

บทที่ 4

แอปพลิเคชันที่ใช้ในการจัดการเอกสาร (Document Management System Software)

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน ทำให้เกิดคำเปรียบเปรยว่าโลกมีขนาดเล็กลง มนุษย์ที่อยู่ห่างไกลคนละประเทศสามารถติดต่อกันง่าย และสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่นเดียวกับการทำธุรกิจในปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจในแง่ของการขยายธุรกิจ การติดต่อเชื่อมโยงทางธุรกิจ การเพิ่มช่องทางในการทำธุรกิจ และอื่นๆ เป็นต้น เมื่อธุรกิจมีการเติบโตและขยายตัว เป็นที่แน่นอนว่าจำนวนเอกสารเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวขององค์กร นอกจากองค์กรพยายามที่จะพัฒนาระบบการจัดการเอกสารภายในองค์กรด้วยตนเองแล้ว บริษัทพัฒนาแอปพลิเคชันหลายบริษัท ได้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้ในการจัดการเอกสารเพื่อเสนอขายให้กับองค์กรต่างๆ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแอปพลิเคชันที่ใช้ในการจัดการเอกสารที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

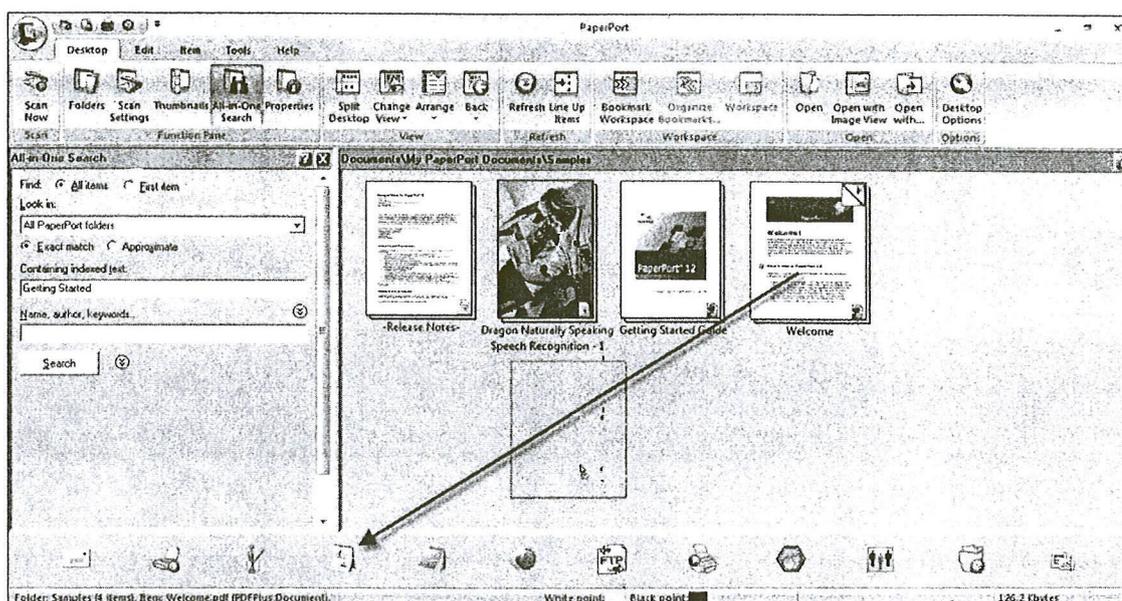
4.1 PaperPort Professional

เป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดย Nuance Communication ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดการไฟล์เอกสารได้หลากหลายชนิดที่สร้างจากแอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกัน และมีการนำเทคโนโลยีทางด้านความรู้จำทางอักขระภาพ (Optical Character Recognition : OCR) เข้ามาช่วยในการจัดการเอกสารด้วย

PaperPort Professional พัฒนามาสำหรับให้ผู้ใช้เลือกใช้งานทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่ Enterprise Edition, Professional Edition และ Standard Edition โดย Enterprise Edition เหมาะสำหรับการใช้งานในองค์กรขนาดใหญ่ Professional Edition เหมาะสำหรับการจัดการเอกสารส่วนบุคคล และ Standard Edition เหมาะสำหรับการใช้งานในธุรกิจหรือองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดกลาง

PaperPort Professional เป็นซอฟต์แวร์ด้านการจัดการเอกสาร มีฟังก์ชันการทำงานหลากหลายที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ อาทิเช่น การสแกน การจัดการ การค้นคืน การใช้งานเอกสารร่วมกัน การรักษาความปลอดภัยและการเข้ารหัสอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามเอกสารที่สำคัญ และอื่นๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ PaperPort Professional ยังถูกพัฒนาเพื่อให้สามารถรองรับการทำงานร่วมกับ Microsoft SharePoint Technology ได้ด้วย ซึ่งจะทำให้การใช้งาน

เอกสารร่วมกันกับผู้ร่วมงานกระทำได้ง่ายยิ่งขึ้น ตัวอย่างหน้าตาของ PaperPort Professional แสดงได้ดังภาพ 4-1



ภาพที่ 4-1 PaperPort Professional Screen

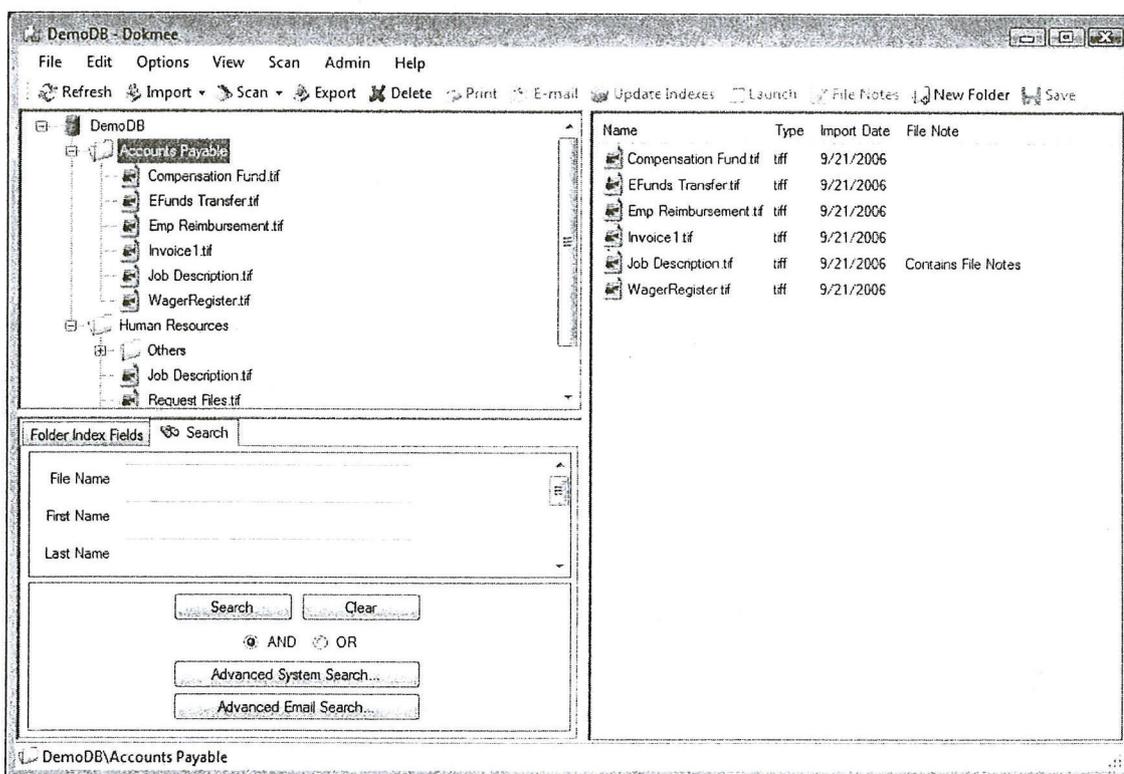
4.2 Dokmee Home

เป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดย Texas-based office Gemini เป็นแอปพลิเคชันด้านการจัดการเอกสารที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจหรือองค์กรขนาดเล็กไปจนถึงขนาดกลางที่มีจุดขายในเรื่องของ “single-user version” ซึ่งไม่ได้หมายถึงการใช้งานซอฟต์แวร์นี้ด้วยผู้ใช้เพียงแค่มองหนึ่งคน แต่หมายถึงผู้ใช้แต่ละคนสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลการจัดการเอกสารที่ DokMee Home จัดเก็บไว้ แอปพลิเคชันนี้มีการพัฒนาให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้งานได้ 2 ประเภท คือ Professional version และ Enterprise version โดย Professional version จะอนุญาตให้ผู้ใช้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปสามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลได้ แต่สามารถเข้าใช้งานได้ครั้งละ 1 คน ส่วน Enterprise version จะอนุญาตให้ผู้ใช้งานมากกว่า 100 คน สามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลได้พร้อมๆ กัน

DokMee Home ประกอบด้วยฟังก์ชันพื้นฐานในการจัดการเอกสารและไม่ได้นำเทคโนโลยี OCR เข้ามาใช้ แต่จุดเด่นของแอปพลิเคชันนี้คือฟังก์ชันการค้นหาเอกสารที่ค้นหาจากเนื้อความเอกสาร (content) ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นหาไฟล์เอกสารจากฐานข้อมูล และเมื่อค้นหาเจอแล้วก็สามารถเปิดดู ตั้งพิมพ์ และตั้งแนบไฟล์พร้อมกับอีเมลได้ทันที

แต่ฟังก์ชันการตรวจสอบ (auditing feature) จัดเป็นข้อดีของ DokMee Home เนื่องจาก DokMee ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ไรรายใดเป็นผู้เข้าถึงและเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารเป็นคนสุดท้าย

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย DokMee Home มีระดับการรักษาความปลอดภัยเพียง 1 ระดับ คือ มี ชื่อผู้ใช้ (username) และ รหัสผู้ใช้ (password) เพียงคู่เดียวในการเข้าถึงฐานข้อมูล ซึ่งความปลอดภัย 1 ระดับนี้ เหมาะสมสำหรับธุรกิจหรือองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลางเท่านั้น แต่สำหรับองค์กรขนาดใหญ่มีความต้องการการรักษาความปลอดภัยที่มากกว่า 1 ระดับ



ภาพที่ 4-2 DokMee Home screen

4.3 BlueDoc

มีชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Blue Project Software เป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดย Romanian Company มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาช่วยในการจัดการเอกสาร แอปพลิเคชัน BlueDoc จะมีฟังก์ชันและลูกเล่นการใช้งานมากกว่า PaperPort Professional และ Dokmee Home แต่การใช้งานไม่ง่ายเท่ากับ 2 แอปพลิเคชันแรก

BlueDoc ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานพื้นฐานในการจัดการเอกสาร แต่จะมีจุดเด่นคือ BlueDoc มีเทมเพลต (template) ที่อำนวยความสะดวกในการสร้างเอกสารใหม่ขึ้นมาได้ด้วยตัวของมันเอง และสามารถเปิดเอกสารใช้ได้โปรแกรมที่เหมาะสม (เช่นเปิดใช้งานกับ Microsoft

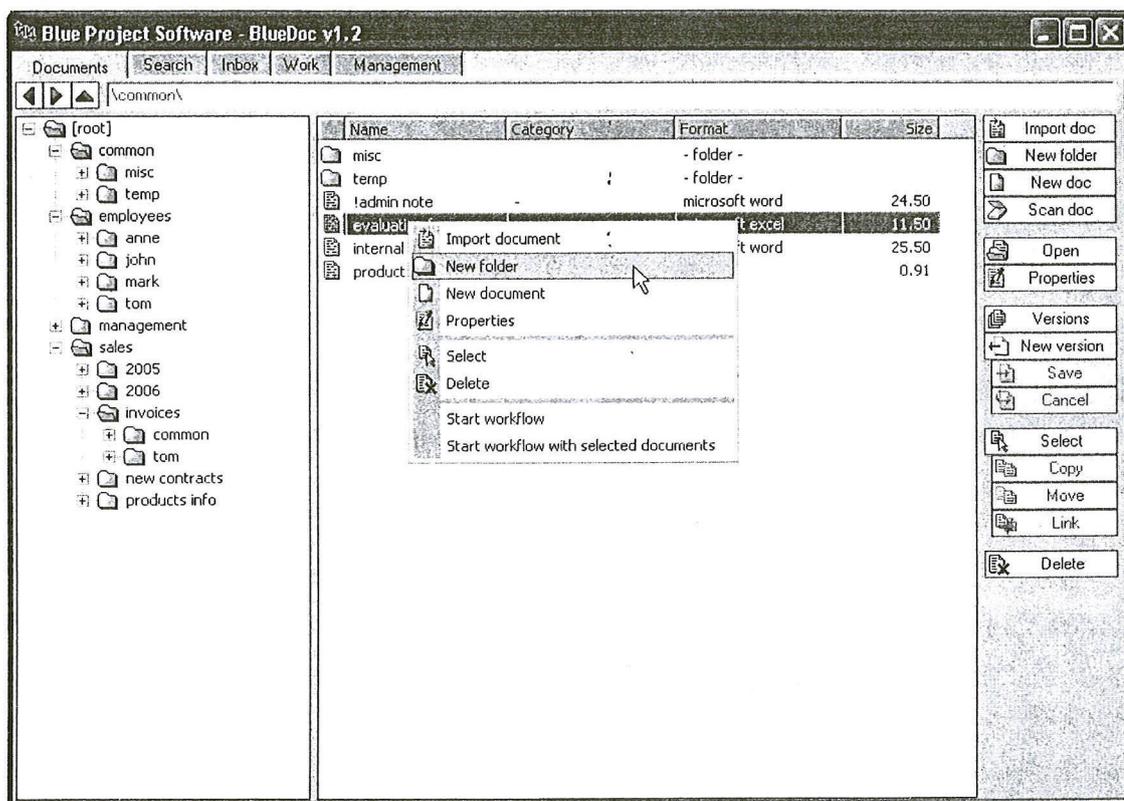
Word หรือ Acrobat reader เป็นต้น) ส่วนฟังก์ชันการค้นหาของ BlueDoc ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารได้จากการค้นหาตามชื่อ (by name) ตามเนื้อหา (by content) ตามกลุ่ม (category) รวมทั้งสามารถใช้อ็องค์ประกอบ ชื่อ เนื้อหา กลุ่ม มาประกอบกันในการค้นหาได้ นอกจากนี้ BlueDoc ยังมีฟังก์ชันช่วยในการควบคุมเรื่องเวอร์ชันของเอกสารอีกด้วย เช่น เอกสารใหม่ที่ถูกเพิ่มเข้าไปในฐานข้อมูลเริ่มแรกจะมีการกำหนด version number คือ 1.0 และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเอกสารดังกล่าว ก็จะมีการเปลี่ยนแปลง version number เป็นหมายเลขอื่นเพื่อให้ทราบว่าเอกสารนี้ถูกการแก้ไขปรับปรุง เช่น version number = 1.1 หมายถึงเอกสารที่ได้รับการแก้ไขชั่วคราว และ version number = 2.0 หมายถึง เอกสารที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว

BlueDoc อนุญาตให้ผู้ใช้สำเนาเอกสารไปจัดเก็บไว้ในแหล่งเก็บข้อมูลอื่นได้ แต่ส่วนข้อด้อยของ BlueDoc คือ ไม่รองรับการทำงานของคำสั่ง cut และ paste รวมถึงไม่รองรับการ click&drag เมาส์เมื่อจำเป็นต้องมีการ คัดลอกไฟล์เอกสาร ไปเก็บไว้ในแหล่งเก็บข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งานแก่ผู้ใช้ที่มีความเคยชินในการใช้คำสั่ง cut&paste และการ click&drag เมาส์ ส่วนการรักษาความปลอดภัย BlueDoc อนุญาตให้ผู้ใช้จำนวนมากสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้พร้อมๆ กัน โดยที่ผู้ใช้แต่ละคนจะมี ชื่อผู้ใช้ (username) และรหัสผู้ใช้ (password) เป็นของตัวเอง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ดูแลระบบในการดูแลควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ และง่ายต่อการรักษาความปลอดภัยให้แก่เอกสาร สิทธิการเข้าถึงเอกสารดังกล่าวได้แก่ None, Browse, view, Modify, Create, Add Version, Overwrite Version and Delete

4.4 DocPoint Personal

เป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดย Do it Software ที่มีการทำงานโดยอาศัยหลักการจำลองการเก็บเอกสารไว้ในตู้เก็บเอกสาร (virtual filing cabinet) ดังนั้นจึงทำให้ DocPoint Personal มีการใช้คำศัพท์หลายคำที่เหมือนกับการจัดเก็บเอกสารกระดาษจริง เอกสารแต่ละฉบับในแอปพลิเคชันนี้ จะถูกสร้างบัตรอ้างอิงกำกับแต่ละเอกสาร ซึ่งบัตรอ้างอิงนี้จะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อผู้สร้างเอกสาร (author) หัวข้อเอกสาร (document subject) คำสำคัญที่ช่วยในการสืบค้น (keyword) วันที่สร้างเอกสาร (created date) และอื่นๆ นอกจากนี้ DocPoint Personal ยังมีฟังก์ชันการทำงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการเอกสาร นั่นคือการแบ่งประเภทของเอกสาร 3 ประเภท ได้แก่ outgoing document คือ เอกสารที่หน่วยงานหรือองค์กรจัดส่งออกไปภายนอกหรือต่างองค์กร incoming document คือเอกสารที่รับมาจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก และ internal document คือ เอกสารที่จัดส่งและมีการใช้เฉพาะภายในหน่วยงานหรือองค์กรเท่านั้น ในส่วนของฟังก์ชันการค้นหาของ DocPoint Personal มีการค้นหาเอกสาร โดยค้นหาจากวันที่ ผู้สร้างเอกสาร และ หัวข้อเอกสาร

ข้อดีของ DocPoint Personal คือในการสร้างบัตรเอกสาร (document card) ยังไม่ค่อยมีการยึดหยุ่นในการทำงานนั่นคือ ผู้ใช้จะสามารถสร้างบัตรเอกสารได้ก็ต่อเมื่อ ข้อมูลบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับการสร้างบัตรเอกสารต้องถูกบันทึกไว้ล่วงหน้าให้เป็นบัญชีเรียกใช้เรียบร้อยแล้ว เช่น บัญชีผู้สร้างเอกสาร (author) ถ้าหากไม่มีการบันทึกรายชื่อผู้สร้างเอกสารก่อนหน้านี้ ผู้ใช้ก็ไม่สามารถสร้างบัตรเอกสารได้ จนกว่าจะทำการเพิ่มรายชื่อผู้สร้างเอกสารเข้าไปในฐานข้อมูลของแอปพลิเคชันนี้เสียก่อน ตัวอย่างหน้าต่างของ DocPoint Personal แสดงดังภาพ 4-4



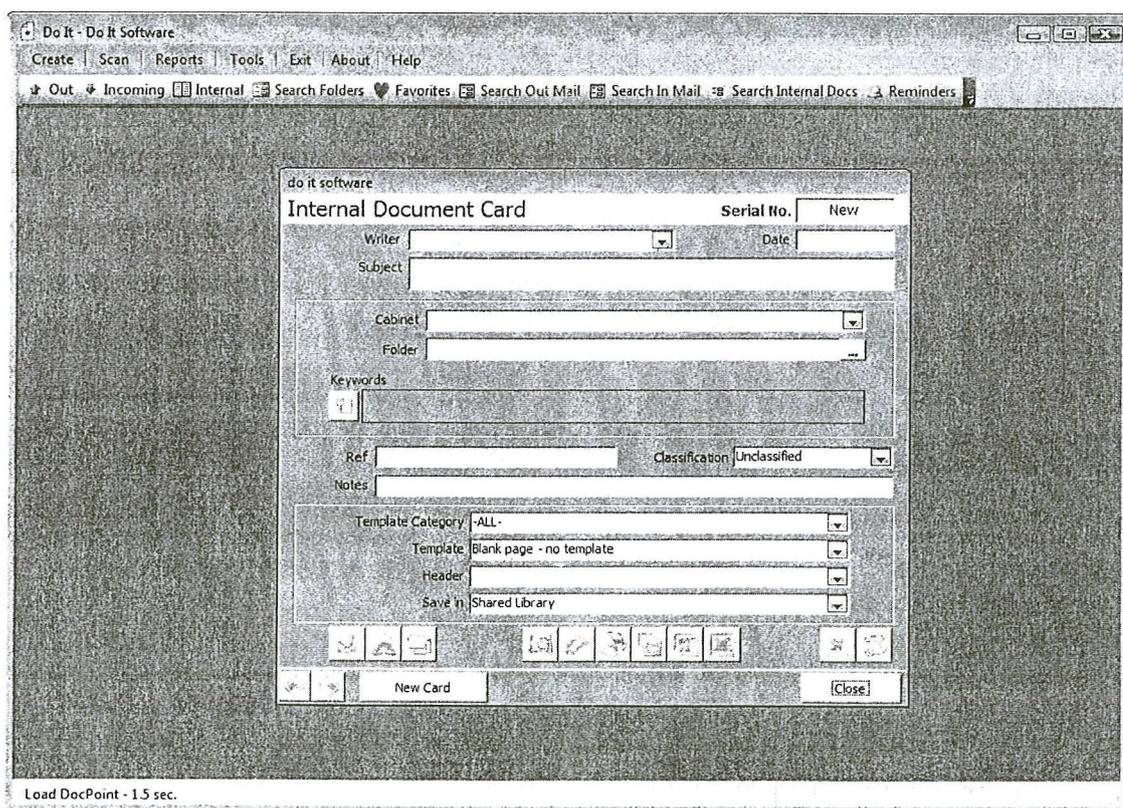
ภาพที่ 4-3 BlueDoc Screen

4.5 M-Files Professional

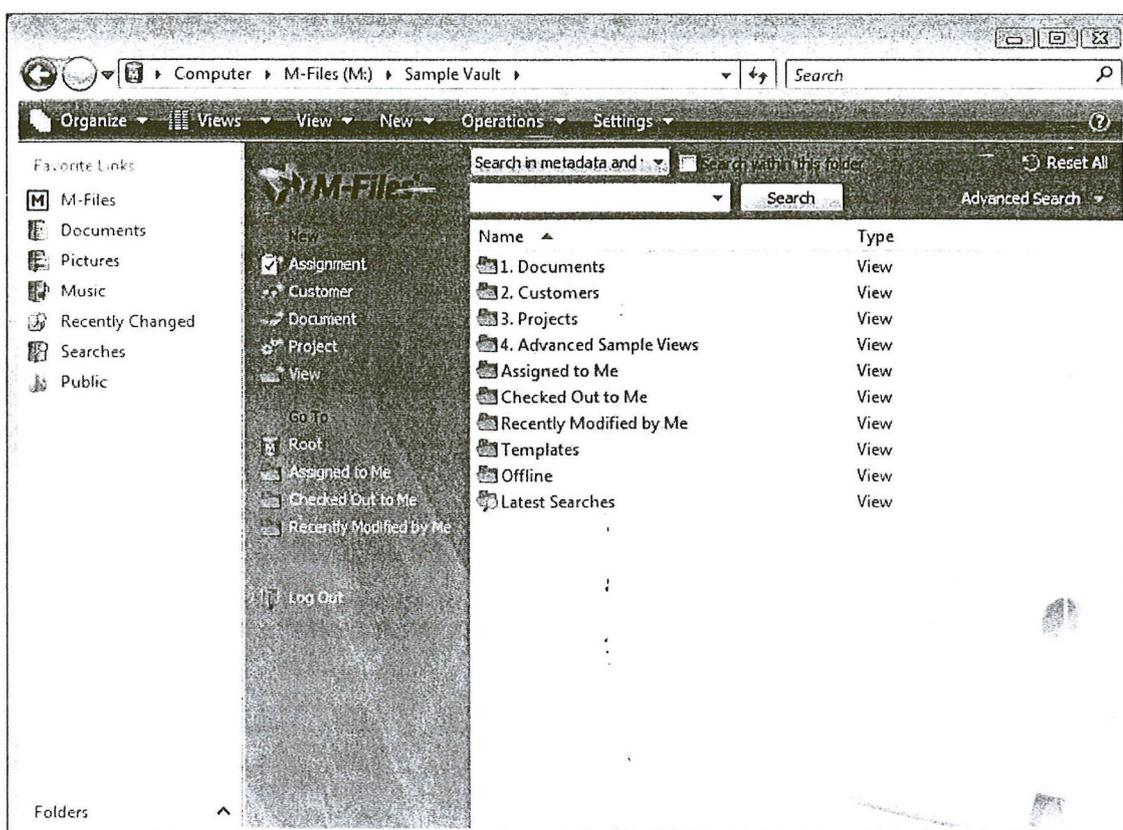
เป็นแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาโดย Motive System มีจุดเด่นคือรูปลักษณะการใช้งานคล้ายกับ Windows Explorer ทำให้ง่ายต่อการใช้ ซึ่ง Motive System มีเจตนาพัฒนาระบบโดยให้รูปลักษณะหน้าต่างของ M-File มีรูปลักษณะที่เหมือนกับ Windows Explorer ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ผู้ใช้ซึ่งส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้งาน Windows Explorer สามารถเข้าใจการใช้งาน M-Files ได้อย่างรวดเร็ว และด้วยความที่หน้าต่างของโปรแกรมเป็นที่คุ้นเคยแก่ผู้ใช้ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการอบรมโปรแกรมพนักงานให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างมาก

ในด้านความปลอดภัย M-Files ก่อนข้างจะมีการรักษาความปลอดภัยสูงเนื่องจากสามารถกำหนดระดับการเข้าใช้งานเอกสารได้หลากหลายระดับตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม ในการเข้าถึงเอกสารทั้งระดับไฟล์เอกสาร เพิ่มเอกสาร และ ผู้จัดเก็บเอกสาร นอกจากนี้ M-Files ยังมีฟังก์ชันในการควบคุมการเข้าถึงเอกสารพร้อมกันที่เดียวหลายๆ คน ส่วนฟังก์ชัน workflow ของ M-File ก่อนข้างใช้งานง่าย โดยผู้ใช้สามารถกำหนดงานเอกสารให้แก่ผู้ใช้หลายๆ คน ได้

ในการดูแลฐานข้อมูล M-File เป็นแอปพลิเคชันที่รองรับการทำงานกับ Microsoft SQL server ที่ทำให้การใช้งานฐานข้อมูลเอกสารของ M-Files ใช้งานได้ง่ายและยืดหยุ่น ผู้ดูแลฐานข้อมูลสามารถกำหนดแหล่งเก็บข้อมูล สร้างความสัมพันธ์ระหว่างเอกสาร และสามารถกำหนดการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันกับฐานข้อมูลประเภทอื่นได้ง่าย ตัวอย่างหน้าตาของ M-Files แสดงได้ดังภาพที่ 4-5



ภาพที่ 4-4 DocPoint Personal screen



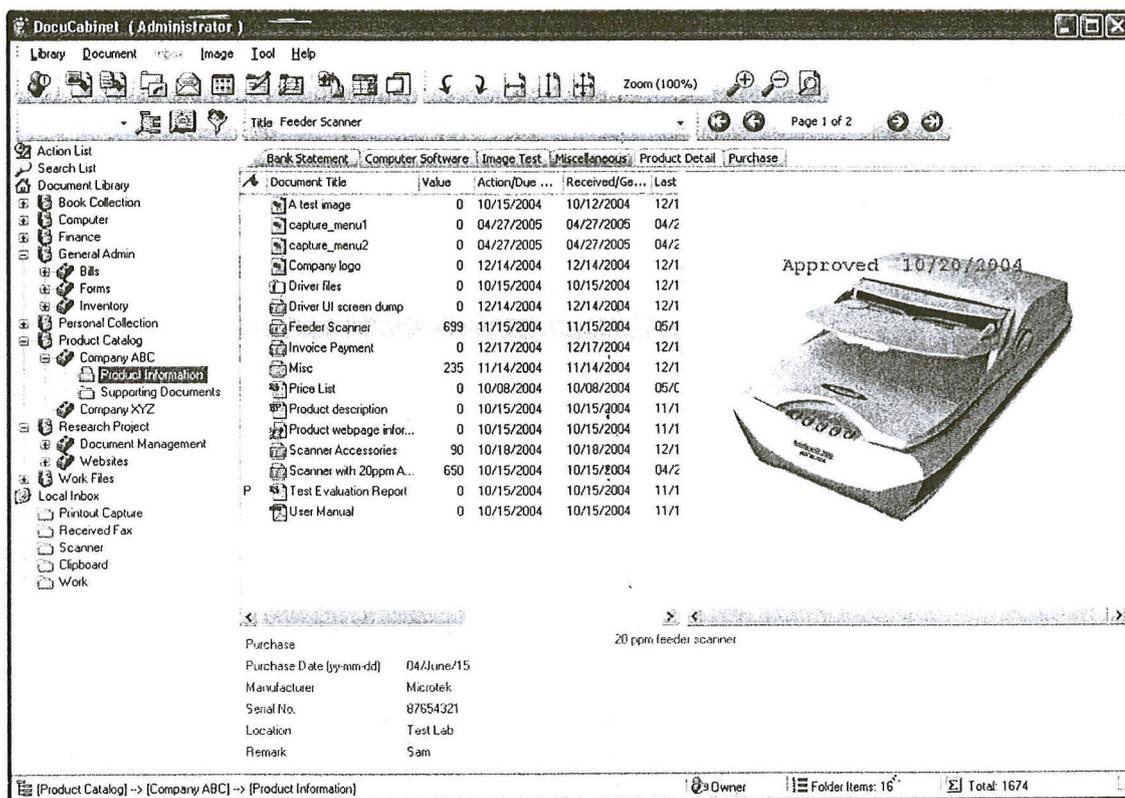
ภาพที่ 4-5 M-Files Professional screen

4.6 DocuCabinet

เป็นแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาโดย Vixelsoft ที่ออกแบบและพัฒนามาใช้สำหรับองค์กรขนาดเล็กจนถึงขนาดกลาง รวมถึงใช้งานที่บ้าน หลักการพัฒนาแอปพลิเคชันคือการจำลองการทำงานการเก็บเอกสารไว้ในตู้เก็บเอกสาร ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายและมีความคุ้นเคยเหมือนกับการจัดเก็บเอกสารไว้ในตู้เก็บเอกสาร ในใช้งานโปรแกรมเริ่มแรก ผู้ใช้จะต้องสร้าง library ที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นอันดับแรก จากนั้นผู้ใช้จะทำการสร้างโครงสร้างตู้เก็บเอกสาร (ประกอบด้วย ชื่อตู้เก็บเอกสาร (cabinet) ชื่อลิ้นชักเก็บเอกสาร (drawer) และ ชื่อแฟ้มเก็บเอกสาร (folders)) ใน library ให้เรียบร้อย แล้วจึงจะเริ่มดำเนินการจัดเก็บเอกสารได้

ฟังก์ชันทั่วไปของ DocuCabinet ได้แก่ฟังก์ชันสแกนเอกสาร(scanning) ฟังก์ชันการจับภาพ (capturing) ฟังก์ชันการพิมพ์ไฟล์เอกสาร (print) ให้อยู่ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ในส่วนฟังก์ชันการรักษาความปลอดภัยของ DocuCabinet จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถรักษาความปลอดภัยและป้องกันผู้ใช้ในการจับเก็บไฟล์เอกสารในแหล่งเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (จะมีการถามก่อนเสมอว่าต้องการบันทึกใน cabinet, drawer และ folder ดังกล่าวหรือไม่) รวมถึงการ

กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงแฟ้มเอกสารและเอกสารให้แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลและรายกลุ่มได้ ตัวอย่างหน้าตาของ DocuCabinet แสดงดังภาพ 4-6



ภาพที่ 4-6 DocuCabinet screen

อย่างไรก็ดี ซอฟต์แวร์ทางด้านการจัดการเอกสารที่ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างมาข้างต้น เป็นเพียงซอฟต์แวร์ที่มีการจัดลำดับความนิยม [3] ที่ถูกนำมาใช้งานในปัจจุบัน นอกจากซอฟต์แวร์ที่ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างมาข้างต้น ยังมีซอฟต์แวร์ทางด้านการจัดการเอกสารอีกมากมายหลายชุดซอฟต์แวร์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าซอฟต์แวร์แต่ละตัวมีข้อเด่นและข้อด้อยที่แตกต่างกัน ที่ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ซอฟต์แวร์ตัวใดก็ได้ที่เหมาะสมกับงานของตนเอง