทำ๑นทิก คำสั่ง ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
ตรวจสอบเรื่องราวเสนอความเห็นต่อผู้บังคับ๑า

3. เก็บรวบรวมรักษาหนงสอราชการและหลัฐานทางราชการทุกประเภท ให้ความ
สะดวกแก่ครู-อาจารย์ ในสถานศึกษา ในการค้นหาเอกสารหลัฐานต่าง ๆ

4. ประสานงานกับงานประชาสัมพันธ์ ในการทำหรือออกข่าวสารระเบียบราชการให้แก่
ครู-อาจารย์ และ๑าหน้าที่สถานศึกษาทราบ

ระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ได้เจริญก้าวหน้าขึ้นมาก และได้มีบทบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานให้มีความทันสมัยและสามารถที่จะบริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจ และยังเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเฉพาะด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (Peopleware) (ประสงค์ ปรานีตพลกรัง และคณะ. 2541 : 197) การนำเอาสำนักงานอัตโนมัติหรือ OA (Office Automation) มาใช้ในการจัดการสำนักงาน เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นแนวคิดในการจัดสำนักงานอัตโนมัติมีขอบเขตที่กว้างขวางและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

บุคลากรในสำนักงานยุคใหม่ต่างเห็นความจำเป็นในการคิดค้นปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยอาศัยเครื่องมือเครื่องใช้ที่ประดิษฐ์ขึ้นมาช่วยในการปฏิบัติงานกระทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โลกได้เข้าสู่ยุคแห่งข่าวสารอย่างแท้จริง เครือข่ายข้อมูลได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจสมัยใหม่ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารมีมากมายและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้กระตุ้นธุรกิจเพื่อเอาชนะคู่แข่ง

สำนักงานอัตโนมัติเป็นสิ่งที่ได้รับการประดิษฐ์คิดค้นขึ้นในขณะที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารได้พัฒนามาถึงขั้นที่สามารถเชื่อมถึงกันได้ในระบบเครือข่าย สิ่งที่เกิดขึ้นได้ชัดก็คือระบบการทำงานแบบไร้เอกสาร โดยมีสาเหตุมาจาก

- ค่าใช้จ่ายในด้านค่าตอบแทนและแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้นทุนสินค้ามีราคาสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว
- ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลง ไม่ทันกับความต้องการของการขยายตัวทางธุรกิจ รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลข่าวสารได้ทันต่อความต้องการของมนุษย์
- การพัฒนาของระบบคอมพิวเตอร์ ที่เปิดโอกาสให้สำนักงานสามารถนำมาใช้ได้สะดวกขึ้นในราคาที่พอเหมาะและสามารถจัดหาได้

สำนักงานอัตโนมัติในรูปแบบที่สมบูรณ์นั้นหาได้ยากมาก เพราะหน่วยงานยังพัฒนาไปสู่ระบบอัตโนมัติไม่เท่าเทียมกัน ได้มีการวิเคราะห์แนวโน้มความเป็นไปได้ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติหรือสำนักงานยุคใหม่ว่ายังไม่สามารถที่จะพัฒนาได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องอาศัยการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ การอาศัยประสบการณ์แต่เพียงอย่างเดียวย่อมเสี่ยงเกินไป และถ้าสามารถที่จะนำระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาช่วยในหน่วยงานได้ ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำ อันจะทำให้เกิดการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการดำเนินธุรกิจจะประสบผลสำเร็จ

ข้อมูลข่าวสารมีมากมายหลายรูปแบบ ทั้งข้อมูลดิบที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร แผนผัง กราฟ รวมทั้งเสียงที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานในสำนักงานดำเนินไปด้วยดี การจัดการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารสามารถกระทำได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

- การรวบรวมข้อมูล
- การแลกเปลี่ยนข้อมูล
- การตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลเป็นฐาน

ความหมายและความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ

มีคำอธิบายเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติได้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับกันเป็นสากลแต่ก็ได้มีนักวิชาการได้พยายามที่จะให้ความหมายไว้หลายลักษณะด้วยกันคือ

- ◆ สำนักงานอัตโนมัติ เป็นกระบวนการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยอาศัยเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน
- ◆ สำนักงานอัตโนมัติ เป็นการสื่อสารสมัยใหม่ ได้แก่ การสร้าง การคัดแปลง ตกแต่งข้อมูลเพื่อนำไปเก็บไว้ใช้และส่งต่อออกไปเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ
- ◆ สำนักงานอัตโนมัติ เป็นการสร้างระบบการดำเนินงานในสำนักงาน โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเหลือ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ◆ สำนักงานอัตโนมัติ เป็นการรวมเอาผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกันให้เชื่อมต่อสัมพันธ์กัน โดยอาศัยระบบการสื่อสารโทรคมนาคม
- ◆ สำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบในการสื่อสารข้อมูลไปสู่มวลมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการอาศัยระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน

จึงเห็นได้ว่า นักวิชาการได้พยายามที่จะให้คำจำกัดความของสำนักงานอัตโนมัติหรือสำนักงานยุคใหม่เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน แต่ถ้าหากจะสรุปเกี่ยวกับความหมายของสำนักงานอัตโนมัติแล้ว “สำนักงานอัตโนมัติ คือ กระบวนการในการนำเอาระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยแบบเครือข่าย เข้ามาช่วยในงานสำนักงาน เพื่อที่จะให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการบันทึกข้อมูลข่าวสารและสื่อไปยังผู้ต้องการใช้ได้ในทันที”

องค์ประกอบของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ

สหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นเป็นผู้นำด้านสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งมีแนวคิดที่แตกต่างกัน โดยที่สหรัฐอเมริกาเน้นที่การประสานงานกัน ส่วนญี่ปุ่นเน้นที่การนำเอาเครื่องมือมาช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอัตโนมัติยังได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานโดยอาศัยอุปกรณ์เครื่องใช้และพยายามที่จะจัดสร้างสถานที่ทำงานเพื่อรองรับให้เหมาะสมกับสภาพ

ในการจัดสำนักงานอัตโนมัติซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นตัวเลข รูปภาพ ข้อความ และเสียงที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์และได้พัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นจนถึงขณะนี้สามารถนำระบบโทรศัพท์เข้ามาช่วยในการสื่อสารข้อมูลด้วยการต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ และพยายามที่จะเชื่อมโยงอุปกรณ์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ให้สามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งหมด

วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ

การจัดสำนักงานอัตโนมัติมีจุดประสงค์เพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้เพื่อที่จะช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์หาวิธีแก้ปัญหาและเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ต้องการทราบ ดังนั้น การจัดสำนักงานอัตโนมัติจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ต้องการที่จะค้นหาความสะดวกในการปฏิบัติงานในสำนักงาน
- ต้องการที่จะใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
- ต้องการลดปริมาณงานด้านเอกสารในสำนักงาน
- ต้องการที่จะขยายงานให้กว้างขวางออกไป

ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ

ในการจัดสำนักงานอัตโนมัติเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของหน่วยงานในปัจจุบันเพื่อต้องการเอาชนะคู่แข่งและขยายงานเพิ่มขึ้นให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ซึ่งสำนักงานอัตโนมัติจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานดังนี้

การได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ผู้บริหารไม่อาจหลีกเลี่ยงการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูล การค้นหาข้อมูลในระบบเดิมย่อมทำได้ยากและเสียเวลามาก ทำให้การตัดสินใจมีโอกาสผิดพลาดและทำให้ต้องพลาดโอกาสไปอย่างน่าเสียดาย หากใช้ระบบงานสำนักงานอัตโนมัติจะทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการในการพิจารณาตัดสินใจได้ทันทั่วทั้งที่

ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ ระบบสำนักงานอัตโนมัติช่วยลดความผิดพลาดของข้อมูลเพราะมีเวลาเพียงพอในการตรวจสอบและสามารถตรวจสอบได้ง่าย ข้อมูลจะถูกเก็บบันทึกไว้และสามารถนำมาใช้ได้ตลอดเวลา

ช่วยให้เกิดการประหยัด ระบบสำนักงานอัตโนมัติจะช่วยให้เกิดการประหยัดในทุกด้าน ทั้งกำลังแรงงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ที่เห็นได้ชัดเจนก็คือการประหยัดเวลา เพราะระบบสำนักงาน

อัตโนมัติมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง สามารถทำงานได้ตลอดเวลา และทำได้หลายอย่างทดแทนแรงงานคนได้มาก

เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในงานสำนักงานให้กลายเป็นสำนักงานอัตโนมัติช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดความเข้าใจและมีความจำเป็นที่สมบูรณ์กว่ามนุษย์ การสื่อความหมายอาจสื่อด้วยภาพ ข้อความหรือเสียงทั้งในระยะใกล้และระยะไกล ลดความจำเผลอซ้ำซากของงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

แม้ระบบในสำนักงานส่วนใหญ่จะยังใช้ได้อยู่ แต่ก็ไม่สามารถที่จะบรรลุเป้าหมาย ที่ต้องการได้ สำนักงานที่เติบโตอย่างรวดเร็ว มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ย่อมประสบปัญหาที่ไม่อาจตอบสนองได้ จึงต้องทำการปรับปรุงเพื่อลดจำนวนเอกสารลง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และพัฒนาความก้าวหน้าด้วยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย

ลักษณะการปฏิบัติการในการจัดสำนักงานอัตโนมัติ

การนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงานมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างมาก หากเปรียบเทียบสำนักงานอัตโนมัติกับสำนักงานแบบเดิม พอจะกล่าวถึงสำนักงานอัตโนมัติได้ดังนี้

1. การรับข้อมูลเข้า

ข้อมูลจะถูกบันทึกด้วยการป้อนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการตรวจทานความถูกต้องให้เรียบร้อยเสียก่อนเพื่อทำการเก็บบันทึกไว้และสามารถนำออกมาใช้ได้ในอนาคต

2. การประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลข่าวสารที่ถูกบันทึกเก็บไว้ สามารถเรียกออกมาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมแล้วทำการบันทึกไว้ใหม่และเรียกออกมาใช้ได้อีกในโอกาสต่อไป

3. การเตรียมข้อมูลเพื่อการส่งออก

ข้อมูลที่ถูกเก็บบันทึกไว้จะถูกเรียกออกมา และจัดพิมพ์ลงบนกระดาษ เพื่อส่งไปยังผู้เกี่ยวข้องแต่ในระบบสำนักงานอัตโนมัติที่สมบูรณ์แบบจะสามารถส่งข้อมูลผ่านสื่อไปยังผู้รับได้โดยตรง

4. การส่งข้อมูลออก

การส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นโดยระบบสำนักงานอัตโนมัติด้วยการอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าช่วย นอกจากจะสามารถเก็บและเรียกใช้ข้อมูลแล้ว ยังสามารถส่งข้อมูลไปตามสื่อต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยกระดาษ หากต้องการใช้ข้อมูลก็สามารถสั่งพิมพ์บนกระดาษได้ทันที

ระบบที่ใช้ในสำนักงานอัตโนมัติ

ในการจัดสำนักงานอัตโนมัติจะต้องนำระบบต่าง ๆ เข้ามาช่วยเพื่อที่จะให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง

ระบบที่นำมาใช้ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่

1. การเก็บค้นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลข่าวสารทุกอย่างจะถูกนำเข้าเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีจอภาพไว้ดู การค้นหาข้อมูลสามารถกระทำได้ในระยะเวลานั้นด้วยความรวดเร็วของระบบการทำงานที่สลับซับซ้อน ส่วนข้อมูลที่ไม่ใช้จะถูกลบทิ้งหรือนำทิ้งลงในตะกร้าของเครื่อง สามารถเรียกกลับมาใช้ได้อีกเมื่อต้องการ เว้นแต่ได้ชำระล้างตะกร้าแล้ว

2. การส่งข้อมูลข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปกติในสำนักงานอาศัยพนักงานเดินหนังสือหรือที่เรียกว่า “นักการ” หรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า Messenger นำเอกสารไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง แต่ในระบบสำนักงานอัตโนมัติใช้การส่งข้อมูลข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้ข้อมูลข่าวสารปรากฏบนจอภาพของคอมพิวเตอร์ มีระบบการควบคุมที่บันทึกรายละเอียดให้ทราบว่าส่งไปให้ใคร เมื่อใด มีการตอบรับหรือไม่อย่างไร

3. การวางรูปแบบของเอกสารด้วยระบบประมวลผลคำ

การนำเอาระบบประมวลผลคำ เข้ามาทดแทนเครื่องพิมพ์ดีด ช่วยให้การแก้ไขคำผิดด้วยยางลบหรือน้ำยาลบคำผิดหมดไป นอกจากนี้ยังช่วยในการจัดข้อความ แก้ไขปรับปรุงใหม่หรือตัดต่อเพิ่มเติมโดยมิต้องจัดทำใหม่ทั้งหมด ช่วยให้การจัดทำเอกสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและสะดวกขึ้น และเมื่อตรวจทานความถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก็สามารถสั่งพิมพ์ลงบนกระดาษตามจำนวนที่ต้องการได้

4. การใช้ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหาร

การจัดทำตารางการทำงาน กำหนดการประชุม กำหนดการนัดหมายหรือแม้แต่รายละเอียดเกี่ยวกับสถิติต่าง ๆ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงาน เราเรียกโปรแกรมคอมพิวเตอร์ว่า ซอฟต์แวร์ ซึ่งมีอยู่มากมายให้เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับงาน เพราะถูกสร้างขึ้นและได้มีการทดสอบการทำงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

5. การใช้ระบบเสียงหรือ Voice Processing

การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้ แม้จะเป็นข้อมูลข่าวสารที่มาจากภายนอก ปัจจุบันมีระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ช่วยให้สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างมากมาย เป็นที่แพร่หลายไปทั่วโลก แม้ในระบบการสื่อสารก็ยังสามารถที่จะฝากข้อความเป็นระบบเสียงได้อีกด้วย (จิตรภณ ชีรนรวิชย์. 2543 : 97 – 103)

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันได้เจริญก้าวหน้าและมีบทบาท ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานให้มีความทันสมัย ถูกต้องและรวดเร็ว สำนักงานและระบบสำนักงานในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงจากการใช้แรงงานมนุษย์มาใช้เป็น อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี มากขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานด้านการประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

ลักษณะของสำนักงาน โดยทั่วไปสำนักงานเป็นสถานที่ทำงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้ติดต่อในสำนักงาน จะมีบุคคล 5 ประเภท คือ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ ในสายงาน เลขานุการและเสมียน การจัดการสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation) จะเข้ามาช่วยในเรื่องการตัดสินใจ การเก็บข้อมูลและการจัดทำเอกสาร

วิวัฒนาการของระบบสำนักงาน (The evolution of office systems) เริ่มมาจาก IBM ได้ พัฒนาระบบการประมวลผลคำ และมีการเก็บข้อมูลใบสั่งต่าง ๆ และพัฒนาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ขนาดกลางมาเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information system) แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. ระบบการจัดการเอกสาร (Document information system) ประกอบด้วย ระบบการประมวลผลคำ (Word processing) ระบบการประมวลภาพ (Image-processing system) การจัดพิมพ์ ตั้งโต๊ะ (Desktop publishing) การทำสำเนา (Reprographics) หน่วยเก็บข้อมูลถาวร (Archival storage)

2. ระบบการจัดการข่าวสาร (Message-handling systems) ประกอบด้วย ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) ไปรษณีย์เสียง (Voice mail) โทรสาร (Facsimile)

3. ระบบการประชุมทางไกล (Teleconferencing system) ประกอบด้วย การประชุมด้วย เสียง (Audio teleconferencing) การประชุมด้วยภาพ (Video teleconferencing) การประชุมด้วย คอมพิวเตอร์ (Computer conferencing) โทรทัศน์ภายใน (In-house television) การทำงานทางไกล (Telecommuting)

4. ระบบสนับสนุนสำนักงาน (Office support systems) ประกอบด้วยโปรแกรมเครือข่าย (Groupware) โปรแกรมตั้งโต๊ะอเนกประสงค์ (Desktop organizers) คอมพิวเตอร์ช่วยออกแบบ (Computer assisted design) แผ่นกระดานแสดงการณือิเล็กทรอนิกส์ภายใน (In-house electronic bulletin boards)

สำนักงานรวม (The integrated office) เป็นสำนักงานที่มีการจัดระบบอุปกรณ์สำนักงานให้ เชื่อมกัน ส่วนสำนักงานในอนาคต (The office of the future) จะมีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และการสื่อสารเข้าด้วยกันโดยอาศัยตัวเชื่อม (Gateway)

(ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และคณะ. 2541 : 208)

แนวคิดในการจัดการระบบเอกสารแบบ Paperless

தாகาชิ คูมิกิริ (2545 : 37 – 40) กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบันมีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เราสามารถสืบค้นและศึกษาข้อมูลสารสนเทศจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถที่จะส่งหรือจัดเก็บต้นฉบับตามความต้องการได้

แนวทางในการจัดทำระบบเอกสาร สามารถดำเนินการได้โดย

1. การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในการเขียน/ บันทึกและอ่าน การจัดเก็บเอกสารโดยการบันทึกลงในฮาร์ดดิสก์ ฟลอปปีดิสก์ หรือ ซีดี-รอม การเผยแพร่เอกสารในรูปแบบของข้อมูลและเพิ่มข้อมูลโดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ฟลอปปีดิสก์ หรือซีดีรอม การอ่านเอกสารโดยการเปิดดูได้จากข้อมูล เพิ่มข้อมูล ผ่านจอ (ไม่จำเป็นต้องพิมพ์) การจัดส่งหรือรับเอกสารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
2. การใช้กระดานข่าว เพื่อจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลส่วนที่เป็นป้ายประกาศ หรือข้อมูลสาธารณะที่กระดานข่าวในระบบเครือข่าย
3. การเคลื่อนย้ายเอกสารเก่าหรือเพิ่มข้อมูลเก่าไปสู่เพิ่มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติแล้วแต่ละหน่วยงานมีเอกสารเก่า ๆ เก็บรวบรวมไว้ในรูปของเพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ และรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลของหน่วยงาน
4. ปรับปรุงรูปแบบเอกสารที่จัดทำเพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ โดยการออกแบบที่เรียบง่ายต่อการทำความเข้าใจ การพกพา การจัดเก็บ

กระบวนการทำงาน สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ

1. กำหนดเป้าหมายของการทำงาน มีเอกสารจำนวนเท่าใดที่ควรลดปริมาณลงและจะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้เท่าใด
2. เลือกตัดสินใจ วิธีการที่จะจัดการเอกสารแบบ Paperless ทำการศึกษาแนวคิดและแนวทางจัดการระบบเอกสารแบบ Paperless การจัดทำแผนปฏิบัติงาน และระบบสนับสนุนการจัดระบบเอกสารแบบ Paperless โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบเครือข่ายงาน
3. แนวทางในการจัดการระบบเอกสารแบบ Paperless จะต้องคำนึงถึงกิจกรรม วิธีการควบคุม และการจัดการระบบ โดยมอบหมายความรับผิดชอบ กำหนดวิธีการทำงาน และการตรวจสอบ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดปริมาณกระดาษ
 - 1.1 ลดค่าใช้จ่าย
 - 1.2 ลดพื้นที่จัดเก็บ
 - 1.3 ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา
2. การใช้ประโยชน์จากระบบเอกสารแบบ Paperless
 - 2.1 คืบหน้าง่ายและรวดเร็วบนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์
 - 2.2 สามารถระบุตำแหน่งในการค้นหาข้อมูล
 - 2.3 ใช้เวลาน้อยในการเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อจำกัดในการใช้ ใช้เวลาเพียง 2 – 3 นาที ในการเริ่มเปิดและปิดเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เมื่อเปรียบเทียบกับเอกสารปกติ จะมองเห็นได้อย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนการทำงาน

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวอย่าง กำหนดเป้าหมายในการลดปริมาณกระดาษ เช่น 20% ในเรื่องปริมาณ ค่าใช้จ่าย และสถานที่จัดเก็บ สำหรับเอกสารเก่าไม่จำเป็นต้องกำหนดเป้าหมาย เพราะจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถลดปริมาณและพื้นที่
 - ประกาศเป้าหมายการลดปริมาณการใช้กระดาษ ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน อาทิ เช่น “ช่วยกันลดปริมาณกระดาษทุกวิถีทาง 20%”
 - มอบหมายความรับผิดชอบ ให้รวมถึงฝ่ายจัดซื้อวัสดุสำนักงาน
 - ประเมินการค่าใช้จ่าย จัดทำงบประมาณ และจัดสรรงบประมาณรายเดือน
 - จัดทำแผนปฏิบัติการในรอบระยะเวลา 1 ปี
 - เปรียบเทียบงบประมาณที่ใช้ และผลการดำเนินการลดปริมาณกระดาษ รายเดือน
 - เปรียบเทียบปริมาณการใช้กระดาษในปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา สรุปความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานทุก ๆ 3 เดือน โดยการอภิปรายถึงปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข ปัญหา
 - เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจากผู้จัดจำหน่าย สืบราคาค่าใช้จ่ายและให้ความระมัดระวังในการจัดซื้อ
2. การจัดการข้อมูลและแฟ้มข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีประเด็นที่จะทำการตรวจสอบ ดังนี้
 - 2.1 มีกฎเกณฑ์หรือระเบียบวิธีการที่เป็นเงื่อนไขในการเก็บรักษาเอกสารหรือไม่
 - 2.2 หลังจากทำการสำเนาภาพเอกสารเก่า ให้จัดเก็บเอกสารในรูปแบบแฟ้ม ข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ โดยการแบ่งหมวดหมู่การเก็บ เพื่อความง่ายและสะดวกในการค้นหา อาทิ การกำหนดรหัสจัดเก็บ โดยพิจารณาและคาดคะเนวิธีการสืบค้นตามหัวข้อและเนื้อหาของเอกสาร รวมทั้งระบบระยะเวลาที่จัดเก็บและทำลายอย่างชัดเจน

2.3 การใช้เอกสารและระบบการจัดการฐานข้อมูลให้ยึดหลักการ “รวดเร็วในการค้นหาและสรุป” “ง่ายในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของหัวข้อและการเลือกใช้” “ระบบการจัดการฐานข้อมูลอาจจัดหาโดยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปหรือซอฟต์แวร์ที่จะพัฒนาขึ้นใช้เอง”

3. การออกแบบเอกสารให้ง่ายแก่การอ่าน การทำความเข้าใจ โดยพยายามลดจำนวนหน้ากระดาษที่ใช้ ซึ่งรายละเอียดเนื้อหาควรจะอยู่ในหน้ากระดาษเดียวกันถ้าเป็นไปได้

4. กระดานข่าว มีแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่

4.1 ผู้ใช้ในระดับลูกข่ายควรจะมีเปิดกระดานข่าวอย่างน้อย 1 ครั้งต่อวัน

4.2 ผู้ใช้ควรทำการสำเนา และจัดเก็บข้อความจากกระดานข่าว ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนไว้เป็นการส่วนตัว

4.3 ระบบเครือข่ายจะต้องมีความสมบูรณ์ในการเชื่อมต่อ เป็นระยะเวลาต่อเนื่อง ทั้งกลางวันและกลางคืน

4.4 ผู้ใช้บางคนอาจจะไม่ได้สังเกตข้อความบนกระดานข่าว จึงควรที่จะทิ้งข้อความประกาศไว้อย่างน้อย 1 สัปดาห์

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารหรือข้อความต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ จะสามารถส่งถึงกันภายในเวลาชั่วพริบตา แลมีความยืดหยุ่นในการจัดการ แก้ไขและแจกจ่ายไปยังจุดหมายปลายทางที่แท้จริงได้อย่างแม่นยำ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

ที่สำคัญคือ ลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษเกินความจำเป็น และประหยัดงบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานด้วย

แต่ถ้าจะบอกว่าการส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อความต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร ที่ใช้กระดาษจะสามารถส่งถึงกันภายในเวลาชั่วพริบตาและที่สำคัญลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ คือ “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งเป็นการทำงานโดยอาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที่กำลังได้รับความนิยม

โดยพื้นฐานแล้ว “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” นับเป็นการทำงานผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต ที่เป็นระบบเชื่อมต่อหรือช่องทางการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรนั้นก็เพราะ “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่ถูกบันทึก ลงในสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ผ่านระบบเครือข่ายเชื่อมต่อภายในและ ภายนอกองค์กรไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่น ๆ ของผู้รับปลายทางแทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ

ทั้งนี้ “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” สามารถแบ่งประเภทได้เป็น ไฟล์ข้อมูล ข้อความ เวิร์ดโปรเซสเซอร์ อีเมล รูปภาพ เสียงและระบบมัลติมีเดีย เป็นต้น โดยแบ่งระบบการบริหารหลัก ๆ ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การนำเอกสารเข้าสู่ระบบ ซึ่งทำได้ทั้งในรูปแบบการสแกน อีเมลและแฟกซ์ เป็นต้น
2. การจัดเก็บเอกสารรูปแบบต่าง ๆ เป็นกรณีตามประเภทของเอกสารต้นฉบับ
3. การเรียกดูเอกสารผ่านระบบเครือข่าย

นายครรชิต มัลย์วงศ์ ที่ปรึกษาคณะกรรมการ บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) อดีตรองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และอดีตผู้อำนวยการศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (ศสท.) ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งภาครัฐและเอกชน กล่าวว่าหลังจากที่รัฐบาลมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาส่งเสริมพัฒนาในภาครัฐ (e-Government) ภาคการผลิต (e-Industry) ภาคการพาณิชย์ (e-Commerce) ภาคการศึกษา (e-Education) และภาคสังคม (e-Society) ดังนั้นในอนาคตแนวโน้มการกระทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งการดำเนินธุรกิจจะต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจของเอกชนควรนำการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

นายครรชิต ได้กล่าวต่อไปว่า การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระดับองค์กรธุรกิจ จะช่วยลดต้นทุนด้านงบประมาณในการซื้อกระดาษและปริมาณขยะ โดยสามารถนำงบประมาณในส่วนนี้ไปเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านอื่น ๆ นอกจากนั้น ยังสามารถลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างภายในองค์กร ซึ่งถ้ายังไม่มีจัดการเอกสารแบบดิจิทัล การถ่ายทอดคำสั่งหรือ ข้อความต่าง ๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องใช้กระดาษ เสียเวลาและขั้นตอนมาก

ที่ปรึกษาบริษัทไอซีซีฯ แนะนำ การเริ่มต้นใช้การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระดับ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ควรเริ่มต้นจากพื้นฐานง่าย ๆ ก่อน โดยให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ จนคิดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานแทนการใช้กระดาษ หลังจากนั้น เมื่อมีความคุ้นเคยและมีความชำนาญ ในการใช้เอกสารดิจิทัลแล้วจึงลงทุนเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ และเครือข่ายภายในองค์กร

ข้อจำกัดของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องระวัง คือ

1. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้อ้างอิงเป็นพยานหลักฐานในศาลได้หรือไม่

2. กรณีที่กฎหมายกำหนดให้ลงลายมือชื่อในเอกสารเพื่อพิสูจน์ว่า เจ้าของลายมือชื่อได้ทำเอกสารดังกล่าวจริง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่อาจที่จะลงนามได้เหมือนเอกสารโดยทั่วไป

3. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถถูกแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้ง่าย หากไม่มีการใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ

นางพรรณิ สวนเพลง อาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กล่าวว่า แม้ว่าบริษัทหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันจะหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ในการติดต่อสื่อสารทั้งในและนอกหน่วยงาน แต่ระบบการจัดการเอกสารยังคงไว้ในรูปแบบเดิม ๆ ท้ายที่สุดก็ต้องถูกนำมาพิมพ์ลงบนกระดาษเพื่อสานต่อในระบบการดำเนินงาน หลายครั้งข้อมูลนั้น ๆ ไปไม่ถึงมือผู้รับที่แท้จริง ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุจากการสูญหายหรือพลัดหลงระหว่างทาง ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสารลดลง รวมทั้งเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษด้วย ดังนั้นเมื่อบริษัทหรือหน่วยงานเอกชนหันมาใช้ในการจัดการเอกสารดิจิทัลระดับองค์กรแล้วปัญหาเหล่านี้จึงหมดไป

ร.ท.อรุณชัย หลวงพิทักษ์ ร.น. ผู้จัดการทั่วไป บริษัท อิมเมจเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจร ในเครือของบริษัท ดาต้าแมท จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ขณะนี้ระบบบริหารจัดการ “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” ได้มีการค้นคว้าและพัฒนาให้สามารถตอบสนองกับการใช้งานและความต้องการขององค์กรประเภทต่าง ๆ แบบครบ วงจร โดยสามารถจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากเอกสารทั่วไปทุกประเภท อีเมลล์และโทรสาร ได้ในปริมาณมาก รองรับการทำงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นยังค้นหาเอกสารที่จัดเก็บในรูปแบบรูปภาพได้

สำหรับระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ OmniDosc และ OmniFlow สามารถค้นหาเอกสารได้ทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาไทย ซึ่งเอกสารภาษาไทยที่เป็นภาพ (Image) อาจมีข้อจำกัดอยู่บ้างจึงแนะนำให้มีการค้นหาแบบปกติโดยใช้คีย์เวิร์ด (Keyword) ที่มีการระบุไว้ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลแทนก็จะแก้ปัญหาได้

ด้วยเหตุนี้ “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” (e-Document) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต จึงนับเป็นแนวทางสำนักงานไร้กระดาษแนวใหม่ ของการทำงานในยุคที่ไอซีที่กำลังได้รับความนิยม (ที่มา <http://thairath.co.th/thairath1/2547/itdigest/itdigest/jun/18/itdigest.php>)

การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ลดการใช้กระดาษเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจในยุคอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งที่ต้องการคือประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความรวดเร็ว เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งผ่านในช่องสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว การเดินทางของคลื่นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ความเร็วเท่ากับแสง การจัดส่งอีเมลล์และข้อความบนเครือข่ายมีต้นทุนโดยรวมถูกกว่าวิธีการอื่น ดังนั้น จึงมีผู้นิยมใช้งานบนเครือข่ายจำนวนมาก

ด้วยกลไกของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กร ทำให้การส่งเอกสารระหว่างกันทำได้ง่าย การส่งหนังสือเวียนเพื่อทราบ สามารถทำได้ด้วยการประกาศไว้บนเว็บที่เป็นเว็บเฉพาะกิจ ผู้เรียกเข้าจะต้องมีรหัสผ่านหรือมีการตรวจสอบ

นอกจากหนังสือเวียนทั่วไปแล้ว ยังสามารถส่งหนังสือเชิญประชุม การนัดหมาย การกำหนดการ การส่งรายงานการประชุมเพื่อตรวจแก้ไขหรือรับทราบ การทำงานร่วมกันบนพื้นฐานการใช้เอกสารร่วมกัน เป้าหมายเหล่านี้ล้วนแล้วแต่สามารถทำได้ และลดการใช้กระดาษได้ทั้งสิ้น

ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันยังสามารถดำเนินการจัดการเอกสารแบบรูปภาพ (document image) กล่าวคือ ถ้ามีเอกสารสิ่งพิมพ์จากภายนอกเข้ามาในองค์กร เอกสารชิ้นนี้เป็นกระดาษ เราสามารถสแกนเป็นรูปภาพ แล้วจัดส่งเวียนภายในองค์กรแบบรูปภาพได้

การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทำได้สะดวกขึ้นเพราะการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากโดยการเขียนลงแผ่นซีดี แผ่นซีดีหนึ่งแผ่นสามารถเก็บเอกสารได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ยังลดการใช้ตู้เอกสารที่กินเนื้อที่ และสิ้นเปลืองการดูแลรักษา

จุดเด่นของการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ไร้กระดาษอีกประการหนึ่งคือ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สถานที่ทำงานสะอาด และเป็นระเบียบมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องมีสิ่งรกตาให้เห็น

เมื่อเอกสารสิ่งพิมพ์เก็บในรูปดิจิทัล จึงทำให้มีข้อเด่นอีกประการคือ การเรียกค้น ทั้งนี้เพราะระบบ Search engine ในปัจจุบัน สามารถเรียกค้นได้ทุกคำที่เก็บไว้

ระบบสำนักงานที่ลดการใช้กระดาษจึงน่าจะเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายใน ลดค่าใช้จ่ายโดยรวม สร้างความสะดวกในการทำงาน สร้างสิ่งแวดล้อมที่ให้กับสังคม และยังสร้างความก้าวหน้าให้กับประเทศชาติ ปัญหาสำคัญที่จะก้าวเข้าสู่ระบบสิ่งแวดล้อมไร้กระดาษอยู่ที่ตัวบุคลากร ซึ่งจะต้องได้รับการดำเนินการอย่างจริงจัง สร้างความเข้าใจและเตรียมการให้ทุกคนในองค์กรตระหนักและหันมาใช้กระดาษแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น พร้อมลดการใช้กระดาษจริง

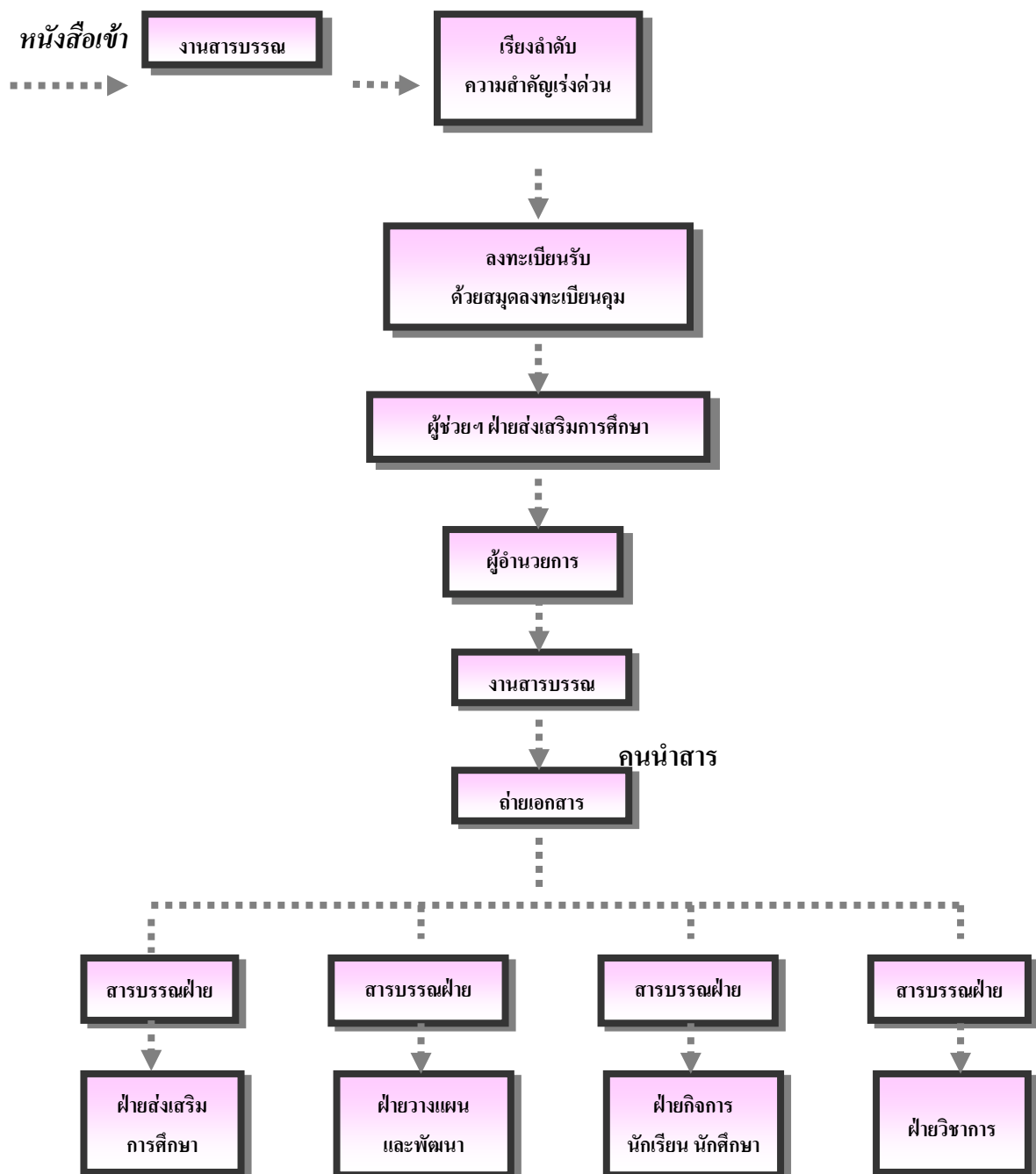
(ที่มา http://www.ku.ac.th/magazine_online/paperless.html)

โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

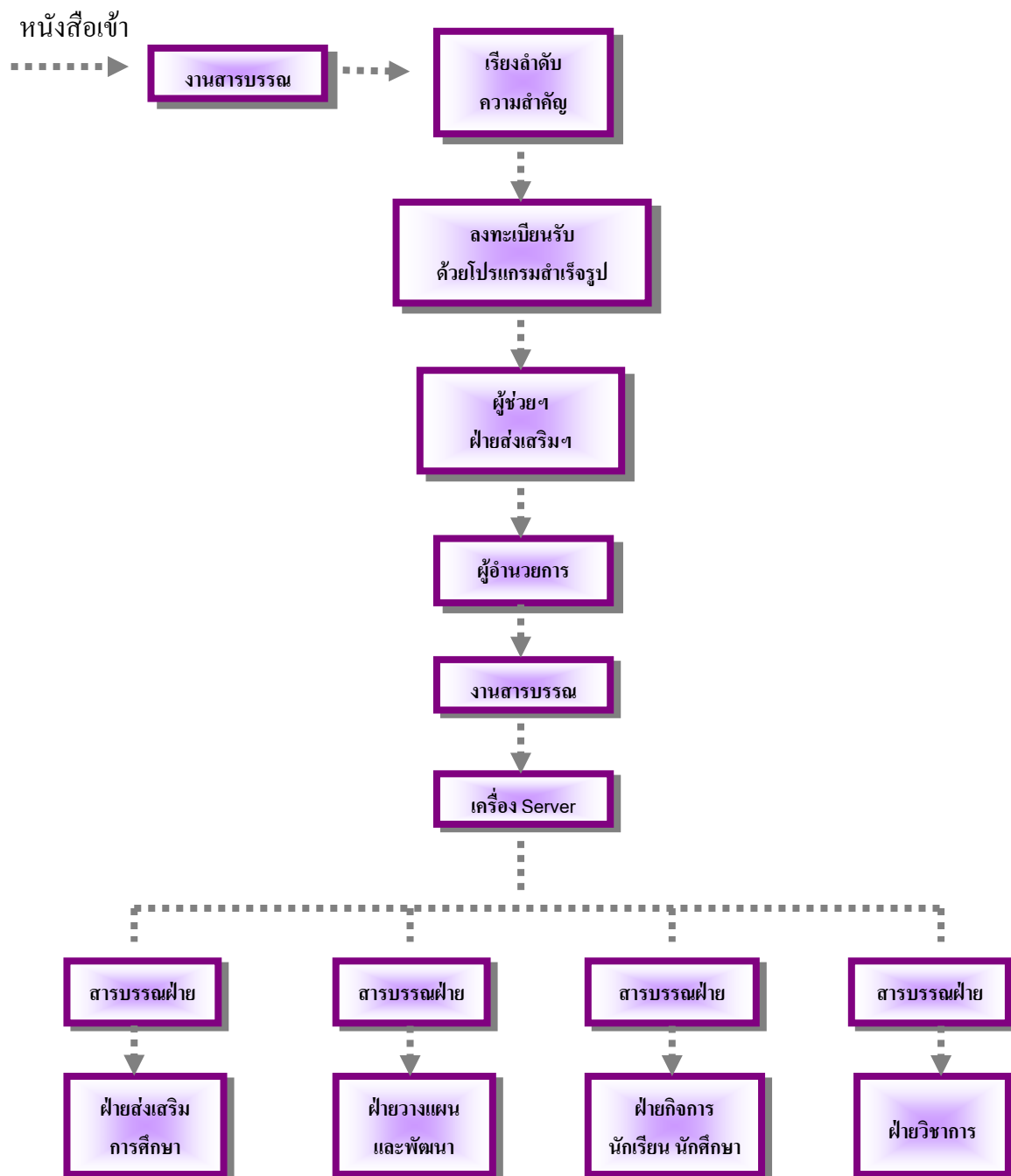
จากบริบทหรือสภาพแวดล้อมการบริหารงานสำนักงาน งานสารบรรณในสภาพปัจจุบัน ปรากฏชัดว่ามีปัญหาและอุปสรรคในหลาย ๆ ด้าน ทั้งเรื่องของการบริหารและความสิ้นเปลืองของกระดาษและงบประมาณในการเบิกจ่ายค่าถ่ายเอกสาร เกิดปัญหาขัดแย้งในขณะปฏิบัติงาน เกิดความล่าช้า ตลอดจนค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องถ่ายเอกสารโดยไม่จำเป็น สถานศึกษาจึงมีนโยบายให้งานสารบรรณติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า (Paperless) ซึ่งเป็นระบบเอกสาร

แบบไม่ใช่กระดาษหรือไร้อเอกสารโดยผ่าน Server และเครือข่ายภายในสถานศึกษา (Intranet) ไปยัง ฝ่าย, คณะวิชา, แผนกวิชา และงานต่าง ๆ ซึ่งลักษณะงานที่งานสารบรรณได้ดำเนินการ คือ เฉพาะ หนังสือราชการหรือเอกสารที่หัวหน้าสถานศึกษาได้สั่งการแล้วเท่านั้น แล้วจึงนำเข้าเครื่อง Scan หนังสือเพื่อส่งผ่านไปยังฝ่ายต่าง ๆ หรืองานต่าง ๆ เพื่อดำเนินการต่อไป และได้แสดงแผนภูมิ ประกอบ ดังนี้

แผนภูมิที่ 4 แสดงลำดับขั้นตอนการบริหารงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง (แบบเดิม)

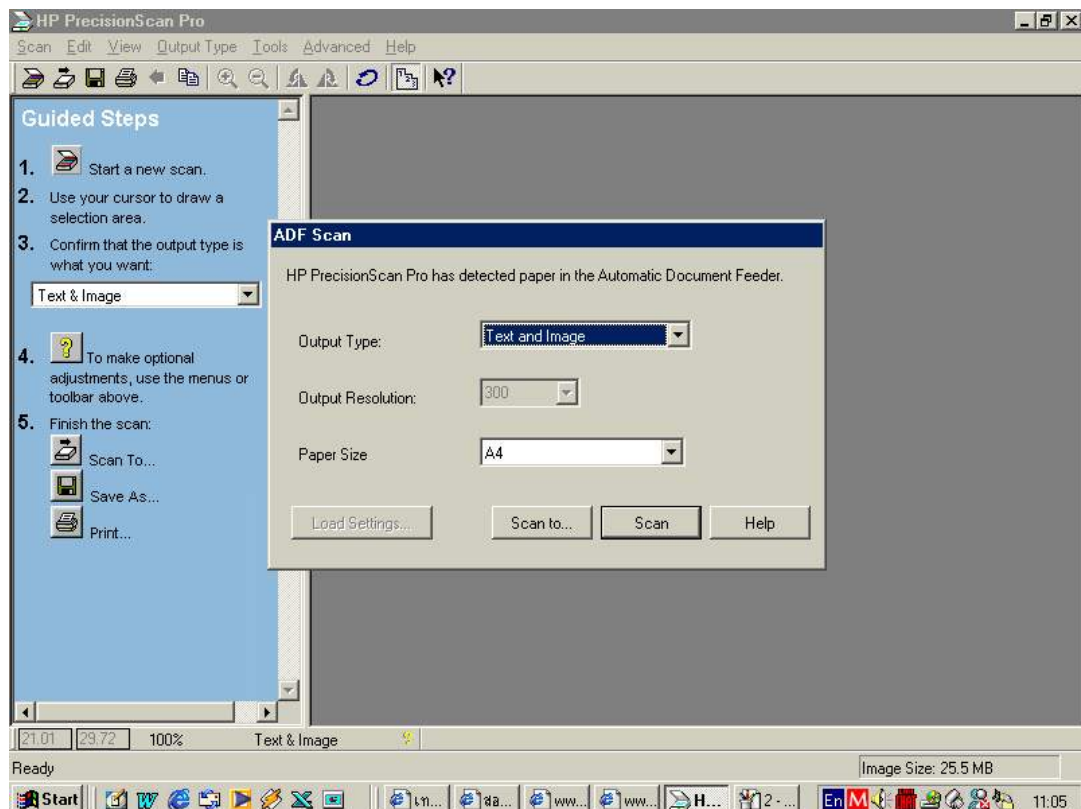


แผนภูมิที่ 5 แสดงลำดับขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง



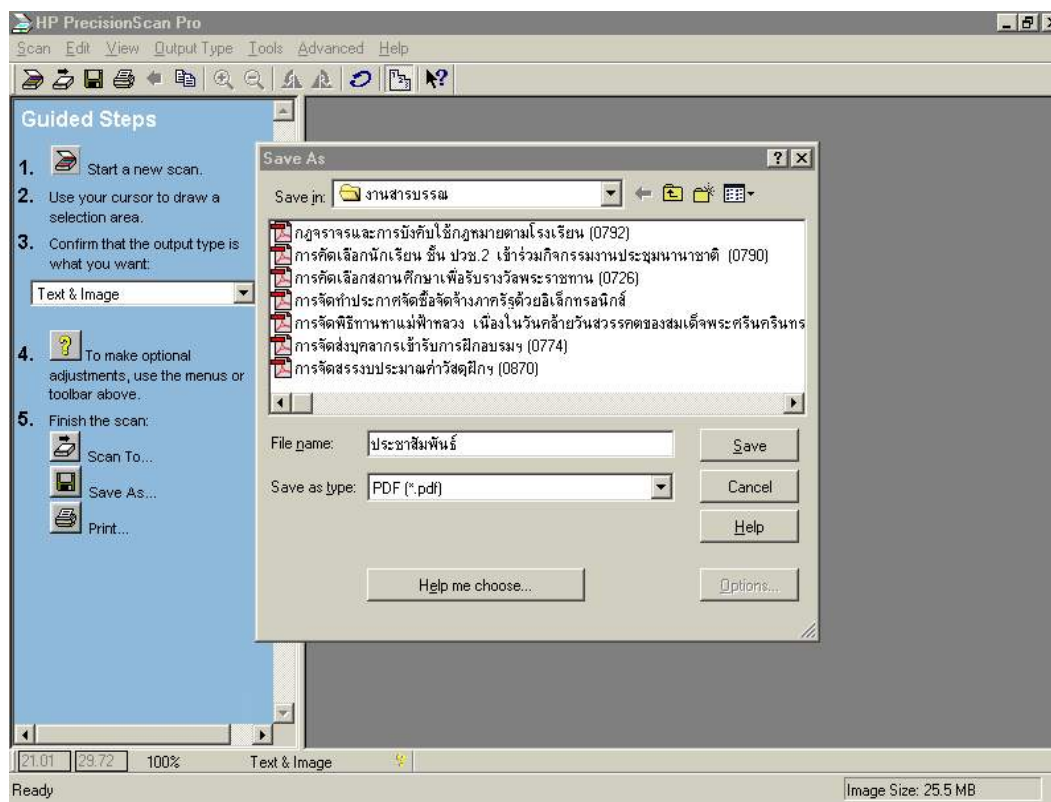
ขั้นตอนการดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ นำหนังสือที่หัวหน้าสถานศึกษาได้ลงนามเกษียณสั่งการแล้วบันทึกโดยใช้เครื่องสแกนเนอร์



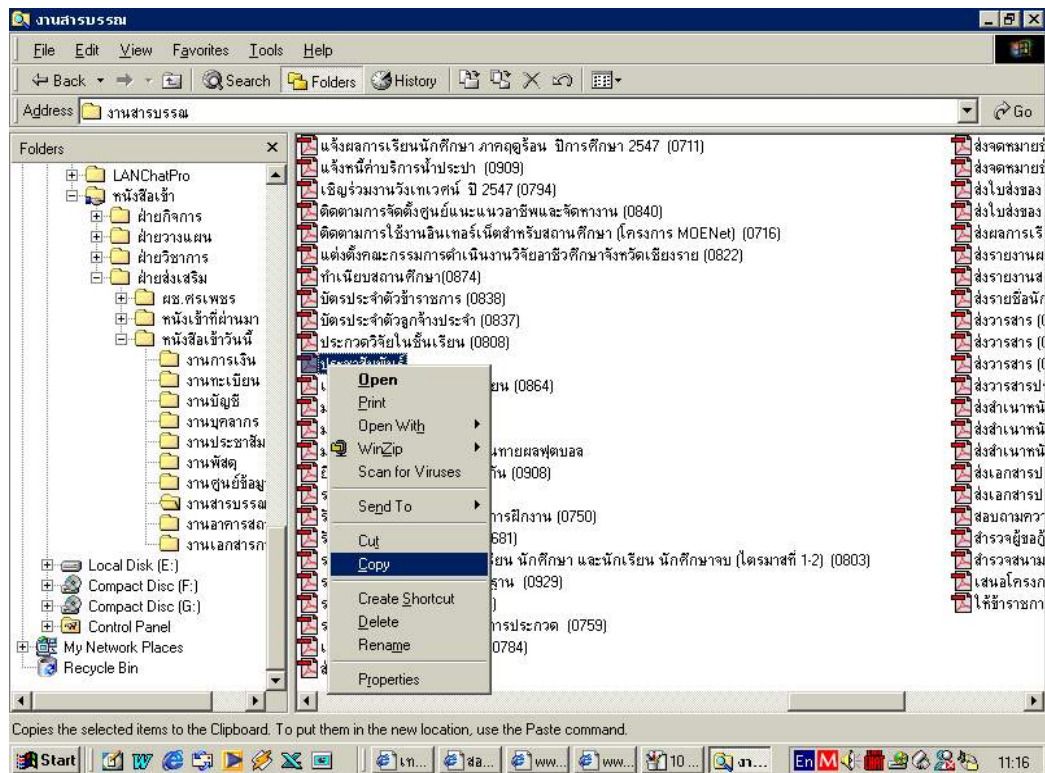
รูปที่ 1 แสดงการสแกนหนังสือเข้าที่ต้องการ

2. ทำการสแกนและบันทึกไว้ในไฟล์คอมพิวเตอร์ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ งานสารบรรณ



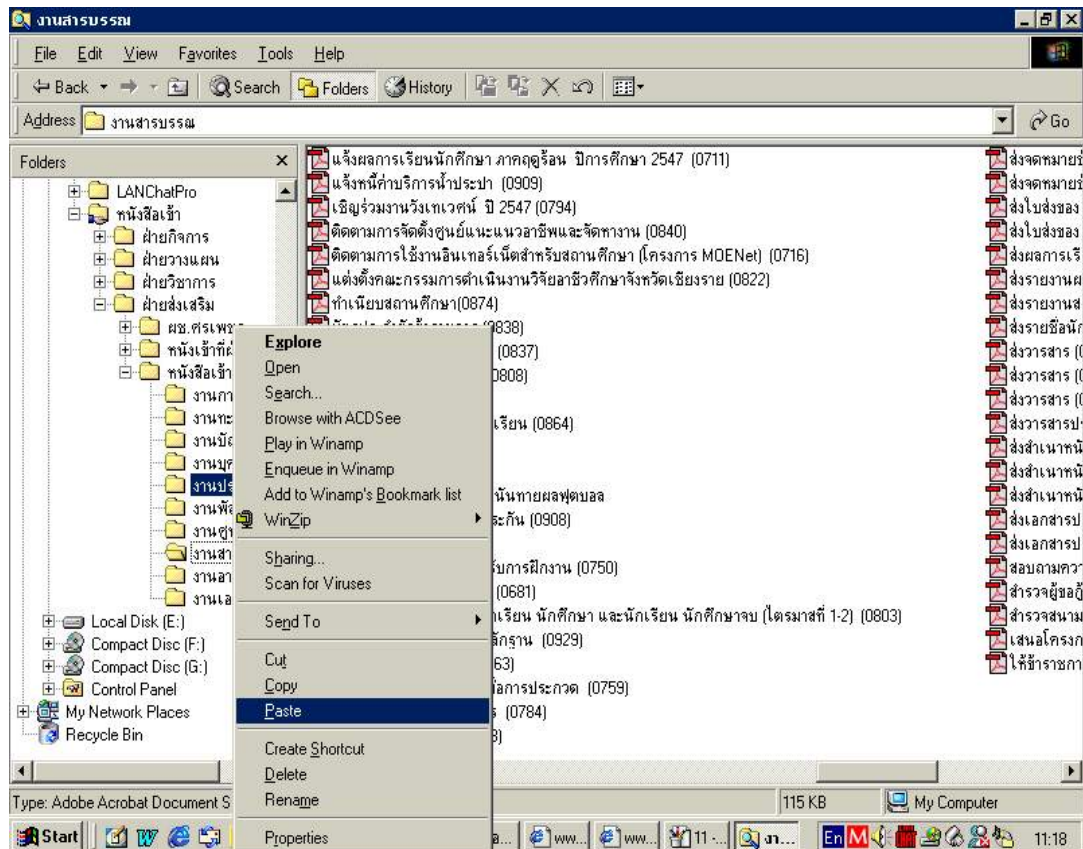
รูปที่ 2 แสดงการบันทึกหนังสือเข้าที่ผ่านการสแกน

3. ทำการคัดลอกไฟล์ดังกล่าวไปไว้ในโฟลเดอร์ของงานนั้น ๆ



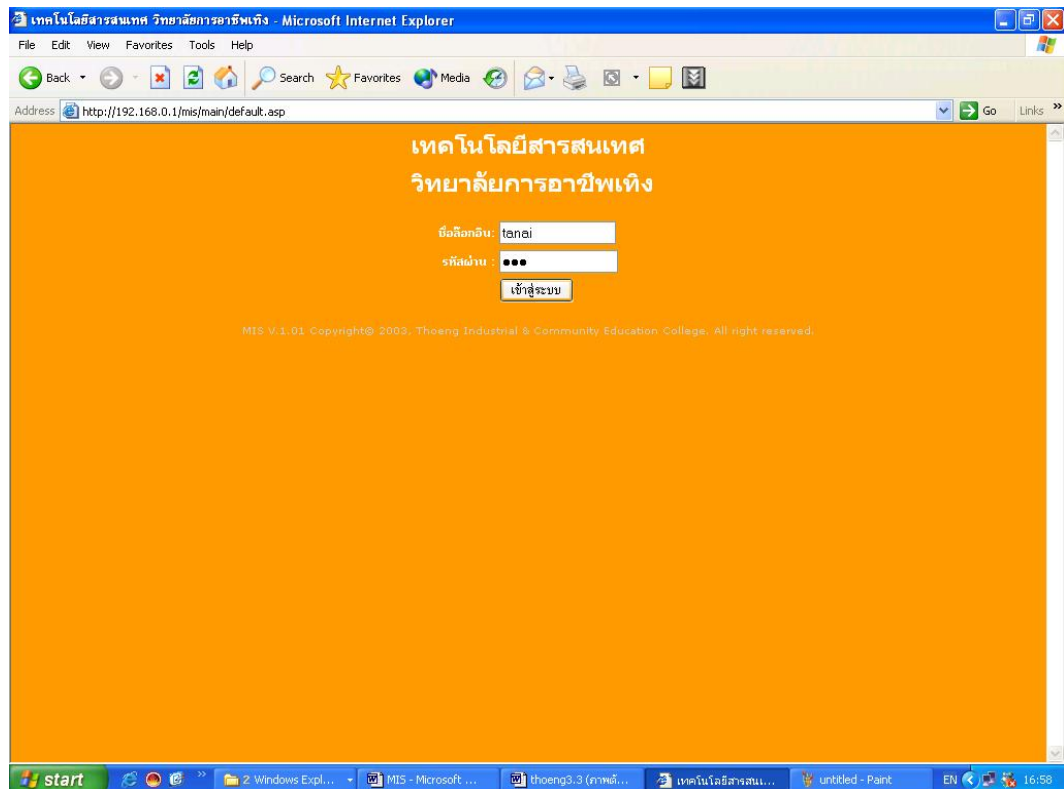
รูปที่ 3 แสดงการคัดลอกหนังสือที่สแกนแล้ว

4. นำเรื่องที่ทำการบันทึก จัดวางไว้ในโฟลเดอร์ที่ต้องการ



รูปที่ 4 แสดงการนำไปวางในโฟลเดอร์ที่ต้องการ

5. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำการเปิด Internet Explorer ขึ้นมา แล้วไปยัง <http://192.168.0.1/mis/> ซึ่งเป็นเครื่องที่เก็บไฟล์ของหนังสือเข้าทั้งหมดไว้ จากนั้นกรอก ชื่อล็อกอิน และ รหัสผ่านให้ถูกต้อง



รูปที่ 5 แสดงหน้าต่างของโปรแกรม

6. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะทำการกรอกข้อมูลของหนังสือฉบับดังกล่าว เช่น
ชั้นความเร่งด่วน ประเภทหนังสือ ผู้เกี่ยวข้อง ฯลฯ จนครบถ้วน แล้วจะทำการจัดเก็บเอกสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศ วิชาศึกษาวารสารเชิง - Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://192.168.0.1/mis/main/index.asp Go Links

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบงานสารบรรณ

- การรับค้นข้อมูลหนังสือ
- ทะเบียนหนังสือรับ
- ทะเบียนหนังสือส่ง
- ทะเบียนเก็บหนังสือ
- การจัดเก็บหนังสือ
- แก้ไข อนุมัติ การจัดเก็บหนังสือ
- ยกเลิกการทํางาน

การจัดเก็บหนังสือ

☒ ทะเบียนหนังสือรับ
 ☐ ทะเบียนหนังสือส่ง

ปกติ

คำสั่ง

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

ราศ

ถึง

ผู้เกี่ยวข้อง

1	งานบุคลากร	2	งานบุคลากร
3	งานบุคลากร	4	งานบุคลากร

การปฏิบัติ

เอกสารที่แนบ

ที่เก็บเอกสารที่แนบ

รับหนังสือวันที่

เลขทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง

เก็บหนังสือวันที่

รหัสเพิ่ม

ระยะเวลาในการเก็บ

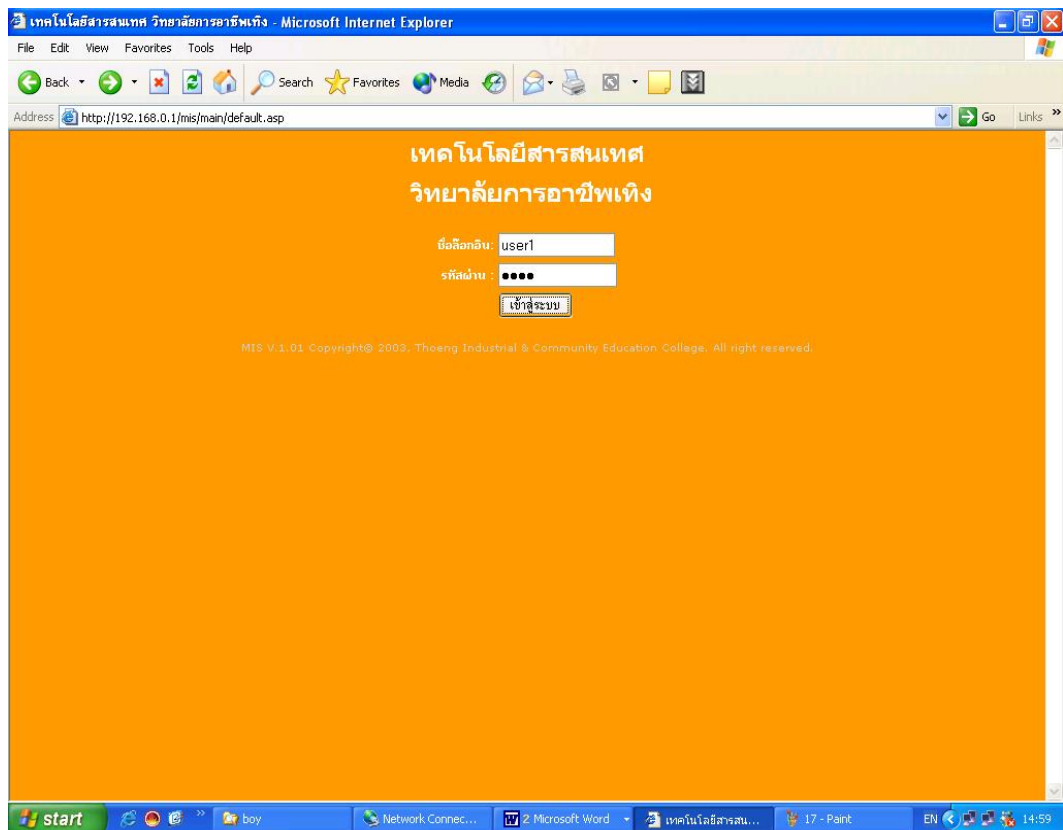
start Network C:\ MIS - Micro... (hoeng3.3 ... เทคโนโลยี... 15 - Paint EN 14:32

รูปที่ 6 แสดงหน้าต่างของ ส่วนการจัดเก็บหนังสือ

ซึ่งเอกสารดังกล่าวจะถูก ส่งผ่าน Switch 24 port แล้วผ่านไปยัง Fiber Optic Switch ออกสู่สาย Fiber Optic 4 Core แล้วผ่านไปยัง Fiber Optic Switch ปลายทางที่ห้อง Server แล้วส่งผ่านไปยัง Switch 24 port แล้วเก็บไว้ใน เครื่อง Server ที่ทำหน้าที่ เป็นตัว dial ด้วย ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 2000 Server

ขั้นตอนที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นหน้าที่ของงานสารบรรณ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ในการดำเนินการรับและส่งหนังสือราชการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ไปยังฝ่าย หรืองานต่าง ๆ และมีการส่งข่าวสารว่าขณะนั้นมีเรื่องส่งการเข้ามาแล้ว โดยใช้โปรแกรม Lanchat หรือกระดานบอร์ดอีกทางหนึ่งด้วย

7. เมื่อผู้รับปลายทางได้รับข้อความตามที่งานสารบรรณแจ้งผ่านโปรแกรม Lanchat ดังกล่าวแล้ว ให้ทำการเปิด Internet Explorer ขึ้นมา แล้วไปยัง <http://192.168.0.1/mis/> ใส่ชื่อ ล็อกอิน และรหัสผ่านที่ได้รับ แล้วทำการล็อกอินเข้าไป (ชื่อล็อกอินและรหัสผ่านระบบเครือข่ายภายใน ดังภาคผนวก



รูปที่ 7 แสดงหน้าต่างของ <http://192.168.0.1/mis/>

8. ทำการเลือกเมนู การสืบค้นข้อมูล หรือค้นหนังสือเข้า

เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media

Address http://192.168.0.1/mis/main/index.asp Go Links

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบงานสารบรรณ
- การสืบค้นข้อมูลหนังสือ
เปลี่ยนรหัสผ่าน
เลิกการทำงาน

การสืบค้นข้อมูลหนังสือ

ชนิดหนังสือ
☐ ทะเบียนหนังสือจับ
☐ ทะเบียนหนังสือส่ง
☒ ทั้งสอง

ชั้นความเร่งด่วน
☐ ปกติ
☒ ทั้งสอง

ประเภทหนังสือ
☐ คำสั่ง
☒ ทั้งสอง

เลขที่หนังสือ
☐
☒ ทั้งสอง

หนังสือลงวันที่
☐ วันที่ 15 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2547
☐ ตั้งแต่วันที่ 15 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2547
จนถึงวันที่ 15 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2547
☒ ทั้งสอง

เรื่อง
☐
☒ ทั้งสอง

start 007 Network Connec... 2 Microsoft Word เทคโนโลยีสารบรรณ... 19 - Paint EN 15:13

รูปที่ 8 แสดงหน้าต่างของการสืบค้นข้อมูล

เมื่อกรอกข้อมูลตามที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ Chat แจ้งให้ทราบจึงทำการค้นหาเอกสาร

9. ปรากฏการณ์หนังสือดังที่ทำการกรอกข้อมูลไว้

เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการอาชีพเทิง - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print

Address http://192.168.0.1/mis/main/index.asp Go Links

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบงานสารบรรณ
- การสืบค้นข้อมูลหนังสือ
- เปลี่ยนวันที่ผ่าน
- เลิกการทำงาน

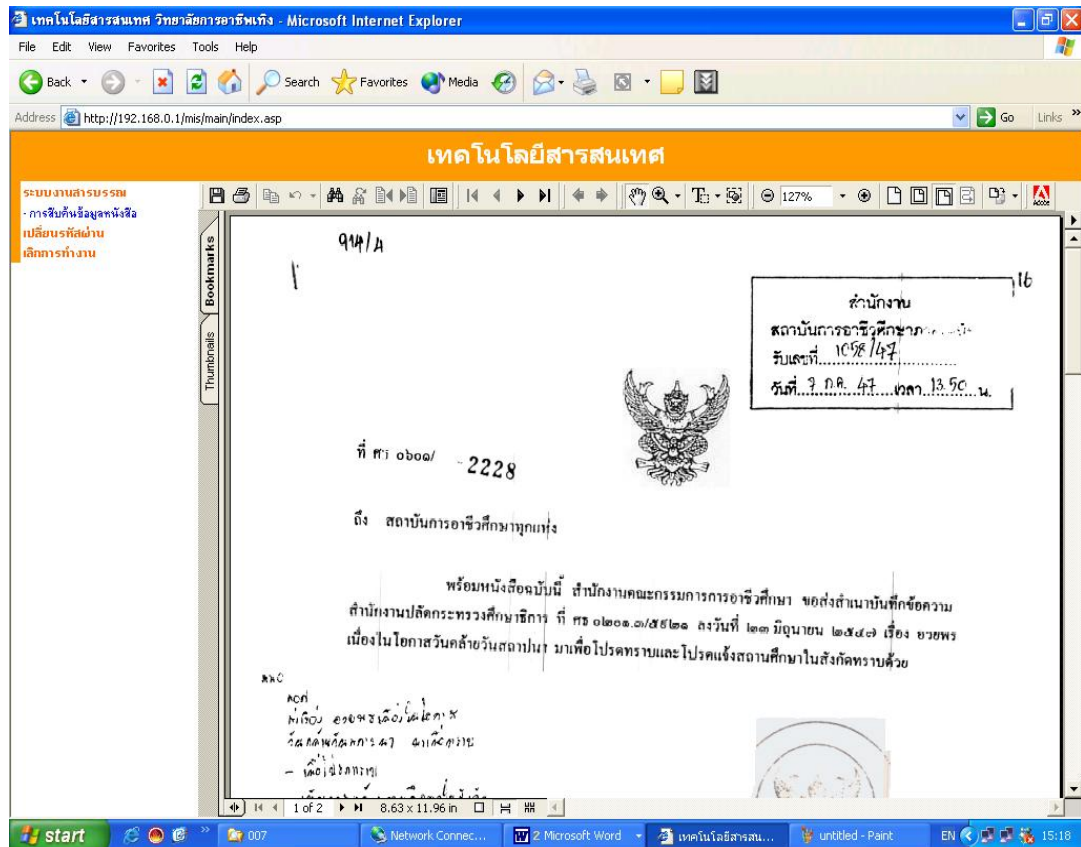
รายการหนังสือ

ชนิดหนังสือ	ทะเบียนหนังสือรับ
ข้อความย่อส่วน	ปกติ
ประเภทหนังสือ	หนังสือราชการ
เลขที่หนังสือ	คร 0601/2228
หนังสือวันที่	9 กรกฎาคม 2547
เรื่อง	ขอพรเงินในโอกาสวันคล้ายวันสถาปนา
จาก	สถานประกอบการวิชาชีพขนาดพิเศษ 3
ถึง	ผอ.ว.ก.เทิง
ผู้เกี่ยวข้อง	งานประชาสัมพันธ์ ไม่เกี่ยวข้อง ไม่เกี่ยวข้อง ไม่เกี่ยวข้อง
การปฏิบัติ	
เอกสารที่แนบ	
ที่เก็บเอกสารที่แนบ	
รับหนังสือวันที่	14 กรกฎาคม 2547
เลขทะเบียนหนังสือรับ ส่ง	0914
เก็บหนังสือวันที่	15 กรกฎาคม 2547
จัดส่งพิมพ์	หนังสือเข้า สอน.3
ระยะเวลาในการเก็บ	
วันสิ้นสุดการดำเนินการ	15 กรกฎาคม 2547

start Network Connection Microsoft Word 2 เทคโนโลยีสารสนเทศ untitle - Paint EN 15:18

รูปที่ 9 แสดงหน้าต่างของรายการหนังสือ

10. ทำการเปิดหนังสือที่ต้องการเพื่อที่จะทำการพิมพ์เพื่อส่งให้ฝ่ายมอบหมายงานต่อไป



รูปที่ 10 แสดงหน้าต่างของหนังสือที่ต้องการจะพิมพ์

โดยผู้ที่จะสามารถเข้ามาใช้งานในส่วนของการจัดการเก็บหนังสือนั้น จะต้องมีการล็อกอินและรหัสผ่านที่ถูกต้องเท่านั้น โดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ จะไม่สามารถเข้ามาใช้งานได้ ซึ่งผู้ที่สามารถจะกำหนดชื่อล็อกอินและรหัสผ่านให้แก่ผู้ใช้งานได้นั้นจะเป็นผู้ดูแลระบบทั้งหมดและจะต้องรักษาชื่อล็อกอินและรหัสผ่านให้เป็นความลับ เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น รหัสผ่านจะมีการเปลี่ยนทุกๆ 1 เดือนเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิม ประสิทธิ์วิเศษ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารสำนักงานของอธิการบดีสถาบันราชภัฏเชียงราย พบว่า งานด้านธุรการยังมีปัญหาที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น การกำหนดโครงสร้างใหม่ กำหนดภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละงาน แต่ละบุคคล การจัดหาวัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในสำนักงานให้เพียงพอ ควรจัดอบรมด้านการปฏิบัติงานให้สามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานได้ จัดอบรมปลูกจิตสำนึกให้ตระหนักในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงพัฒนาบุคลากรภาพ เพื่อให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่บริการ ควรมีการติดตามและประเมินผลของบุคลากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความกระตือรือร้นและเป็นขวัญกำลังใจ ควรจัดระบบการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกให้ทั่วถึงอย่างสม่ำเสมอ

ระพีพรรณ สุนนท์และคณะ (2546 : 26 – 27) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่ใช้ในงานฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านความถูกต้อง ได้แก่เรื่องระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ การใช้งานเหมาะสม ข้อมูลที่ได้มีความผิดพลาดน้อย มีวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องและแน่นอน ระบบสารสนเทศให้ข้อมูลที่น่าพอใจ เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อด้านความถูกต้องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ด้านความทันสมัย ได้แก่เรื่อง ระบบข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว สะดวกต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อความทันสมัยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสมบูรณ์ได้แก่งานครบตามที่ต้องการ มีคุณภาพ ตรวจสอบได้ง่ายและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ด้านความกระตือรือร้นได้แก่เรื่องข้อมูลที่ได้มาสื่อสารแล้วเข้าใจง่าย มีระบบของการทำงานไม่สลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อด้านความกระตือรือร้นอยู่ในระดับน้อย ด้านความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

บัวเรียน นนทะลี (<http://www.prd.ricr.ac.th/Http/PRD.doc>) ได้ศึกษาการประเมินกิจกรรม 5 ส. ในการพัฒนาการบริหารงานโรงเรียนอนุบาลขอนแก่น โดยใช้ (CIPP Model) ด้านสภาวะแวดล้อม พบว่าบุคลากรทางการศึกษาระดับผู้บริหาร ได้แก่ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลขอนแก่นจำนวน 4 คน ซึ่งให้เห็นว่ากิจกรรม 5 ส. มีความสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในทำนองเดียวกันก็สอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนด้านการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา กระบวนการทำงานก็มีการประชุมเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุม ระดับผู้บริหารให้การสนับสนุนกิจกรรม มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า จากการที่มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างชัดเจน ให้มีความสะดวกต่อการปฏิบัติและการตรวจสอบผลงานของแต่ละคน การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 5 ส. ตลอดจนประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ หลังจากนั้นมีการกำหนดปฏิทินปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ พร้อม

กำหนดรายละเอียดของกิจกรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ได้ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในระดับมากของการกำหนดกิจกรรม 5 ส.

ด้านกระบวนการ พบว่ามีการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานวิชาการที่มีการนำกิจกรรม 5 ส. มาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน มีการจัดสื่อและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการเรียน การสอน มีการจัดทำคู่มืออย่างเป็นระเบียบ แยกเป็นหมวดหมู่

ด้านผลผลิต พบว่าบุคลากรมีความภาคภูมิใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน บุคลากรทำงานเป็นระบบ รู้จักจัดลำดับความสำคัญของสิ่งต่าง ๆ ทำให้ทุกคนมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่ดี โรงเรียนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม ลดการสูญเสีย ประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บ

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การบริหารงานสารบรรณนั้นเป็นเรื่องสำคัญในระดับต้น เนื่องจากถือว่าเป็นเสมือนศูนย์กลางการและสั่งการ เพื่อสนองนโยบายและสนองตอบต่อเป้าหมายขององค์กร จะเห็นได้จากแนวปฏิรูปการศึกษาแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็ได้มุ่งเน้นให้หน่วยงานในสังกัดต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด เช่นภาครัฐกิจและเอกชน ซึ่งประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ก็เพราะได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ดังนั้น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง เป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษาได้ให้ความสำคัญ โดยได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์หรือผลผลิต ผลลัพธ์ ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เกิดประโยชน์ ประหยัดและคุ้มค่า

บทที่ 3

วิธีการประเมินโครงการ

การดำเนินการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิงครั้งนี้ ได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการประเมินโครงการ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การเสนอผลการประเมินโครงการ

ประชากรที่ใช้ในการประเมินโครงการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ปีการศึกษา 2456 จำแนกเป็น ผู้บริหาร จำนวน 3 คน ครู-อาจารย์ จำนวน 60 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 75 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถามซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

(Check list)

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ให้เลือกและผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบได้เพียงระดับเดียวเท่านั้น

ระดับ 5 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด/เหมาะสมมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก

ระดับ 3 หมายถึง ปฏิบัติปานกลาง/เหมาะสมปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ปฏิบัติน้อย/เหมาะสมน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด/เหมาะสมน้อยที่สุด

รายละเอียดในแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ตามรูปแบบชิปโมเดล (CIPP Model) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- | | | |
|--|-----------|-------------|
| 1. ด้านสภาวะแวดล้อม (Context) | ข้อ 1-6 | จำนวน 6 ข้อ |
| ได้แก่ นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการ และสภาพทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร | | |
| 2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) | ข้อ 7-15 | จำนวน 9 ข้อ |
| ได้แก่ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ระบบเครือข่าย บุคลากร และอาคารสถานที่ | | |
| 3. ด้านกระบวนการ (Process) | ข้อ 16-23 | จำนวน 8 ข้อ |
| ได้แก่ การดำเนินงานโครงการตามแผนหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ การนิเทศ การติดตามและรายงาน | | |
| 4. ด้านผลผลิต (Product) | ข้อ 24-30 | จำนวน 7 ข้อ |
| ได้แก่ ความประหยัดด้านเวลา งบประมาณ ด้านวัสดุสำนักงาน ด้านแรงงาน พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และความชัดเจน | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaires) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการครั้งนี้ ได้จัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจัดทำแบบสอบถาม
2. ศึกษาสถิติที่ใช้ในการประเมินและวิธีการสร้างแบบสอบถาม
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม
4. เสนอแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้เครื่องมือดัชนีวัดค่าความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) โดยใช้สูตรของโรวินELLIและแฮมเบลตัน (Rowinelli and Hambleton, 1977) ดังนี้ (ร.ศ. ถ้วน สายยศ และ ร.ศ. อังคณา สายยศ. 2543 : 248-249)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ หมายถึง ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.750 ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

- 4.1 ดร.สวาสดี ตอพล ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพฝาง
- 4.2 นายสุรเกียรติ์ ยอดวิเศษ ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพแม่สะเรียง
- 4.3 นายสมคิด จินจรรยา ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเชียงราย
- 4.4 นายอิทธิ โลหะชาละ อาจารย์ 3 ระดับ 8 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
5. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คุณวุฒิแนะนำ
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและแก้ไขเรียบร้อยแล้วทดลองใช้กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ฉบับ กับ ครู – อาจารย์ วิทยาลัยเทคนิคพะเยา จังหวัดพะเยา
7. นำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร. 2528 : 43)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

เมื่อ α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
n	แทน	จำนวนของแบบสอบถาม
s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งหมด

และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.875

8. แจกแบบสอบถามแก่ประชากรที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพเทิง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่กำหนดไว้ จำนวน 75 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 75 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการกรอกข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์และถูกต้องอีกครั้ง นำข้อมูลตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มาจัดระบบข้อมูลเพื่อเตรียมวิเคราะห์ผล หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการใช้การประมวลผลจากคอมพิวเตอร์และใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เอสพีเอสเอส ฟอว์วินโดว์ (SPSS for Window) นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร. 2528 : 70)

4.50 – 5.00	ปฏิบัติมากที่สุด/เหมาะสมมากที่สุด
3.50 – 4.49	ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก
2.50 – 3.49	ปฏิบัติปานกลาง/เหมาะสมปานกลาง
1.50 – 2.49	ปฏิบัติน้อย/เหมาะสมน้อย
1.00 – 1.49	ปฏิบัติน้อยที่สุด/เหมาะสมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ ในโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง แล้วนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

การเสนอผลการประเมินโครงการ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำร้อยละ แล้วนำเสนอในตารางประกอบและบรรยาย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง เป็นรายด้าน แล้วนำเสนอในรูปตารางและบรรยายเรียงลำดับตามสภาพที่ปฏิบัติและความเหมาะสมจากมากไปหาน้อย

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง แล้วนำเสนอในรูปของการบรรยาย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการที่ได้แจกแบบสอบถามกับประชากรซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร ครูอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ด้านสถานะแวดล้อม (Context) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Product) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งหรือหน้าที่รับผิดชอบ		
ผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	3	4.0
ครู-อาจารย์	60	80.0
เจ้าหน้าที่	12	16.0
รวม	75	100
2. เพศ		
ชาย	44	58.7
หญิง	31	41.3
รวม	75	100
3. อายุ		
20 – 25 ปี	12	16.0
26 – 30 ปี	40	53.3
31 – 35 ปี	15	20.0
36 – 40 ปี	3	4.0
มากกว่า 40 ปี	5	6.7
รวม	75	100
4. วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	0	0.00
อนุปริญญา	5	6.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	62	82.7
ปริญญาโท	7	9.3
อื่น ๆ	1	1.3

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นฝ่ายบริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ครู-อาจารย์ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 เจ้าหน้าที่ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

จำแนกเป็นเพศชาย 44 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 เพศหญิง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด 40 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 35 ปี มี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ผู้มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ผู้มีอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และผู้มีอายุ 36 – 40 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ด้านวุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิดการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมาวุฒิดการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 วุฒิดการศึกษาระดับปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และวุฒิดการศึกษาระดับอื่น ๆ น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ
ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ด้านสภาวะแวดล้อม

ข้อที่	ด้านสภาวะแวดล้อม	μ	σ	ความหมาย
1	มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ไว้อย่างชัดเจน	3.14	1.11	ปานกลาง
2	วัตถุประสงค์ของโครงการการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับ นโยบายของสถานศึกษา	4.22	0.72	มาก
3	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการ	4.20	0.75	มาก
4	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับความต้องการ ของบุคลากร	3.28	0.98	ปานกลาง
5	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีประโยชน์ต่อการบริหารงาน สารบรรณ	3.89	0.90	มาก
6	บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”	2.89	1.12	ปานกลาง
รวม		3.60	0.93	มาก

จากตารางที่ 3 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ด้านสภาวะแวดล้อม (Context) พบว่า มีการปฏิบัติและความเหมาะสมโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับนโยบายสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.22$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีประโยชน์ต่อการบริหารงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.89$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.28$) การกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.14$) บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.89$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ด้านปัจจัยเบื้องต้น

ข้อที่	ด้านปัจจัยเบื้องต้น	μ	σ	ความหมาย
7	มีแผนการดำเนินงานโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างชัดเจน	4.00	0.93	มาก
8	บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานตามลักษณะของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”	2.46	1.94	น้อย
9	มีบุคลากรในการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพอ	3.88	0.86	มาก
10	มีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพอ	3.90	0.87	มาก
11	วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”	3.29	0.99	ปานกลาง
12	ครุภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”	2.48	1.96	น้อย
13	สถานที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย, คณะวิชา, แผนกวิชา และงาน มีความเหมาะสม	3.21	0.93	ปานกลาง
14	ระบบเครือข่ายภายในมีการเชื่อมโยงอย่างทั่วถึง	4.40	0.77	มาก
15	ระบบเครือข่ายภายในมีคุณภาพและทันสมัย	4.44	0.73	มาก
รวม		3.50	1.10	มาก

จากตารางที่ 4 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่ามีการปฏิบัติและความเหมาะสมโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ระบบเครือข่ายภายในมีคุณภาพและทันสมัยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.44$) ระบบเครือข่ายภายในมีการเชื่อมโยงอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$) มีแผนการดำเนินงานโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$) มีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90$) มีบุคลากรในการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.88$) วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.29$) สถานที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย, คณะวิชา, แผนกวิชา และงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.21$) และบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานตามลักษณะของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.80$) ครุภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.48$) บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติตามลักษณะของโครงการการใช้โปรแกรมที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับน้อยกว่ารายการอื่น ๆ ($\mu = 2.46$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในด้านกระบวนการ

ข้อที่	ด้านกระบวนการ	μ	σ	ความหมาย
16	มีการจัดระบบโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”	3.77	0.81	มาก
17	มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	4.06	0.94	มาก
18	มีการประชาสัมพันธ์โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบ	3.45	1.99	น้อย
19	มีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”	2.70	1.42	ปานกลาง
20	มีการนิเทศและติดตามระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างสม่ำเสมอ	3.33	0.89	ปานกลาง
21	มีการประเมินผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเป็นระบบ	3.50	0.90	มาก
22	มีการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ปรับปรุงพัฒนาโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”	3.49	1.00	ปานกลาง
23	มีการรายงานผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ	2.48	1.96	น้อย
รวม		3.34	1.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ด้านกระบวนการ พบว่ามีการปฏิบัติและความเหมาะสมโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$) มีการจัดระบบโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.77$) มีการประเมินผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.50$) มีการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ปรับปรุงพัฒนาโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.49$) มีการนิเทศและติดตามระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.33$) มีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.70$) มีการรายงานผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอในระดับน้อย ($\mu = 2.48$) มีการประชาสัมพันธ์ โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.45$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในด้านผลผลิต

ข้อที่	ด้านผลผลิต	μ	σ	ความหมาย
24	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสาร	4.41	0.63	มาก
25	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดงบประมาณและวัสดุสำนักงาน	4.40	0.71	มาก
26	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยให้การสืบค้นเอกสารรวดเร็ว	4.33	0.79	มาก
27	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	4.17	0.84	มาก
28	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยขจัดปัญหาการสูญหายของเอกสาร	3.14	0.88	มาก
29	การรับ-ส่งเอกสารในโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีความคมชัด	3.33	0.95	ปานกลาง
30	โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดด้านแรงงาน	4.05	1.11	มาก
รวม		3.90	0.84	มาก

จากตารางที่ 6 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ด้านผลผลิต พบว่ามีการปฏิบัติและความเหมาะสมโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสารอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.41$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดงบประมาณและวัสดุสำนักงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยให้การสืบค้นเอกสารรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.33$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยขจัดปัญหาการสูญหายของเอกสารอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.14$) โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดด้านแรงงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05$) การรับ-ส่งเอกสารในโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีความคุ้มค่าปานกลาง ($\mu = 3.33$)

ตารางที่ 7 สรุปผลการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิงในภาพรวม ปรากฏดังนี้

การประเมินโครงการ	ค่าเฉลี่ย (μ) รวม	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) รวม	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสถานะแวดล้อม	3.60	0.93	ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น	3.50	1.10	ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก
3. ด้านกระบวนการ	3.34	1.23	ปฏิบัติปานกลาง/ เหมาะสมปานกลาง
4. ด้านผลผลิต	3.90	0.84	ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก

จากตารางที่ 7 ผลการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคือ ด้านผลผลิต ด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น และอยู่ในระดับปานกลางคือด้านกระบวนการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงาน
สารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ทั้ง 4 ด้าน (ค่าในวงเล็บคือค่าความถี่ของผู้เสนอความคิดเห็น)

1. ด้านสภาวะแวดล้อม

- 1.1 ควรให้มีการประชุมชี้แจงหรือให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรของสถานศึกษามีการ
ยอมรับและมีทัศนคติที่ดีในการนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการ(11)

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

- 2.1 ควรจัดวางระบบให้เรียบร้อยก่อนใช้งาน (4)
2.2 ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายภายในให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ (5)
2.3 ควรจัดให้มีอุปกรณ์และครุภัณฑ์อย่างเพียงพอ (8)
2.4 ควรจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม (12)
2.5 ควรจัดอบรมให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง (27)
2.6 ควรสร้างจิตสำนึกหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้
สอดคล้องกับเทคโนโลยี (29)

3. ด้านกระบวนการ

- 3.1 ควรให้มีการประเมินผลและรายงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง (8)
3.2 ควรให้มีการควบคุมการดำเนินงานตามแผนอย่างใกล้ชิด (13)
3.3 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง (15)

4. ด้านผลผลิต

- 4.1 ควรปรับปรุงระบบหรือโปรแกรมเพื่อให้คุณภาพของเอกสารคมชัดยิ่งขึ้น (7)

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

1. เพื่อประเมิน โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง
2. เพื่อนำผลการศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ประชากรที่ใช้ในการประเมินโครงการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ปีการศึกษา 2546 จำแนกเป็น ผู้บริหาร จำนวน 3 คน ครู-อาจารย์ จำนวน 60 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 75 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คำถามแต่ละข้อจะมี 5 ระดับ ให้เลือก และผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบได้เพียงระดับเดียวเท่านั้น

ระดับ 5	หมายถึง	ปฏิบัติมากที่สุด/เหมาะสมมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปฏิบัติปานกลาง/เหมาะสมปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ปฏิบัติน้อย/เหมาะสมน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด/เหมาะสมน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3. จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพเทิง เพื่อขออนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่กำหนดไว้ จำนวน 75 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 75 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลผ่านการกรอกข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์และถูกต้องอีกครั้ง นำข้อมูลตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มาจัดระบบข้อมูลเพื่อเตรียมวิเคราะห์ผล หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการประมวลผลจากคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเอสพีเอสเอสฟอร์วินโดว (SPSS for Window) นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (ประกอบ กรรณสูตร, 2528 : 70)

4.50 – 5.00	ปฏิบัติมากที่สุด/เหมาะสมมากที่สุด
3.50 – 4.49	ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก
2.50 – 3.49	ปฏิบัติปานกลาง/เหมาะสมปานกลาง
1.50 – 2.49	ปฏิบัติน้อย/เหมาะสมน้อย
1.00 – 1.49	ปฏิบัติน้อยที่สุด/เหมาะสมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ ในโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ แล้วนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ คือตำแหน่ง/หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา ดังนี้

1. จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่ ผู้บริหารจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ครู-อาจารย์ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 เจ้าหน้าที่ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00
2. จำแนกเป็นเพศชาย 44 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 เพศหญิง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30
3. จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด 40 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 35 ปี มี 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.00 ผู้มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ผู้มีอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และผู้มีอายุ 36 – 40 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00
4. จำแนกวุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมาวุฒิกศศึกษาปริญญาโทจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 วุฒิกศศึกษาอนุปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และวุฒิกศศึกษาอื่น ๆ น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ในภาพรวมของการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ตามรูปแบบ ซิป โมเดล (CIPP Model) พบว่าด้านที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านผลผลิต ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น และด้านกระบวนการพบว่าการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (μ) ต่ำกว่าทุกด้าน

เมื่อพิจารณาการปฏิบัติตามรายการแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านสภาวะแวดล้อม (Context) พบว่า วัตถุประสงค์ของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับนโยบายสถานศึกษา โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการบริหารจัดการ โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีประโยชน์ต่อการบริหารงานสารบรรณ ซึ่งทั้ง 3 รายการมีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับมากตามลำดับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ไว้อย่างชัดเจน และบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีการปฏิบัติและความเหมาะสมที่อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า มีรายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมที่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ระบบเครือข่ายภายในมีคุณภาพและทันสมัย ระบบเครือข่ายภายในมีการเชื่อมโยงอย่างทั่วถึง มีแผนการดำเนินงานโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างชัดเจน มีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพอ มีบุคลากรในการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพอ ส่วนรายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมในระดับปานกลางได้แก่ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สถานที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย, คณะวิชา, แผนกวิชา และงานมีความเหมาะสม และครุภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติตามลักษณะของโครงการการใช้โปรแกรมที่ชื่อว่า “Paperless” มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

ด้านกระบวนการ พบว่า มีรายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้ มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีการจัดระบบโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีการประเมินผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเป็นระบบ ส่วนรายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ปรับปรุงพัฒนาโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีการนิเทศและติดตามระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างสม่ำเสมอ มีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” และมีการรายงานผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบมีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

ด้านผลผลิต พบว่า มีรายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้ โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสาร โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดงบประมาณและวัสดุสำนักงาน โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยให้การสืบค้นเอกสารรวดเร็ว โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยขจัดปัญหาการสูญหายของเอกสาร โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดด้าน

แรงงาน และการรับ-ส่งเอกสารในโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีความคมชัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า บุคลากรของสถานศึกษายังไม่ได้ให้ความสำคัญและไม่มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า สถานศึกษาควรให้มีการฝึกอบรมความรู้และทักษะต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ควรจัดสถานที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสมทั้งบรรยากาศและขนาดของห้อง ควรจัดให้มีอุปกรณ์และครุภัณฑ์อย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายภายในให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ควรจัดระบบในการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการ พบว่า ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง ควรให้มีการควบคุมการดำเนินการตามแผนอย่างใกล้ชิด และควรให้มีการประเมินผลและรายงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง

ด้านผลผลิต พบว่า ควรให้มีการปรับปรุงระบบหรือโปรแกรมที่ใช้งานในโครงการเพื่อให้อุณหภูมิของเอกสารคมชัดยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากการสอบถามบุคลากรซึ่งเป็นกลุ่มประชากร ประกอบด้วยผู้บริหาร 3 คน ครู-อาจารย์ 60 คน เจ้าหน้าที่ 12 คน รวมทั้งสิ้น 75 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) ทำให้ทราบระดับการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง โดยใช้รูปแบบชิป โมเดล (CIPP Model) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านสภาวะแวดล้อม (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ดังนี้

ด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมสถานศึกษามีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับต้น ๆ คือ บุคลากรเห็นว่าวัตถุประสงค์ของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับนโยบายสถานศึกษา พร้อมกันนั้นยัง

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ และเห็นว่ามีประโยชน์ต่อการบริหารงานสารบรรณ ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทในการบริหาร ซึ่งสัมพันธ์กับเจลีว ประสิทธิ์วิเศษ (2540) ซึ่งได้ศึกษาการบริหารสำนักงานของอธิการบดี สถาบันราชภัฏเชียงราย พบว่างานด้านธุรการยังมีปัญหาที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในสำนักงานให้เพียงพอ และสอดคล้องกับประสงค์ ปราณิตพลกรังและคณะ (2541) คือการนำเอาสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในการจัดการสำนักงาน เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

อย่างไรก็ตามในด้านสถานะแวดล้อม ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่นก็คือ บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงาน สารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนหนึ่งขาดทักษะและความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ จึงทำให้บุคลากรมีทัศนคติและไม่ยอมรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และที่สำคัญคือ บุคลากรไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กร

ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่นำมาพิจารณาและอยู่ในลำดับต้น ๆ คือ ระบบเครือข่ายภายในมีคุณภาพและทันสมัย ระบบเครือข่ายภายในมีการเชื่อมโยงอย่างทั่วถึง ตลอดจนมีแผนการดำเนินงานโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง มีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการอย่างเพียงพอ มีบุคลากรในการดำเนินโครงการอย่างเพียงพอ ส่วนรายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง คือ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการและสถานที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย, คณะวิชา, แผนกวิชา, และงานมีความเหมาะสม อย่างไรก็ตามยังมีรายการครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ และบุคลากรไม่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นรายการที่มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง พบว่ามีผู้เสนอแนะควรจัดอบรมให้กับบุคลากรให้มีความรู้และทักษะอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงมากเป็นลำดับต้น ๆ

ด้านกระบวนการ พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลาง การประเมินด้านกระบวนการนี้มีรายการที่น่าสนใจและนำมาพิจารณาคือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีการจัดระบบโครงการ มีการประเมินผลโครงการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญกับด้านนี้มากเป็นพิเศษ เพราะผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดขึ้นตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการควบคุมการดำเนินงานโครงการอย่างใกล้ชิด รายการการปฏิบัติและความเหมาะสมปานกลางได้แก่ มีการนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงพัฒนา มีการนิเทศและติดตามระหว่างดำเนินโครงการ มีการประชุมชี้แจงเพื่อแก้ไขปัญหาระหว่าง

ดำเนินโครงการ อย่างไรก็ตามการประเมินกระบวนการยังพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และการรายงานผลโครงการ มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ เฉลียว ประสิทธิ์วิเศษ. (2540 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาการบริหารสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ควรมีการรายงานผลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความกระตือรือร้นและเป็นขวัญกำลังใจ และควรจัดระบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกให้ทั่วถึงสม่ำเสมอ

ด้านผลผลิต พบว่า ในภาพรวมจากการประเมินโครงการ มีการปฏิบัติและความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ปรากฏว่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าทุกด้าน และเป็นจุดเด่นของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง คือ ช่วยทำให้ประหยัดเวลารับ-ส่งเอกสาร การสืบค้นเอกสารรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ช่วยประหยัดแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับประสงค์ ปราณิตพลกรังและคณะ. (2541 : 197) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการสำนักงาน เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและช่วยประหยัดแรงงาน งบประมาณ และวัสดุสำนักงาน ซึ่งสัมพันธ์กับครรชิต มาลัยวงศ์ (<http://thairath.co.th>) ได้กล่าวว่า การจัดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดต้นทุนด้านงบประมาณในการซื้อกระดาษและปริมาณขยะได้ และยังสามารถลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างภายใน องค์กรด้วย พร้อมทั้งยังช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับจิตรภณ ชีรนวิชัย. (2543 : 97-103) การนำเทคโนโลยีหรือจัดทำสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อต้องการความสะดวก และลดปริมาณด้านจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน พร้อมกันนั้นยังช่วยขจัดปัญหาเรื่องการสูญหายของเอกสาร ซึ่งตรงกับพรณี สวนเพลง (<http://thairath.co.th>) ซึ่งได้กล่าวว่า การพึ่งพาเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการติดต่อสื่อสาร ช่วยให้การสูญหายของเอกสาร หรือเอกสารพลัดหลงระหว่างทาง นอกจากนี้ยังลดความเสี่ยงต่อการสูญหายอีกด้วย และยังพบว่าลดปัญหาความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่งในระหว่างปฏิบัติ ช่วยให้บริการวิชาการในการทำงานดีขึ้น

จากการปฏิบัติงานในสภาพจริง ในโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ยังได้พบว่าบุคลากรทุกฝ่ายมีความสมัครสมานสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ มีการประสานงานที่ดีต่อกัน อันเนื่องมาจากปัญหาที่มีการขัดแย้งและกระทบกระทั่งในระหว่างปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับพรณี สวนเพลง ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ตลอดทั้งบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. สถานศึกษาควรส่งเสริมและให้การสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานแล้ว ยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ของบุคลากรและเป็นการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่โลกของเทคโนโลยีและการแข่งขันด้วย
2. ควรมีการสร้างแรงจูงใจหรือแสวงหากลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากรให้มีทัศนคติและให้การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ในสำนักงานอย่างเป็นรูปธรรมนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า อบรมสัมมนา หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพราะจากการประเมินประเด็น บุคลากรมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างน้อย ควรส่งเสริมเป็นกรณีพิเศษ
4. ในการจัดทำโครงการ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ผลได้ผลเสียของโครงการให้กับบุคลากรทราบอย่างทั่วถึง
5. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้จัดทำโครงการเพื่อพัฒนางานในลักษณะนี้อย่างหลากหลาย พร้อมทั้งจัดทำโครงการประเมินหรือวิจัย เพื่อหาข้อสรุปและจัดเก็บเป็นหลักฐานอ้างอิง เพราะผู้เสนอเรื่องนี้ก็มีปัญหาและอุปสรรคค่อนข้างมาก เนื่องจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่จะนำมาอ้างอิงยังมีค่อนข้างน้อยและมีจำกัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวิทยาลัยการอาชีพเทิง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
2. ศึกษาผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับ ปวช. กรณีไม่มีการสอบคัดเลือกเข้าเรียน ในวิทยาลัยการอาชีพเทิง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	2546			2547		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
1. เขียนโครงการ/ขออนุมัติโครงการ	↔					
2. ประชุมชี้แจง	↔					
3. ดำเนินการ	←					→
4. สรุปผล						↔

ค่าใช้จ่าย

ค่าวัสดุ/อุปกรณ์ และอื่น ๆ 80,000 บาท

พื้นที่ดำเนินการ

งานสารบรรณ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเทิง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ระบบการบริหารจัดการในงานสารบรรณมีความคล่องตัว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
2. การบริหารงานสารบรรณมีระบบและเป็นมาตรฐาน องค์กรทั่วไปให้การยอมรับ
3. บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....ผู้จัดทำโครงการ

(นายสรเพชร บุญอ้อม)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการศึกษา

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสมยศ พันธุ์สกร)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ชื่อโครงการ ประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ
ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ผู้รับผิดชอบโครงการ นายศรเพชร บุญอิม ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการศึกษา
วิทยาลัยการอาชีพเทิง

ระยะเวลาดำเนินการ 1 เมษายน 2547 – 30 กรกฎาคม 2547

หลักการและเหตุผล

ตามที่ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเทิง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับ ดูแล และ บริหารงานสารบรรณ ซึ่งงานสารบรรณนั้นเปรียบเสมือนศูนย์บัญชาการหรือหัวใจสำคัญในการ บริหารงานของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย เพราะเหตุว่า งานสารบรรณมีหน้าที่ลงทะเบียนรับ และส่งหนังสือราชการหรือเอกสาร และส่งต่อไปยังฝ่าย คณะวิชา แผนกวิชา และงานต่าง ๆ ขณะที่ได้ปฏิบัติงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น การเดินทางส่งเอกสาร หนังสือเกิดการสูญหาย สิ้นเปลืองกระดาษและงบประมาณ และต้องใช้เวลาในการสืบค้นเป็น เวลานาน ใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารมาก งานสารบรรณจึงได้จัดทำโครงการการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปที่ ชื่อว่า “Paperless” มาใช้ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

ตลอดระยะเวลาที่งานสารบรรณได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มาใช้ในงาน สารบรรณนั้น ทราบว่ามีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่บ้าง ประกอบกับผู้รับผิดชอบคือฝ่าย ส่งเสริมการศึกษา ต้องการทราบความสำเร็จของโครงการตลอดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนิน โครงการ จึงได้มีแนวคิดที่จะทำการประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามรูปแบบ ชิป โมเดล (CIPP Model) ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านสถานะแวดล้อม (Context) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) และนำผล การศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสาร บรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ตามรูปแบบ ชิป โมเดล (CIPP Model) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านสถานะแวดล้อม (Context) ได้แก่ นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของ โครงการ และสภาพทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.2 ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) ได้แก่ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ระบบเครือข่าย บุคลากร และอาคารสถานที่

1.3 ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ การดำเนินงานโครงการตามแผนหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ การนิเทศ การติดตามและการรายงาน

1.4 ด้านผลผลิต (Product) ได้แก่ ความประหยัดด้านเวลา งบประมาณ วัสดุสำนักงาน ด้านแรงงาน พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและความชัดเจน

2. เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

เป้าหมาย

ศึกษาผลการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ปีการศึกษา 2546 ตามระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู อาจารย์และ เจ้าหน้าที่ที่มีต่อโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2546 ถึง 30 มีนาคม 2547 รวม 75 คน ดังนี้

- | | | |
|------------------|-------|-------|
| 1. ผู้บริหาร | จำนวน | 3 คน |
| 2. ครู – อาจารย์ | จำนวน | 60 คน |
| 3. เจ้าหน้าที่ | จำนวน | 12 คน |

ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	2547				
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
4. ขึ้นเตรียมการ					
5. เขียนโครงการ/ ขออนุมัติโครงการ	↔	↔			
6. รวบรวมข้อมูล กำหนดปฏิทินปฏิบัติงาน		↔			
7. ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง					
8. ขึ้นปฏิบัติการ					
9. สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล		↔			
10. เก็บรวบรวมข้อมูล				↔	
11. รายงานผลการประเมิน				↔	

ค่าใช้จ่าย

ค่าวัสดุสำนักงาน 5,000 บาท

พื้นที่ดำเนินการ

ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเทิง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาในการจัดการและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินการโครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลงชื่อ.....ผู้ประเมินโครงการ

(นายสรเพชร บุญอ้อม)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการศึกษา

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสมยศ พันธุ์กสิกร)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพเทิง

แบบสอบถามเพื่อการประเมินโครงการ

โครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

คำชี้แจง

- การประเมินโครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินโครงการโดยใช้รูปแบบ ชิปโมเดล (CIPP Model) ซึ่งประกอบด้วย ด้านสถานะแวดล้อม (Context) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product)
- แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง
- คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับปรุง พัฒนาโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณ ในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

1. ตำแหน่ง/หน้าที่

- ☐ ผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
☐ ครู-อาจารย์
☐ เจ้าหน้าที่

2. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ

- ☐ 20 – 25 ปี ☐ 26 – 30 ปี
☐ 31 – 35 ปี ☐ 36 – 40 ปี
☐ มากกว่า 40 ปี

4. วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

- ☐ ต่ำกว่าอนุปริญญา ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโท
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 การประเมินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีชื่อว่า “Paperless” ในงานสารบรรณ
ของวิทยาลัยการอาชีพเทิง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ท่านเห็นว่าตรงหรือใกล้เคียง
กับความเป็นจริงมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด/เหมาะสมมากที่สุด
4 หมายถึง ปฏิบัติมาก/เหมาะสมมาก
3 หมายถึง ปฏิบัติปานกลาง/เหมาะสมปานกลาง
2 หมายถึง ปฏิบัติน้อย/เหมาะสมน้อย
1 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด/เหมาะสมน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสถานะแวดล้อม					
1. มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ไว้อย่างชัดเจน					
2. วัตถุประสงค์ของโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้องกับนโยบายของสถานศึกษา					
3. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการ					
4. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” สอดคล้อง กับความต้องการของบุคลากร					
5. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีประโยชน์ต่อการบริหารงานสารบรรณ					
6. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”					
ด้านปัจจัยเบื้องต้น					
7. มีแผนการดำเนินงานโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างชัดเจน					
8. บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานตามลักษณะของโครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”					
9. มีบุคลากรในการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพอ					
10. มีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเพียงพอ					
11. วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”					
12. ครุภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	๕	๔	๓	๒	๑
13. สถานที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย, คณะวิชา, แผนกวิชา และงาน มีความเหมาะสม					
14. ระบบเครือข่ายภายในมีการเชื่อมโยงอย่างทั่วถึง					
15. ระบบเครือข่ายภายในมีคุณภาพและทันสมัย					
ด้านกระบวนการ					
16. มีการดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นขั้นตอน					
17. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง					
18. มีการประชาสัมพันธ์โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบ					
19. มีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”					
20. มีการนิเทศและติดตามระหว่างดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างสม่ำเสมอ					
21. มีการประเมินผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” อย่างเป็นระบบ					
22. มีการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ปรับปรุงพัฒนาโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”					
23. มีการรายงานผลโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ให้บุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านผลผลิต					
24. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสาร					
25. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดงบประมาณและวัสดุสำนักงาน					
26. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยให้การสืบค้นเอกสารรวดเร็ว					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	๕	๔	๓	๒	๑
27. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร					
28. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยขจัดปัญหาการสูญหายของเอกสาร					
29. การรับ-ส่งเอกสารในโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” มีความคมชัด					
30. โครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless” ช่วยประหยัดด้านแรงงาน					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”
ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง**

1. ด้านสภาวะแวดล้อม

.....

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

.....

3. ด้านกระบวนการ

.....

4. ด้านผลผลิต

.....

5. อื่น ๆ

.....

**ข้อเท็จจริงก่อนและหลังทำโครงการ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “Paperless”
ในงานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง**

สภาพปัญหาที่พบก่อนการดำเนินการ	สภาพข้อเท็จจริงหลังการศึกษา
สภาพปัญหาที่พบก่อนการดำเนินงานโครงการ	สภาพในขณะที่ทำโครงการ
1. แจ่งเวียนหนังสือล่าช้า 2. เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานเสมอ ๆ 3. ค้นหาเอกสารล่าช้า ใช้เวลานาน 4. สืบเปลี่ยนกระดาษในการถ่ายเอกสาร 5. ใช้คนจำนวนมาก 6. เกิดปัญหาข้อขัดแย้งในระหว่างทำงาน 7. ขาดขวัญและกำลังใจ	1. ได้รับแจ้งหนังสือรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ 2. ไม่เกิดข้อผิดพลาด 3. ค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว 4. ลดปัญหาความขัดแย้ง 5. ลดความสิ้นเปลืองในการใช้กระดาษ 6. บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 7. ใช้คนจำนวนน้อย 8. ลดเวลาในการปฏิบัติงาน 9. ลดงบประมาณ 10. เป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารพร้อมกัน ในเวลาเดียว
จำนวนกระดาษและค่าใช้จ่ายก่อนทำโครงการ	สภาพการใช้วัสดุและค่าใช้จ่ายหลังทำโครงการ
พฤษภาคม 2526 7,011 แผ่น = 5,258.25 บาท มิถุนายน 2546 7,351 แผ่น = 5,513.25 บาท กรกฎาคม 2546 7,563 แผ่น = 5,672.25 บาท สิงหาคม 2546 6,549 แผ่น = 4,911.75 บาท กันยายน 2546 9,244 แผ่น = 6,933.00 บาท	ตุลาคม 2546 4,271 แผ่น = 3,203.25 บาท พฤศจิกายน 2546 3,918 แผ่น = 2,938.50 บาท ธันวาคม 2546 2,112 แผ่น = 1,584.50 บาท มกราคม 2547 2,794 แผ่น = 2,095.50 บาท กุมภาพันธ์ 2547 3,561 แผ่น = 2,670.75 บาท มีนาคม 2547 2,224 แผ่น = 1,668.00 บาท
** จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏยังมีการใช้กระดาษ เหตุเพราะว่างานบางเรื่องยังมีความจำเป็นที่จะต้องถ่ายเอกสาร เช่น เรื่องที่สำคัญ แบบฟอร์มรายงานต่าง ๆ เป็นต้น	

ชื่อล็อกอินและรหัสผ่านระบบเครือข่ายภายใน

ลำดับ ที่	ความสำคัญ	ชื่อล็อกอิน (username)	รหัสผ่าน (password)	กลุ่ม (group)	หมายเหตุ
1	นายสรเพชร บุญอ้อม ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายวางแผนและพัฒนา, ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริม การศึกษา	Boon_im	12345	-	ผู้ตรวจ พิจารณางาน โครงการ
2	แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์	Electronic	120	work	
3	แผนกวิชาช่างไฟฟ้ากำลัง	Power	119	work	
4	แผนกวิชาช่างยนต์	Auto	117	work	
5	แผนกวิชาช่างก่อสร้าง	Construc	118	work	
6	แผนกวิชาช่างเชื่อม	Welding	111	work	
7	แผนกเทคนิคพื้นฐาน	Benchwork	111	work	
8	แผนกวิชาพื้นฐาน	Fundamantal	109	work	
9	แผนกวิชาพาณิชยกรรม	Business2	108	work	
10	งานการเงิน	Finance	101	work1	
11	งานทะเบียน	Register	110	work1	
12	งานกิจการนักเรียนนักศึกษา	Activity	123	work1	
13	งานสารบรรณ	Administration	121	work1	
14	งานวางแผนและพัฒนา	Planning1	101	work1	
15	งานห้องสมุด	Libraly1	108	work1	
16	งานวัดผล	Assessment	110	work1	
17	งานวิชาการ	Academic	124	work1	
18	งานพัสดุกลาง	Store1	113	work1	
19	งานเอกสารการพิมพ์	Worksheet copyprint	113	work1	
20	งานประชาสัมพันธ์	pr	101	work1	
21	งานอาคารสถานที่	building	100	work1	

ลำดับ ที่	ความสำคัญ	ชื่อล็อกอิน (username)	รหัสผ่าน (password)	กลุ่ม (group)	หมายเหตุ
22	งานแนะแนว	naenaew	123	work1	
23	งานปกครอง	pogkrong	123	work1	
24	งานโครงการพิเศษ	special	100	work1	
25	งานสวัสดิการพยาบาลและ หอพัก	nurse	100	work1	
26	งานหลักสูตร	lagsoot	123	work1	
27	งานหลักสูตรพิเศษ	special1	100	work1	
28	งานสื่อการเรียนการสอน	sau	100	work1	
29	งานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี	tawi	100	work1	
30	งานสิ่งประดิษฐ์ 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์	otop	100	work1	
31	งาน ICT	ict	124	work1	

ประวัติผู้ประเมินโครงการ

ชื่อ - สกุล	นายศรเพชร บุญอ้อม
วัน เดือน ปี เกิด	30 ธันวาคม 2503
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	191/8 หมู่ 15 ตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	วิทยาลัยการอาชีพเทิง ถนนพิศาล อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ระดับ 7 วิทยาลัยการอาชีพเทิง ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา และฝ่ายวางแผนและพัฒนา
ประวัติการศึกษา	2541 ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2529 ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (คอ.บ.) เครื่องมือกล วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทเวศร์
ประวัติการทำงาน	- ครู 2 ระดับ 2 ศูนย์ฝึกวิชาชีพเชียงราย พ.ศ. 2526 - 2527 - ครู 2 ระดับ 3 ศูนย์ฝึกวิชาชีพเชียงราย พ.ศ. 2527 - 2528 - อาจารย์ 1 ระดับ 3 ศูนย์ฝึกวิชาชีพเชียงราย พ.ศ. 2528 - 2530 - อาจารย์ 1 ระดับ 4 วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย พ.ศ. 2532 - 2535 - อาจารย์ 1 ระดับ 5 วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย พ.ศ. 2535 - 2538 - อาจารย์ 2 ระดับ 6 วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย ทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพป่า พ.ศ. 2538 - 2542 - ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัย ระดับ 6 วิทยาลัยการอาชีพป่า พ.ศ. 2542 - ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัย ระดับ 7 วิทยาลัยการอาชีพป่า

พ.ศ. 2542 - 2544

- ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัย ระดับ 7 วิทยาลัยการอาชีพเทิง

พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2539 ศึกษาจบงานการจัดการอาชีวศึกษา ณ ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย