



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสาร
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี :

มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

A Study of Problems, Needs, and Solutions for Document
Management in the Office of Graduate Studies,
RMUTT: Perspectives of Stakeholders

ฐานิตา บุรานนท์

รุ่งโรจน์ สุทธิสุข

สำนักบัณฑิตศึกษา

ได้รับการสนับสนุนจากสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปี พ.ศ. 2568

ชื่องานวิจัย	การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสาร ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
ชื่อผู้วิจัย	ฐานิตา บุรานนท์ รุ่งโรจน์ สุทธิสุข
หน่วยงาน	สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีที่ทำการวิจัย	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาจากมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้ผังก้างปลาเพื่อจำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และ 3) ศึกษาความต้องการและแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารโดยตรง จำนวน 10 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการประชุมระดมสมอง โดยใช้เทคนิค 5W1H เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมสะท้อนความคิดเห็นอย่างรอบด้าน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา โดยอาศัยแบบบันทึกการประชุมระดมสมองครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เป็นเครื่องมือหลัก และดำเนินการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ร่วมกับการจัดกลุ่มตามประเด็นหลักที่สอดคล้องกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาในการจัดการเอกสารของหน่วยงานประกอบด้วยปัญหาหลายด้าน เช่น การจัดเก็บเอกสารที่ไม่มีระบบชัดเจน การไม่จำแนกประเภทแฟ้ม การค้นหาเอกสารล่าช้า ระบบงานที่ซ้ำซ้อนระหว่าง e-Office, ERP และเอกสารกระดาษ รวมถึงข้อมูลที่ไม่เชื่อมโยงกัน และข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากร ซึ่งทั้งหมดส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ 2) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจากผังก้างปลา พบว่ามีสาเหตุสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ การไม่มีมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร ข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน การไม่เชื่อมโยงของข้อมูลจากหลายระบบ จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และความไม่มั่นใจของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ 3) ความต้องการและแนวทางการพัฒนา โดยสำนักบัณฑิตศึกษามีความต้องการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารใน 5 ด้านสำคัญที่สามารถดำเนินการได้จริง ได้แก่ การสร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสาร การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบ การพัฒนาแบบฟอร์มคำร้องให้สามารถดำเนินการทางออนไลน์ การสนับสนุนบุคลากรที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี และการใช้สัญลักษณ์ในการแยกประเภทแฟ้มเอกสาร

โดยแนวทางเหล่านี้ได้ถูกนำไปทดลองใช้จริงในบริบทของหน่วยงาน และสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนา ตลอดจนการเปลี่ยนผ่านจากระบบเอกสารแบบเดิมไปสู่ระบบที่มีความเป็นมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการใช้งานจริงมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การจัดการเอกสาร สำนักบัณฑิตศึกษา ระบบดิจิทัล ผังก้างปลา ความต้องการในการพัฒนา



Research Title A Study of Problems, Needs, and Solutions for Document Management in the Office of Graduate Studies, RMUTT : Perspectives of Stakeholders

Researcher's Name Miss Thanita Buranon
Mr. Rungroj Sutthisuk

Institute Office of Graduate Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Year of Research 2025

ABSTRACT

This study aimed to 1) examine the problems in document management within the Office of Graduate Studies from the perspectives of relevant stakeholders, 2) analyze the causes of those problems using a Fishbone Diagram to identify contributing factors, and 3) study the needs and propose appropriate solutions for improving the document management system in alignment with the office's operational context.

The key informants in this study were ten staff members from the Office of Graduate Studies at Rajamangala University of Technology Thanyaburi who were directly involved in document management. They were selected using purposive sampling. This research employed a qualitative methodology, in which data were collected through brainstorming sessions using the 5W1H technique to encourage participants to reflect comprehensively on their experiences and perspectives. The data obtained were then analyzed using a fishbone diagram, based primarily on the records of the first and second brainstorming sessions. Subsequently, development strategies were synthesized in collaboration with stakeholders through content analysis and thematic categorization based on the main issues identified.

The findings showed that 1) the office encountered various problems in document management, including unclear document storage systems, lack of categorization, delays in document retrieval, duplication of operations across systems, unlinked information, and limited digital literacy among staff members, 2) the cause analysis revealed six key problem areas : absence of standardized storage, limitations of electronic systems, redundant work processes, unintegrated data, insufficient personnel, and lack of user confidence in digital tools, and 3) the needs and development strategies were identified in five practical areas : promoting regular document status checking,

setting file naming standards, developing online student request forms, providing support for staff with limited technology skills, and implementing color-coded labeling for document categorization. These strategies were piloted within the office and demonstrated the potential for improvement while reflecting a transition from traditional practices toward a more efficient and standardized document management system suitable for real operational use.

Keywords : document management, the office of graduate studies, digital system, fishbone diagram, development needs



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง” ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เกิดจากการสนับสนุนและความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอแสดงความขอบพระคุณดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้เห็นความสำคัญของการวิจัยและสนับสนุนงบประมาณสำหรับการวิจัยในปี พ.ศ. 2568 รวมถึงการช่วยเหลือในกระบวนการวิจัยต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอันทรงคุณค่าในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย และการให้ข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในทุกกระบวนการ จนสามารถทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงและสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการเอกสารในอนาคต

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และช่วยพัฒนาการบริหารจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม หากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ข้าพเจ้าน้อมรับไว้ด้วยความเคารพ และจะนำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

ฐานิตา บุรานนท์
รุ่งโรจน์ สุทธิสุข
ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเอกสารและความสำคัญของการจัดการเอกสาร	6
2.2 การจัดการเอกสารในองค์กร	18
2.3 กระบวนการจัดการเอกสาร	24
2.4 การจัดการเอกสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	34
2.5 แนวโน้มการจัดการเอกสารในปัจจุบัน	36
2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเอกสาร	36
2.7 ทฤษฎีแก๊งปลา (Fishbone Diagram)	38
2.8 การตั้งคำถามโดยใช้เทคนิค 5W1H	40
2.9 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	41
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 แนวทางการดำเนินการวิจัย	47
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	47
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	49

สารบัญ (ต่อ)

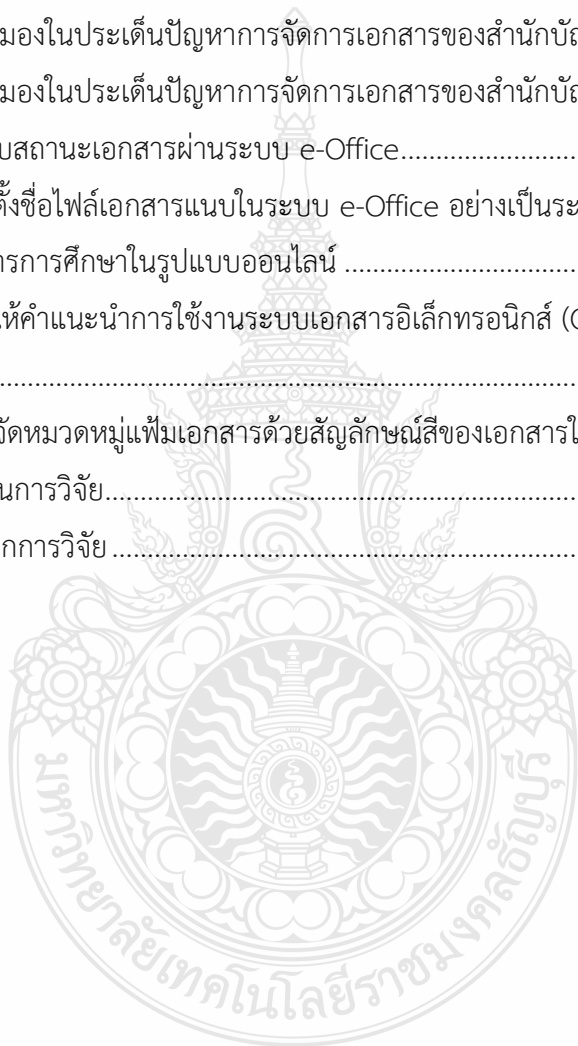
	หน้า
3.5 การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล.....	49
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	54
4.1 ผลการประชุมระดมสมองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ครั้งที่ 1.....	54
4.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram).....	71
4.3 ผลการประชุมระดมสมองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ครั้งที่ 2.....	76
4.4 แผนการดำเนินงานตามแนวทางที่เลือก	88
4.5 การดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	98
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	98
5.2 อภิปรายผล.....	99
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย	102
5.4 แผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย.....	104
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก แบบบันทึกการประชุมระดมสมองและผังก้างปลาเพื่อใช้ในการวิจัย เรื่อง การศึกษา ปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	110
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	116
ภาคผนวก ค ข้อมูลดิบจากการระดมสมองเรื่องปัญหาการจัดการเอกสาร และ ความต้องการและ และแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา	121
ภาคผนวก ง แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน.....	139
ประวัติผู้วิจัย.....	141

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงสรุปคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลปัญหาการจัดการเอกสาร	45
4.1 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 1	56
4.2 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 2	58
4.3 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 3	60
4.4 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 4	62
4.5 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 5	64
4.6 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 6	66
4.7 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 7	68
4.8 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 8	70
4.9 แสดงสรุปสาเหตุของปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา.....	71
4.10 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 1	78
4.11 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 2	80
4.12 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 3	81
4.13 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 4	83
4.14 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 5	84
4.15 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 6	86
4.16 ลำดับความสำคัญของแนวทางที่สามารถดำเนินการได้จริงในการพัฒนาระบบการจัดการ เอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา จากคำถามข้อที่ 7	87
4.17 แผนการดำเนินงานตามแนวทางที่สามารถดำเนินการได้จริงในการพัฒนาระบบการจัดการ เอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา.....	89

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2.1 วิธีการเขียนผังก้างปลา.....	40
2.2 โครงสร้างการบริหารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	42
4.1 ผังก้างปลาแสดงสาเหตุของปัญหาในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา	74
4.2 การประชุมระดมสมองในประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 1	75
4.3 การประชุมระดมสมองในประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2	88
4.4 แสดงการตรวจสอบสถานะเอกสารผ่านระบบ e-Office.....	90
4.5 แสดงตัวอย่างการตั้งชื่อไฟล์เอกสารแนบในระบบ e-Office อย่างเป็นระบบ.....	92
4.6 แสดงการขอเอกสารการศึกษาในรูปแบบออนไลน์	93
4.7 แสดงตัวอย่างการให้คำแนะนำการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (One Drive)	
แก้ปัญหาการ	95
4.8 แสดงตัวอย่างการจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารด้วยสัญลักษณ์สีของเอกสารใช้งานประจำ.....	97
5.1 สรุปข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	104
5.2 สรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย	105



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน การจัดการเอกสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน การบริหารจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการจัดการเอกสาร เช่น ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และระบบจัดเก็บเอกสารออนไลน์ ช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ ลดการใช้กระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเอกสารให้ดียิ่งขึ้น (ชรินทร์ แก่งคำ, 2558) การจัดการเอกสารถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กร โดยเฉพาะในหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีปริมาณเอกสารจำนวนมาก ทั้งเอกสารภายในและเอกสารภายนอก การดำเนินการที่ไม่เป็นระบบอาจส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น การสูญหายของเอกสาร การใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนานเกินไป หรือปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล ดังนั้น การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้น เอกสารถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการและการดำเนินงานของหน่วยงาน อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในกรณีที่มีประเด็นทางกฎหมาย ดังนั้น การบริหารจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับลักษณะขององค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถควบคุมเอกสารให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์และน่าเชื่อถือ รวมถึงมีแนวทางในการสงวนรักษาเอกสารที่มีคุณค่าให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อมีความจำเป็น ในขณะเดียวกัน เอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งานและหมดคุณค่าควรถูกกำจัดตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ การจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการให้เป็นระบบและมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น (สุชาติ ฤกษ์ไอรส, 2559)

สำหรับสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีภารกิจหลักในการสนับสนุนและจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา งานด้านการจัดการเอกสารถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนภารกิจของทั้งฝ่ายวิชาการและฝ่ายบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการจัดการหลักสูตร การตรวจสอบคุณภาพงานวิจัย การจัดเก็บข้อมูลวิทยานิพนธ์ การรับสมัครนักศึกษา การแจ้งสำเร็จการศึกษา ตลอดจนการจัดทำเอกสารทางการศึกษาในทุกขั้นตอน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา, 2557) อย่างไรก็ตาม จากลักษณะงานที่ซับซ้อนและปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาระบบจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพกลายเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยในปัจจุบัน สำนักบัณฑิตศึกษายังอาศัยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในภาพรวมซึ่งเป็นระบบกลางที่ใช้ร่วมกันในทุกหน่วยงาน แม้ระบบดังกล่าวจะสามารถเวียนเอกสารและส่งหนังสือ

ราชการได้ แต่ยังไม่สามารถตอบสนองลักษณะงานเฉพาะของระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างเพียงพอ โดยยังพบข้อจำกัด เช่น การดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนระหว่างระบบอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษ การต้องพิมพ์เอกสารที่ลงนามแล้วออกมาอีกครั้งแม้จะลงนามผ่านระบบแล้ว หรือข้อจำกัดด้านเวลาที่ทำให้ไม่สามารถขออนุมัติในระบบได้ทันตามขั้นตอน โดยเฉพาะเมื่อมีการลงนามนอกเวลาราชการ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้การดำเนินงานขาดความคล่องตัวและตรวจสอบได้ยาก ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึกเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะจากมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน แม้ว่าสำนักบัณฑิตศึกษาจะยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการจัดการเอกสารหรือความต้องการของผู้ใช้งานอย่างเป็นระบบ แต่จากประสบการณ์ตรงของผู้ปฏิบัติงานและการสังเกตในบริบทของการดำเนินงานจริง พบว่าปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นการเริ่มต้นโดยการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านกระบวนการประชุมระดมสมอง เพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะนำไปสู่การวิเคราะห์เชิงลึกในบทที่ 4 และกลายเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานอย่างแท้จริง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์และเข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารทั้งในมุมมองของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร เพื่อรวบรวมข้อมูลที่สะท้อนถึงความเป็นจริงและความต้องการที่แท้จริงของหน่วยงาน โดยข้อมูลที่ได้จะช่วยในการออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการและนโยบายได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบจัดการเอกสารในหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ทั้งนี้ การวิจัยยังสะท้อนถึงบทบาทของผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งมีหน้าที่วางแผน วิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการจัดการเอกสาร โดยใช้ผังก้างปลาเพื่อจำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 เพื่อศึกษาความต้องการและรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมุ่งเน้นที่ การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขในการจัดการเอกสาร โดยพิจารณามุมมองจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารที่สามารถดำเนินการได้จริง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในงานวิจัยนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 10 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา, 2568) ประกอบด้วย

- 1) ผู้วิจัย จำนวน 1 คน
- 2) ผู้ร่วมวิจัย จำนวน 1 คน
- 3) บุคลากรในสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ทำงานในฝ่ายต่าง ๆ รวม 7 คน
- 4) ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน

การรวมผู้วิจัยหลักและผู้ร่วมวิจัยข้อ 1) และ 2) ในฐานะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจัดการเอกสารในสำนักบัณฑิตศึกษา และมีความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง การให้ข้อมูลจากผู้วิจัยหลักและผู้ร่วมวิจัยจะช่วยเสริมสร้างมุมมองที่ครบถ้วนสมบูรณ์ในประเด็นที่ศึกษา อย่างไรก็ตาม ได้มีการกำหนดบทบาทของผู้วิจัยหลักและผู้ร่วมวิจัยในกระบวนการเก็บข้อมูลไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นกลางและน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีการประชุมระดมสมองกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดอย่างเป็นระบบ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนและจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยพื้นที่การศึกษาครอบคลุมถึงสำนักงานหลักของสำนักบัณฑิตศึกษา รวมถึงการดำเนินงานในฝ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารและวางแผน และฝ่ายวิชาการและวิจัย ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีบทบาทสำคัญในการจัดการเอกสาร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยพัฒนาหัวข้อและโครงการวิจัยโดยมีระยะเวลาในการทำวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม 2568 ถึงเดือนมิถุนายน 2568 รวม 6 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้การจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นระบบมากขึ้น

1.5.2 ลดการใช้ทรัพยากร เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล และอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.3 สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

นิยามคำศัพท์เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

การจัดการเอกสาร หมายถึง กระบวนการวางแผน ควบคุม จัดเก็บ คั่นคืน และกำจัดเอกสารทั้งในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวก ถูกต้อง และปลอดภัย โดยครอบคลุมตั้งแต่การรับเอกสาร การจัดทำ การเวียน การจัดเก็บ ไปจนถึงการทำลายเอกสารตามระเบียบที่กำหนด

ปัญหาการจัดการเอกสาร หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการเอกสารของบุคลากรสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้า เอกสารสูญหาย การเข้าถึงข้อมูลลำบาก การจัดเก็บไม่เป็นระบบ หรือไม่มีความปลอดภัยในการจัดการเอกสาร

ความต้องการในการจัดการเอกสาร หมายถึง ความคาดหวังหรือข้อเสนอแนะจากบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบจัดการเอกสาร เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และตอบสนองต่อการทำงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการเอกสาร หมายถึง ข้อเสนอหรือวิธีการในการปรับปรุงหรือพัฒนาแนวปฏิบัติ ระบบ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการเอกสารจากบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หมายถึง ความคิดเห็น ประสบการณ์ หรือข้อเสนอแนะของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน บุคลากรฝ่ายบริหารและวางแผน จำนวน 3 คน และบุคลากรฝ่ายวิชาการและวิจัย จำนวน 6 คน

สำนักบัณฑิตศึกษา หมายถึง หน่วยงานภายใต้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา รวมถึงการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง” ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งได้นำเสนอ โดยจัดลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเอกสารและความสำคัญของการจัดการเอกสาร
- 2.2 การจัดการเอกสารในองค์กร
- 2.3 กระบวนการจัดการเอกสาร
- 2.4 การจัดการเอกสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.5 แนวโน้มการจัดการเอกสารในปัจจุบัน
- 2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเอกสาร
- 2.7 ทฤษฎีแก๊งปลา (Fishbone Diagram)
- 2.8 การตั้งคำถามโดยใช้เทคนิค 5W1H
- 2.9 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเอกสารและความสำคัญของการจัดการเอกสาร

2.1.1 ความหมายและลักษณะของเอกสาร

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) กล่าวถึง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมาย “เอกสาร” หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน กระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข ผัง หรือแบบแผนอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น

ราชกิจจานุเบกษา (2556) กล่าวถึง พระราชบัญญัติกำหนดโทษแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ว่า “เอกสาร” หมายถึง กระดาษ หรือวัตถุ ที่ทำให้ปรากฏความหมายในรูปแบบอักษร สัญลักษณ์ ภาพ หรือเสียง และให้หมายความรวมถึงการบันทึกบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่นใดด้วย

ชรินทร์ แก้งคำ (2558) ได้ให้ความหมายของ “เอกสาร” ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ จดหมายโต้ตอบ แบบฟอร์มต่าง ๆ หนังสือรายงาน แผนภูมิต่าง ๆ ใบรับรองคุณวุฒิ สัญญา ภาพถ่าย คู่มือ หรือเอกสารอื่นใดที่ทำขึ้นหรือใช้โดยหน่วยงานในการดำเนินงาน และมีค่าทางกฎหมาย สัญญาการคลัง การเงิน หรือทางประวัติศาสตร์

สรุปได้ว่า เอกสาร หมายถึงข้อมูลที่ถูกรับทึกลงในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่เป็นกระดาษหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการดำเนินงาน หรือเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือองค์กร ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารงาน และการดำเนินงานในทุกภาคส่วนขององค์กร

2.1.2 ประเภทของเอกสาร

สำนักนายกรัฐมนตรี (2526) ได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ขึ้น โดยจำแนกประเภทของเอกสาร ดังนี้

1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี ใช้กระดาดราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

ราชการที่เป็นแบบพิธี หมายถึง ราชการที่เป็นเรื่องสำคัญ ๆ ที่ไม่อาจใช้หนังสือราชการแบบอื่นได้ เช่น เรื่องเกี่ยวกับเงิน หรือเรื่องอื่นที่ไม่เข้าข่ายที่จะใช้หนังสือประทับตราได้

ส่วนราชการ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือต่างประเทศ และรวมถึงคณะกรรมการด้วย เช่น สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ราชบัณฑิตยสถาน เป็นต้น

หนังสือภายนอกเป็นหนังสือที่ใช้ในการติดต่อราชการที่เข้าลักษณะเป็นหนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ เช่น จากกระทรวงมหาดไทยถึงกระทรวงการคลัง หนังสือจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หนังสือจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถึงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ถึงหอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น หรือเป็นหนังสือส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานใด ๆ ที่มีใช้ส่วนราชการ เช่น หนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาถึงโรงพิมพ์รับพิมพ์ หนังสือจากกระทรวงการต่างประเทศถึงสถานีโทรทัศน์สีช่อง 3 เป็นต้น หรือหนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงบุคคลภายนอก เช่น หนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชถึงนายพวกเพียร เรียนดี หนังสือจากมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ถึงผู้จัดการสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช เป็นต้น

2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน หนังสือภายในต้องเป็นการติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีหรือเป็นทางการน้อยกว่าหนังสือภายนอก (อาจเป็นการติดต่อราชการระหว่างส่วนราชการหรือระหว่างบุคคลในตำแหน่งหน้าที่ราชการต่าง ๆ หากแต่ต้องเป็นการติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกันเท่านั้น) และต้องใช้กระดาดบันทึกรับข้อความในการจัดทำ

3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยหัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ซึ่งหนังสือประทับตราใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการและระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก คือ เป็นหนังสือที่ใช้ได้ทั้งหนังสือภายนอกและหนังสือภายใน หนังสือนี้ใช้คำขึ้นต้นว่า “ถึง” คำเดียว ไม่ใช่คำขึ้นต้นอื่น ๆ หนังสือประทับตราใช้กระดาษตราครุฑ หนังสือประทับตรานี้ใช้ได้เฉพาะกรณี ที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญได้แก่

- (1) การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- (2) การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- (3) การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- (4) การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- (5) การเตือนเรื่องที่ค้าง
- (6) เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง

ให้ใช้หนังสือประทับตรา

4) หนังสือสั่งการ คือ หนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อมิใช่สำหรับการติดต่อสอบถามหรือแจ้งให้ทราบ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

(1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ คือต้องเป็นคำสั่งที่ไม่ผิดกฎหมายบ้านเมือง และไม่ผิดระเบียบของทางราชการ คำสั่งต้องใช้กระดาษตราครุฑ

(2) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ทั้งนี้จะออกโดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

(3) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ โดยมีรูปแบบและรายละเอียดเหมือนระเบียบ ที่น่าสังเกตอีกประการหนึ่งคือ ผู้ที่ออกข้อบังคับต้องมีอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้ออกข้อบังคับได้เป็นฐานรองรับ มิฉะนั้นข้อบังคับนั้นจะไม่มีผลใช้บังคับได้

5) หนังสือประชาสัมพันธ์ คือ หนังสือที่สร้างขึ้นเพื่อการโฆษณาเผยแพร่ ชี้แจงหรือแถลงข้อเท็จจริงในกิจการของราชการหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้บุคคลภายนอกหรือข้าราชการทราบกันอย่างกว้างขวาง หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

(1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ เช่น ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง การรับพนักงานราชการ เป็นต้น

(2) แกลงการณ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแกลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจน โดยหัวกระดาษใช้กระดาษตราครุฑ เช่น แกลงการณกระทรวงการคลัง แกลงการณสำนักพระราชวัง แกลงการณกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น การเขียนแกลงการณ การออกแกลงการณของทางราชการ มักใช้เมื่อเกิดความเข้าใจผิด หรือเกิดข่าวลือ หรือเกิดปัญหาอันอาจมีผลกระทบกระเทือนต่อส่วนราชการ ซึ่งจะต้องทำให้ประชาชนเข้าใจอย่างถูกต้อง เหตุการณ์เช่นนี้มักเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก หนังสือประเภทแกลงการณจึงมีน้อย ส่วนมากหากทางราชการต้องการแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ มักใช้ประกาศหรือออกเป็นข่าวมากกว่าการเขียนแกลงการณ ต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการ สั้นและชัดเจนในแบบของแกลงการณจะไม่มีการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ แต่ใช้การประทับตราส่วนราชการในลักษณะของหนังสือประทับตราแทน

(3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ เช่น ข่าวในพระราชสำนักพระบรมมหาราชวัง เป็นต้น ข่าวไม่ต้องใช้กระดาษตราครุฑ ข่าวสารที่ส่วนราชการแจกไปยังสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ มักเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรม ผลการดำเนินงาน และโครงการที่น่าสนใจ ซึ่งส่วนราชการมีจุดประสงค์ จะสร้างความนิยมศรัทธา หรือป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด

6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในทางราชการ คือ หนังสือหรือเอกสารที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีถึงส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนเป็นหลักฐานของทางราชการแล้วมี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น ๆ

(1) หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่อนิติบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง หนังสือรับรองใช้กระดาษตราครุฑ

(2) รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม และมติหรือข้อสรุปของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน หน่วยงานต่าง ๆ จะมีการประชุมเป็นประจำ เพราะถ้าหากผู้บริหารได้ประชุมในเรื่องงานหรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะได้ไม่เกิดความผิดพลาด ทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการติดต่องาน โดยแจ้งหรือกระจายข้อความต่าง ๆ ให้ผู้เข้าประชุมทราบช่วยให้เกิดทัศนะกว้างขวางขึ้นจากการประชุมและฟังความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมและเป็นโอกาสที่จะได้สร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งในส่วนตัวและส่วนงานในหน้าที่หรืองานอื่น ๆ และเมื่อมีการประชุม ควรมีการจดรายงาน การประชุม การจดรายงานการประชุมเป็นหน้าที่ของเลขานุการ โดยเลขานุการมีหน้าที่จดบันทึกการประชุมขณะที่มีการประชุม และเมื่อเลิกประชุมเลขานุการต้องนำบันทึกนั้นมาทำเป็นรูปของรายงานการประชุมเพื่อแจกให้สมาชิกทราบวิธีการจดบันทึกรายงานการประชุม สามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

ก. จดอย่างละเอียด จดทุกคำพูดของกรรมการ และผู้เข้าร่วมประชุม
ทุกคนพร้อมด้วยมติของที่ประชุม

ข. จดย่อเรื่องที่พิจารณา ย่อเฉพาะประเด็นที่สำคัญของคำพูดกรรมการ
และผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งจะเป็นแนวทางไปสู่ข้อสรุป หรือมติของที่ประชุม

ค. จดสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณา ความคิดเห็น เหตุผล
ในการพิจารณาของที่ประชุมและมติของที่ประชุม

(3) บันทึก คือ การเขียนข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา
เขียนสั่งผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติราชการต่าง ๆ หรือระหว่างข้าราชการในกระทรวง ทบวง กรม
หรือหน่วยงานเดียวกัน การทำบันทึกให้ยึดหลักแนวหัวข้อที่ว่า เรื่องอะไร ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร
ทำไม

วิธีการบันทึกสามารถทำได้ดังนี้

ก. บันทึกร้อยย่อ คือ การเขียนบันทึกเฉพาะใจความที่เป็นประเด็นสำคัญ
ที่หน่วยงานอื่นมีมาถึง เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา และเมื่อผู้บังคับบัญชาอ่านแล้วต้องเข้าใจเรื่อง
ได้อย่างสมบูรณ์ สามารถสั่งงานได้ไม่ผิดพลาด หนังสือฉบับใดที่มีสาระสำคัญมากไม่อาจจะย่อ
ให้สั้นลงกว่าเดิมได้อีกก็นำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาได้เลย ก่อนทำบันทึกควรอ่านเรื่องให้ละเอียด
แล้วจึงจับประเด็นสำคัญ ๆ ของเรื่อง เขียนเป็นข้อความสั้น ๆ การเรียบเรียงควรปรับปรุงแก้ไขเขียนขึ้น
ใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ความสำคัญตอนใดที่ต้องการให้เป็นที่ยกย่องในการพิจารณาสั่งการ
ของผู้บังคับบัญชาควรขีดเส้นใต้ตอนที่ประเด็นสำคัญในต้นเรื่องให้ใช้กระดาษคั่นหน้าไว้
แล้วขีดข้อความหรือหมายเลขที่กระดาษคั่นหน้าเพื่อสะดวกแก่การอ่าน

ข. บันทึกรายงาน คือ การเขียนข้อความรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือประสบ
พบเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา อาจเป็นเรื่องในหน้าที่ หรือเรื่องที่ได้รับมอบหมายเป็นการเฉพาะคราว
หรือเป็นรายงานเพื่อประโยชน์แก่ราชการ การเขียนควรเขียนให้สั้น กระชับรัด เอาจุติใจความสำคัญ
และจำเป็นเท่านั้น ถ้าเป็นการเขียนบันทึกรายงานที่ได้รับมอบหมายต้องรายงานละเอียดทุกข้อ
ที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบ

ค. บันทึกความเห็น คือ ข้อความที่เขียนเสนอผู้บังคับบัญชาแสดงความรู้สึก
นึกคิดของตนเกี่ยวกับเรื่องที่นำเสนอ เพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา
บันทึกนี้จะกระทำต่อท้ายเรื่องหรือต่อท้ายบันทึกย่อเรื่อง หรือบันทึกรายงาน ถ้าบันทึกใดมีข้อความ
ยาวมากควรสรุปประเด็นที่เป็นเหตุ แล้วจึงเขียนความเห็นที่เป็นผลหรือถ้าเป็นเรื่องที่จะสั่งการ
ได้หลายทาง อาจเขียนบันทึกความเห็นด้วยก็ได้ว่า ถ้าสั่งการทางใดจะเกิดผลอย่างไร ต่างกันอย่างไร
และถ้าบันทึกความเห็นนั้นต้องอ้างถึงตัวบทกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งใด ก็ควรนำมา
ประกอบเรื่องเสนอด้วย

ง. บันทึกสั่งการ คือ ข้อความที่ผู้บังคับบัญชาเขียน หรือพิมพ์ เพื่อสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ปกติใช้กระดาษบันทึกข้อความ มีหัวข้อและรูปแบบอย่างหนังสือภายในโดยอนุโลม หรืออาจบันทึกลงในที่ว่าง (ด้านหน้าหรือด้านหลัง) ของหนังสือที่เป็นต้นเหตุแห่งการบันทึกนั้นก็ได้อีก

จ. บันทึกติดต่อ คือ การเขียนหรือพิมพ์ข้อความติดต่อภายใน ระหว่างข้าราชการในหน่วยงาน หรือระหว่างเจ้าหน้าที่ในสังกัดเดียวกัน กรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยติดต่อกัน หรือมีสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ระบุไว้ในข้อความบันทึกด้วย

(4) หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้ ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน คำร้อง เป็นต้น

Business & Technology (2566) ได้กล่าวถึง เอกสารที่ใช้ในองค์กรต่าง ๆ นั้น แบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลักด้วยกัน ได้แก่

1) เอกสารขาเข้า หรือหนังสือเข้า เป็นเอกสารที่ได้รับจากองค์กรภายนอกทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นจดหมายคำร้อง จดหมายเชิญ หรือจดหมายแจ้งข่าวสารใด ๆ ก็ตาม ก็นับเป็นเอกสารขาเข้าทั้งหมด

2) เอกสารขาออก หรือหนังสือออก เป็นเอกสารที่องค์กรของคุณเป็นผู้ออก และจัดส่งให้องค์กรภายนอก เช่น ใบวางบิลที่ออกให้กับลูกค้า ใบเสนอราคาสินค้า ใบสั่งซื้อสินค้า หรือแม้แต่ข่าวสาร และประกาศต่าง ๆ ที่ส่งออกไปให้กับคู่ค้าหรือลูกค้าก็นับเป็นเอกสารขาออกด้วยเช่นกัน

3) เอกสารภายในองค์กร เป็นเอกสารที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร เช่น เอกสารก่อตั้งองค์กร เอกสารขออนุญาต เอกสารการประชุม เอกสารข้อมูลสินค้าและบริการ รวมถึงอื่น ๆ

กาญจนา จุ่มแก้ว (2567) กล่าวว่า เอกสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการบริหารงานในองค์กร ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะการใช้งานและคุณค่าในการจัดเก็บ โดยทั่วไปเอกสารสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ดังนี้

1) เอกสารที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน หมายถึง เอกสารที่ยังคงอยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือเอกสารที่แม้จะเสร็จสิ้นกระบวนการได้ตอบแล้ว แต่ยังจำเป็นต้องใช้ในการอ้างอิงหรือดำเนินการต่อไปในระยะเวลาอันใกล้

2) เอกสารที่มีความจำเป็นในการอ้างอิงเป็นครั้งคราว หมายถึง เอกสารที่กระบวนการโต้ตอบหรือดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่อาจต้องนำมาใช้อ้างอิงในบางกรณี เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเดิม หรือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต

3) เอกสารที่มีความสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ กฎหมาย วรรณคดี หรือมีความสำคัญด้านการเงินและบัญชี ซึ่งต้องมีการจัดเก็บเป็นพิเศษเพื่อรักษาไว้เป็นหลักฐาน เช่น เอกสารเกี่ยวกับงบประมาณ หนังสือสัญญา หรือรายงานสำคัญขององค์กร

4) เอกสารที่สมควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่หมดอายุการใช้งาน ไม่มีคุณค่าในการอ้างอิงอีกต่อไป หรือพ้นระยะเวลาที่กำหนดในการจัดเก็บตามระเบียบของหน่วยงาน ซึ่งต้องดำเนินการทำลายตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

นอกจากการจำแนกเอกสารตามประเภทการใช้งานแล้ว เอกสารยังสามารถแบ่งออกเป็น เอกสารทั่วไป และเอกสารลับ โดยเอกสารลับอาจมีข้อกำหนดพิเศษในการจัดเก็บ และควบคุมการเข้าถึงเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การจัดประเภทเอกสารอย่างเป็นระบบมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

สรุปได้ว่า ประเภทของเอกสารสามารถจำแนกได้ตามลักษณะการใช้งาน และตามข้อกำหนดทางกฎหมายหรือระเบียบขององค์กร ซึ่งการบริหารจัดการประเภทของเอกสารอย่างเป็นระบบมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กรในทุกๆระดับ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และสามารถใช้อเอกสารเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่เชื่อถือได้ต่อไป

2.1.3 บทบาทของเอกสาร

เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อเรื่องเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (2558) ได้บรรยายว่า บทบาทของเอกสาร มีส่วนสำคัญดังนี้

1) พิสูจน์เจตนา ช่วยยืนยันถึงข้อผูกพันที่กำหนดไว้ในเอกสารที่ผู้ลงนามจะต้องถือปฏิบัติ

2) พิสูจน์ว่าได้ปฏิบัติตามเอกสารนั้นแล้ว ด้วยการลงลายมือชื่อรับรอง

3) พิสูจน์ความถูกต้อง เอกสารหากมีการลงลายมือชื่อ ถือเป็นข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่าเป็นเอกสารที่แสดงเจตนาตามที่กำหนดไว้ในเอกสารดังกล่าวจริง และจะมีผลอย่างมากในการพิสูจน์ความถูกต้องในการใช้เป็นพยานหลักฐาน

วิศปดย์ ชัยช่วย (2565) กล่าวถึง เอกสาร มีความสำคัญ ดังนี้

1) เป็นพยานหลักฐานของการกระทำ การบริหาร และการดำเนินงาน

(1) เอกสารที่จัดทำขึ้นตามอำนาจหน้าที่สามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย

(2) ใช้ปกป้องสิทธิประโยชน์ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ และประชาชน

(3) มีความสำคัญในกรณีที่เกิดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง

2. เป็นเครื่องมือในการทำงาน

- (1) เอกสารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานทุกวัน
- (2) เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในทุกแผนก เช่น การลงเวลาทำงาน การลาหยุด

การประชุม

- (3) หลีกเลียงไม่ได้ในการบริหารงานและดำเนินการขององค์กร

3) เป็นสื่อกลางในการสื่อสาร

- (1) เอกสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- (2) ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น เช่น หนังสือเวียน ประกาศ

จดหมายข่าว

- (3) สร้างความเข้าใจที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานและบุคลากร

4) เป็นองค์ความรู้

- (1) เอกสารบันทึกข้อมูล ประสบการณ์ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ
- (2) เมื่อมีการสะสมข้อมูลมากขึ้น จะกลายเป็นแหล่งองค์ความรู้ที่สามารถ

ใช้วางแผนและพัฒนาองค์กร

- (3) ช่วยกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5) เป็นความทรงจำร่วมขององค์กร

- (1) เอกสารช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในองค์กร
- (2) เป็นแหล่งข้อมูลทางประวัติศาสตร์ขององค์กร ที่สะท้อนถึงพัฒนาการ

และแนวทางการดำเนินงาน

- (3) ทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันกับองค์กร พร้อมอุทิศตนเพื่อความสำเร็จ

ของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า เอกสารมีบทบาทสำคัญในองค์กรในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ การดำเนินงาน หรือการติดต่อสื่อสาร เอกสารถูกใช้เป็นหลักฐานในการพิสูจน์ข้อผูกพันทางกฎหมายและเป็นเครื่องมือที่ช่วยยืนยันว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือข้อตกลงที่กำหนดไว้ เอกสารยังช่วยปกป้องสิทธิประโยชน์ขององค์กร บุคลากร และประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง นอกจากนี้ เอกสารยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงานประจำวัน ตั้งแต่กระบวนการลงเวลาทำงาน การลาหยุด การจัดประชุม ไปจนถึงการออกเอกสารราชการ การจัดการเอกสารที่ดีจึงช่วยให้กระบวนการทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และช่วยให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีระบบ

นอกจากบทบาทในการบริหารงานแล้ว เอกสารยังเป็นสื่อกลางสำคัญในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร หนังสือเวียน ประกาศ และจดหมายข่าวล้วนเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อีกทั้งเอกสารยังเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งช่วยให้เกิดการสะสมข้อมูล ประสบการณ์ และแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนและพัฒนาองค์กรในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น เอกสารยังช่วยกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และแนวทางการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลทางประวัติศาสตร์ขององค์กรที่สะท้อนถึงพัฒนาการและการดำเนินงานที่ผ่านมา

อีกหนึ่งบทบาทที่สำคัญของเอกสาร คือ การเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร ความสามารถในการบันทึกและถ่ายทอดข้อมูลของเอกสารทำให้เกิดความทรงจำร่วมขององค์กร ซึ่งช่วยให้บุคลากรรู้สึกผูกพันกับองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน ดังนั้น การบริหารจัดการเอกสารที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเป็นระบบ

2.1.4 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

สำนักนายกรัฐมนตรี (2526) กล่าวถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายของ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ว่าเป็นข้อมูล ข่าวสาร หรือสารสนเทศที่ถูกบันทึกและจัดเก็บในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ แผ่นซีดีรอม หรืออุปกรณ์ดิจิทัลอื่น ๆ เอกสารเหล่านี้สามารถอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น ไฟล์เอกสาร Microsoft Word ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ หรือไฟล์รูปภาพ ซึ่งช่วยให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้สะดวก รวมถึงสามารถส่งต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

DITTOTHAILAND.COM (ม.ป.ป.) กล่าวถึง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) หรือ E-Document คือ เอกสารที่ถูกสร้าง ส่ง รับ หรือจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน โดยไม่จำเป็นต้องพิมพ์ออกมาเป็นกระดาษ เอกสารเหล่านี้สามารถอยู่ในรูปแบบของไฟล์ต่าง ๆ เช่น PDF Word Excel หรือรูปภาพ ซึ่งการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อดีหลายประการ เช่น

- 1) ลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษและอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ
- 2) สะดวกในการค้นหาและจัดเก็บ สามารถค้นหาและเข้าถึงเอกสารได้อย่างรวดเร็ว
- 3) เพิ่มความปลอดภัย สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงและป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร

เอกสาร

- 4) เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ

ราชกิจจานุเบกษา (2544) กล่าวถึง พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้ให้คำนิยามของ “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ว่า หมายถึง “การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางแพ่งและพาณิชย์ เช่น การทำนิติกรรม สัญญา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน” และได้ให้นิยาม “ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” ว่า หมายถึง “ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรเลข โทรศัพท์ หรือโทรสาร” ดังนั้น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็น ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย และมีผลทำให้ต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่สำคัญ ดังนี้

1) ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารที่จัดเก็บผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องได้รับการยอมรับว่ามีผลผูกพันทางกฎหมายเช่นเดียวกับเอกสารที่เป็นกระดาษ หากปฏิบัติตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด

2) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาคดีได้ โดยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล เว็บเพจ หรือสื่อดิจิทัลอื่น ๆ สามารถใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีตามกฎหมายได้

3) นิติกรรมที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือสามารถทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ การทำนิติกรรมสัญญาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการแสดงเจตนาโดยใช้สื่อดิจิทัลสามารถมีผลใช้บังคับทางกฎหมายได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) (2566) กล่าวถึง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลเอกสารในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถใช้แทนเอกสารกระดาษได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงจากเอกสารกระดาษไปสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึง และช่วยให้การจัดการเอกสารเป็นไปอย่างมีระบบ โดยประโยชน์ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1) ลดค่าใช้จ่าย – เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ค่ากระดาษ ค่าการจัดเก็บ ค่าการรับ-ส่งเอกสาร และต้นทุนเวลาที่บุคลากรใช้ในการจัดการเอกสาร

2) เพิ่มความน่าเชื่อถือ – เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยสูง ปลอมแปลงได้ยากกว่ารูปแบบกระดาษ อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ทำให้มั่นใจว่าเอกสารมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

3) แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่าย – เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถแนบไฟล์ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน เช่น XML ซึ่งช่วยให้คอมพิวเตอร์สามารถนำไปประมวลผลได้โดยอัตโนมัติ ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สารภี สหะวิริยะ (2562) ได้อธิบายถึงความหมายของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic document) ว่า “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” คือ เอกสารต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไฟล์เอกสาร ไฟล์รูปภาพ ซึ่งมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย โดยปกติเอกสารต่าง ๆ จะมีการเก็บรักษาไว้ในชั้นเอกสารขององค์กร ซึ่งจัดเรียงไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ค้นหาได้ง่ายและสะดวกในการนำไปใช้ เอกสารที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ ทำให้ต้องเตรียมที่จัดเก็บเอกสารและเมื่อเอกสารมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้การเก็บรักษาลำบาก จะเห็นได้ว่า การเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษนั้น ทำให้สิ้นเปลืองกระดาษและพื้นที่ในการเก็บรักษาเป็นจำนวนมาก การจะนำไปใช้ค้นหาค่อนข้างลำบาก ทั้งยังต้องเสียเวลาในการค้นหา ด้วยเหตุนี้ จึงได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ขึ้นมาช่วยในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการระบบเอกสารให้สามารถสืบค้นเอกสารได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถเกิดขึ้นมาได้จาก 2 ลักษณะ คือ 1) เครื่องมือทางซอฟต์แวร์ ส่วนใหญ่จะเป็นโปรแกรมสำหรับสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้แก่ เวิร์ดโปรเซสเซอร์ เช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ด ปลาดาวออฟฟิศ หรือโปรแกรมสเปรดชีต เป็นต้น และ 2) เครื่องมือทางฮาร์ดแวร์ ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องมือทางแสงโดยใช้หลักการถ่ายจากภาพจริงหรือถ่ายภาพจากเอกสารกระดาษ แปลงไปเป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ชนิดรูปภาพ เช่น สแกนเนอร์ โทรสาร กล้องถ่ายภาพ ดิจิตอล

สรุปได้ว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร หรือสารสนเทศที่ถูกบันทึก จัดเก็บ และส่งผ่านในรูปแบบดิจิทัล โดยไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษ เอกสารประเภทนี้สามารถอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น ไฟล์เอกสาร PDF Word Excel ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ หรือไฟล์รูปภาพ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การจัดการข้อมูลมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบมากขึ้น ดังนั้น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จึงมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการเอกสารจากรูปแบบกระดาษสู่ดิจิทัล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุน และสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูล อีกทั้งยังเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์

2.1.4 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักบัณฑิตศึกษา

นอกจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตามรายละเอียดหัวข้อ 2.2 ซึ่งจะได้กล่าวต่อไปแล้ว มหาวิทยาลัยยังมีระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วยดังนี้

1) ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ของ มทร.ธัญบุรี คือระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรที่ใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงินและงบประมาณ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณและการจองต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอระบบบันทึก Certification และมีการใช้ระบบบัญชีสามมิติ (ERP) สำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2568)

2) ระบบทะเบียนนักศึกษา มีระบบบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ รวมถึงระบบสืบค้นข้อมูลนักศึกษาและ E-Portfolio นอกจากนี้ยังมี Mobile App และคู่มือการใช้งานต่าง ๆ ระบบเปิดให้บริการตามวันและเวลาทำการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่อาคารชั้น 1 โดยมีทั้งระบบสำหรับนักศึกษาปัจจุบันและนักศึกษาใหม่ ซึ่งสำนักบัณฑิตศึกษาพร้อมใช้งานระบบดังกล่าวกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2568)

3) ระบบบุคลากร มทร.ธัญบุรี (Hr-Online) คือระบบบริหารจัดการบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งบุคลากรสามารถเข้าใช้งานได้ โดยใช้ Username และ Password เดียวกันกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ระบบนี้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลบุคลากรและการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากร เช่น การปรับตำแหน่งงาน และการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2568)

2.1.5 วงจรชีวิตของเอกสาร

มหาวิทยาลัยพายัพ (2558) กล่าวถึงในเอกสารประกอบการบรรยาย หัวข้อเรื่อง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้บรรยายว่า วงจรชีวิตของเอกสาร หมายถึง กระบวนการดำเนินการกับเอกสาร ตั้งแต่การสร้าง การอนุมัติ การส่งต่อและใช้งาน การจัดเก็บ และการทำลาย ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้การจัดการเอกสารเป็นไปอย่างมีระบบ และสามารถนำเอกสารมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การผลิตเอกสาร กระบวนการเริ่มต้นจากการสร้างหรือผลิตเอกสาร ซึ่งอาจเกิดจากการใช้แบบฟอร์มที่กำหนด การได้รับเอกสารจากหน่วยงานอื่น การนำเอกสารเดิมมาใช้ซ้ำ หรือการนำเข้าเอกสารใหม่ เอกสารที่ผลิตขึ้นจะยังไม่มีผลบังคับใช้จนกว่าจะได้รับการอนุมัติหรือรับทราบจากผู้มีอำนาจลงนาม

2) การอนุมัติเอกสาร ก่อนที่เอกสารจะสามารถนำไปใช้งานได้ จะต้องได้รับการอนุมัติหรืออนุญาตจากผู้มีอำนาจ ซึ่งอาจดำเนินการผ่านการลงลายมือชื่อ หรือกระบวนการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องตามลำดับขั้น (Workflow) ของแต่ละหน่วยงาน

3) การส่ง - รับ และการใช้งานเอกสาร เมื่อเอกสารได้รับการอนุมัติแล้ว จะถูกส่งต่อไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ของเอกสาร ซึ่งอาจเป็นการส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบเอกสารแบบดั้งเดิม

4) การจัดเก็บ/การทำลายเอกสาร เอกสารที่ถูกส่งออกไปหรือได้รับมา จะต้องได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ซ้ำหรืออ้างอิงในอนาคต ส่วนเอกสารที่หมดอายุหรือไม่มีความจำเป็นต่อการใช้งานอีกต่อไป จะต้องดำเนินการทำลายตามระเบียบที่กำหนดเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร

วิกิตำรา ตำราเสรีเพื่อโลกเสรี (2558) ได้อธิบายว่า หลักการของวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle Model) เป็นแนวคิดที่พิจารณาถึงกระบวนการควบคุมเอกสารที่ถูกสร้างขึ้นหรือได้รับ และใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่

1) การจัดทำและการรับเอกสาร (Creation and Receipt) – กระบวนการสร้างหรือได้รับเอกสารจากแหล่งต่าง ๆ

2) การแจกจ่ายเอกสาร (Distribution) – การส่งต่อหรือเผยแพร่เอกสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

3) การใช้เอกสาร (Use) – กระบวนการนำเอกสารมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์

4) การดูแลรักษาเอกสาร (Maintenance) – การจัดเก็บและดูแลเอกสารเพื่อให้สามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการใช้งาน

5) การกำจัดเอกสาร (Disposition) – กระบวนการกำจัดเอกสารที่หมดอายุหรือไม่มีความจำเป็นในการจัดเก็บอีกต่อไป

สรุปได้ว่า วงจรชีวิตของเอกสารเป็นแนวทางที่ช่วยให้การจัดการเอกสารมีความเป็นระบบ ตั้งแต่การสร้างเอกสารจนถึงการกำจัดเอกสารที่ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความผิดพลาด และเพิ่มความสะดวกในการค้นหาและใช้งานเอกสาร นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บและบริหารเอกสารยังช่วยลดภาระงานของบุคลากรและเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลอีกด้วย

2.2 การจัดการเอกสารในองค์กร

Ditto (ม.ป.ป.) กล่าวถึง แนวทางการจัดการเอกสารในองค์กรว่าเป็นกระบวนการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก การจัดเก็บ การเก็บถาวร การติดตาม และการเรียกดูเอกสารทั้งในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ข้อมูลถูกบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อน และช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาเอกสารได้อย่างมาก โดยได้กล่าวถึงแนวทางการจัดการเอกสาร ประโยชน์การจัดการเอกสารและผลเสียของการจัดการเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ดังนี้

1) แนวทางการจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

(1) การจำแนกประเภทและหมวดหมู่ของเอกสาร การจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ เริ่มต้นจากการจำแนกประเภทของเอกสารและจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน โดยพิจารณาจากหัวเรื่อง เนื้อหา หรือวัตถุประสงค์ของเอกสาร เอกสารที่มีหมวดหมู่ที่ชัดเจนจะช่วยให้สามารถบริหารจัดการข้อมูล ได้ง่ายขึ้น ลดความสับสน และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร

(2) การเรียงลำดับเอกสารให้ง่ายต่อการค้นหา นอกจากการจำแนกประเภทแล้ว การเรียงลำดับเอกสารตามช่วงเวลาหรือเกณฑ์ที่กำหนดก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน เช่น การจัดเรียงตามลำดับวันที่ (วัน/เดือน/ปี) หรือการใช้ลำดับเอกสารเป็นตัวกำหนด วิธีนี้ช่วยให้การค้นหาเอกสาร ทำได้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น โดยเฉพาะเมื่อองค์กรต้องการค้นหาเอกสารในช่วงเวลาที่เร่งด่วนหรือค้นหาเอกสารที่มีการจัดเก็บไว้นานแล้ว

(3) การจัดระเบียบเอกสารตามปีและประเภทของเอกสาร การแบ่งประเภทเอกสารตามปีและหมวดหมู่เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยให้การจัดการเอกสารเป็นระเบียบมากขึ้น องค์กรที่มีเอกสารจำนวนมากควรจัดระบบให้เอกสารที่ต้องใช้งานบ่อยอยู่ในหมวดหมู่ที่เข้าถึงได้ง่าย ในขณะที่เอกสารที่ใช้น้อยควรจัดเก็บไว้ในคลังสำรอง หรือแบ่งหมวดหมู่แยกตามประเภทเพื่อให้สามารถเรียกใช้ได้ง่าย

(4) การใช้เทคโนโลยี OCR ในการจัดการเอกสาร ปัจจุบันองค์กรสามารถใช้เทคโนโลยี Optical Character Recognition (OCR) ในการสแกนเอกสารกระดาษและแปลงเป็นไฟล์ดิจิทัล ที่สามารถค้นหาและแก้ไขได้ง่าย เทคโนโลยีนี้ช่วยลดระยะเวลาในการบริหารจัดการเอกสาร ตัวอย่างเช่น ในห้างสรรพสินค้าที่ต้องจัดการเอกสารทางบัญชีจำนวนมาก การใช้ OCR จะช่วยให้กระบวนการจัดการเอกสารมีความรวดเร็วและแม่นยำ ลดข้อผิดพลาด และช่วยให้สามารถค้นหาเอกสารผ่านระบบดิจิทัลโดยใช้คอมพิวเตอร์ได้

(5) การใช้ระบบจัดการเอกสาร DMS (Document Management System) เป็นระบบจัดการเอกสารแบบครบวงจรที่ช่วยให้สามารถจัดเก็บ ค้นหา และจัดการเอกสารในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างเป็นระบบ ระบบนี้เป็นส่วนหนึ่งของ Enterprise Content Management (ECM) ที่ช่วยให้การบริหารข้อมูลในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการใช้เอกสารกระดาษ และช่วยควบคุมการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างปลอดภัย

2) ประโยชน์ของการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการเอกสารที่ดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดต้นทุนขององค์กร โดยมีข้อดีหลัก ๆ ดังนี้

(1) ประหยัดเวลาในการค้นหาเอกสาร ระบบการจัดการเอกสารที่ดีช่วยให้พนักงานสามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ภายในไม่กี่วินาที แทนที่จะต้องเสียเวลาค้นหาในแฟ้มเอกสารที่มีจำนวนมาก

(2) ลดพื้นที่จัดเก็บ การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบดิจิทัลช่วยลดการใช้พื้นที่สำนักงานที่ต้องจัดเก็บแฟ้มเอกสารจำนวนมาก ทำให้สามารถใช้พื้นที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล ระบบจัดเก็บเอกสารดิจิทัลมาพร้อมกับมาตรการรักษาความปลอดภัยที่กำหนดสิทธิ์การเข้าถึง ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ และมีระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ

(4) ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ทีมงานสามารถเข้าถึงเอกสารและทำงานบนไฟล์เดียวกันได้พร้อมกัน แม้ว่าจะอยู่กันคนละสถานที่ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันในองค์กร

(5) สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงได้แบบเรียลไทม์ ระบบจัดเก็บเอกสารดิจิทัลจะบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสารทั้งหมด ทำให้สามารถตรวจสอบและติดตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างละเอียด

ธนัช อ่อนทา (2558) ได้กล่าวว่า ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System) เป็นการรวบรวมเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มารวมไว้ด้วยกัน อาทิเช่น เทคโนโลยีการจัดการเอกสาร และการเรียกดูข้อมูลสารสนเทศ เช่น ภาพหรือสื่อผสมและกระแสนาน เป้าหมายของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ การสืบค้นเอกสารในอนาคตให้เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วในการเรียกใช้และยังสร้างประโยชน์และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรให้มีความรวดเร็ว และเป็นการเพิ่มความคล่องตัวของการทำงานมากยิ่งขึ้น

ชรินทร์ แก่งคำ (2558) ได้กล่าวว่า การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS) คือ เอกสารที่เป็น Document ที่เป็นระบบที่ดำเนินการกับเอกสารที่ใช้ภายในงานสำนักงาน โดยเริ่มตั้งแต่การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการทำลาย ไม่ว่าเอกสารนั้นจะมาจากภายในหรือภายนอก มีการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบและได้นำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้โดยจะเน้นไปที่เรื่องของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะการทำงานร่วมกัน ระบบจะจัดเก็บเป็นหลักฐานได้ว่าเป็นผู้จัดทำเอกสารฉบับนั้น วัน และเวลาใด ส่วนในด้านของการสืบค้นเอกสารของระบบ EDMS สามารถค้นได้จากคุณลักษณะ หรือเมตาดาต้าของเอกสารนั้น ๆ เช่น วันที่ของเอกสาร เรื่อง ผู้รับ ผู้ส่ง ฯลฯ ระบบจะจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ EDMS ซึ่งเป็นระบบที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารภายในสำนักงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2558) ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเอกสารโดยการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เริ่มใช้งานการสร้าง - ส่ง ลงนามเอกสาร ผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบสารบรรณภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้มีความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้ให้บริการงานต่าง ๆ อาทิ การสร้างเอกสารบันทึกข้อความ หนังสือรับ - ส่งภายในและภายนอก ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือประทับตรา และงานสารบรรณการรับ - ส่งเอกสารทั้งจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก แม้กระทั่งระบบงานอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยฯ อาจจะกำหนดขึ้นในภายหลัง โดยแนวปฏิบัติงานนั้นได้กำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้าดูงานของตนเองทุกวันในเวลาทำการ หรือให้ตรวจสอบและรับเอกสารในระบบวันละ 2 ครั้ง เป็นอย่างน้อย และเมื่อต้องการให้ผู้อนุมัติ หรือสั่งการพิจารณา จะต้องแนบเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาทุกครั้ง ทั้งนี้ การส่งเอกสารทุกชนิด ให้ใช้เส้นทางการเดินเอกสารมาตรฐานของหน่วยงาน ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้แล้ว เพื่อให้การใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะต้องมีผู้จัดการระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติอยู่ตลอดเวลา

ญาณิศา จันทร์บำรุง (2566) กล่าวว่า เดิมระบบสารบรรณของหน่วยงานราชการนั้น ได้ใช้กระดาษในการรับหรือส่งข้อมูล ซึ่งได้พบว่า มีการสูญเสียงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ หมึกพิมพ์ การซ่อมบำรุงเครื่องพิมพ์เอกสาร งบประมาณสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร หรือแม้กระทั่งปัญหาด้านการใช้งาน อาทิ ความล่าช้าในการจัดส่งเอกสาร เอกสารมีการสูญหาย ระหว่างเส้นทาง ฯลฯ ส่งผลให้การปฏิบัติงานลดประสิทธิภาพลง เพื่อเป็นการ “ลดค่าใช้จ่าย” และ “เพิ่มประสิทธิภาพ” ในการปฏิบัติงาน จึงได้มีนโยบายให้นำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เข้าใช้ในหน่วยงานราชการ เพราะฉะนั้นแล้วเพื่อให้เกิดการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงต้องมีการจัดการระบบเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติอยู่เสมอ

myHR (2566) กล่าวว่า ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานในทุกภาคส่วน การใช้เอกสารออนไลน์ (Online Documents) ได้กลายเป็นแนวทางสำคัญในการจัดการข้อมูลและเอกสารภายในองค์กรและในชีวิตประจำวัน โดยครอบคลุมด้านประสิทธิภาพการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย การทำงานร่วมกัน การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเอกสารออนไลน์มีความสำคัญในยุคดิจิทัล ได้แก่

1) การพัฒนาระบบเอกสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เอกสารออนไลน์ช่วยปรับเปลี่ยนระบบการจัดการเอกสารแบบเดิมที่ใช้กระดาษไปสู่การจัดเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัล ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการค้นหาและบริหารจัดการข้อมูล การจัดเก็บเอกสารแบบออนไลน์ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัล ลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ และปรับกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ความสะดวกในการเข้าถึงและบริหารจัดการเอกสาร การจัดเก็บเอกสารในระบบออนไลน์ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้จากทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานเพื่อค้นหาเอกสารแบบเดิม การเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของพนักงาน ลดเวลาที่สูญเสียไปกับการค้นหาเอกสารและเพิ่มความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

3) การรองรับการทำงานร่วมกัน เอกสารออนไลน์ช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ในแบบเรียลไทม์ (Real-time Collaboration) ระบบจัดการเอกสารออนไลน์ เช่น Google Drive Microsoft OneDrive และ Dropbox ช่วยให้ทีมสามารถทำงานพร้อมกันในเอกสารเดียวกันได้ ลดปัญหาการส่งไฟล์ไปมาทางอีเมลและลดข้อผิดพลาดในการอัปเดตข้อมูล การแก้ไขเอกสารร่วมกันแบบออนไลน์ช่วยให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น และช่วยให้การตัดสินใจสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับประโยชน์ของการใช้เอกสารออนไลน์ ได้แก่

1) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หนึ่งในข้อดีที่สำคัญของเอกสารออนไลน์คือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้เอกสารดิจิทัลช่วยลดระยะเวลาที่ใช้ในการพิมพ์ ค้นหา และแก้ไขเอกสาร ระบบการจัดการเอกสารออนไลน์ช่วยให้สามารถจัดหมวดหมู่ ค้นหา และเรียกดูข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ลดภาระงานด้านเอกสารที่ซับซ้อน ทำให้บุคลากรสามารถมุ่งเน้นไปที่งานสำคัญได้มากขึ้น

2) ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยองค์กรที่เปลี่ยนมาใช้เอกสารออนไลน์สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสาร การซื้อกระดาษ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร เช่น ตู้เก็บเอกสาร และค่าดูแลรักษาพื้นที่จัดเก็บ นอกจากนี้ยังลดต้นทุนในการจัดส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างองค์กร เนื่องจากสามารถส่งเอกสารผ่านช่องทางดิจิทัลได้โดยไม่ต้องใช้บริการไปรษณีย์หรือแมสเซนเจอร์

3) เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล การใช้เอกสารออนไลน์สามารถเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล โดยใช้ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสไฟล์ (Encryption) การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง (Access Control) และการสำรองข้อมูล (Backup System) เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ ระบบเอกสารออนไลน์ยังช่วยป้องกันการสูญหายของเอกสารที่อาจเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการชำรุดของเอกสารกระดาษ

4) ลดปริมาณการใช้กระดาษและรักษาสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนไปใช้เอกสารออนไลน์ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษและหมึกพิมพ์ ซึ่งช่วยลดการตัดต้นไม้และลดปริมาณขยะที่เกิดจากเอกสารที่หมดอายุการใช้งาน นอกจากนี้ยังช่วยลดการใช้พลังงานที่เกี่ยวข้องกับการพิมพ์และจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเป็นการส่งเสริมแนวทางการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Business)

5) ลดความผิดพลาดในการจัดการข้อมูล ระบบเอกสารออนไลน์สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบันทึกข้อมูลด้วยมือ เช่น การพิมพ์ผิด การกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือการสูญหายของเอกสาร นอกจากนี้ยังช่วยให้สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงของเอกสารได้ง่ายขึ้น โดยสามารถย้อนกลับไปดูเวอร์ชันก่อนหน้า หรือดูว่าใครเป็นผู้แก้ไขข้อมูลล่าสุด

6) รองรับการทำงานแบบ Work from Home ในยุคปัจจุบันที่หลายองค์กรปรับตัวให้รองรับการทำงานแบบ Work from Home หรือ Hybrid Work เอกสารออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้จากทุกที่ โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงาน นอกจากนี้ ระบบเอกสารดิจิทัลยังช่วยให้สามารถประชุมออนไลน์ และแชร์ข้อมูลสำคัญร่วมกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

การนำเอกสารออนไลน์มาใช้ในองค์กร สามารถทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่

1) การเลือกใช้แพลตฟอร์มที่เหมาะสม องค์กรควรพิจารณาเลือกใช้ระบบเอกสารออนไลน์ที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงาน เช่น Google Drive, Microsoft OneDrive, Dropbox หรือระบบ Document Management System (DMS) ที่ช่วยให้การจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) การกำหนดมาตรฐานการใช้เอกสารออนไลน์ เพื่อให้การใช้งานเอกสารออนไลน์มีประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรควรกำหนดมาตรฐานการใช้งาน เช่น รูปแบบการตั้งชื่อไฟล์ วิธีการจัดเก็บและสิทธิ์การเข้าถึงของพนักงานในแต่ละระดับ นอกจากนี้ควรมีการอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจในการใช้ระบบเอกสารออนไลน์อย่างถูกต้อง

3) การสำรองข้อมูลและรักษาความปลอดภัย องค์กรควรมีมาตรการในการสำรองข้อมูลเอกสารที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายจากความผิดพลาดทางเทคนิค หรือการโจมตีทางไซเบอร์ นอกจากนี้ควรใช้ระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น การใช้รหัสผ่านที่ซับซ้อน และการเข้าถึงเอกสารตามระดับสิทธิ์ที่เหมาะสม

สรุป การบริหารจัดการเอกสารที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสามารถช่วยให้การจัดการเอกสารเป็นไปอย่างมีระบบ ลดต้นทุน และเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐาน การอบรมบุคลากร และการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและตอบโจทย์ความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 กระบวนการจัดการเอกสาร

2.3.1 ด้านการผลิตเอกสาร

สำนักนายกรัฐมนตรี (2526, 2548) กล่าวถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ระบุไว้ว่า “งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย” จะพิจารณาเห็นได้ว่าจุดเริ่มต้นของงานสารบรรณก็คือ “การผลิตเอกสาร” ที่จะส่งผลและก่อให้เกิดกิจกรรมอื่น ๆ ของงานสารบรรณตามมา ไม่ว่าจะเป็นการรับ การส่ง การเก็บรักษาและอื่น ๆ ดังนั้น “การผลิตเอกสาร” จึงมีความสำคัญยิ่งต่อระบบงานสารบรรณโดยรวม หากเอกสารมีจำนวนน้อย กิจกรรมอื่น ๆ ของงานสารบรรณก็จะลดลงไปด้วย ซึ่งง่ายต่อการบริหารงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สุชาติ ฤกษ์โอรส (2558) กล่าวว่า การผลิตเอกสาร จะหมายความตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารแต่ละชิ้นขึ้นมา ผู้ผลิตคิดให้ดี ให้รอบคอบก่อนว่า ทำไมจึงมีความจำเป็นต้องผลิตขึ้นมา ใคร คือผู้จะใช้เอกสารนั้น จำเป็นต้องใช้ถ้อยคำสำนวนอย่างไร ให้เหมาะสม อะไร คือเอกสารที่ควรใช้ จึงจะเหมาะสมเป็นจดหมาย บันทึกหรือประกาศใด อย่างไร จึงจะเป็นวิธีการจัดส่งที่เหมาะสม ให้ไปถึงมือผู้ที่ต้องใช้เอกสาร ที่ไหน ควรส่งเอกสารนี้ไปบ้าง เพื่อการปฏิบัติงาน และเป็นหลักฐานอ้างอิง เมื่อไหร่ จำเป็นต้องผลิตเอกสารให้เสร็จเรียบร้อย และเมื่อไรส่งให้ถึงมือผู้ใช้อเอกสาร การผลิตเอกสาร ประกอบด้วย

1) การร่างเอกสาร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการผลิตเอกสาร ผู้ร่างต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะร่าง แยกประเด็นที่เป็นเหตุ ที่ทำให้ต้องผลิตเอกสารขึ้น ความประสงค์ที่ควรแยกย่อยเป็นหัวข้อให้ชัดเจน เข้าใจง่ายและลงท้ายด้วยข้อสรุป ข้อตกลง ถ้าต้องกล่าวอ้าง ถึงกฎระเบียบ หรือเอกสารอื่น ๆ ต้องระบุให้ชัดเจน ถ้อยคำ สำนวน ต้องเป็นภาษาที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ ทั้งมีความสั้น กระชับ เข้าใจง่าย ที่สำคัญที่สุด คือ ต้องแน่ใจว่าผู้รับเอกสารจะเข้าใจวัตถุประสงค์ในเอกสารนั้นถูกต้องตรงกับที่ท่านต้องการ สิ่งที่ต้องคำนึงในการร่างเอกสาร

- (1) ความถูกต้อง ทั้งตัวสะกด การันต์ วรรคตอน ไวยากรณ์ และถูกความนิยม
- (2) ได้สารสมบูรณ์ ครบถ้วนทุกใจความ
- (3) ได้ความชัดเจน แต่กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ
- (4) ลำดับความได้ดี
- (5) แต่ละวรรคตอนเป็นเอกภาพ
- (6) เนื้อความทั้งหมด กลมกลืนสัมพันธ์กัน
- (7) ตรงประเด็น เน้นจุดประสงค์ที่ต้องการ
- (8) ถ้อยคำสุภาพ ถูกต้องเหมาะสมกับผู้รับเอกสาร

2) การพิมพ์สำเนา การทำสำเนาเอกสาร การถ่ายเอกสาร การผลิตเอกสารแบบนี้ จำเป็นต้องมีมาตรการที่เคร่งครัด คอยควบคุมไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานทำให้เอกสารบังเกิดขึ้นไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ ที่เกินความจำเป็นในการใช้งาน แม้จะเป็นที่เชื่อว่า “เหลือดีกว่าขาด” แต่ต้นทุนในการผลิตเอกสาร มีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นทุกทีและเอกสารจำนวนมากมาย ที่ผลิตขึ้นโดยมิได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เป็นต้นทุนที่ควรควบคุมอย่างยิ่ง

2.3.2 ด้านการรับส่งเอกสาร

การรับหนังสือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติ ในการรับหนังสือพอสรุปเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือ ลงลายมือชื่อในใบรับหนังสือ หรือสมุดส่งหนังสือ เพื่อให้ผู้ส่งหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานในการรับ

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาตามลำดับความเร่งด่วนตามลำดับชั้นความเร็วกำกับอยู่ เช่น ด่วน ที่สุด ด่วนมาก ด่วน ด่วนภายใน ... น. ให้พิจารณาปฏิบัติตามลำดับชั้นความเร็วนี้ ก่อนที่จะเปิดซอง

ขั้นตอนที่ 3 เปิดซองเอกสาร เพื่อตรวจเอกสารภายในซอง

1) กรณีเป็นเอกสารลับ ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. 2544

2) กรณีเป็นเอกสารบกพร่อง ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากไม่ได้ลงเลขที่ หนังสือ วันที่ สิ่งที่ส่งมาด้วย ไม่ครบหรือไม่ได้ลงลายมือชื่อ ฯลฯ มีวิธีการดำเนินงาน 3 วิธี คือ

(1) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ ให้ลงบันทึก ขอบกพร่อง และส่งเรื่องคืนกลับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เช่น กรณีที่ไม่ได้ลงลายมือชื่อ

(2) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ ให้ลงบันทึก ขอบกพร่องและดำเนินการต่อ เช่น กรณีที่สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ และทางส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะส่งมาเพิ่มเติมภายหลัง

(3) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อขอแก้ไข ถ้าแก้ไขได้ ให้ดำเนินการต่อ เช่น ขอเลขที่หนังสือ ขอวันที่

3) กรณีเอกสารถูกต้อง ดำเนินการต่อ

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาตามลำดับความสำคัญ โดยแยกเอกสารที่มีลำดับความสำคัญ ออกจากเอกสารปกติ เพื่อการดำเนินการที่เป็นพิเศษ เช่น เร่งด่วนมากกว่าเอกสารปกติ

ขั้นตอนที่ 5 ประทับตราหนังสือและลงทะเบียนหนังสือรับ เพื่อเป็นหลักฐาน ว่าเอกสารนั้นผ่านขั้นตอนการรับของสารบรรณกลางแล้ว โดยต้องประทับตรารับหนังสือลงเลขรับ และเวลารับ หลังจากนั้นก็ลงทะเบียนในทะเบียนรับหนังสือ

ขั้นตอนที่ 6 ทำบัตรตรวจค้น บัตรตรวจค้นมีเพื่อต้องการรวบรวมเรื่องใดเรื่องหนึ่งไว้ด้วยกัน เพื่อสะดวกในการตรวจค้นว่าเรื่องราวดำเนินมาอย่างไรบ้าง ในบางส่วนราชการที่มีสถานที่ปฏิบัติราชการอยู่ในบริเวณเดียวกัน สามารถค้นเรื่องได้จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรงก็มักจะตัดขั้นตอนนี้ไป

ขั้นตอนที่ 7 แยกเอกสารที่จะจัดส่งตามหน่วยงาน การแยกเอกสารจัดส่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะต้องทราบว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบเรื่องใด และจัดส่งตามเวลาที่จัดขึ้นและตกลงกันภายในส่วนราชการนั้น ๆ ในกรณีที่ เป็นหนังสือเวียนส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ และหากว่าผู้รับหนังสือเวียนเห็นสมควรส่งต่อไปให้ผู้บังคับบัญชาระดับใดทราบ ก็จัดทำสำเนาหนังสือตามจำนวนที่ต้องการและแจกจ่ายตามหน่วยงานหรือบุคคลที่เห็นสมควร

การส่งหนังสือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการส่งหนังสือพอสรุปเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร และส่งหนังสือให้หน่วยงานสารบรรณกลาง โดยจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วนและสมบูรณ์ก่อนส่งไปที่สารบรรณกลาง และควรมีการจัดเวลาส่งเรื่องให้สารบรรณกลางตามความเหมาะสม และข้อตกลงในแต่ละส่วนราชการ

ขั้นตอนที่ 2 ลงทะเบียนหนังสือส่ง เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางดำเนินการลงทะเบียนหนังสือส่งและกรณีที่ตอบรับหนังสือที่รับเข้ามา ให้ลงทะเบียนด้วยว่าตอบตามหนังสือรับที่เท่าไร วันเดือนปีใด ในการนี้พิจารณาตามลำดับชั้นความเร็ว

ขั้นตอนที่ 3 ลงเลขที่หนังสือและวันที่ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางลงเลขที่หนังสือ และวันที่ในต้นฉบับและสำเนาฉบับ 2 ชุด

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บสำเนา เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางเก็บสำเนาไว้ที่สารบรรณกลาง 1 ชุด และส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 1 ชุด

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบความเรียบร้อยและบรรจุซองจำหน่าย เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารอีกครั้งหนึ่ง ทั้งหนังสือและสิ่งที่ส่งไปด้วย ก่อนบรรจุและจำหน่ายซอง

ขั้นตอนที่ 6 ส่งหนังสือ มี 2 วิธี คือ

(1) นำส่งเอง ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ต้องกรอกสมุดส่งหนังสือ หรือใบรับหนังสือเพื่อแนบไปด้วย ให้มีหลักฐานการรับ

(2) ส่งทางไปรษณีย์ ให้ปฏิบัติตามระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย

สำหรับการรับส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น สำนักนายกรัฐมนตรี (2564) ได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับส่งหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) การจัดให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณ หรืออย่างน้อยต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับการรับและส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการนั้น

2) การรับและส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ในการรับหรือส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้ลงเวลาที่ปรากฏในระบบว่าส่วนราชการได้รับหรือได้ส่งหนังสือไว้ในทะเบียนหนังสือรับหรือทะเบียนหนังสือส่ง แล้วแต่กรณี เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ

เมื่อส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารอีก โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องสามารถแสดงผลโดยอัตโนมัติในระบบของผู้ส่งกรณีที่ไม่สามารถส่งหนังสือไปยังผู้รับได้ และผู้ส่งต้องตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว

2.3.3 ด้านการจัดเก็บเอกสาร

การเก็บรักษาหนังสือราชการ เป็นงานซึ่งเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล เพื่อช่วยเพิ่มความจำเป็นหน่วยงาน โดยการตัดสินใจทุกระดับของผู้บริหารในทุกหน่วยงาน จำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน การจัดการ หนังสือ/เอกสาร เป็นการดำเนินงานด้านหนังสือ/เอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่ โครงสร้างการจัดเก็บ การกำหนดระบบ การจัดเก็บหนังสือ/เอกสาร การเก็บรักษา การควบคุม และการทำลายหนังสือ/เอกสาร การตัดสินใจว่าฝ่ายงานใดจะใช้ระบบใดในการเก็บเอกสาร เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาอย่างละเอียด รอบคอบ ต้องมีการศึกษาว่าระบบใดจะทำให้การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บหนังสือ/เอกสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในปัจจุบันระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งทุกหน่วยงานของรัฐใช้เป็นระเบียบในการปฏิบัติงานบริหารเอกสาร ไม่ได้กำหนดวิธีการจัดเก็บเอกสารไว้ให้ชัดเจน มีเพียงการกำหนดการจัดเก็บเอกสารไว้อย่างกว้าง ๆ เท่านั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารไม่สามารถคัดแยกเอกสารที่สำคัญและมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์กับเอกสารที่ไม่สำคัญออกจากกันอย่างชัดเจน และเอกสารที่อยู่ในระหว่างปฏิบัติกับที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้วยังคงจัดเก็บอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ไม่สะดวกในการตรวจค้นเรื่องและเป็นปัญหาในขั้นตอนการทำลาย และการส่งมอบเอกสารประวัติศาสตร์ให้แก่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

การเก็บหนังสือราชการนั้น สำนักนายกรัฐมนตรี (2564) ได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 โดยระบุการเก็บหนังสือ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้เจ้าของเรื่องรับผิดชอบการเก็บโดยกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2) เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ

3) เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้ว แต่ต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ให้เจ้าของเรื่องเก็บไว้เองเมื่อหมดความจำเป็นแล้วให้เจ้าของเรื่องส่งเก็บเช่นเดียวกับการเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว

ซึ่งข้อปฏิบัติของส่วนราชการ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องและเจ้าหน้าที่หน่วยเก็บที่ต้องปฏิบัติ เกี่ยวกับเอกสารราชการที่ปฏิบัติเสร็จแล้วมีดังนี้

ส่วนราชการ

1) จัดให้มีหน่วยเก็บ

2) กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บเอกสารราชการในหน่วยเก็บ

เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง

1) สรรวจเอกสารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบว่าเรื่องใดเป็นเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีอะไรจะต้องทำต่อไปอีก

2) จัดทำบัญชีส่งเก็บ ตามแบบฟอร์มที่ 19 อย่างน้อย 2 ชุด โดยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องเก็บรักษาบัญชีไว้ 1 ชุด

3) กำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการที่จะส่งไปหน่วยเก็บ โดยกำหนดว่า “เก็บถึง พ.ศ.” หรือหากเป็นเอกสารราชการที่จะเก็บไว้ตลอดไปให้กำหนดว่า “ห้ามทำลาย”

4) ลงทะเบียนหนังสือเก็บตามแบบ ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของแฟ้มเอกสาร

5) ส่งบัญชี 1 ชุด พร้อมเอกสารและเรื่องที่ปฏิบัติทั้งหมดไปให้หน่วยเก็บ

เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ

1) จัดทำทะเบียนเก็บเอกสารตามแบบ

2) กำหนดรหัสแฟ้มเอกสาร

3) ประทับตรากำหนดอายุการเก็บบนมุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของเอกสารส่งเก็บและลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา “เก็บถึง พ.ศ.” ใช้ประทับเอกสารราชการเพื่อกำหนดอายุการเก็บ โดยประทับตราด้วยหมึกสีน้ำเงิน ตรา “ห้ามทำลาย” ใช้ประทับเอกสารราชการที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป โดยประทับตราด้วยหมึกสีแดง

สำนักนายกรัฐมนตรี (2526) ได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ขึ้น โดยกำหนดอายุของการจัดเก็บเอกสารของทางราชการ ดังนี้

1) เอกสารหรือหนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

2) เอกสารหรือหนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือของ พนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษควรเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

3) เอกสารหรือหนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สติปัญญาหลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้าหรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรกำหนด

4) เอกสารหรือหนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

5) เอกสารหรือหนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญ ซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

กรณีเอกสารหรือหนังสือที่เกี่ยวกับเงิน ซึ่งมีใช้เป็นเอกสารสิทธิ์ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ทุกปีปฏิทิน ให้ส่วนราชการจัดส่งเอกสารหรือหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี (นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้น) ที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่เอกสารหรือหนังสือต่อไปนี้ ได้แก่ เอกสารหรือหนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ และเอกสารหรือหนังสือที่เป็นกฎหมายข้อบังคับหรือระเบียบที่ออกไว้เป็นการทั่วไป กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ส่วนเอกสารหรือหนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น ให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 25 ปีที่ขอเก็บเองส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ อนึ่ง เอกสารหรือหนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดทำลาย หากส่วนราชการมีความประสงค์ จะฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ อาจทำได้โดยจะต้องทำบัญชีฝากหนังสือไว้เป็นหลักฐานถือไว้ทั้งสองฝ่าย

สำนักนายกรัฐมนตรี (2564) ได้กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ข้อ 89/4 กำหนดให้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับหรือส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลไว้อย่างน้อยหนึ่งแห่ง ตามหลักเกณฑ์ที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำรองข้อมูลและที่ส่งให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ต้องอยู่ในรูปแบบมาตรฐาน เช่น ไฟล์ PDF ที่มีความละเอียดไม่น้อยกว่า 150 dpi และต้องตั้งชื่อไฟล์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 8 ของระเบียบดังกล่าว และตามข้อ 89/5 ของระเบียบฯ กำหนดว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอายุ

การเก็บรักษาที่แน่นนอน โดยให้เก็บไว้ตลอดไป อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่จำเป็นต้องเพิ่มพื้นที่จัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือมีเหตุผลอื่นที่สมควร หัวหน้าส่วนราชการสามารถสั่งให้ทำลายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่เอกสารจดหมายเหตุได้ หากมีอายุเกินกว่า 10 ปี

สรุปได้ว่า การเก็บรักษาเอกสารแบ่งออกเป็นเอกสารปกติและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแนวทางที่แตกต่างกัน เอกสารปกติสามารถแบ่งออกเป็นสามประเภท ได้แก่ การเก็บระหว่างปฏิบัติ ซึ่งเป็นการเก็บหนังสือที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ โดยเจ้าของเรื่องต้องรับผิดชอบการเก็บรักษาเอง การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว เป็นการจัดเก็บหนังสือที่ดำเนินการเสร็จสิ้น โดยต้องมีการทำบัญชีส่งเก็บ และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ซึ่งเป็นเอกสารที่ยังต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำและสามารถส่งเก็บได้เมื่อหมดความจำเป็น สำหรับอายุของการเก็บรักษาเอกสารปกติขึ้นอยู่กับประเภทของเอกสาร เช่น เอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และหลักฐานสำคัญทางกฎหมาย ต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ส่วนเอกสารทั่วไปที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังจากแหล่งอื่นได้ ควรเก็บไว้อย่างน้อย 5 ปี และเอกสารธรรมดาสามัญที่ไม่มีความสำคัญเป็นพิเศษต้องเก็บไม่น้อยกว่า 1 ปี สำหรับเอกสารที่เกี่ยวกับการเงิน หากไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี สามารถขออนุญาตทำลายได้โดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง ทั้งนี้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลไว้อย่างน้อยหนึ่งแห่งเพื่อป้องกันการสูญหาย โดยต้องจัดเก็บในรูปแบบมาตรฐาน เช่น ไฟล์ PDF ที่มีความละเอียดไม่น้อยกว่า 150 dpi โดยทั่วไปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป แต่หากมีความจำเป็น เช่น พื้นที่จัดเก็บข้อมูลไม่เพียงพอ หรือมีเหตุผลสมควรอื่น ๆ หัวหน้าส่วนราชการสามารถสั่งทำลายเอกสารที่ไม่ใช่เอกสารจดหมายเหตุได้ หากมีอายุเกิน 10 ปี ซึ่งการจัดเก็บเอกสารทั้งสองประเภทต้องปฏิบัติตามระเบียบและแนวทางที่กำหนด เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ควบคุมการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก

2.3.4 ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

สำนักนายกรัฐมนตรี (2526, 2564) ได้กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย สารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการยืมหนังสือพอสรุปได้ดังนี้

1) ลักษณะการยืม

(1) การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืม ต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

(2) การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูหรือคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

2) ขั้นตอนการยื่นพอสรูปได้ ดังนี้

(1) การยื่นหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แจ้งความประสงค์ ผู้ยื่นจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยื่นนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

ขั้นตอนที่ 2 มอบหลักฐานการยื่นให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ เมื่อผู้อนุญาตให้ยื่นอนุญาตแล้ว ผู้ยื่นจะต้องมอบหลักฐานในการยื่นให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ยื่นลงชื่อรับเรื่องที่ยื่น ให้ผู้ยื่นลงชื่อรับเรื่องที่ยื่นไว้ในบัตรยื่นหนังสือ

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมหลักฐานการยื่น ส่งให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บรวบรวมหลักฐานการยื่น โดยเรียงลำดับ วัน เดือน ปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม

ขั้นตอนที่ 5 เก็บบัตรยื่นหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ เก็บบัตรยื่นหนังสือไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยื่นไป

(2) การยื่นหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ หรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับการยื่นหนังสือที่ส่งเก็บแล้วโดยอนุโลม

สรุปได้ว่า การยื่นเอกสารราชการแบ่งเป็นการยื่นระหว่างส่วนราชการและการยื่นภายในหน่วยงานเดียวกัน โดยต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับที่กำหนด บุคคลภายนอกไม่สามารถยื่นได้ แต่สามารถขอคู่มือหรือคัดลอกได้หากได้รับอนุญาต สำหรับขั้นตอนการยื่นเอกสารประกอบด้วย 1) ผู้ยื่นแจ้งวัตถุประสงค์การยื่น 2) มอบหลักฐานการยื่นให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ 3) ลงชื่อรับเรื่องในบัตรยื่น 4) เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บรวบรวมหลักฐานตามลำดับเวลาเพื่อใช้ติดตามเอกสาร และ 5) เก็บบัตรยื่นหนังสือไว้แทนที่เอกสารต้นฉบับ ทั้งนี้ การยื่นหนังสือที่ยังอยู่ระหว่างปฏิบัติหรือเก็บไว้เพื่อตรวจสอบให้ดำเนินการตามขั้นตอนเดียวกันโดยอนุโลม

2.3.5 ด้านการทำลายเอกสาร

สำนักนายกรัฐมนตรี (2526) ได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำลายหนังสือไว้เพื่อให้ถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันทุกส่วนราชการ ดังนั้น ก่อนที่หน่วยงานจะทำลายเอกสารที่สิ้นกระแสรการใช้งาน (เอกสารที่ครบกำหนดอายุการจัดเก็บ และไม่มีการเรียกใช้งาน) แล้วนั้นจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน และส่งบัญชีขอทำลายเอกสารให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติพิจารณา ก่อนด้วยเพราะว่า หอจดหมายเหตุแห่งชาติจะได้พิจารณาขอสงวนเอกสารสำคัญ เอกสารการดำเนินงานที่สะท้อนภารกิจ หน้าที่ ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง อาทิ รายการ โครงการ แผนงาน ฯลฯ เพื่อขอสงวนไว้ โดยที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องดำเนินการคัดแยกเอกสารดังกล่าวส่งมอบให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดย สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (2553 อ้างถึงใน สุชาติ ฤกษ์โอรส, 2558) กล่าวว่าระเบียบดังกล่าว ได้กำหนดขั้นตอนของการปฏิบัติไว้ดีแล้ว

แม้กระนั้นก็ตีปรากฏว่าในทางปฏิบัติหาได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกันอย่างจริงจัง มีการละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบและไม่มีการลงโทษใด ๆ ทั้งสิ้น แต่ผลซึ่งเกิดจากการนี้ทำให้ทุกส่วนราชการมีปัญหาในการจัดเก็บหนังสือเป็นอันมาก หนังสือราชการสำคัญ ๆ ของส่วนราชการนั่นเอง หรือหนังสือซึ่งอาจจะมีมีความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์ถูกปล่อยปละละเลยทิ้งไว้จนเกิดความเสียหายหรือสูญหายหรืออาจจะถูกทำลายโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์แต่หนังสือธรรมดา ๆ ที่ไม่มีความสำคัญอะไรเลยกลับถูกเก็บรักษาไว้นานเกินความจำเป็น เพราะฉะนั้นขั้นตอนการทำลายหนังสือนี้จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อระบบการเก็บหนังสือ

สำนักนายกรัฐมนตรี (2526, 2548) ได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำลายหนังสือไว้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การดำเนินการสำรวจ ระเบียบฯ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือดำเนินการสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีหนึ่ง ๆ ทั้งหนังสือที่ส่วนราชการนั้นนำไปฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือต่อไป ทั้งนี้ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันสิ้นปีปฏิทิน

ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งนี้ จะต้องประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยพิจารณาแต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป หากปรากฏว่าประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน และเมื่อมีความเห็นขัดแย้งเกิดขึ้นในการพิจารณาหนังสือ ให้ถือเอาเสียงข้างมากของกรรมการเป็นข้อยุติโดยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาหนังสือของคณะกรรมการทำลายหนังสือในการพิจารณาหนังสือขอทำลายนี้ ระเบียบฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการทำลายหนังสือไว้ ดังนี้

1) กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือมีความเห็นว่า หนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรขยายเวลาการเก็บออกไป ให้บันทึกเป็นความเห็นลงในบัญชีหนังสือทำลาย พร้อมทั้งแก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตรากำหนดเก็บหนังสือ และประธานคณะกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับ การแก้ไขไว้ด้วย

2) กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือ มีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดควรทำลาย ให้บันทึกเครื่องหมายกากบาท ลงในบัญชีหนังสือขอทำลาย

3) คณะกรรมการทำลายหนังสือ ทำรายงานผลการพิจารณาหนังสือขอทำลาย พร้อมความเห็นขัดแย้ง “ถ้ามี” เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานผลการพิจารณาหนังสือขอทำลายจากคณะกรรมการทำลายหนังสือแล้ว ก็จะพิจารณาสั่งการแยกเป็น 2 กรณี

1) กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดยังไม่ควรทำลาย ก็จะสั่งการให้เก็บหนังสือฉบับนั้นจนกว่าจะถึงกำหนดการทำลายหนังสือครั้งต่อไป และจัดส่งหนังสือเหล่านี้ไปเก็บที่หน่วยเก็บของส่วนราชการนั้นตามเดิม

2) กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรทำลาย ก็ให้จัดส่งบัญชีหนังสือขอทำลายไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เพื่อขอความเห็นชอบก่อน เว้นแต่หนังสือบางประเภทที่ส่วนราชการได้ทำความตกลงกับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณาของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้รับบัญชีหนังสือขอทำลายของส่วนราชการหนึ่ง ๆ ผลการพิจารณาให้ความเห็นอาจปรากฏเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาตรวจสอบแล้ว เห็นชอบด้วยให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทราบเพื่อดำเนินการทำลายต่อไป แต่มีเงื่อนไขว่าหากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่าได้รับความเห็นชอบแล้วให้ส่วนราชการดำเนินการทำลายหนังสือได้

2) กรณีกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาแล้วเห็นว่าหนังสือฉบับใดควรขยายอายุการเก็บออกไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการแก้ไขตามความเห็นของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร อนึ่ง หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามนั้น

อย่างไรก็ดี ในตอนท้ายยังได้กำหนดไว้ด้วยว่า เพื่อประโยชน์ในการทำลายหนังสือนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การทำลายหนังสือ เมื่อบัญชีหนังสือขอทำลายของส่วนราชการได้ผ่านความเห็นชอบ จากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรแล้วก็ดี หรือกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งผลการพิจารณาบัญชีหนังสือขอทำลายให้ส่วนราชการทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการได้ส่งเรื่องไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ดี ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไป

ในการทำลายหนังสือนั้น คณะกรรมการทำลายหนังสือ ต้องควบคุมการทำลายโดยการเผาหรือวิธีการอื่นใด ที่จะไม่ให้หนังสือเหล่านั้นสามารถอ่านเป็นเรื่องได้อีก เมื่อดำเนินการทำลายเสร็จเรียบร้อยแล้วคณะกรรมการทำลายหนังสือ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานโดยลงนามร่วมกัน เสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบ

สรุป การทำลายเอกสารราชการ เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกส่วนราชการ เอกสารที่ครบกำหนดอายุจัดเก็บและไม่มีการใช้งานต้องได้รับการตรวจสอบก่อนทำลาย โดยต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด โดยขั้นตอนแรก คือ การสำรวจเอกสารที่ครบกำหนดอายุเก็บรักษา และจัดทำบัญชีขอทำลายเอกสารส่งให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร จากนั้น คณะกรรมการจะพิจารณาเอกสารที่ขอทำลาย โดยพิจารณาว่าเอกสารใดควรทำลาย เอกสารใดควรขยายระยะเวลาการเก็บรักษา หรือเอกสารใดควรส่งมอบให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ หากเอกสารที่ขอทำลายได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม รายการเอกสารดังกล่าวจะถูกส่งไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อขอความเห็นชอบ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติไม่แจ้งผลการพิจารณาภายใน 60 วัน จะถือว่าได้รับความเห็นชอบให้ทำลายเอกสารได้ คณะกรรมการทำลายหนังสือจะดำเนินการทำลายเอกสารด้วยวิธีที่มั่นใจว่าไม่สามารถกู้คืนข้อมูลได้ เช่น การเผาหรือการทำลายด้วยวิธีอื่นที่เหมาะสม เมื่อดำเนินการทำลายเสร็จเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และนำเสนอให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบ การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำลายเอกสารอย่างเคร่งครัด จะช่วยลดปัญหาการจัดเก็บเอกสารที่ไม่จำเป็น ป้องกันการสูญหายของเอกสารสำคัญ และรักษาระเบียบการบริหารจัดการเอกสารของทางราชการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.4 การจัดการเอกสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

BeeECM (ม.ป.ป.) กล่าวว่า ปัจจุบันองค์กรจำนวนมากหันมาใช้โปรแกรมหรือระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารจัดการเอกสาร แทนวิธีการใช้กระดาษล้วน ๆ เพราะระบบเหล่านี้มีความสะดวกและรวดเร็วมาก ไม่ว่าเอกสารจะมีปริมาณมากเพียงใดก็มั่นใจได้ว่าจะไม่สูญหาย และไม่ว่าเก็บไว้อยู่ที่ใดก็สามารถค้นหาเจอได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ แนวโน้มองค์กรในปัจจุบันเข้าสู่ยุคไร้กระดาษ (Paperless) ออฟฟิศยุคใหม่หลายแห่งได้ปรับเปลี่ยนสู่ “Digital Workplace” ที่ลดการใช้กระดาษให้น้อยที่สุด อุปกรณ์เครื่องเขียนอย่างคลิพหนีบกระดาษหรือถังขยะกระดาษเริ่มกลายเป็นอดีต เพราะทุกอย่างดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแทนการใช้เอกสารกระดาษแล้ว การเปลี่ยนไปใช้ระบบดิจิทัลนี้ได้แรงขับเคลื่อนจากทั้งเหตุผลด้านสิ่งแวดล้อม (ลดการตัดต้นไม้ทำกระดาษและขยะจากกระดาษ) และเหตุผลด้านต้นทุน (ลดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และบริหารจัดการเอกสารกระดาษ) ซึ่งล้วนส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จึงเกิดขึ้นแพร่หลายเพื่อรองรับแนวทางนี้ ทำให้ผู้ใช้สามารถจัดการเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ระบบจัดเก็บเอกสารสมัยใหม่มักรวมเอาหลายเทคโนโลยีเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสาร

2) เอกสารกระดาษสามารถถูกสแกนเป็นไฟล์ดิจิทัล และใช้เทคโนโลยี Optical Character Recognition (OCR) ในการแปลงข้อความจากภาพสแกนหรือไฟล์ PDF ให้กลายเป็นข้อความที่ค้นหาได้ ระบบ OCR ในปัจจุบันรองรับภาษาไทยได้อย่างแม่นยำ ช่วยให้ห้องกรสามารถนำข้อมูลจากเอกสารกระดาษเข้าสู่ระบบดิจิทัลโดยอัตโนมัติ ลดความจำเป็นในการป้อนข้อมูลด้วยมือ

3) ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (DMS/ECM) ซอฟต์แวร์จัดการเอกสารทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ พร้อมข้อมูลระเบียบ (Metadata) เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา การจัดเก็บบนสื่อดิจิทัล ช่วยให้ค้นหาและเรียกใช้เอกสารได้อย่างรวดเร็วผ่านคำสำคัญหรือดัชนี โดยไม่ต้องรื้อแฟ้มที่ละเล็กละน้อยเหมือนในอดีต นอกจากนี้ยังช่วยลดปริมาณกระดาษและประหยัดพื้นที่จัดเก็บอย่างมาก เพราะใช้พื้นที่หน่วยความจำดิจิทัลขนาดเล็กที่เก็บข้อมูลได้ปริมาณสูงแทนตู้เอกสารขนาดใหญ่

4) เวิร์กโฟลว์และการอนุมัติเอกสารออนไลน์ โดยระบบเอกสารยุคใหม่ มักมีเครื่องมือ Workflow เพื่อกำหนดเส้นทางการไหลของเอกสารในองค์กร เช่น การส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจอนุมัติหรือวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการเหล่านี้ช่วยลดขั้นตอนงานเอกสารที่เคยยุ่งยากลง อย่างกรณีการจัดทำจดหมายเวียนส่งถึงหลายผู้รับที่สามารถทำได้รวดเร็วผ่านระบบคอมพิวเตอร์ แทนการพิมพ์แยกทีละฉบับด้วยเครื่องพิมพ์ติดตั้งในอดีต อีกทั้งยังแก้ปัญหาความล่าช้าในการอนุมัติเอกสาร เพราะผู้บริหารสามารถตรวจสอบและอนุมัติได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชัน ไม่จำเป็นต้องรอเซ็นเอกสารกระดาษในที่ทำงาน

5) การควบคุมเวอร์ชันและความปลอดภัย : Document Control System (DCS) เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเอกสารที่สำคัญ โดยระบบจะช่วยบริหารเวอร์ชันของเอกสารแต่ละฉบับให้เป็นปัจจุบันเสมอ และให้เข้าถึงได้เฉพาะบุคลากรที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น เพื่อรักษาความลับและความถูกต้องของข้อมูลเอกสาร ระบบควบคุมเอกสารนี้มีบทบาทสำคัญในการรักษามาตรฐาน (เช่น มาตรฐาน ISO) และความสอดคล้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กร นอกจากนี้ การจัดเก็บข้อมูลบนระบบกลางยังช่วยให้ทุกคนเข้าถึง เอกสารฉบับเดียวกัน แทนที่จะกระจัดกระจาย ทำให้ลดปัญหาเอกสารหลายเวอร์ชันหรือข้อมูลไม่ตรงกันได้

6) การเข้าถึงและทำงานร่วมกันด้วยระบบดิจิทัล พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือเอกสารที่ต้องการได้ ด้วยปลายนิ้ว ผ่านคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มือถือ โดยไม่ต้องเดินทางไปเปิดแฟ้มที่ออฟฟิศจริง ๆ ทำให้งานหลายอย่างดำเนินต่อเนื่องได้แม้อยู่คนละสถานที่ ตัวอย่างเช่น สามารถตรวจสอบสถานะใบสั่งซื้อหรือใบแจ้งหนี้ผ่านระบบออนไลน์ และอัปเดตสถานะได้จากทุกแห่งที่มีอินเทอร์เน็ต การรวมศูนย์เอกสารไว้ในระบบเดียวกันยังส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ในองค์กร เพราะเมื่อนำข้อมูลด้านการขาย จัดซื้อ สต็อก การผลิต หรือการเงินที่เคยอยู่บนกระดาษเข้าสู่ระบบดิจิทัล ความรู้และข้อมูลเหล่านั้นสามารถส่งต่อให้คนอื่น ๆ ได้ง่าย ไม่สูญหายไปกับเอกสารในแฟ้มส่วนตัวของใครคนใดคนหนึ่ง ผลลัพธ์คือการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้นและป้องกันการกักเก็บองค์ความรู้ไว้เฉพาะบุคคล

2.5 แนวโน้มการจัดการเอกสารในปัจจุบัน

แนวโน้มการจัดการเอกสารในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากระบบการจัดการแบบดั้งเดิมที่เน้นกระดาษ ไปสู่การจัดการเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management) ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานในยุคดิจิทัล แนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้ในการจัดการเอกสาร ได้แก่ แนวคิดแบบลีน (Lean) และไคเซ็น (Kaizen)

Lean เป็นแนวคิดที่มุ่งลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน เช่น เวลาในการรอ การเคลื่อนย้ายเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือการทำงานซ้ำซ้อน โดย ศุลาพล นิตติเดชา (2565) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิด Lean ควบคู่กับผังก้างปลาและ Value Stream Mapping ในกระบวนการจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย พบว่าช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในด้านการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และการทำงานซ้ำซ้อนของฝ่ายธุรการและบริหาร

ในขณะเดียวกัน Kaizen เป็นแนวคิดที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน สุนพานิช ณ. กรมสรรพากร และ บุรณจารุกร (2564) ได้นำแนวคิด Kaizen มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการเดินเอกสารในภาคราชการ โดยใช้หลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) พบว่าสามารถลดระยะเวลาและความซ้ำซ้อนของการเดินเรื่องได้มากถึงร้อยละ 30 และยังช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ปรัณพร เรืองเชิงชุม และจารุวรรณ มินดาทอง (2564) ยังได้เน้นย้ำว่า ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดการเอกสารไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบมากขึ้น โดยควรผนวกแนวคิด Lean-Kaizen เข้ากับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้ระบบ e-Office ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการตั้งมาตรฐานในการจัดเก็บไฟล์ (Naming Convention) เพื่อรองรับการค้นหาที่สะดวกและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป แนวโน้มการจัดการเอกสารในปัจจุบันมีแนวทางที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและแนวคิดการจัดการที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของงานเอกสารในระดับสำนักบัณฑิตศึกษาที่มีลักษณะการดำเนินงานซับซ้อนและต้องการความแม่นยำสูง

2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเอกสาร

Ditto (ม.ป.ป.) กล่าวถึง ผลเสียที่อาจเกิดขึ้นหากไม่มีการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ หากองค์กรไม่มีระบบบริหารจัดการเอกสารที่ดี อาจก่อให้เกิดผลกระทบดังนี้

- 1) ความล่าช้าในการค้นหาเอกสาร พนักงานอาจต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและเกิดความผิดพลาดในการจัดการข้อมูล

2) ความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสาร เอกสารที่ไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ อาจสูญหาย เสียหาย หรือถูกทำลายโดยไม่ได้ตั้งใจ ส่งผลให้ข้อมูลสำคัญขององค์กรสูญหาย

3) ผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจ ในกรณีที่องค์กรต้องใช้เอกสารสำคัญ เช่น สัญญาทางธุรกิจ หรือเอกสารเสนอราคา หากไม่มีการจัดเก็บอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับคู่ค้า และทำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือ

4) ขาดความปลอดภัยของข้อมูล เอกสารที่ไม่ได้รับการจัดเก็บอย่างเหมาะสม อาจมีความเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรทั้งในด้านกฎหมายและการดำเนินงาน

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (2553 อ้างถึงใน สุชาติ ฤกษ์ไอรส 2558) กล่าวถึง การปฏิบัติงานสารบรรณของส่วนราชการ มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอ และส่วนหนึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั่นเองที่ไม่นาระเบียบการบริหารงานสารบรรณมาใช้ปฏิบัติ หรือไม่เคร่งครัดต่อระเบียบดังกล่าว รวมทั้งไม่พยายามพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานต่าง ๆ เพื่อรองรับกับจำนวนเอกสารที่มีปริมาณมาก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ส่วนราชการ จะต้องมีการพัฒนาของการบริหารงานเอกสาร ซึ่งก่อให้เกิดปัญหามากมายหลายประการ คือ

1) ความล่าช้าของเอกสารพบว่า การดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารต้องใช้เวลาานทำให้เกิดความล่าช้า

2) การรั่วไหลของความลับ พบว่า เอกสารราชการจำนวนไม่น้อยมีข้อความที่เป็นความลับ แต่ข้อความลับกลับรั่วไหลสู่บุคคลภายนอกเนื่องจากการไม่มีความระมัดระวัง หรือรอบคอบพอกับการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารนั้น

3) ความไม่ชัดเจนของเอกสาร พบว่า เอกสารราชการจำนวนไม่น้อยมีข้อความไม่ชัดเจนในเนื้อหา อีกทั้งภาษาที่ใช้ไม่ถูกต้องและรัดกุม สืบเนื่องมาจากการร่างและเขียนหนังสือราชการยังไม่มีคุณภาพดีพอ

4) การสูญหายของเอกสาร พบว่า เอกสารเกิดการสูญหายทั้งในระหว่างการจัดส่ง การแจกจ่ายระหว่างปฏิบัติงาน และในการจัดเก็บเพื่อค้นคว้าอ้างอิง เพราะระบบงานสารบรรณไม่ดีพอ

5) ความไม่ประหยัดในการใช้เอกสาร พบว่า การผลิตเอกสารมักจะกระทำอย่างฟุ่มเฟือย มีการใช้เอกสารโดยไม่จำเป็น ซึ่งส่งผลให้เกิดความสิ้นเปลืองแก่ทางราชการ

6) การไม่มีมาตรฐานของเอกสาร พบว่า เอกสารของส่วนราชการต่าง ๆ ขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงทำให้การใช้ประโยชน์จากข้อมูลระหว่างส่วนราชการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

7) การขาดความสะดวกในการบริหารงาน พบว่า ด้วยขั้นตอนต่าง ๆ จากกฎ ระเบียบของงานสารบรรณทำให้การบริหารงานไม่มีความสะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากข้อจำกัดหรือความไม่ชัดเจนของกฎระเบียบต่าง ๆ

8) การมีปริมาณเอกสารมากเกินไป พบว่า การบริหารราชการใช้เอกสารปริมาณมากเกินไป จะทำให้การบริหารราชการมีลักษณะเป็นการบริหารเอกสารมาก อีกทั้งยังทำให้การเก็บรักษาเอกสาร ต้องมีปัญหามาก

สรุปได้ว่า ปัญหาการจัดการเอกสาร โดยทั่ว ๆ ไป มีสาเหตุสำคัญ 3 ประการ คือ

1) ปัญหาที่คน พบว่า งานเอกสารมักถูกมองว่าเป็นงานง่ายมีความสำคัญน้อย และมีลักษณะจำเจ และเป็นงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ หรือเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดเท่านั้น ผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ขวัญและกำลังใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มีจำกัด

2) ปัญหาระบบ พบว่า ระบบ กระบวนการงาน ตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ของงานเอกสาร มีความซ้ำซ้อน ยุ่งยาก ทำให้งานเอกสารขาดประสิทธิภาพ

3) ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ของงานเอกสารขาดมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งคุณภาพการใช้งานไม่สมบูรณ์ จึงทำให้การใช้ประโยชน์สูงสุดจากวัสดุอุปกรณ์ไม่เกิดขึ้น อย่างที่ควรจะเป็น

จากการตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาเกี่ยวกับงานเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ จำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไข เพื่อมิให้เป็นอุปสรรคต่อการจัดการเอกสารของหน่วยงาน เพราะนับวันปัญหาเหล่านี้ก็จะเพิ่มขึ้นตามจำนวนวัน เวลา ที่ผ่านไปทุกขณะ เพื่อช่วยให้การบริหารงานต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงงานเอกสารของหน่วยงานต่อไป

2.7 ทฤษฎีแก๊งปลา (Fishbone Diagram)

วงศกร พงษ์ชีพ (2561) กล่าวถึง แผนผังแสดงสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือที่ นิยมเรียกกันว่า ผังแก๊งปลา (Fishbone Diagram) เป็นเครื่องมือสำหรับ แสดงความเชื่อมโยงระหว่างปัญหา (Problem) และ สาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด (Possible Causes) ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น โดยลักษณะของแผนผังจะคล้ายกับแก๊งปลาที่มีหัวปลาอยู่ด้านหนึ่ง และเส้นก้างแผ่ออกไปในแต่ละด้าน ทำให้เป็นที่มาของชื่อ “แผนผังแก๊งปลา” นอกจากนี้ ยังมีอีกชื่อหนึ่งที่รู้จักกันในแวดวงวิชาการว่า แผนผังอิชิคาว่า (Ishikawa Diagram) ซึ่งตั้งตามชื่อ ของศาสตราจารย์คาโอริ อิชิคาว่า (Kaoru Ishikawa) แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว ซึ่งได้ริเริ่มแนวคิดนี้ขึ้น ในปี ค.ศ. 1943

แผนผังแก๊งปลาเหมาะกับสถานการณ์ใดบ้าง

- 1) ใช้เมื่อจำเป็นต้องวิเคราะห์ต้นตอของปัญหา
- 2) เหมาะสำหรับการเรียนรู้กระบวนการทำงานของแผนกหรือฝ่ายอื่น ๆ เนื่องจากโดยทั่วไป พนักงานมักเข้าใจเฉพาะกระบวนการในหน้าที่ของตนเอง
- 3) ใช้เป็นเครื่องมือในการระดมความคิดเห็นร่วมกันของกลุ่ม เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาที่กำหนดไว้ที่หัวปลา

ขั้นตอนการสร้างแผนผังก้างปลา

การทำผังก้างปลาควรเป็นกิจกรรมกลุ่ม โดยมีขั้นตอนหลัก 6 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดหัวข้อของปัญหาไว้ที่ “หัวปลา”
- 2) แบ่งกลุ่มของปัจจัยที่อาจทำให้เกิดปัญหานั้น
- 3) ใช้การระดมสมอง (Brainstorming) หาสาเหตุย่อยในแต่ละกลุ่มปัจจัย
- 4) วิเคราะห์เพื่อระบุ “สาเหตุหลัก” ที่แท้จริงของปัญหา
- 5) เรียงลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุ
- 6) สรุปแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไข

การกำหนดปัญหาที่หัวปลา

หัวข้อปัญหาที่ใช้ในแผนผังควรกำหนดให้เฉพาะเจาะจงและเป็นปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นจริง เช่น อัตราการเกิดอุบัติเหตุในองค์กร เวลาการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือความสูญเสียจากของเสียในกระบวนการผลิต เป็นต้น โดยเทคนิคสำคัญในการแตกก้างย่อยให้ละเอียดคือ **การตั้งคำถาม “ทำไม” ซ้ำๆ (Why-Why Analysis)** กับแต่ละสาเหตุ

โครงสร้างของผังก้างปลา

- 1) หัวปลา (Problem or Effect) – ปัญหาหลักที่ต้องการวิเคราะห์
- 2) ก้างหลัก (Causes) – สาเหตุสำคัญที่แบ่งเป็นกลุ่มปัจจัย เช่น คน วัสดุ วิธีการ ฯลฯ
- 3) ก้างรองและก้างย่อย (Sub-Causes) – สาเหตุรองที่แตกจากก้างหลักและสามารถแยกย่อยได้หลายระดับ

ในการจัดทำแผนภูมิ ให้เขียนหัวข้อของปัญหาไว้ที่ด้านหนึ่งของแผนภาพ (มักอยู่ด้านขวาหรือซ้ายสุด) แล้วลากเส้นตรงแนวนอนเพื่อเป็น “กระดูกสันหลัง” จากนั้นเขียนเส้นก้างหลักในแนวเฉียงเพื่อแสดงกลุ่มปัจจัย โดยทั่วไปอาจมี 3 - 6 ปัจจัยหลัก และสามารถต่อยอดเป็นก้างย่อยได้อีกหลายระดับ (มักไม่เกิน 4 - 5 ระดับ)

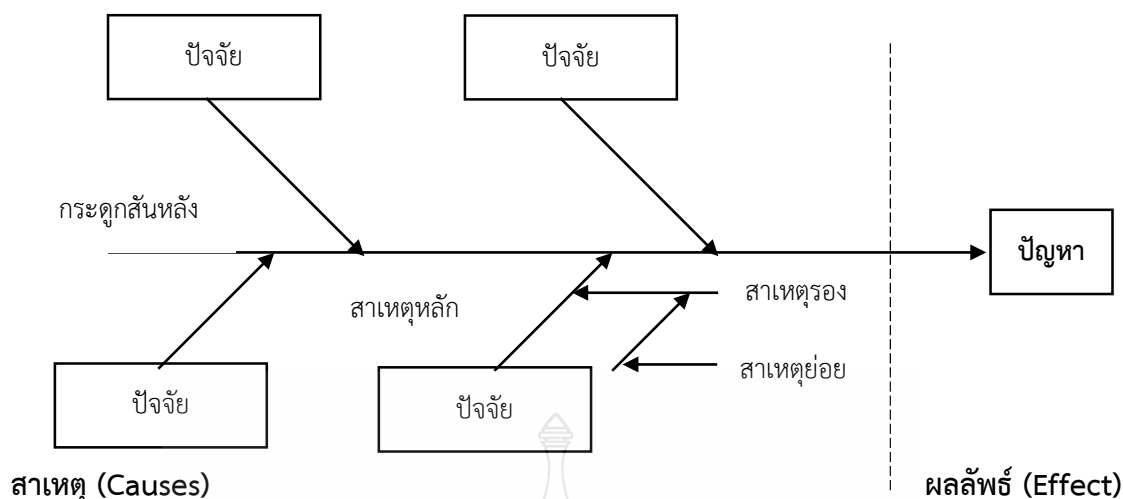
เมื่อวิเคราะห์ครบถ้วนแล้ว จะเห็นภาพรวมของปัญหา พร้อมทั้งสาเหตุย่อยที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขได้อย่างตรงจุด

ข้อดีของการใช้แผนผังก้างปลา

- 1) ช่วยรวบรวมความคิดที่หลากหลายจากสมาชิกในทีมให้เป็นระบบ
- 2) ทำให้เข้าใจโครงสร้างของปัญหาอย่างลึกซึ้ง ทั้งสาเหตุหลักและสาเหตุรอง
- 3) เหมาะสำหรับการวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

ข้อจำกัดของแผนผังก้างปลา

- 1) อาจทำให้เกิดข้อจำกัดในการคิด เนื่องจากทุกคนต้องคิดภายใต้โครงสร้างของผัง
 - 2) ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมหากไม่สามารถระดมสมองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สำหรับวิธีการเขียนผังก้างปลา แสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 วิธีการเขียนผังก้างปลา

ที่มา : วงศกร พงษ์ชีพ (2561)

2.8 การตั้งคำถามโดยใช้เทคนิค 5W1H

เทคนิคการตั้งคำถาม 5W1H เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงระบบ โดยอาศัยการตั้งคำถามปลายเปิด 6 ประเภท ได้แก่ What, Why, Who, Where, When และ How ซึ่งแต่ละคำถามมุ่งเน้นการค้นหาข้อมูลในแง่มุมที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง อันเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การตัดสินใจ และการสังเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย (ดวงพร เฟื่องฟู, 2562)

1) What (อะไร) คือ การตั้งคำถามเพื่อระบุสิ่งที่เกิดขึ้น หรือปัญหาหลักที่ต้องการศึกษา เช่น “ปัญหาคืออะไร” หรือ “มีเอกสารประเภทใดบ้างในระบบการจัดการเอกสาร”

2) Why (ทำไม) คือ การตั้งคำถามเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาหรือแรงจูงใจ เช่น “ทำไมเอกสารจึงสูญหาย” หรือ “เหตุใดจึงต้องเปลี่ยนแปลงระบบเดิม”

3) Who (ใคร) คือ การตั้งคำถามเพื่อระบุผู้เกี่ยวข้อง เช่น “ใครคือผู้ใช้งานหลักของระบบเอกสาร” หรือ “ใครรับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร”

4) Where (ที่ไหน) คือ การตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบสถานที่หรือบริบทของปัญหา เช่น “ปัญหาเกิดขึ้นในขั้นตอนไหนของกระบวนการจัดการเอกสาร”

5) When (เมื่อไหร่) คือ การตั้งคำถามเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเกิดเหตุการณ์ เช่น “ความล่าช้าเกิดขึ้นเมื่อใด” หรือ “เอกสารถูกเวียนในช่วงเวลาใด”

6) How (อย่างไร) คือ การตั้งคำถามเกี่ยวกับวิธีการ กระบวนการ หรือแนวทางการดำเนินการ เช่น “ระบบจัดเก็บเอกสารถูกดำเนินการอย่างไร” หรือ “มีขั้นตอนใดบ้างในการติดตามเอกสาร”

การนำเทคนิค 5W1H มาใช้ในงานวิจัยสามารถช่วยให้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดและประเด็นการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัญหาการออกแบบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์หรือการระดมสมอง ซึ่งสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เชิงลึกที่ครอบคลุมทุกมิติของปัญหา ทั้งนี้ เทคนิคดังกล่าวยังสามารถเชื่อมโยงกับเครื่องมือวิเคราะห์อื่น ๆ เช่น แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อใช้ในการระบุสาเหตุของปัญหาและพัฒนาข้อเสนอเชิงแนวทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.9 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2557) รายงานว่าสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการตามมติของสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 5/2557 เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2557 โดยมีมติอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี และจัดตั้งสำนักบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานภายในที่มีสถานะเทียบเท่ากอง (ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ประกาศ ณ วันที่ 25 เมษายน 2557) โดยมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนและภารกิจบทบาทในด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

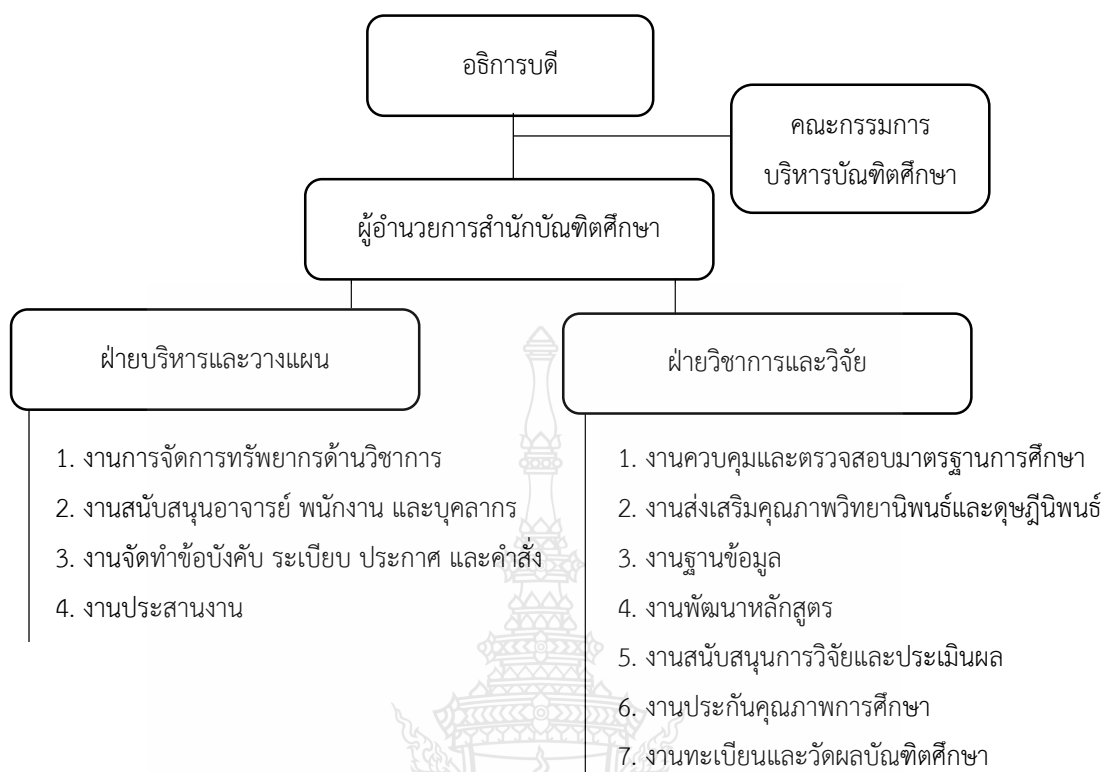
การจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าวเป็นผลมาจากมติที่ประชุมของคณะกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2556 และการประชุมคณะกรรมการการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 11/2556 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 ซึ่งนำมาสู่การจัดตั้งสำนักบัณฑิตศึกษาให้เป็นหน่วยงานกลางสำหรับการบริหารจัดการและสนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัย

พันธกิจของสำนักบัณฑิตศึกษา

สำนักบัณฑิตศึกษามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับสากล โดยมีพันธกิจสำคัญ ดังนี้

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: เพื่อให้หลักสูตรมีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและอุตสาหกรรม
- 2) สนับสนุนการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์: เพื่อให้มีคุณภาพและได้รับการยอมรับในระดับสากล
- 3) สร้างเครือข่ายการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: เพื่อขยายความร่วมมือทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ
- 4) บริหารจัดการความรู้ระดับบัณฑิตศึกษา: ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

โครงสร้างการบริหารของสำนักบัณฑิตศึกษา



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2557)

สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหนึ่งในฝ่ายหลัก คือ ฝ่ายบริหารและวางแผน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการทั่วไป การวางแผนกลยุทธ์ และการจัดสรรทรัพยากรของสำนักบัณฑิตศึกษา นอกจากนี้ ยังมีฝ่ายวิชาการและวิจัย ที่มุ่งเน้น การพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย ตลอดจนการประกันคุณภาพ การศึกษา ทั้งสองฝ่ายนี้ทำงานร่วมกันเพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยมีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 10 ราย ประกอบด้วย

- 1) ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา
- 2) บุคลากรประจำฝ่ายบริหารและวางแผน จำนวน 3 ราย
- 3) บุคลากรประจำฝ่ายวิชาการและวิจัย จำนวน 6 ราย

ในการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ยังไม่ปรากฏข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเอกสาร หรือสถิติเกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน จึงไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาแสดงประกอบในหัวข้อนี้ได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจุบันยังไม่มีมีการรวบรวม วิเคราะห์ หรือจัดเก็บข้อมูลย้อนหลังในประเด็นนี้

อย่างเป็นระบบ อันก่อให้เกิดช่องว่างเชิงวิชาการ (Research Gap) ที่ควรได้รับการศึกษาและพัฒนา
 อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาประเด็นดังกล่าว โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถ
 นำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากบทที่ 4 มาใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการวิเคราะห์เชิงลึก และพัฒนา
 แนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพ
 และสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากยิ่งขึ้นในอนาคต

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชาติ ฤกษ์โอรส (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ
 และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒน
 บริหารศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ศึกษาปัญหาการบริหารงานเอกสาร
 ใน 5 ด้าน ได้แก่ การผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมและการสืบค้นเอกสาร
 และการทำลายเอกสาร (2) ศึกษาความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสาร
 และ (3) นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันฯ
 ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรที่เข้าร่วมการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี
 และมีอายุงานในสถาบัน 1 - 10 ปี โดยรับผิดชอบงานด้านบริหารและธุรการเป็นหลัก บุคลากรส่วนมาก
 มีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารเอกสารระหว่าง 1-10 ปี และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือโท
 2) ปัญหาการบริหารงานเอกสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหามากที่สุดในด้านการทำลาย
 เอกสาร รองลงมาคือ การจัดเก็บเอกสาร การผลิตเอกสาร การยืมและการสืบค้นเอกสาร และปัญหา
 น้อยที่สุดคือ การรับส่งเอกสาร 3) ความต้องการในการแก้ไขปัญหามีว่า (1) ด้านการผลิตเอกสาร
 ต้องการให้กำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (2) ด้านการรับส่งเอกสาร ต้องการให้มีแนวปฏิบัติ
 ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน (3) ด้านการจัดเก็บเอกสาร ต้องการการอบรมที่ต่อเนื่อง
 (4) ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ต้องการให้มีระบบจัดเก็บที่ถูกต้องเพื่อให้ค้นหาได้สะดวก
 และ (5) ด้านการทำลายเอกสาร ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี และ 4) แนวทาง
 ในการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย (1) ด้านการผลิตเอกสาร ควรกำหนดมาตรฐานการผลิตหนังสือ
 ราชการให้เป็นรูปแบบเดียวกัน (2) ด้านการรับส่งเอกสาร ควรกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน
 เพื่อลดความล่าช้า (3) ด้านการจัดเก็บเอกสาร ควรมีการอบรมบุคลากรและกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่
 รับผิดชอบโดยตรง (4) ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ควรมีระบบการยืมที่เป็นรูปธรรม
 และ (5) ด้านการทำลายเอกสาร ควรกำหนดขั้นตอนและบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม
 รวมถึงการกำหนดคุณค่าของเอกสารแต่ละประเภทเพื่อช่วยในการพิจารณาทำลาย

กิตตินัดดา ฤกษ์งาม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเอกสารและข้อมูลภายในแผนก
 การเงิน เพื่อลดเวลาและระยะทางการส่งเอกสารให้แผนกบัญชี ภูมิศึกษา บริษัท นทลิน จำกัด
 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการจัดการเอกสารและแนะนำแนวทางในการปรับปรุง
 กระบวนการ ให้มีระบบ ระเบียบ ลดความซ้ำซ้อน และใช้เวลาและแรงงานในการส่งเอกสารน้อยลง
 ผ่านการใช้เครื่องมือผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และการระดมสมอง (Brainstorming)
 ในกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และจัดประชุมระดมสมอง

เพื่อระบุปัญหา เช่น เอกสารสูญหาย ข้ำซ้อน การจัดเก็บที่ไม่ชัดเจน และการเวียนเอกสารอย่างไม่เป็นระบบ ก่อนนำมาสู่การวิเคราะห์เชิงลึกผ่านผังก้างปลา โดยแบ่งสาเหตุออกเป็นหมวดหมู่สำคัญ เช่น บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) เอกสาร (Document) และนโยบาย (Policy) ผลการวิจัยพบว่า ผังก้างปลาและการระดมสมองช่วยให้เห็นสาเหตุเชิงลึกของปัญหาได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บไฟล์ไม่เป็นระบบ การสื่อสารระหว่างแผนกไม่ชัดเจน และการไม่มีระบบตรวจสอบขั้นตอน เมื่อผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะ ได้แก่ การจัดแบบฟอร์มและคู่มือใหม่ การจัดเก็บเอกสารรวมศูนย์ และการตั้งระบบ Checklist ไปปฏิบัติจริง พบว่าการทำงานมีความรวดเร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาด และลดความซ้ำซ้อนของเอกสารอย่างชัดเจน

ละอองดาว ภูสารอง (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาปัญหาที่พบในการจัดเก็บเอกสาร และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ระบบการจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บเอกสารในระดับมาก อย่างไรก็ตาม พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการจัดเก็บเอกสารในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยังมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องของความเป็นระบบ ความพร้อมของบุคลากร และมาตรฐานการบริหารจัดการเอกสาร โครงสร้างของระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของหน่วยงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ การจัดเก็บเอกสาร การสืบค้นเอกสาร และการทำลายเอกสาร โดยในกระบวนการจัดเก็บเอกสารพบว่ามีกำหนดวัน เดือน ปี ในการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม การสืบค้นเอกสารยังคงต้องใช้วิธีการแจ้งหัวข้อเอกสารที่ต้องการสืบค้น และยังไม่มีระบบดิจิทัลที่ช่วยสนับสนุนการค้นหามีประสิทธิภาพ สำหรับกระบวนการทำลายเอกสารนั้นมีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาเอกสารที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประเภทของเอกสาร เช่น เอกสารทั่วไปต้องเก็บไม่น้อยกว่า 10 ปี เอกสารสามัญต้องเก็บไม่น้อยกว่า 1 ปี และเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้วต้องเก็บไม่น้อยกว่า 5 ปี นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่าปัญหาหลักของระบบการจัดเก็บเอกสารสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการบริหารจัดการ และปัญหาด้านงบประมาณ โดยพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารขาดการเก็บสำเนาเอกสารอย่างเป็นระบบ และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บเอกสาร ในขณะที่ปัญหาด้านการบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการขาดมาตรฐานที่ชัดเจนและระบบที่รองรับการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระเบียบ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน อีกทั้งยังพบว่า หน่วยงานมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณที่ใช้ในการปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสาร ทำให้ยังคงใช้กระบวนการจัดเก็บแบบเดิม ซึ่งไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จากผลการศึกษา ได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การอบรมบุคลากร การปรับปรุงระบบปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ โดยควรมีการจัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการแต่งตั้งบุคลากรที่มีหน้าที่ดูแลเอกสารโดยเฉพาะ และการปรับปรุง

กระบวนการจัดเก็บให้มีมาตรฐานมากขึ้น อีกทั้งควรมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการจัดเก็บเอกสาร เพื่อลดปัญหาความล่าช้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาและบริหารจัดการข้อมูล

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และเทคนิค 5W1H เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เนื่องจากทั้งสองเครื่องมือสามารถช่วยให้การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการมีความเป็นระบบ และครอบคลุมมุมมองจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างรอบด้าน โดยผังก้างปลาเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการจำแนก และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีลักษณะซับซ้อน โดยสามารถจัดกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ออกเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างปัญหา และสาเหตุที่แท้จริงในกระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงาน ขณะเดียวกัน เทคนิค 5W1H เป็นเครื่องมือเชิงวิเคราะห์ ที่ช่วยให้การตั้งคำถามเพื่อระดมสมองมีโครงสร้าง ช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถ สะท้อนความคิดเห็นตามแนวทางที่ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ของผู้วิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การเลือกใช้ทั้งผังก้างปลาและ 5W1H จึงสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่มุ่งศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขอย่างลึกซึ้ง ครอบคลุม และสามารถนำไปสู่การพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถสรุปคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลปัญหาการจัดการเอกสารที่ได้จากการทบทวนแนวคิด หรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงสรุปคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลปัญหาการจัดการเอกสาร

ลำดับ	คำถามที่ใช้ในการประชุม ระดมสมอง	วัตถุประสงค์	มุมมอง ที่ใช้ (5W1H)	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	หัวข้อ (จากบทที่ 2)
1	ในปัจจุบันท่านประสบปัญหา อะไรในการจัดการเอกสาร ของสำนักบัณฑิตศึกษาบ้าง	ตรวจสอบ ปัญหาโดยรวม	What	- การจัดการเอกสาร - การวิเคราะห์ปัญหา ด้วยผังก้างปลา	2.1, 2.5
2	เอกสารที่ใช้ในการดำเนินงาน เกิดความล่าช้าในขั้นตอนใด มากที่สุด	ระบุจุดที่มี ความล่าช้า	When / Where	- กระบวนการจัดการเอกสาร - การจัดการกระบวนการ ธุรกิจ - ระบบสารสนเทศ	2.1, 2.3

ตารางที่ 2.1 แสดงสรุปคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลปัญหาการจัดการเอกสาร (ต่อ)

ลำดับ	คำถามที่ใช้ในการประชุม ระดมสมอง	วัตถุประสงค์	มุมมอง ที่ใช้ (5W1H)	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	หัวข้อ (จากบทที่ 2)
3	ท่านเคยพบปัญหาในการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบัณฑิตศึกษาหรือไม่ อย่างไร	ปัญหาในการเข้าถึงเอกสาร	How	- ระบบการจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร - ระบบสารสนเทศ	2.3
4	ท่านเคยประสบปัญหาเอกสารสูญหาย หรือหาต้นฉบับไม่พบหรือไม่	ตรวจสอบความสูญหายของเอกสาร	What /How often	- การควบคุมเอกสาร - ความปลอดภัยของข้อมูล	2.1, 2.3
5	ระบบการติดตามเอกสารในปัจจุบันสามารถตรวจสอบสถานะได้อย่างชัดเจนหรือไม่	ตรวจสอบระบบติดตามเอกสาร	How	- การติดตามเอกสาร - ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDMS)	2.1, 2.3
6	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารด้วยระบบเอกสารแบบเดิม (เช่น เอกสารกระดาษ)	ความเห็นต่อระบบเดิม	Why	- การเปรียบเทียบระบบเอกสารแบบเดิมกับแบบอิเล็กทรอนิกส์	2.1
7	การสื่อสารหรือการเวียนเอกสารภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพียงใด	ตรวจสอบการไหลเวียนเอกสาร	How	- การบริหารการสื่อสาร - การไหลของข้อมูลในองค์กร	2.4
8	ปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศในงานเอกสารมีอะไรบ้าง	ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยี	What /How	- อุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ - การบริหารจัดการองค์ความรู้	2.2, 2.3

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ มุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยการเก็บข้อมูลผ่านกระบวนการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารโดยตรง เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมและสะท้อนปัญหาอย่างแท้จริง จากนั้นจึงใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงลึกผ่านการจัดหมวดหมู่ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง สำหรับรายละเอียดของแนวทางการดำเนินการวิจัย ขอบเขตการศึกษา และกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำเสนอในหัวข้อต่อไป

3.1 แนวทางการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา รวมถึงความต้องการของบุคลากร และเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม โดยใช้กระบวนการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) และการวิเคราะห์ปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

3.1.1 การประชุมระดมสมอง เพื่อรวบรวมปัญหาและความต้องการของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร

3.1.2 การวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา เพื่อตรวจสอบและจำแนกสาเหตุของปัญหา

3.1.3 การสรุปแนวทางแก้ไข เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาระบบการจัดการเอกสารที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา

3.1.4 การกำหนดเป้าหมาย แผนพัฒนา และแนวทางติดตามผล เพื่อจัดทำข้อเสนอแนวทางปรับปรุงที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา และเป็นผู้เข้าร่วมประชุมการระดมสมอง เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไข โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้นำประกอบด้วยบุคลากรจำนวน 10 คน ได้แก่

3.2.1 ผู้วิจัย จำนวน 1 คน ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการจัดการเอกสารและรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

3.2.2 ผู้ร่วมวิจัย จำนวน 1 คน ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเอกสารในสำนักบัณฑิตศึกษา

3.2.3 บุคลากรสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 คน จากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเอกสาร

3.2.4 ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและดูแลการจัดการโดยรวม

การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญนี้ดำเนินการโดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้องกับงานเอกสาร ความพร้อมในการให้ข้อมูลและความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการประชุมระดมสมอง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมและสะท้อนถึงมุมมองที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.3.1 การประชุมระดมสมอง

1) เป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์ปัญหาการจัดการเอกสาร และเสนอแนะแนวทางแก้ไข

2) ผู้วิจัยกำหนดแนวคำถามโดยใช้หลัก 5W1H เพื่อให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ

3) การบันทึกข้อมูลใช้วิธีการจดบันทึกลงในแบบบันทึกการประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ใช้สำหรับบันทึกความคิดเห็น สำคัญ และประเด็นที่เกิดขึ้นในการอภิปราย และบันทึกเสียงเพื่อความถูกต้อง (ภาคผนวก ก)

3.3.2 ผังก้างปลา

1) เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์และจำแนกสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร

2) จากข้อมูลที่ได้จากการประชุมระดมสมอง ในข้อ 3.3.1 ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหาด้านการจัดการเอกสาร โดยใช้ผังก้างปลา ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยจำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาออกเป็นหมวดหมู่หลัก การวิเคราะห์นี้ช่วยให้สามารถมองเห็นโครงสร้างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น โดยนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมระดมสมองมาจัดกลุ่มปัจจัยตามลักษณะของปัญหา และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเป็นสาเหตุของปัญหา

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความเหมาะสมของแบบบันทึกการประชุมระดมสมองครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 โดยวิธีอ้างอิงผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ดังนี้

1.1) รองศาสตราจารย์ ดร.บุญยัง ปลั่งกลาง

ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2) นางสาวสุกัญญา ดิยภรณ์พิพัฒน์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ กองบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3) นายอุทัย เข็มภูมิ

บุคลากรชำนาญการพิเศษ กองบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.4.2 ผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence – IOC) โดยประเมินแต่ละข้อคำถามโดยให้คะแนนเป็น +1 (สอดคล้อง) 0 (ไม่แน่ใจ) และ -1 (ไม่สอดคล้อง) และคำนวณค่า IOC ของแต่ละข้อ เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้ โดยผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 1 (ภาคผนวก ข)

3.5 การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล

ภายหลังจากการประชุมระดมสมอง กระบวนการตรวจสอบจะดำเนินการก่อนปิดการประชุม เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลทุกส่วนได้รับการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องจากบุคลากรผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาและความต้องการที่ถูกบันทึกไว้สะท้อนสถานการณ์จริงของการจัดการเอกสารในสำนักบัณฑิตศึกษา โดยกระบวนการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลประกอบด้วย

3.5.1 การสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการ

1) ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการประชุมระดมสมองจากแบบบันทึกผลการประชุมระดมสมอง และนำเสนอให้ผู้เข้าร่วมประชุมตรวจสอบก่อนปิดการประชุม

2) สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นสำคัญที่ถูกระบุ

3.5.2) การตรวจสอบข้อมูลโดยผู้เข้าร่วมการประชุมระดมสมอง

1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนตรวจสอบว่าเนื้อหาที่ถูกบันทึกไว้ตรงกับข้อคิดเห็นที่พวกเขาให้ไว้หรือไม่

2) แก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลให้ครบถ้วนหากพบว่ามีจุดที่ไม่ชัดเจน

3.5.3) การยืนยันความถูกต้องผ่านการเปรียบเทียบข้อมูล

1) เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับการประชุมระดมสมองกับข้อมูลเอกสารหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อดูว่าปัญหาที่ระบุมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดและแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานหรือไม่

2) ตรวจสอบว่าความต้องการของบุคลากรสามารถนำไปพิจารณาปรับปรุงระบบได้จริงหรือไม่

3.5.4) การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา ปัจจัยที่ได้รับจากกระบวนการประชุมระดมสมองที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว จะถูกนำไปวิเคราะห์ในข้อ 3.3.2 โดยใช้แนวคิดผังก้างปลา เพื่อจัดกลุ่มสาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 ระยะที่ 1 : การประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 1 (ปัญหาการจัดการเอกสาร)

การประชุมระดมสมองถูกจัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการเอกสาร โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1) การเตรียมการประชุม

- (1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุม ให้ชัดเจนว่าเน้นการระบุปัญหา
- (2) แจ้งกำหนดการและหัวข้อประชุมล่วงหน้า ให้ผู้เข้าร่วมประชุมเตรียมข้อมูล
- (3) เตรียมสถานที่และอุปกรณ์ เช่น กระดาษโน้ต หรือซอฟต์แวร์สำหรับการบันทึกความคิดเห็น

2) ขั้นตอนการดำเนินการประชุม

- (1) ผู้วิจัยเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการดำเนินการระดมสมอง
- (2) อธิบายกฎเกณฑ์ของการประชุมระดมสมอง เช่น เปิดกว้างทางความคิด ไม่วิพากษ์วิจารณ์
- (3) ใช้เทคนิค 5W1H (Who, What, When, Where, Why, How) เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

(4) เปิดโอกาสให้บุคลากรสะท้อนปัญหาการจัดการเอกสาร

3) การบันทึกและสรุปข้อมูล

- (1) ใช้วิธีจดบันทึก และบันทึกเสียงเพื่อความครบถ้วนของข้อมูล
- (2) หลังจากการประชุม สรุปประเด็นที่ได้จากการประชุมระดมสมอง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไป

3.6.2 ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ปัญหาด้วยผังก้างปลา

ภายหลังจากการประชุมระดมสมองในข้อ 3.6.1 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อจำแนกสาเหตุของปัญหาการจัดการเอกสาร โดยใช้ผังก้างปลาเพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา และระบุความเชื่อมโยงของปัจจัยเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ โดย

1) การจำแนกสาเหตุของปัญหา โดยนำข้อมูลจากการประชุมระดมสมองในข้อ 3.5.1 มาวิเคราะห์และจัดกลุ่มจำแนกปัจจัยที่อาจเป็นสาเหตุของปัญหาออกเป็นประเด็นหลักตามลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

2) การจัดทำผังก้างปลา โดยนำปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ มาเชื่อมโยงเข้ากับปัญหาหลัก สร้างแผนภาพผังก้างปลา โดยให้แต่ละก้างปลาแสดงถึงกลุ่มปัจจัยหลักที่เป็นสาเหตุของปัญหา แสดงปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหมวดหมู่เพื่อให้เห็นโครงสร้างของสาเหตุปัญหาอย่างชัดเจน

3) การวิเคราะห์และสรุปแนวทางแก้ไข วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและปัจจัยย่อย ระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบมากที่สุดต่อปัญหาการจัดการเอกสาร

3.6.3 ระยะที่ 3 : การประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 2 (ความต้องการและแนวทางการพัฒนา)

ภายหลังจากการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุเบื้องต้นโดยใช้ผังก้างปลา ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมระดมสมองครั้งที่ 2 เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการในการพัฒนาระบบจัดการเอกสารและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1) การเตรียมการประชุม

(1) สรุปประเด็นปัญหาและปัจจัยสาเหตุที่ได้จากการประชุมครั้งที่ 1 และการวิเคราะห์ผังก้างปลา เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการอภิปราย

(2) เตรียมชุดคำถามสำหรับการประชุมระดมสมอง โดยอิงตามกรอบ 5W1H เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงพัฒนา

(3) จัดเตรียมแบบบันทึกผลการประชุมระดมสมอง สำหรับการรวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

2) ขั้นตอนการประชุม

(1) เริ่มต้นด้วยการนำเสนอประเด็นปัญหาและสาเหตุที่จำแนกไว้จากการประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 1 และผังก้างปลา เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้เข้าร่วมพิจารณา

(2) ผู้วิจัยเป็นผู้อำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมเสนอความคิดเห็นอย่างเสรี โดยไม่ตัดสินหรือปิดกั้นความคิดเห็น

(3) เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการจัดการเอกสารที่เหมาะสม ทั้งในด้านที่วิเคราะห์ได้จากระยะที่ 2

(4) กระตุ้นให้เกิดการเสนอแนะแนวทางการพัฒนา หรือแนวทางแก้ไขที่สามารถดำเนินการได้จริง และเหมาะสมกับทรัพยากรของหน่วยงาน

3) การบันทึกและสรุปข้อมูล

(1) ใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียงเพื่อความครบถ้วนของข้อมูล

(2) สรุปข้อคิดเห็นและแนวทางที่ได้จากการประชุมระดมสมอง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

(3) จัดกลุ่มความต้องการและแนวทางการพัฒนา โดยอ้างอิงจากปัจจัยหลักในผังก้างปลา พร้อมทั้งจัดเรียงตามลำดับความสำคัญ เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์และจัดทำเป็นตารางสรุปแนวทางการพัฒนาในบทที่ 4 ต่อไป

3.6.4 ระยะที่ 4 : การกำหนดเป้าหมาย แผนการพัฒนา และแนวทางติดตามผล

หลังจากผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรจากการประชุมระดมสมองครั้งที่ 2 เกี่ยวกับความต้องการและแนวทางการพัฒนาระบบจัดการเอกสารแล้ว ขั้นตอนถัดมาคือ เรียงลำดับความสำคัญและความเป็นไปได้ในการที่จะพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร โดยการวางแผนปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับสภาพจริงของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยใช้ข้อมูลที่ได้มาเป็นฐานในการกำหนดเป้าหมายหลักของการพัฒนา และวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งวางแผนการติดตามผลเพื่อตรวจสอบความคืบหน้าและประสิทธิผลของการพัฒนา

การดำเนินการในระยะที่ 4 นี้ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

1) การกำหนดเป้าหมายการพัฒนา โดยผู้วิจัยจัดกลุ่มความต้องการของบุคลากรตามสาเหตุของปัญหาในผังก้างปลาที่ได้จากระยะที่ 3 และนำมาสังเคราะห์เป็นเป้าหมายในแต่ละด้าน เรียงลำดับความสำคัญและความเป็นไปได้ในการที่จะพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร

2) การจัดทำแผนการพัฒนา ผู้วิจัยนำเป้าหมายที่ได้มากำหนดเป็นกิจกรรมพัฒนาอย่างชัดเจน โดยแผนแต่ละข้อจะกำหนดลำดับความเร่งด่วน ระยะเวลาดำเนินการ และทรัพยากรที่จำเป็น

3) การวางแผนการติดตามผล ผู้วิจัยเสนอแนวทางติดตามผลของแต่ละกิจกรรม เพื่อให้การดำเนินงานสามารถวัดผลและปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ใช้แนวทาง การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการจัดกลุ่มตามประเด็นหลัก เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการประชุมระดมสมองทั้ง 2 ครั้ง และการวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา โดยจำแนกข้อมูลออกเป็น 3 หมวดหมู่หลัก ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ปัญหาการจัดการเอกสาร ข้อมูลในหมวดนี้ได้จากการประชุมระดมสมองครั้งที่ 1 ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการดำเนินงานด้านเอกสารภายในสำนักบัณฑิตศึกษา จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดกลุ่ม และจำแนกตามลักษณะของปัญหา เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา โดยการวิเคราะห์ดังกล่าวส่งผลให้สามารถมองเห็นโครงสร้างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ช่วยชี้ชัดถึงปัญหาหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเอกสาร

3.7.2 การวิเคราะห์ความต้องการและแนวทางแก้ไข ภายหลังจากได้วิเคราะห์ปัญหาหลักจากข้อ 3.7.1 ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดประชุมระดมสมองครั้งที่ 2 โดยเน้นไปที่การรับฟังความคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของบุคลากร เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาระบบจัดการเอกสารจากข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยการจับประเด็นสรุปความต้องการของบุคลากร และเชื่อมโยงกับสาเหตุของปัญหาที่ได้จากผังก้างปลา เพื่อสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาที่สามารถนำไปใช้จริงในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา

3.7.3 การวิเคราะห์เป้าหมาย แผนพัฒนา และแนวทางติดตามผล ข้อมูลที่ได้จากการประชุมระดมสมองครั้งที่ 2 ยังได้นำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนา วางแผนการดำเนินงาน และออกแบบแนวทางติดตามผลของระบบการจัดการเอกสาร โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการจัดกลุ่มตามประเด็นหลัก เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้กำหนดแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อจำกัดของสำนักบัณฑิตศึกษา และสามารถประเมินผลได้จริง

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่

- 1) การกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้ระบบการจัดการเอกสารตอบโจทย์การทำงานจริง ผู้วิจัยจะรวบรวมความเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุมมาแยกตามประเด็น และตั้งเป็น “เป้าหมายการพัฒนา”
- 2) การวางแผนพัฒนา จากเป้าหมายที่ได้ ผู้วิจัยจะจัดทำเป็นแผนพัฒนาง่าย ๆ แบ่งออกเป็นกิจกรรมย่อย โดยเรียงลำดับตามความเร่งด่วนและทรัพยากรที่มี
- 3) การติดตามผล เพื่อให้แน่ใจว่าแนวทางที่เสนอไว้จะเห็นผลจริง ผู้วิจัยจะวางแผนการติดตามผล เพื่อให้สามารถตรวจสอบและปรับปรุงได้ต่อไป

ผลการดำเนินการตามแผนในระยะนี้จะนำไปสังเคราะห์และจัดทำเป็นข้อสรุปในการดำเนินงานในบทที่ 4 ข้อ 4.5 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

บทนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประชุมระดมสมองของบุคลากรสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร โดยวิเคราะห์ข้อมูลได้ด้วยเทคนิค 5W1H และผังก้างปลา เพื่อแยกแยะปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ จำแนกการนำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการประชุมระดมสมองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ครั้งที่ 1
- 4.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram)
- 4.3 ผลการประชุมระดมสมองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ครั้งที่ 2
- 4.4 แผนการดำเนินงานตามแนวทางที่เลือก
- 4.5 การดำเนินการตามแผนพัฒนา

4.1 ผลการประชุมระดมสมองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ครั้งที่ 1

จากการประชุมระดมสมองกับบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 คน เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2568 เวลา 09.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคารส่งเสริมวัฒนธรรมอุตสาหกรรมชั้นสูงนานาชาติ ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารและวางแผน และฝ่ายวิชาการและวิจัย และผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา โดยแต่ละคนมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในกระบวนการต่าง ๆ เช่น งานบริหารทั่วไป งานประชุมระดับบัณฑิตศึกษา งานหลักสูตร งานทะเบียนนักศึกษา งานวิทยานิพนธ์ ซึ่งความหลากหลายในบทบาทและประสบการณ์การทำงานของผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมอง ทำให้สามารถสะท้อนปัญหาการจัดการเอกสารได้อย่างครอบคลุมในหลายมิติ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตั้งคำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นการแสดงความคิดเห็น ตามประเด็นคำถาม คือ

4.1.1 ในปัจจุบันท่านประสบปัญหาอะไรในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาบ้าง

จากการอภิปรายร่วมกัน พบว่าผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมอง แสดงความคิดเห็นในหลากหลายประเด็น ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญของปัญหาได้ดังนี้

- 1) การจัดเก็บเอกสารไม่มีระบบและเกิดความซ้ำซ้อน

ผู้เข้าร่วมหลายคนสะท้อนว่า เอกสารส่วนใหญ่ยังคงจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ โดยไม่มีมาตรฐานกลางในการจัดเก็บ บางคนเก็บในรูปแบบ Word หรือ PDF บางคนใช้โฟลเดอร์ส่วนตัวบนคอมพิวเตอร์หรือแฟลชไดรฟ์ ขณะที่บางคนสแกนเก็บไว้แต่ไม่จัดระบบ ส่งผลให้เกิดปัญหา

ในการค้นหาเอกสารซ้ำซ้อน ไม่สามารถแยกเวอร์ชันของเอกสารได้อย่างชัดเจน และยากต่อการติดตามสถานะของเอกสารเดิม เช่น การเก็บวาระการประชุม หรือการเก็บบันทึกรายงานการประชุม เป็นต้น (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2, 4, 9)

2) ข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งาน

แม้สำนักบัณฑิตศึกษาจะเริ่มใช้ระบบ e-office แล้ว แต่ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ระบบค้นหาเอกสารย้อนหลังได้เพียง 365 วัน เอกสารบางประเภทต้องใช้ลายเซ็นจริงจึงไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบได้เต็มที่ รวมถึงปัญหาเรื่องบุคลากรในสำนักบัณฑิตศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยบางคนไม่เปิดอ่านเอกสารในระบบเป็นประจำ ทำให้พลาดข้อมูลสำคัญ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 5, 6, 7)

3) อุปกรณ์และเครื่องมือจัดการเอกสารไม่เอื้ออำนวย

เครื่องสแกนเอกสารมีสภาพเก่า เสื่อมคุณภาพ ทำงานช้า ไม่สามารถรองรับเอกสารจำนวนมากได้ทันเวลา ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสแกนหรือจัดเก็บเอกสารดิจิทัลได้ครบถ้วน อีกทั้งอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ หรือฮาร์ดดิสก์ส่วนตัวมีโอกาสเสียหาย ส่งผลให้ไฟล์เสียหายหรือสูญหายได้ง่าย

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 4, 8, 9)

4) บุคลากรมีจำนวนน้อย ภาระเอกสารมาก

การจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการประชุมระดับบัณฑิตศึกษา เช่น สภาวิชาการ หรือการกลั่นกรองวิทยานิพนธ์ ต้องใช้เอกสารจำนวนมากและมีระยะเวลาเตรียมตัวน้อย เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากร ทำให้เกิดปัญหาในการจัดทำสำเนา เตรียมวาระ หรือจัดเอกสารไม่ทัน ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาด

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3, 4, 5)

5) ความไม่เชื่อมั่นในระบบดิจิทัล

แม้มีระบบเก็บไฟล์ดิจิทัลแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ส่วนมากยังคงพิมพ์เอกสารออกมาเก็บในรูปแบบกระดาษ เพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบ เช่น กลัวระบบล่ม ข้อมูลสูญหาย หรืออุปกรณ์เสีย ส่งผลให้เกิดเอกสารซ้ำซ้อน และความยุ่งยากในการจัดเก็บ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2, 9, 10)

6) ขาดแนวทางการคัดแยกและทำลายเอกสาร

ไม่มีแนวปฏิบัติชัดเจนว่าควรเก็บหรือทำลายเอกสารใดบ้าง ทำให้เจ้าหน้าที่เก็บเอกสารทั้งหมดโดยไม่กล้าทำลาย แม้เอกสารบางรายการจะหมดอายุหรือไม่จำเป็นต้องเก็บแล้วก็ตาม ส่งผลให้เอกสารมีปริมาณมากเกินไปและจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ และขาดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7, 8)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.1 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.1 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 1

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุม ระดมสมอง ที่กล่าวถึง
1	การจัดเก็บเอกสาร ไม่มีระบบและซ้ำซ้อน	เอกสารจำนวนมากยังอยู่ในรูปแบบกระดาษ ไม่มีมาตรฐานหรือ แนวทางที่ชัดเจนในการจัดเก็บ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน ค้นหายาก หรือสับสนว่าฉบับใดเป็นต้นฉบับ รวมถึงการจัดเก็บไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์ที่กระจัดกระจาย ไม่เป็นระบบ และไม่มีชื่อไฟล์ ที่สื่อความหมาย	1, 2, 4, 9
2	การใช้งานระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ยังมีข้อจำกัด	ระบบ e-Office ไม่สามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังเกิน 365 วัน ต้องประสานงานกับหน่วยงานกลาง เอกสารบางประเภท เช่น เอกสารการเงิน ยังต้องใช้ลายเซ็นจริง ไม่สามารถใช้ลายเซ็น อิเล็กทรอนิกส์ได้เต็มรูปแบบ ทำให้ยังต้องดำเนินการควบคู่ ทั้งกระดาษ และดิจิทัล	5, 6, 7
3	ข้อจำกัดของอุปกรณ์และ เครื่องมือจัดการเอกสาร	เครื่องสแกนเอกสารมีสภาพเก่า ไม่สามารถรองรับงานปริมาณมากได้ อุปกรณ์เก็บข้อมูล เช่น Flash Drive หรือ External Hard Drive มีโอกาสเสียหายหรือเปิดไม่ติด รวมถึงปัญหาการไม่สามารถเข้าถึง หรือจำตำแหน่งไฟล์ได้ทันในเวลาฉุกเฉิน	4, 8, 9
4	บุคลากรมีน้อย ภาระงานเอกสารมาก	มีเวลาจำกัดในการเตรียมเอกสารประกอบการประชุม โดยเฉพาะ การนำเสนอหลักสูตรหรืออนุมัติสำเร็จการศึกษา ส่งผลให้การจัดทำ เอกสารเร่งรีบ ขาดความรอบคอบ บางครั้งเอกสารไม่ครบ ทำให้ เสนอประชุมไม่ทันตามรอบที่กำหนด	3, 4, 5
5	ความไม่เชื่อมั่น ในระบบดิจิทัล	แม้มีการสแกนหรือจัดเก็บไฟล์ในระบบดิจิทัลแล้ว แต่บุคลากร ยังมีความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบ เช่น กลัวไฟล์สูญหาย ระบบล่ม หรืออุปกรณ์เสื่อม จึงยังคงพิมพ์เอกสารออกมาเก็บ เป็นกระดาษซ้ำอีกครั้ง	1, 2, 9, 10
6	ไม่มีแนวทางชัดเจน ในการคัดแยก/ทำลาย เอกสาร	บุคลากรไม่มั่นใจว่าเอกสารใดควรเก็บระยะยาว เอกสารใดสามารถ เวียนหรือทำลายได้ ไม่มีเกณฑ์ชัดเจนในการจำแนก ส่งผลให้เก็บ เอกสารไว้ทั้งหมด ทำให้ปริมาณเอกสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	7, 8

4.1.2 เอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานเกิดความล่าช้าในขั้นตอนใดมากที่สุด

จากการอภิปรายร่วมกัน พบว่าผู้เข้าร่วมมีความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานเอกสาร ดังนี้

1) ปัญหาการจัดการไฟล์และระบบเครือข่าย

พบว่าการสูญหายของไฟล์เอกสาร การไม่สามารถค้นหาไฟล์ได้ทันเวลา และระบบอินเทอร์เน็ตที่ขัดข้อง เป็นปัจจัยที่ทำให้การจัดส่งเอกสารทางระบบ e-Office ล่าช้า โดยเฉพาะเมื่อไม่มีการตรวจสอบสถานะการจัดส่งอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทราบภายหลังว่าเอกสารไม่ถูกส่งสำเร็จและต้องดำเนินการส่งใหม่อีกครั้ง ส่งผลต่อระยะเวลารวมของกระบวนการ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 3, 5, 7, 8 และ 9)

2) ข้อจำกัดของอุปกรณ์สำนักงาน

การใช้เครื่องถ่ายเอกสารที่มีสภาพไม่พร้อมใช้งาน เช่น หมึกหมด กระดาษติด หรือระบบล็อกจำนวนสำเนา ส่งผลให้ไม่สามารถจัดทำเอกสารได้ทันตามกำหนด ประกอบกับการได้รับวาระการประชุมหรือเอกสารกระชั้นชิดจากหน่วยงานอื่น ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการจัดเตรียม ส่งผลต่อความล่าช้าโดยรวม

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 5)

3) ข้อกำหนดของระบบราชการเกี่ยวกับเวลาการลงนาม

แม้ระบบ e-Office จะสามารถใช้งานออนไลน์ได้ตลอดเวลา แต่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขออนุมัติค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ต้องดำเนินการลงนามภายในเวลาราชการ (ไม่เกิน 16.30 น.) ตามข้อกำหนดของกองคลัง ทำให้เมื่อเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารของสำนักบัณฑิตศึกษา ลงนามไม่ทัน ต้องเลื่อนขั้นตอนออกไปในวันถัดไป

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7, 10)

4) ความล่าช้าในการพิจารณาและลงนามของหน่วยงานปลายทาง

เอกสารที่ต้องผ่านหลายขั้นตอนในหน่วยงานปลายทาง เช่น การกลั่นกรอง การลงนามของผู้บริหาร หรือการตรวจสอบเอกสารหลายระดับ หรือการที่เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยเปิดอ่านแล้วแต่ไม่ได้ส่งต่อผู้เกี่ยวข้องถัดไป ทำให้เกิดความล่าช้า โดยเฉพาะเมื่อผู้มีอำนาจลงนามติดภารกิจ นอกจากนี้ ในกรณีที่เอกสารถูกดึงกลับเพื่อแก้ไขรายละเอียดหรือเปลี่ยนเส้นทาง ต้องทำกระบวนการใหม่ตั้งแต่ต้น ซึ่งใช้เวลาเพิ่มขึ้น

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 8)

5) กระบวนการซ้ำซ้อนของการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษ

แม้จะลงนามในระบบ e-Office แล้ว แต่บางหน่วยงาน เช่น กองคลัง ยังต้องการจดหมายราชการปะหน้าแนบกับเอกสารหลักซึ่งต้องลงนามจริง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องจัดพิมพ์เอกสารและแนบใหม่อีกครั้งหนึ่ง ส่งผลให้ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้าและยุ่งยาก

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 9)

6) ภารกิจอื่นของผู้บริหารกระทบต่อการลงนาม

ผู้บริหารของสำนักบัณฑิตศึกษามีภารกิจสอนนักศึกษาหรือเดินทางไปต่างประเทศ ไม่สามารถดำเนินการลงนามในระบบได้ทันเวลาราชการหรือระหว่างอยู่ต่างประเทศ ไม่สามารถลงนามเอกสารขออนุมัติด้านการเงินได้ตามข้อกำหนดของกองคลัง ส่งผลให้ต้องรอให้กลับมาลงนามก่อน จึงดำเนินการต่อได้
(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.2 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.2 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 2

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	ปัญหาการจัดการไฟล์และระบบเครือข่าย	การสูญหายของไฟล์ การค้นหาไฟล์ไม่พบ และระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ส่งผลให้การส่งเอกสารผ่าน e-Office ล่าช้า โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบสถานะการส่ง ทำให้ต้องดำเนินการส่งใหม่	1, 3, 5, 7, 8, 9
2	ข้อจำกัดของอุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องถ่ายเอกสารหมึกหมด กระดาษติด หรือระบบล็อกจำนวนสำเนา ประกอบกับการได้รับวาระการประชุมต่าง ๆ กระชั้นชิด ทำให้ไม่สามารถจัดเตรียมเอกสารได้ทันเวลา	5
3	ข้อกำหนดของระบบราชการเกี่ยวกับเวลาการลงนาม	การลงนาม e-Office สำหรับเอกสารด้านการเงินต้องทำภายในเวลาราชการ หากเกินเวลา 16.30 น. จะต้องเลื่อนเป็นวันถัดไป	7, 10
4	ความล่าช้าในการพิจารณาและลงนามของหน่วยงานปลายทาง	หนังสือต้องผ่านหลายขั้นตอนภายในหน่วยงาน และผู้มีอำนาจลงนามอาจติดภารกิจ เจ้าหน้าที่สารบรรณเปิดอ่านแต่ไม่ส่งต่อหนังสือ ทำให้ล่าช้า นอกจากนี้ หากดึงหนังสือกลับเพื่อแก้ไข ต้องเริ่มกระบวนการใหม่	8
5	กระบวนการซ้ำซ้อนของการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษ	แม้จะลงนามใน e-Office แล้ว แต่ยังคงพิมพ์จดหมายราชการปะหน้าแนบเอกสารที่ต้องลงนามจริง เช่น เอกสารขออนุมัติค่าใช้จ่าย ทำให้ขั้นตอนล่าช้า	9
6	ภารกิจอื่นของผู้บริหารกระทบต่อการลงนาม	ผู้บริหารของสำนักบัณฑิตศึกษามีภารกิจสอนหรือเดินทางไปต่างประเทศ ไม่สามารถลงนามในระบบ e-Office ได้ตามข้อกำหนดของกองคลัง ทำให้ต้องรอลงนามเมื่อกลับมา	10

4.1.3 ทานเคยพบปัญหาในการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบัณฑิตศึกษาหรือไม่ อย่างไร

จากการประชุมระดมสมองในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาในการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบัณฑิตศึกษา พบว่าผู้เข้าร่วมประชุมหลายคนสะท้อนความคิดเห็นถึงข้อจำกัด ในการสืบค้นข้อมูล ทั้งจากระบบอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) ข้อจำกัดของระบบ e-Office ในการสืบค้นย้อนหลัง

ผู้เข้าร่วมหลายรายระบุว่า ระบบ e-Office สามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้เพียง 365 วัน หากเอกสารมีอายุเกินกว่านั้นจะไม่สามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ต้องประสานงานกับหน่วยงานกลาง ทำให้กระบวนการล่าช้าและขาดความสะดวก (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7, 8)

2) ความไม่ครบถ้วนของฐานข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้

มีข้อเสนอแนะจากผู้บริหารว่า ระบบฐานข้อมูลในปัจจุบันยังคงอยู่ในรูปแบบเอกสาร Word และ Excel ซึ่งไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลในเชิงสถิติหรือกราฟได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจและการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาให้เป็นระบบฐานข้อมูลออนไลน์ที่สามารถจัดการได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 10)

3) ข้อจำกัดจากการใช้งานระบบร่วมกับหน่วยงานอื่น

บางระบบที่ใช้ในการจัดการงาน เช่น ระบบทะเบียนนักศึกษาออนไลน์ เป็นระบบที่พัฒนาและดูแลรับผิดชอบโดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำให้การเพิ่มเติมหรือปรับแต่งระบบให้ตรงกับความต้องการของสำนักบัณฑิตศึกษาทำได้ยาก ต้องใช้เวลาและงบประมาณ รวมถึงไม่สามารถดึงข้อมูลจากระบบออกมาได้โดยตรง ส่งผลให้ต้องสร้างฐานข้อมูลแยกต่างหากในรูปแบบ Word หรือ Excel เพื่อรองรับการใช้ประโยชน์ให้ครอบคลุมภาระงานของสำนักบัณฑิตศึกษา

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3)

4) การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษที่ไม่มีระบบการค้นหา

เจ้าหน้าที่บางรายระบุว่า เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เช่น ใบสมัครหรือหลักฐานการสมัครย้อนหลังที่ผ่านมาหลายปีแล้ว ยังต้องพิมพ์จากระบบและจัดเก็บในรูปแบบปีกระดาษ โดยไม่มีระบบจัดฐานข้อมูลหรือแฟ้มสำหรับค้นหา ทำให้การค้นหาย้อนหลังหลาย ๆ ปีเป็นไปด้วยความยากลำบาก

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1)

5) ปัญหาการลืมหาคำถามเอกสารที่เปิดอ่านแล้ว

แม้จะมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเอกสาร แต่ในกรณีที่เจ้าหน้าที่เปิดอ่านเอกสารแล้วแต่ยังไม่ได้ดำเนินการ หากล่วงเลยเวลาหลายวันอาจหลงลืม และไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเรื่องดังกล่าวได้ดำเนินการแล้วหรือไม่ ทำให้เกิดความสับสนและเสี่ยงต่อการตกหล่นของงาน (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 2)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.3 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.3 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 3

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุม ระดมสมอง ที่กล่าวถึง
1	ข้อจำกัดของระบบ e-Office	ระบบ e-Office ไม่สามารถสืบค้นเอกสารย้อนหลังเกิน 365 วันได้ ทำให้เมื่อเวลาผ่านไป การค้นหาเอกสารเก่าทำได้ยากหรือไม่สามารถทำได้เลย จึงต้องพิมพ์เอกสารออกมาเก็บเพิ่มเติมในรูปแบบแฟ้มกระดาษ	7, 8
2	ระบบฐานข้อมูล ไม่สนับสนุนการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ	แม้จะมีฐานข้อมูลเก็บข้อมูลไว้ เช่น Excel หรือ Word แต่ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลในรูปแบบสถิติหรือกราฟได้ทันที ส่งผลต่อความต่อเนื่องของงานและความน่าเชื่อถือในการใช้งานข้อมูลในระดับบริหาร	10
3	ข้อจำกัดของระบบทะเบียนนักศึกษาส่วนร่วม	การใช้ระบบร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ทำให้ไม่สามารถปรับเมนูหรือเรียกใช้ข้อมูลตามความต้องการของสำนักบัณฑิตศึกษาได้โดยตรง ต้องประสานงานข้ามหน่วยงานซึ่งใช้เวลานาน และมีค่าใช้จ่าย	3
4	การจัดเก็บเอกสารต้นฉบับไม่เป็นระบบ	เอกสารที่พิมพ์ออกมาจากระบบ เช่น ใบสมัคร หรือหลักฐานการสมัครรุ่นเก่าย้อนหลังหลาย ๆ ปี มักจัดเก็บในลักษณะเป็นปึก ๆ โดยไม่มีระบบการจัดหมวดหมู่หรือฐานข้อมูลประกอบ ทำให้ค้นหาเอกสารย้อนหลังได้ยากและใช้เวลานาน	1
5	การลืมหาคำถามในระบบ e-Office	เมื่อเปิดอ่านหนังสือในระบบ e-Office แล้ว แต่ยังไม่ได้นำดำเนินการ หากเวลาผ่านไปจะไม่สามารถติดตามได้ว่าดำเนินการหรือยัง ทำให้หาเอกสารนั้นไม่เจอในระบบ	2

4.1.4 ทานเคยประสบปัญหาเอกสารสูญหาย หรือหาต้นฉบับไม่พบหรือไม่

จากการประชุมระดมสมองในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาเอกสารสูญหาย หรือไม่สามารติดตามต้นฉบับเอกสารได้ ผู้เข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานระดับบัณฑิตศึกษาได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสะท้อนปัญหาในลักษณะต่าง ๆ โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) การแนบเอกสารไม่ครบถ้วนในระบบ e-Office

พบว่ามีการใช้งานระบบ e-Office เพียงเพื่อออกหนังสือราชการปะหน้า แต่ไม่มีการแนบเอกสารหลักฐานประกอบในระบบ ทำให้เมื่อมีการตรวจสอบย้อนหลัง ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ครบถ้วน และไม่ทราบแน่ชัดว่าได้ส่งเอกสารแนบไปพร้อมกับหนังสือหรือไม่

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 2)

2) การจัดเก็บเอกสารกระดาษไม่มีระบบติดตามและขาดหลักฐานการรับ - ส่ง

ผู้ปฏิบัติงานหลาย ๆ คน ยังคงจัดเก็บเอกสารสำคัญในรูปแบบกระดาษ โดยแม้จะมีระบบลงรับ - ส่งจากสารบรรณ แต่ภายในหน่วยงานการส่งต่อระหว่างเจ้าหน้าที่กลับไม่มีหลักฐานการลงนามรับเอกสาร เช่น เอกสารคำร้องของนักศึกษา หรือใบสำคัญรับเงิน บางกรณีอาจเกิดการวางลืม วางผิดที่ หรือไม่สามารระบุได้ว่าเอกสารอยู่กับผู้ใด ส่งผลให้เกิดปัญหาเอกสารสูญหาย หรือติดตามต้นฉบับไม่ได้เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้งานย้อนหลัง

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3, 5, 8, 9)

3) ไม่มีการสแกนสำเนาสำรอง หรือจัดเก็บไฟล์ดิจิทัล

บางประเภทของเอกสาร เช่น เอกสารจัดสรรงบประมาณ หรือหนังสืออนุมัติงบประมาณโครงการ หรือการได้รับอนุมัติเงินอื่น ๆ ยังไม่มีการสแกนเก็บเป็นไฟล์สำรองไว้ ส่งผลให้หากต้นฉบับสูญหาย จะไม่สามารถใช้สำเนาแทนได้ และไม่สามารถติดตามย้อนหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 9)

4) การจัดเก็บแบบรวมปึกและไม่แยกหมวดหมู่

ในบางกรณี เช่น เอกสารใบสมัครหรือหลักฐานประกอบการสมัครของนักศึกษา จะมีการสแกนและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ แต่เอกสารอื่น ๆ ที่จัดเก็บเป็น “ปึก” โดยไม่มีระบบฐานข้อมูลประกอบ อาจทำให้การสืบค้นย้อนหลังใช้เวลานาน และเสี่ยงต่อการสูญหายหากจัดเก็บผิดที่ หรือไม่สามารระบุรายการเอกสารได้อย่างชัดเจน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.4 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.4 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 4

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	การแนบเอกสารไม่ครบถ้วนในระบบ e-Office	มีการใช้ระบบ e-Office เฉพาะออกหนังสือราชการปะหน้า แต่ไม่ได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบ ทำให้เมื่อตรวจสอบย้อนหลังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ครบถ้วน	2
2	การจัดเก็บเอกสารกระดาษไม่มีระบบติดตามและขาดหลักฐานการรับ - ส่ง	การส่งต่อเอกสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไม่มีระบบลงนามรับเอกสารหรือหลักฐานการส่งมอบ อาจทำให้เอกสารวางลืมหรือหาย และไม่สามารถระบุผู้รับผิดชอบได้ชัดเจน	3, 5, 8, 9
3	ไม่มีการสแกนสำเนาสำรอง หรือจัดเก็บไฟล์ดิจิทัล	เอกสารสำคัญ เช่น หนังสืออนุมัติงบประมาณ ไม่มีการจัดเก็บไฟล์ดิจิทัลไว้ หากต้นฉบับสูญหาย จะไม่สามารถใช้งานสำเนาแทนได้	9
4	การจัดเก็บแบบรวมปีก และไม่แยกหมวดหมู่	เอกสารบางประเภทจัดเก็บเป็นปีก ไม่มีระบบแยกหมวดหมู่หรือฐานข้อมูลประกอบ ทำให้ค้นหาย้อนหลังได้ยาก และเสี่ยงต่อการสูญหาย	1

4.1.5 ระบบการติดตามเอกสารในปัจจุบันสามารถตรวจสอบสถานะได้อย่างชัดเจนหรือไม่

จากการประชุมระดมสมอง พบว่า แม้สำนักบัณฑิตศึกษาจะมีการนำระบบ e-Office และ ERP มาใช้งานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด แต่ในภาพรวมยังพบปัญหาด้านการติดตามเอกสาร ดังนี้

1) ระบบดิจิทัลสามารถติดตามได้บางส่วน แต่ไม่ครอบคลุมเอกสารทั้งหมด

แม้ระบบ e-Office จะช่วยให้สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารภายนอก เช่น หนังสือราชการ หรือหนังสือส่งออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สำหรับเอกสารที่รับเข้ามาภายใน โดยเฉพาะเอกสารกระดาษที่ส่งต่อภายในหน่วยงาน ยังไม่มีระบบรองรับ ทำให้ไม่สามารถติดตามสถานะได้แบบต่อเนื่องและทันเวลา หรือยืนยันได้ชัดเจนว่าเอกสารถึงมือเจ้าของงานแล้วหรือไม่ (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2, 4, 5, 6)

2) การส่งต่อเอกสารกระดาษยังไม่มีระบบเซ็นรับหรือลงนามควบคุม

เอกสารที่ไหลเวียนภายในสำนักบัณฑิตศึกษา ส่วนมากยังใช้การส่งต่อด้วยตนเอง ไม่มีการบันทึกหรือเซ็นชื่อรับเอกสาร ส่งผลให้หากเกิดการตกหล่นหรือสูญหาย ไม่สามารถติดตาม หรือระบุความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 4, 5)

3) ระบบ ERP ทำหน้าที่ควบคุม

ระบบ ERP เป็นระบบที่สนับสนุนการควบคุมงบประมาณ โดยแสดงรายละเอียดของค่าใช้จ่าย เช่น จำนวนเงินที่ใช้ งบประมาณคงเหลือ หมวดค่าใช้จ่าย และสถานะการอนุมัติ ผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบสถานะการอนุมัติหรือการจ่ายเงินในระบบได้ แต่เอกสารประกอบการขออนุมัติยังคงต้องจัดทำในรูปแบบกระดาษและส่งต่อด้วยวิธีปกติ ระบบ ERP จึงไม่สามารถติดตามเอกสารแนบหรือสรุปสถานะทั้งหมดของกระบวนการได้

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7, 8, 9)

4) ขาดระบบกลางที่บูรณาการเอกสารกระดาษและดิจิทัลเข้าด้วยกัน

การติดตามสถานะเอกสารยังต้องอาศัยการตรวจสอบแยกส่วนจากหลายระบบ เช่น e-Office, ERP และเอกสารกระดาษ ไม่มีระบบกลางที่รวมข้อมูลเหล่านี้ไว้ในจุดเดียว ส่งผลให้การติดตามงานต้องสอบถามเป็นรายกรณี ไม่สามารถติดตามหรือควบคุมกระบวนการได้แบบครบวงจร

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 6, 10)

5) ยังไม่มีระบบรายงานภาพรวมสถานะเอกสารให้ผู้บริหาร

ระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถสร้างภาพรวมของสถานะเอกสารทุกประเภท ทั้งที่อยู่ในระบบและนอกระบบ เพื่อใช้ในการวางแผนหรือติดตามงานในระดับนโยบาย ผู้บริหารจึงไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และต้องพึงการรายงานจากเจ้าหน้าที่แบบปากเปล่า หรือเอกสารที่รวบรวมภายหลัง

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.5 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.5 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 5

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	ระบบดิจิทัลสามารถติดตามได้บางส่วน แต่ไม่ครอบคลุมเอกสารทั้งหมด	ระบบ e-Office สามารถติดตามสถานะเอกสารภายนอก เช่น หนังสือราชการหรือหนังสือส่งออกได้ดี แต่เอกสารที่รับเข้ามาภายใน โดยเฉพาะเอกสารกระดาษที่ส่งต่อภายในหน่วยงาน ยังไม่มีระบบรองรับ จึงไม่สามารถตรวจสอบสถานะการตอบสนองได้แบบต่อเนื่อง และทันเวลาได้อย่างชัดเจน	1, 2, 4, 5, 6
2	การส่งต่อเอกสารกระดาษ ยังไม่มีระบบเซ็นรับหรือลงนามควบคุม	เอกสารส่วนใหญ่ภายในหน่วยงานยังส่งต่อกันด้วยตนเอง ไม่มีระบบ หรือหลักฐานการเซ็นรับเอกสาร ทำให้หากเอกสารสูญหายหรือตกหล่น จะไม่สามารถติดตามหรือระบุความรับผิดชอบได้	1, 4, 5
3	ระบบ ERP ทำหน้าที่ควบคุมเฉพาะด้านงบประมาณ	ระบบ ERP แสดงข้อมูลด้านงบประมาณ เช่น ยอดใช้จ่าย งบคงเหลือ และสถานะการอนุมัติ แต่เอกสารแนบที่ต้องใช้ในกระบวนการยังเป็นกระดาษ ทำให้ไม่สามารถติดตามสถานะได้ครบวงจร	7, 8, 9
4	ขาดระบบกลางที่บูรณาการเอกสาร กระดาษและดิจิทัลเข้าด้วยกัน	มีระบบ e-Office แต่เอกสารแนบบางส่วนยังเป็นกระดาษ ไม่มีระบบศูนย์กลางในการรวมข้อมูลเอกสารทั้งหมด ทำให้การติดตามต้องสอบถามรายการนี้	6, 10
5	ยังไม่มีระบบรายงานภาพรวมสถานะเอกสารให้ผู้บริหาร	ระบบที่ใช้อยู่ไม่สามารถสรุปสถานะเอกสารทุกประเภท เพื่อให้ผู้บริหารใช้วางแผนงานหรือบริหารจัดการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการรายงานจากเจ้าหน้าที่แบบไม่เป็นระบบ	10

4.1.6 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารด้วยระบบเอกสารแบบเดิม (เช่น เอกสารกระดาษ)

จากการประชุมระดมสมองเกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารในรูปแบบเดิมหรือเอกสารกระดาษ ผู้เข้าร่วมจากแต่ละฝ่ายในสำนักบัณฑิตศึกษาได้แสดงความคิดเห็นตามบริบทของการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) เอกสารกระดาษก่อให้เกิดภาระด้านการจัดเก็บและพื้นที่

หลายความคิดเห็นสะท้อนว่า เอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษมีปริมาณมาก โดยเฉพาะเอกสารที่ต้องจัดเก็บเป็นรายภาคการศึกษาหรือรายเดือน รายปี หรือรายไตรมาส รายปีงบประมาณ เช่น รายงานผลสอบ หลักฐานการศึกษา เอกสารการจัดโครงการ หรือแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ วาระประชุม รายงานการประชุม เอกสารประกอบวาระการประชุม ซึ่งใช้พื้นที่จำนวนมากและยากต่อการบริหารจัดการแฟ้มเอกสาร

(ความเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 4, 6, 9, 10)

2) การทำงานซ้ำซ้อนระหว่างระบบกระดาษและดิจิทัล

แม้จะมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Office เข้ามาช่วยจัดการเอกสารบางส่วน แต่หลายกระบวนการยังต้องใช้เอกสารกระดาษควบคู่ เช่น ต้องสแกนเอกสารกระดาษเพื่อส่งในระบบ หรือพิมพ์เอกสารจากระบบกลับมาเก็บเป็นแฟ้ม ทำให้เกิดภาระงานซ้ำซ้อน

(ความเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3, 5, 8, 10)

3) ข้อจำกัดของเอกสารกระดาษในด้านความคงทนและการสืบค้น

เอกสารที่จัดเก็บไว้นานมีปัญหาเรื่องหมึกเลอะเลือน ขาดระบบการจัดหมวดหมู่ หรือฐานข้อมูล ทำให้ค้นหายากหรือสูญหายได้ง่าย

(ความเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2, 4, 9)

4) ข้อจำกัดทางกฎหมายและกระบวนการราชการที่ยังต้องใช้กระดาษ

งานเอกสารบางประเภท เช่น การเบิกจ่าย การจัดซื้อจัดจ้าง หรือหนังสือแต่งตั้ง ยังคงต้องใช้เอกสารกระดาษและลายเซ็นจริง ทำให้ไม่สามารถเลี่ยงการใช้เอกสารกระดาษได้ทั้งหมด

(ความเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 6, 7, 8)

5) ความจำเป็นในการบูรณาการระบบการจัดการเอกสาร

มีข้อเสนอว่า แม้การใช้เอกสารกระดาษจะยังจำเป็นในบางขั้นตอน แต่ควรพัฒนาระบบจัดการเอกสารให้สามารถบูรณาการทั้งรูปแบบกระดาษและดิจิทัลเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดภาระ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความคล่องตัวในการสืบค้นเอกสาร

(ความเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.6 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.6 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 6

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุม ระดมสมอง ที่กล่าวถึง
1	เอกสารกระดาษก่อให้เกิดภาระด้านการจัดเก็บและพื้นที่	เอกสารกระดาษ เช่น รายงานผลสอบ หลักฐานการศึกษา เอกสารการจัดโครงการ หรือแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ วาระประชุม รายงานการประชุม เอกสารประกอบวาระการประชุม ซึ่งใช้พื้นที่จำนวนมากและจัดการยาก	1, 4, 6, 9, 10
2	การทำงานซ้ำซ้อนระหว่างระบบกระดาษและดิจิทัล	แม้มีระบบ e-Office แต่ยังต้องสแกนเอกสารแนบการพิมพ์จากระบบมาเก็บเข้าแฟ้ม ทำให้เกิดภาระงานทั้งในระบบดิจิทัลและกระดาษ	3, 5, 8, 10
3	ข้อจำกัดของเอกสารกระดาษในด้านความคงทนและการสืบค้น	หมึกเลอะเลือน ขาดระบบจัดหมวดหมู่ ค้นหาเอกสารยาก และอาจสูญหายหากเก็บไม่เป็นระบบ	1, 2, 4, 9
4	ข้อจำกัดทางกฎหมายและกระบวนการราชการที่ยังต้องใช้กระดาษ	เอกสารราชการบางประเภท เช่น เอกสารเบิกจ่ายหรือการจัดซื้อจัดจ้าง ยังต้องใช้ลายเซ็นจริงและส่งเอกสารจริง	6, 7, 8
5	ความจำเป็นในการบูรณาการระบบการจัดการเอกสาร	ควรมีระบบจัดการที่รวมการใช้งานทั้งแบบกระดาษและดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระงานและความซ้ำซ้อน	10

4.1.7 การสื่อสารหรือการเวียนเอกสารภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพียงใด

จากการประชุมระดมสมอง ผู้เข้าร่วมจากฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักบัณฑิตศึกษาได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารและการเวียนเอกสารภายในหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1) ระบบ e-Office มีประสิทธิภาพในระดับหนึ่งในการเวียนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีบทบาทสำคัญในการเวียนหนังสือภายในหน่วยงาน โดยสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารได้อย่างชัดเจน ทั้งการรับเข้า การเปิดอ่าน และการส่งต่อเอกสารไปยังปลายทาง ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกและความโปร่งใสในการบริหารจัดการเอกสาร อย่างไรก็ตาม ระบบดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในการรองรับเอกสารที่จัดส่งภายในรูปแบบกระดาษ ซึ่งไม่สามารถแสดงสถานการณ์ตอบสนองได้แบบต่อเนื่องและทันเวลา ส่งผลให้ต้องพึ่งพาการติดตามด้วยตนเองหรือสื่อสารเสริมในบางกรณี (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2, 3, 6, 8, 9, 10)

2) การเขียนเอกสารกระดาษยังมีข้อจำกัดด้านความชัดเจนในการติดตาม

แม้การเขียนเอกสารในรูปแบบกระดาษยังคงมีความจำเป็นในหลายกรณี เช่น เอกสารการเงิน การสอบวิทยานิพนธ์ หรือการจัดซื้อจัดจ้าง แต่การจัดส่งเอกสารในลักษณะนี้ มักไม่มีระบบควบคุม เช่น การเซ็นชื่อรับ หรือบันทึกเวลา ทำให้ไม่สามารถระบุได้แน่ชัดว่าเอกสาร อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใด โดยเฉพาะในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในที่ทำงานหรือมีการวางลิ้มเอกสาร ไว้ชั่วคราวอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 2, 4, 5, 7, 8)

3) ช่องทางการสื่อสารเสริมยังคงมีบทบาทสำคัญในการติดตามเอกสาร

เนื่องจากข้อจำกัดของระบบติดตามเอกสารในรูปแบบกระดาษ ผู้ปฏิบัติงาน จึงยังคงต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารเสริม เช่น กลุ่มไลน์ โทรศัพท์ หรือการแจ้งเตือนแบบวาจา เพื่อยืนยันการส่งต่อเอกสาร โดยเฉพาะเมื่อเป็นเอกสารสำคัญหรือเร่งด่วน วิธีการดังกล่าว ช่วยลดความเสี่ยงจากการหลงลืม การไม่เปิดอ่าน การไม่ส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง และเพิ่มความมั่นใจ ว่าเอกสารจะถึงผู้รับผิดชอบโดยตรง

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 3, 5, 6, 7, 9, 10)

4) โดยภาพรวมการสื่อสารและการเขียนเอกสารถือว่ามีความราบรื่น

แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ แต่หลายความคิดเห็นตรงกันว่า การเขียนเอกสาร ภายในสำนักบัณฑิตศึกษาโดยรวมถือว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อบุคลากร มีความเข้าใจในระบบ มีการประสานงานอย่างใกล้ชิด และพร้อมที่จะปรับตัวกับสถานการณ์ เช่น การใช้ สื่อเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามงาน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 4, 10)

5) ข้อเสนอเพื่อพัฒนาระบบให้มีความครอบคลุมยิ่งขึ้น

แม้ระบบการเขียนเอกสารในปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าและเอื้อต่อการดำเนินงาน แต่ยังคงมีความจำเป็นในการพัฒนาระบบที่สามารถติดตามเอกสารทั้งในรูปแบบดิจิทัลและกระดาษ ได้แบบครบวงจร โดยเฉพาะการเสริมระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เช่น ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยัง เจ้าของเรื่องโดยอัตโนมัติ การบันทึกหลักฐานการรับ - ส่ง เอกสารภายในหน่วยงาน และการพัฒนาระบบรวมศูนย์เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและทันเวลา เช่น มีกราฟ ชาร์ต หรือรายงานสรุปให้ดูว่าเดือนนี้เอกสารเข้ากี่เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้วก็เปอร์เซ็นต์

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.7 และรายละเอียด การแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.7 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 7

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	ระบบ e-Office มีประสิทธิภาพในระดับหนึ่งในการเวียนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วยให้สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารได้อย่างชัดเจน ทั้งในด้านการรับเข้า การเปิดอ่าน และการส่งต่อเอกสาร อย่างไรก็ตาม ระบบยังไม่รองรับเอกสารภายในรูปแบบกระดาษ ซึ่งไม่สามารถติดตามสถานะการตอบสนองได้แบบต่อเนื่องและทันเวลาได้	1, 2, 3, 6, 8, 9, 10
2	การเวียนเอกสารกระดาษยังมีข้อจำกัดด้านความชัดเจนในการติดตาม	การส่งต่อเอกสารกระดาษยังไม่มีระบบควบคุม เช่น การเซ็นชื่อรับเอกสาร หรือการบันทึกเวลา ส่งผลให้ไม่สามารถระบุได้ว่าเอกสารอยู่ในความรับผิดชอบของใคร หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่โต๊ะหรือวางลืมเอกสารไว้ อาจเกิดความล่าช้าในการดำเนินการ	2, 4, 5, 7, 8
3	ช่องทางการสื่อสารเสริมยังคงมีบทบาทสำคัญในการติดตามเอกสาร	เนื่องจากข้อจำกัดของระบบติดตามเอกสารกระดาษ ผู้ปฏิบัติงานจึงใช้ช่องทางเสริม เช่น ไลน์ โทรศัพท์ หรือการแจ้งเตือนแบบวาจา เพื่อยืนยันว่าเอกสารถึงผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะเมื่อเป็นเอกสารสำคัญหรือเร่งด่วน	1, 3, 5, 6, 7, 9, 10
4	โดยภาพรวมการสื่อสารและการเวียนเอกสารถือว่ามีความราบรื่น	แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ แต่โดยรวมการเวียนเอกสารถือว่ามีประสิทธิภาพ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เข้าใจระบบ ประสานงานใกล้ชิด และปรับตัวกับสถานการณ์ได้ดี เช่น ใช้สื่อเสริมในการติดตามงาน	4, 10
5	ข้อเสนอเพื่อพัฒนาระบบให้มีความครอบคลุมยิ่งขึ้น	ควรพัฒนาระบบที่สามารถติดตามเอกสารได้ทั้งในรูปแบบดิจิทัลและกระดาษ เช่น การเพิ่มระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ การบันทึกหลักฐานการรับ - ส่ง และการพัฒนาระบบรวมศูนย์ที่ให้ผู้บริหารเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก เช่น รายงานสรุปหรือกราฟภาพรวม	10

4.1.8 ปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศในงานเอกสารมีอะไรบ้าง

จากการประชุมระดมสมอง ผู้เข้าร่วมจากฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักบัณฑิตศึกษาได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศในงานเอกสาร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1) ระบบเทคโนโลยีที่ใช้งานร่วมกันยังไม่ตอบโจทย์ระดับบัณฑิตศึกษา

ระบบทะเบียนนักศึกษาที่ใช้ร่วมกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกแบบมาเพื่อรองรับงานระดับปริญญาตรีเป็นหลัก เมนูและฟังก์ชันบางอย่างจึงไม่ครอบคลุม กับลักษณะงานระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การดำเนินงานเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ การสำเร็จการศึกษา หรือการประมวลผลข้อมูล เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องเก็บข้อมูลในรูปแบบ Excel เพิ่มเติม ซึ่งก่อให้เกิดภาระงาน และเพิ่มความเสี่ยงในการจัดเก็บและประมวลผล

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1)

2) ระบบ e-Office มีข้อจำกัดทั้งด้านการแนบเอกสารและการค้นหาข้อมูลย้อนหลัง

ระบบ e-Office ยังมีปัญหาในเรื่องของการแนบเอกสารประกอบไม่ครบถ้วน เช่น การส่งบันทึกข้อความโดยไม่มีไฟล์แนบ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างสมบูรณ์ อีกทั้งระบบยังจำกัดการค้นหาข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 365 วัน จึงไม่ตอบโจทย์การบริหารเอกสาร ในระยะยาว

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 2)

3) ขาดระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารสำคัญ

หลายขั้นตอนการทำงานยังจำเป็นต้องพิมพ์เอกสารออกมาลงนามจริง เช่น เอกสารประเมินผลการปฏิบัติราชการ เอกสารการเงินและพัสดุ แล้วจึงนำมาแนบบ กับบันทึกข้อความที่ลงนามในระบบ e-Office ต้องพิมพ์ออกมาอีกครั้ง ทำให้เกิดภาระซ้ำซ้อน ลำช้า และมีโอกาสเกิดการตกหล่นของเอกสารกระดาษ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 6, 7, 8)

4) ระบบ ERP ทำหน้าที่ควบคุมงบประมาณภายหลังการอนุมัติบนเอกสารกระดาษ ไม่สามารถลดขั้นตอนงานเอกสารได้

แม้ระบบ ERP จะมีประสิทธิภาพในการควบคุมงบประมาณและตรวจสอบสถานะ ค่าใช้จ่าย แต่กระบวนการอนุมัติก่อนบันทึกลงระบบ ยังต้องใช้ลายมือชื่อจริง ทำให้ต้องใช้ทั้งเอกสาร กระดาษ และบันทึกลงระบบ ERP ควบคู่กัน จึงไม่สามารถลดการใช้เอกสารกระดาษได้อย่างแท้จริง

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7, 8)

5) การใช้หลายระบบที่ไม่เชื่อมโยงกันส่งผลกระทบต่อภาพรวมการบริหารจัดการ

ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้หลายระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับเอกสารกระดาษ ทำให้เกิดภาระในการทำงานซ้ำซ้อน ลำช้า และไม่สามารถดึงข้อมูลภาพรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์ หรือรายงานเชิงบริหารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มปัญหาสำคัญที่พบได้ในตารางที่ 4.8 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.8 สรุปประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 8

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ผู้เข้าร่วมประชุม ระดมสมอง ที่กล่าวถึง
1	ระบบเทคโนโลยีที่ใช้งานร่วมกันยังไม่ตอบโจทย์ระดับบัณฑิตศึกษา	ระบบทะเบียนนักศึกษาที่ยืมใช้จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนออกแบบมาสำหรับระดับปริญญาตรี จึงไม่สอดคล้องกับลักษณะงานระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การดำเนินงานวิทยานิพนธ์ หรือการสำเร็จการศึกษา ทำให้ต้องเก็บข้อมูลแยกในรูปแบบ Excel เพิ่มภาระงานและความเสี่ยงในการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนและผิดพลาด	1
2	ระบบ e-Office มีข้อจำกัดด้านการแนบเอกสารและค้นหาข้อมูลย้อนหลัง	ระบบ e-Office มีข้อจำกัดเรื่องการแนบเอกสารประกอบ ซึ่งมักแนบไม่ครบถ้วน เช่น แนบเฉพาะบันทึกข้อความโดยไม่มีเอกสารแนบ และไม่สามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้เกิน 365 วัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บเอกสารในระยะยาว	2
3	ขาดระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารสำคัญ	ขั้นตอนการลงนามเอกสารสำคัญ เช่น แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ เอกสารการเงินและพัสดุ ยังคงต้องพิมพ์และลงนามจริง แล้วจึงพิมพ์บันทึกข้อความปะหน้าจากระบบ e-Office มาแนบเอกสารฉบับจริงเพื่อจัดส่ง ทำให้เกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อนในการทำงาน	6, 7, 8
4	ระบบ ERP ทำหน้าที่ควบคุมงบประมาณภายหลังการอนุมัติบนเอกสารกระดาษไม่สามารถลดขั้นตอนงานเอกสารได้	ระบบ ERP สามารถควบคุมงบประมาณได้ดี จึงยังต้องจัดเตรียมเอกสารกระดาษและลงนามจริงก่อนจึงจะบันทึกข้อมูลลงในระบบ ส่งผลให้ไม่สามารถลดการใช้เอกสารกระดาษได้จริง	7, 8
5	การใช้หลายระบบที่ไม่เชื่อมโยงกัน	การบริหารจัดการเอกสารต้องใช้หลายระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับเอกสารกระดาษ ทำให้เกิดความล่าช้า ซ้ำซ้อน และไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบริหารได้ทันเวลา	10

4.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

จากการประชุมระดมสมองของบุคลากรในสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อตรวจสอบปัญหาในการจัดการเอกสารของหน่วยงาน ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์จากคำถามทั้ง 8 ข้อ ในหัวข้อ 4.1 มาจัดกลุ่มสาเหตุของปัญหาในรูปแบบผังก้างปลา ซึ่งช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นรากของปัญหาได้อย่างเป็นระบบและมีโครงสร้างชัดเจน

จากการวิเคราะห์ สาเหตุของปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา สามารถจำแนกออกเป็น 6 กลุ่มหลัก ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงสรุปสาเหตุของปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา

ลำดับ	สาเหตุหลัก	หัวข้อปัญหา	รายละเอียดปัญหา	หัวข้อ ในบทที่ 4
1	การจัดเก็บเอกสาร ไม่มีระบบ	การเก็บเอกสาร ไม่เป็นระบบ	1. เอกสารบางส่วนจัดเก็บแบบปะปนกัน ○ ไม่มีการแยกประเภท	4.1.1, 4.1.4
			2. ไม่มีระบบฐานข้อมูลสนับสนุน เช่น การเก็บเอกสารเป็นปึก หรือการเก็บเอกสารเป็นแฟ้มแต่ไม่มีดัชนี ภายในแฟ้ม	
			3. ส่งผลให้การค้นหาเอกสารล่าช้าและ ยุ่งยาก	
			1. ไม่มีการลงนามรับเอกสาร 2. ไม่มีระบบติดตามเอกสารที่ชัดเจน ภายหลังที่เจ้าของเรื่องรับเอกสาร ไปแล้ว	4.1.4, 4.1.5
	เอกสารกระดาษ ชำรุด	เอกสารกระดาษ ชำรุด	3. หากเอกสารถูกดกหล่นจะไม่สามารถ ติดตามได้ว่าอยู่กับใคร	
			1. เอกสารที่จัดเก็บนาน มีปัญหาด้านความคงทน	4.1.6
			2. แฟ้มชำรุด หรือกระดาษเสื่อมสภาพ 3. ส่งผลให้ค้นหาหรือใช้งานย้อนหลัง ได้ยาก	

ตารางที่ 4.9 แสดงสรุปสาเหตุของปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา (ต่อ)

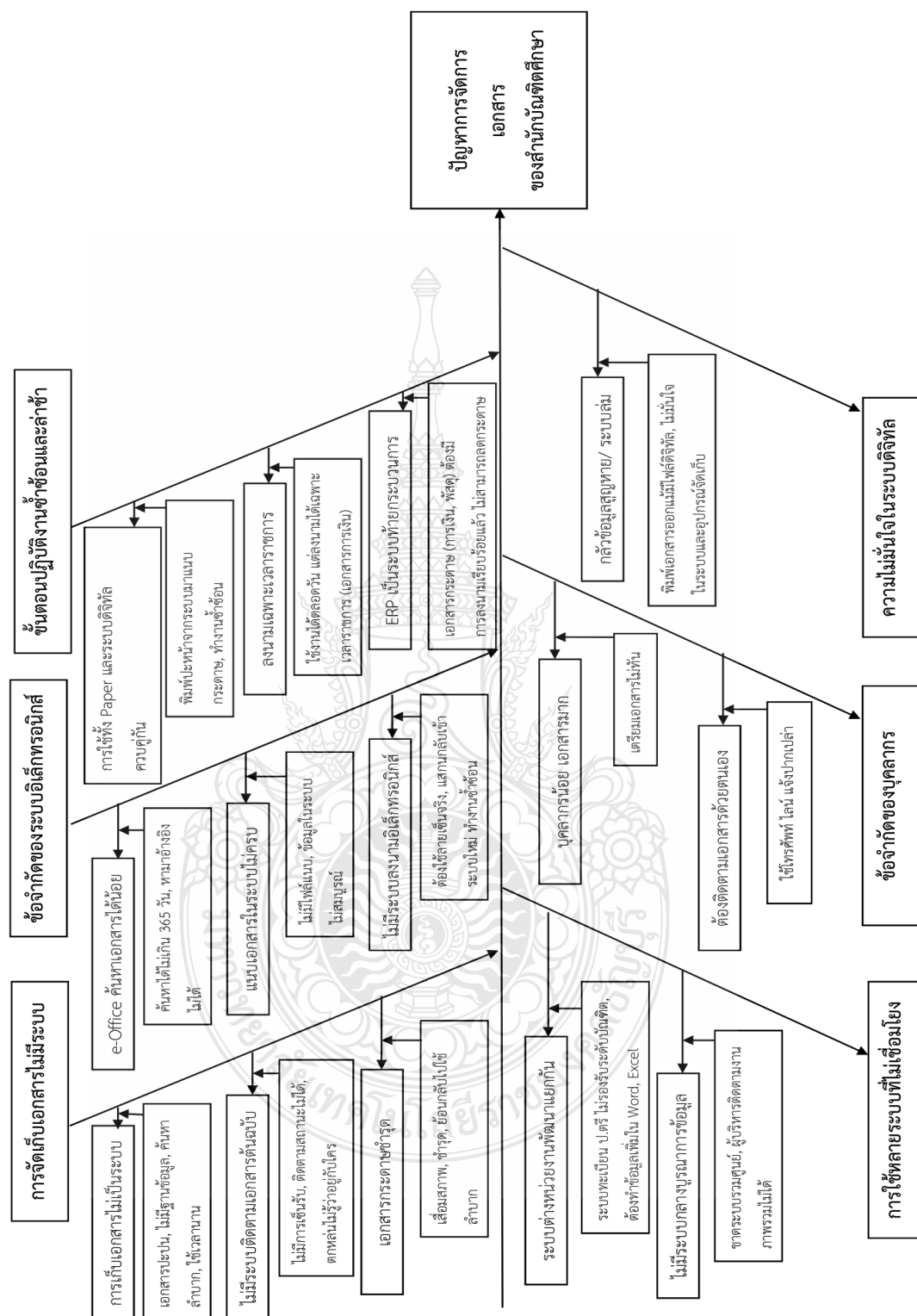
ลำดับ	สาเหตุหลัก	หัวข้อปัญหา	รายละเอียดปัญหา	หัวข้อ ในบทที่ 4
2	ข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์	e-Office ค้นหาเอกสารย้อนหลังได้น้อย	1. ระบบ e-Office ไม่สามารถสืบค้นเอกสารย้อนหลังเกิน 365 วัน 2. ไม่สามารถนำเอกสารในระบบย้อนหลังเกิน 365 วันกลับมาใช้อ้างอิงได้	4.1.3, 4.1.5
		แนบเอกสารในระบบไม่ครบ	1. มีการส่งเฉพาะบันทึกข้อความโดยไม่แนบเอกสารประกอบ 2. ทำให้การติดตามย้อนหลังไม่สมบูรณ์และเกิดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน	4.1.4, 4.1.8
		ไม่มีระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์	1. การลงนามในเอกสารสำคัญยังต้องใช้ลายเซ็นจริง 2. ต้องพิมพ์เอกสารออกมาและสแกนกลับเข้าใหม่	4.1.8
3	ขั้นตอนปฏิบัติงานซ้ำซ้อนและล่าช้า	การใช้ทั้ง Paper และระบบดิจิทัลควบคู่กัน	1. เอกสารหลายรายการยังต้องพิมพ์หนังสือราชการปะหน้ามาแนบกระดาษ 2. ทำให้ทำงานซ้ำซ้อนและเสียเวลา	4.1.2, 4.1.6
		ลงนามเฉพาะในเวลาราชการ	1. แม้ระบบสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 2. ข้อจำกัดของกองคลังระบุให้ลงนามได้เฉพาะในเวลาราชการ	4.1.2
		ERP เป็นระบบท้ายกระบวนการ	1. ERP ต้องใช้เอกสารกระดาษที่ลงนามแล้ว ก่อนบันทึกข้อมูลลงในระบบ 2. ไม่สามารถลดการใช้เอกสารกระดาษได้จริง	4.1.8
4	การใช้หลายระบบที่ไม่เชื่อมโยงกัน	ระบบทะเบียนนักศึกษาในระดับปริญญาตรีไม่สอดคล้องกับระดับบัณฑิตศึกษา	1. ระบบทะเบียนนักศึกษาในระดับปริญญาตรีไม่สอดคล้องกับระดับบัณฑิตศึกษา 2. เจ้าหน้าที่ต้องใช้ Excel หรือ Word เก็บข้อมูลเพิ่มในส่วนที่ต้องการนำมาใช้ประโยชน์เพิ่มเติม	4.1.3, 4.1.8
		ไม่มีระบบกลางบูรณาการข้อมูล	1. ไม่มีระบบรวมศูนย์สถานะเอกสารทั้งกระดาษและดิจิทัล 2. ผู้บริหารไม่สามารถติดตามภาพรวมได้ทันที	4.1.5, 4.1.7

ตารางที่ 4.9 แสดงสรุปสาเหตุของปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	สาเหตุหลัก	หัวข้อปัญหา	รายละเอียดปัญหา	หัวข้อ ในบทที่ 4
5	ข้อจำกัดของ บุคลากร	บุคลากรน้อย เอกสารมาก	1. บุคลากรไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถ จัดเตรียมเอกสารได้ทัน 2. โดยเฉพาะการจัดทำวาระประชุมหรือ เอกสารประกอบวิทยานิพนธ์	4.1.2
		ต้องติดตามเอกสาร ด้วยตนเอง	1. ใช้การติดตามแบบไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ กลุ่มไลน์ หรือแจ้งปากเปล่า	4.1.7
6	ความไม่มั่นใจใน ระบบดิจิทัล	กลัวข้อมูลสูญหาย / ระบบล่ม	1. เจ้าหน้าที่ยังพิมพ์เอกสาร แม้มีไฟล์ดิจิทัล 2. ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบ หรืออุปกรณ์จัดเก็บ	4.1.1, 4.1.6

ซึ่งผู้วิจัย ได้นำเสนอเป็นผังก้างปลา (Fishbone Diagram) แสดงสาเหตุของปัญหา
ในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ดังภาพที่ 4.1





ภาพที่ 4.1 ผังก้างปลาแสดงสาเหตุของปัญหาในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลการประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 1 ที่ได้จากบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ โดยใช้เครื่องมือผังก้างปลา ซึ่งสามารถจำแนกสาเหตุของปัญหาออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) การจัดเก็บเอกสารไม่มีระบบ
- 2) ข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ขั้นตอนปฏิบัติงานซ้ำซ้อนและล่าช้า
- 4) การใช้หลายระบบที่ไม่เชื่อมโยงกัน
- 5) ข้อจำกัดของบุคลากร
- 6) ความไม่มั่นใจในระบบดิจิทัล

โดยในแต่ละประเด็นหลัก ยังสามารถแยกย่อยออกเป็นหัวข้อปัญหาและรายละเอียดปัญหาเฉพาะ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ยังขาดประสิทธิภาพ ทั้งในด้านระบบวิธีการ บุคลากร และการใช้เทคโนโลยี ทำให้การบริหารจัดการเอกสารยังมีความซ้ำซ้อน ไม่คล่องตัว และเสี่ยงต่อความผิดพลาด โดยการวิเคราะห์ผังก้างปลา นี้ ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปสู่การกำหนด แนวทางแก้ไขและพัฒนาระบบจัดการเอกสาร ที่สอดคล้องกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา ซึ่งจะนำเสนอในหัวข้อถัดไป



ภาพที่ 4.2 การประชุมระดมสมองในประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 1

4.3 ผลการประชุมระดมสมองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ครั้งที่ 2

ภายหลังจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ด้วยเครื่องมือผังก้างปลา ในหัวข้อ 4.2 ซึ่งสามารถจำแนกปัญหาออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การจัดเก็บเอกสารไม่มีระบบ (2) ข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์ (3) ขั้นตอนปฏิบัติงานซ้ำซ้อน และล่าช้า (4) การใช้หลายระบบที่ไม่เชื่อมโยงกัน (5) ข้อจำกัดของบุคลากร และ (6) ความไม่มั่นใจในระบบดิจิทัล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประชุมระดมสมองครั้งที่ 2 ตามแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในหัวข้อ 3.6.3 เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารในสำนักบัณฑิตศึกษา ได้ร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการปรับปรุง และแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร โดยมีการออกแบบคำถามปลายเปิดตามแนวทาง 5W1H เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงลึก และสะท้อนความต้องการที่แท้จริง

การประชุมจัดขึ้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2568 โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองจำนวน 10 คน จากฝ่ายงานต่าง ๆ ของสำนักบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการบันทึกและสรุปความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม โดยการตั้งคำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นการแสดงความคิดเห็น ตามประเด็นคำถาม คือ

4.3.1 ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาอย่างไร

จากการประชุมระดมสมอง พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเอกสารในหลากหลายมุมมอง ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญของข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเอกสารกลาง

บุคลากรเสนอให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางของหน่วยงานที่สามารถแสดงรายการเอกสารได้อย่างเป็นระบบ อาจจะเป็น Word หรือ Excel โดยระบุหมวดหมู่ปีการศึกษา และสถานะการจัดเก็บ เพื่อให้สามารถค้นหา ตรวจสอบ และติดตามเอกสารได้สะดวก และลดข้อผิดพลาดในการค้นหา

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 2, 5, 6)

2) การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสาร

มีข้อเสนอให้ติดสติ๊กเกอร์สีที่สันแฟ้มตามประเภทเอกสาร เช่น สีเขียวสำหรับเอกสารเก็บถาวร สีเหลืองสำหรับเอกสารใช้งานชั่วคราว เพื่อช่วยให้ค้นหาเอกสารได้เร็วขึ้นโดยไม่ต้องเปิดแฟ้มทุกเล่ม

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3, 6)

3) การสำรองเอกสารเก่าที่ชำรุดในรูปแบบดิจิทัล

บุคลากรบางรายเห็นว่าเอกสารที่เริ่มชำรุดควรถูกสแกนสำรองเก็บไว้ในระบบ Cloud เช่น OneDrive หรือ Google Drive พร้อมกำหนดรหัสเอกสารเพื่อให้ค้นหาได้ง่ายทั้งแบบดิจิทัลและกระดาษ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 4)

4) การอบรมมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารประจำปี

มีข้อเสนอให้จัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานการตั้งชื่อแฟ้ม การจัดเรียงเอกสาร และการจำแนกหมวดหมู่ เช่น การตั้งชื่อแฟ้ม “คำร้อง_นักศึกษา_2567” เพื่อให้สื่อสารได้ตรงกันทั้งองค์กร

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7, 10)

5) การจัดระเบียบห้องเก็บเอกสารใหม่

บุคลากรเสนอให้แยกชั้นวางตามงาน และติดป้ายระบุประเภทและปีของเอกสารอย่างชัดเจน เช่น ‘งานทะเบียน : ปี 2566’ เพื่อลดการจัดเก็บซ้ำซ้อนและป้องกันความสับสน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3, 8)

6) การคัดแยกและทำลายเอกสารที่หมดอายุ

มีข้อเสนอให้กำหนดระบบตรวจสอบเอกสารที่หมดอายุใช้งาน เช่น หนังสือประชุมเก่าหรือฟอร์มที่เลิกใช้แล้ว เพื่อทำลายเอกสารที่ไม่จำเป็นตามระเบียบ และเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารใหม่

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 6, 9)

7) การใช้ระบบจัดเก็บแบบ Cloud

ข้อเสนอที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้สำนักบัณฑิตศึกษานำระบบ Cloud เช่น Google Workspace หรือ Microsoft SharePoint มาใช้งานเอกสาร (หากเป็นไปได้) เพื่อให้สามารถเข้าถึงไฟล์ได้ทุกที่ทุกเวลา มีระบบแบ่งสิทธิ์การเข้าถึง และเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 2, 4, 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มความต้องการและแนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสารได้ ดังตารางที่ 4.10 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ง

ตารางที่ 4.10 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 1

ลำดับ	กลุ่มความต้องการและแนวทางการพัฒนา	รายละเอียดความต้องการและแนวทางการพัฒนา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	การพัฒนาฐานข้อมูลเอกสารกลาง	พัฒนาฐานข้อมูลกลาง เช่น Word หรือ Excel โดยแสดงหมวดหมู่ปีการศึกษา และสถานะการจัดเก็บ เพื่อการค้นหาและติดตามเอกสารได้สะดวก	2, 5, 6
2	การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสาร	ติดสติ๊กเกอร์สีที่สันแฟ้ม เช่น สีเขียวสำหรับเอกสารเก็บถาวร สีเหลืองสำหรับเอกสารใช้งานชั่วคราว เพื่อให้ค้นหาได้ง่ายโดยไม่ต้องเปิดแฟ้ม	3, 6
3	การสำรองเอกสารเก่าที่ชำรุดในรูปแบบดิจิทัล	สแกนเอกสารเก่าที่ชำรุดและจัดเก็บบนระบบ Cloud เช่น OneDrive หรือ Google Drive พร้อมกำหนดรหัสเอกสารเพื่อค้นหาได้ง่าย	1, 4
4	การอบรมมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารประจำปี	จัดอบรมเจ้าหน้าที่ปีละ 1 ครั้ง เกี่ยวกับการตั้งชื่อแฟ้ม การจัดเรียง และการจำแนกหมวดหมู่ เช่น “คำร้อง_นักศึกษา_2567”	7, 10
5	การจัดระเบียบห้องเก็บเอกสารใหม่	แยกชั้นวางเอกสารตามประเภทและปี พร้อมติดป้ายระบุ เช่น ‘งานทะเบียน : ปี 2566’ เพื่อป้องกันความสับสน	3, 8
6	การคัดแยกและทำลายเอกสารที่หมดอายุ	กำหนดระบบตรวจสอบและทำลายเอกสารที่หมดอายุ เช่น หนังสือประชุมหรือฟอร์มเก่า เพิ่มพื้นที่เก็บเอกสารใหม่	6, 9
7	การใช้ระบบจัดเก็บแบบ Cloud	ส่งเสริมให้ใช้ระบบ Cloud เช่น Google Workspace หรือ Microsoft SharePoint เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ และเพิ่มความปลอดภัย	2, 4, 10

4.3.2 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีข้อจำกัดอย่างไร และควรพัฒนาในทิศทางใด

จากการประชุมระดมสมอง พบว่าผู้เข้าร่วมหลายท่านมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ระบบ e-Office มีข้อจำกัดในการสืบค้นเอกสารย้อนหลัง

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้เพียง 365 วัน หากต้องการเปิดเอกสารราชการที่เก็บไว้เกินระยะเวลาดังกล่าว จำเป็นต้องค้นจากแฟ้มเอกสารฉบับกระดาษ ซึ่งส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินงาน อีกทั้งการขอเข้าถึงเอกสาร

จากระบบเดิม ต้องดำเนินการผ่านผู้ดูแลระบบระดับมหาวิทยาลัย (Admin) โดยใช้หนังสือขอความอนุเคราะห์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2, 7, 8, 9)

2) ระบบ e-Office แม้จะส่งต่อเอกสารได้เร็ว แต่ยังต้องติดตามแบบ Manual

แม้ว่าระบบจะเอื้อต่อการลงนามและส่งต่อเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างรวดเร็ว แต่หากผู้รับยังไม่เปิดอ่าน ก็ยังจำเป็นต้องโทรศัพท์ติดตาม ทำให้การทำงานบางขั้นตอนยังคงมีความซ้ำซ้อน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3)

3) การตั้งชื่อไฟล์ไม่มีมาตรฐานร่วมกัน

การแนบไฟล์ในระบบ e-Office มักตั้งชื่อไฟล์ไม่สื่อความหมายชัดเจน ทำให้เกิดความยากลำบากในการค้นหาเอกสารภายหลัง จึงควรกำหนดมาตรฐานในการตั้งชื่อไฟล์ให้เป็นแนวทางเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7)

4) ระบบ ERP ยังต้องใช้เอกสารกระดาษในบางขั้นตอน

แม้ระบบ ERP จะสามารถบันทึกข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังมีข้อจำกัดที่เอกสารบางประเภท เช่น ใบจัดซื้อจัดจ้าง ยังจำเป็นต้องพิมพ์ออกมาเพื่อลงนามในรูปแบบกระดาษ ทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินงานแบบไร้กระดาษได้อย่างเต็มรูปแบบ เห็นควรเสนอแนวทางเปลี่ยนผ่านจากการพิมพ์เอกสารเป็นระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาระบบให้รองรับการลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) อย่างเป็นทางการ โดยอาจแนบกรณีตัวอย่างหรือผลกระทบจากการพิมพ์เอกสารซ้ำซ้อนเพื่อสนับสนุนข้อเสนอ (หากเป็นไปได้)

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 8)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มความต้องการและแนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสารได้ ดังตารางที่ 4.11 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ง

ตารางที่ 4.11 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 2

ลำดับ	กลุ่มความต้องการและแนวทางการพัฒนา	รายละเอียดความต้องการและแนวทางการพัฒนา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	การเพิ่มระยะเวลาในการสืบค้นเอกสารในระบบ e-Office	ระบบ e-Office ควรสามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้มากกว่า 365 วัน และควรมีช่องทางให้ผู้ใช้งานเข้าถึงเอกสารเก่าได้โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือล่าช้า	1, 2, 7, 8, 9
2	การแจ้งเตือนและติดตามสถานะการเปิดอ่านเอกสาร	ควรมีระบบแจ้งเตือนเมื่อผู้รับได้รับเอกสารใหม่ และระบบติดตามสถานะการเปิดอ่านเพื่อช่วยลดภาระการติดตามด้วยโทรศัพท์	3
3	การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบ	กำหนดมาตรฐานกลางในการตั้งชื่อไฟล์แนบ เช่น การระบุวันที่ เนื้อหา และประเภทเอกสาร เพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้ง่ายและเป็นระบบ	7
4	การเสนอเปลี่ยนผ่านระบบลงนามจากกระดาษเป็น e-Signature	เสนอแนวทางเปลี่ยนผ่านจากการพิมพ์เอกสารเพื่อลงนาม เป็นการลงนามอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร พร้อมแนบกรณีตัวอย่างหรือผลกระทบจากการใช้เอกสารกระดาษ เพื่อเสนอผู้ดูแลระบบให้พิจารณาพัฒนา ERP (หากเป็นไปได้)	8

4.3.3 ท่านมีข้อเสนอในการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับเอกสารหรือไม่

จากการประชุมระดมสมอง พบว่าผู้เข้าร่วมเสนอแนวทางในการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในกระบวนการจัดการเอกสาร โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ลดการทำงานซ้ำซ้อนระหว่างระบบ e-Office, ERP และเอกสารกระดาษ

หากเป็นไปได้ควรพิจารณาปรับรูปแบบการทำงานให้สามารถลงนามและส่งเอกสารภายในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสารออกมาเพื่อลงนามแล้วสแกนกลับเข้าไปใหม่ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลาและทรัพยากรโดยไม่จำเป็น (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 4, 7, 8)

2) ปรับแนวทางการจัดการเอกสารจากหน่วยงานภายนอก

กรณีที่ได้รับเอกสารจากหน่วยงานอื่นในรูปแบบกระดาษ ควรมีระบบหรือแนวปฏิบัติภายใน ในการสแกนและส่งเอกสารเข้าสู่ระบบ e-Office อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการเปิดอ่านตามรอบเวลา เช่น ช่วงเช้าและเย็น และหากเป็นเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ต้นฉบับ

ควรมีการลงรับเอกสารอย่างเป็นทางการและส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องลงนามเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7)

3) พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติในระบบ e-Office

ควรมีระบบที่สามารถแจ้งเตือนเจ้าของเรื่องผ่านทางอีเมลเมื่อมีเอกสารใหม่เข้าสู่ระบบ โดยให้เจ้าหน้าที่สารบรรณเป็นผู้ศึกษาวิธีใช้งานระบบดังกล่าว และเผยแพร่แนวปฏิบัติให้กับบุคลากรเปิดตรวจสอบอีเมลอย่างสม่ำเสมอ (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 9)

4) ปรับปรุงแบบฟอร์มใบคำร้องของนักศึกษาให้สามารถดำเนินการทางออนไลน์

เอกสารที่นักศึกษาต้องกรอก เช่น ใบคำร้อง ควรพัฒนาให้สามารถกรอกและแนบไฟล์ผ่านระบบออนไลน์ได้โดยตรง เพื่อลดการพิมพ์ฟอร์มออกมาและกรอกด้วยลายมืออีกครั้ง ซึ่งจะช่วยลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บและติดตามข้อมูล (ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มความต้องการและแนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสารได้ ดังตารางที่ 4.12 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ง

ตารางที่ 4.12 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 3

ลำดับ	กลุ่มความต้องการและ แนวทางการพัฒนา	รายละเอียดความต้องการและแนวทางการพัฒนา	ผู้เข้าร่วม ประชุม ระดมสมอง ที่กล่าวถึง
1	ลดการทำงานซ้ำซ้อน ระหว่างระบบ e-Office, ERP และเอกสารกระดาษ	ควรปรับขั้นตอนการลงนามและส่งเอกสารให้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อลดการพิมพ์เอกสารออกมาแล้วสแกนกลับเข้าไปใหม่ ซึ่งสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร	1, 4, 7, 8
2	ปรับแนวทางการจัดการเอกสารจากหน่วยงานภายนอก	ควรกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อได้รับเอกสารกระดาษจากหน่วยงานภายนอก เช่น การสแกนเข้าระบบ e-Office ทันที พร้อมกำหนดรอบเวลาในการเปิดอ่านเอกสาร	7
3	พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติในระบบ e-Office	ควรพัฒนาระบบให้แจ้งเตือนทางอีเมลโดยอัตโนมัติเมื่อมีเอกสารใหม่และสร้างแนวทางให้บุคลากรเปิดตรวจสอบอีเมลอย่างสม่ำเสมอ	9
4	ปรับปรุงแบบฟอร์มใบคำร้องของนักศึกษาให้สามารถดำเนินการทางออนไลน์	ควรพัฒนาให้สามารถกรอกข้อมูลและแนบเอกสารแบบฟอร์มใบคำร้องต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้โดยตรง เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดการใช้เอกสารกระดาษ	10

4.3.4 การเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายระบบ ควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร

จากการประชุมระดมสมอง พบว่าผู้เข้าร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้ข้อมูลจากหลายระบบในการดำเนินงาน และเสนอแนวทางที่ควรได้รับการพัฒนา โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ควรพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากรได้โดยตรง

การจัดทำข้อมูลเพื่อการตรวจสอบหรือประกอบการรายงานการประชุม เช่น การตรวจสอบรายชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำ จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากทั้งสองระบบ หากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดภาระการจัดทำข้อมูลแยกด้วยตนเอง เช่น การใช้ Excel ซึ่งสิ้นเปลืองเวลาและแรงงาน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 3, 8, 9)

2) ควรมีแนวทางกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่เป็นให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แม้ว่าข้อมูลจากระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากรจะมีศักยภาพในการนำไปใช้ร่วมกัน แต่ปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลยังต้องดำเนินการผ่านการขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานผู้ดูแล ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่คล่องตัวในการทำงาน หากสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเฉพาะข้อมูลที่เป็นให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 2, 7, 8)

3) การดำเนินการด้านการเชื่อมโยงข้อมูลยังคงมีข้อจำกัดในทางปฏิบัติ

แม้จะมีความต้องการในการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ผู้เข้าร่วมส่วนหนึ่งเห็นว่าการดำเนินการในเรื่องนี้ยังมีข้อจำกัด เนื่องจากหน่วยงานสำนักบัณฑิตศึกษาไม่ได้เป็นผู้ดูแลระบบ และอาจมีค่าใช้จ่ายหรือข้อจำกัดด้านเทคนิคที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 3, 8)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มความต้องการและแนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสารได้ ดังตารางที่ 4.13 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ง

ตารางที่ 4.13 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 4

ลำดับ	กลุ่มความต้องการและแนวทางการพัฒนา	รายละเอียดความต้องการและแนวทางการพัฒนา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	พัฒนาระบบให้เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบทะเบียนนักเรียนและระบบบุคลากรโดยตรง	ควรสามารถดึงข้อมูลจากระบบทะเบียนนักเรียนและระบบบุคลากรมาใช้งานร่วมกันเพื่อลดการจัดทำข้อมูลซ้ำใน Excel	1, 3, 8, 9
2	กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ควรมีแนวทางในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่เป็นให้กับหน่วยงาน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก	2, 7, 8
3	พิจารณาข้อจำกัดด้านการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงระบบ	การดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลควรคำนึงข้อจำกัดในการเข้าถึงระบบ การจัดการ และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น	1, 3, 8

4.3.5 ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรในงานเอกสารมีความเพียงพอหรือไม่ และควรมีการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างไร

จากการประชุมระดมสมอง พบว่าผู้เข้าร่วมเห็นตรงกันว่า จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบงานเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษายังไม่เพียงพอ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเสนอแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่หลากหลายและซับซ้อน

งานเอกสารในสำนักบัณฑิตศึกษาครอบคลุมหลายด้าน โดยเฉพาะงานทะเบียนนักศึกษาที่มีคำร้องจำนวนมาก แต่มีเจ้าหน้าที่เพียง 1 คนรับผิดชอบ จึงทำให้การดำเนินงานล่าช้า และเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2)

2) เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน

บุคลากรในแต่ละตำแหน่งต้องดูแลงานหลากหลาย ทั้งเอกสาร การประชุม การประสานงาน และงานบริการนักศึกษา หากเจ้าหน้าที่ลาป่วยหรือลาจิก จะไม่มีบุคคลอื่นสามารถเข้ามาทำงานแทนได้ ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของภารกิจ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานแทนกันได้ในบางเรื่อง

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 5, 6, 7, 8)

3) ควรมีการวางแผนการใช้บุคลากรล่วงหน้าและแบ่งงานช่วยเหลือเฉพาะกิจ

แม้จะไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังคนได้ในทันที แต่ควรมีการวางแผนล่วงหน้าในช่วงที่ภาระงานสูง เช่น การจัดทำเอกสารประกอบวาระประชุม ควรแจ้งฝ่ายอื่นหรือเจ้าหน้าที่จากงานอื่นให้เข้ามาช่วยในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อแบ่งเบาภาระและลดความตึงเครียดของเจ้าหน้าที่ประจำ

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 9, 10)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มความต้องการและแนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสารได้ ดังตารางที่ 4.14 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ง

ตารางที่ 4.14 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 5

ลำดับ	กลุ่มความต้องการและแนวทางการพัฒนา	รายละเอียดความต้องการและแนวทางการพัฒนา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	จำนวนบุคลากร ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ที่หลากหลายและซับซ้อน	ควรเพิ่มบุคลากรหรือพิจารณาการจัดสรรงานใหม่เพื่อรองรับปริมาณงานที่มาก โดยเฉพาะงานทะเบียนนักศึกษาที่มีคำร้องจำนวนมาก	1, 2
2	เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน	ควรจัดระบบสำรองหรืออบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานแทนกันได้เมื่อมีการลาป่วยหรือลาิจ เพื่อให้การดำเนินงานไม่สะดุด	5, 6, 7, 8
3	ควรมีการวางแผนการใช้บุคลากรล่วงหน้าและแบ่งงานช่วยเหลือเฉพาะกิจ	ควรวางแผนล่วงหน้าในช่วงที่ภาระงานสูง และแจ้งฝ่ายอื่นให้เข้ามาช่วยเฉพาะกิจ เช่น การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม	9, 10

4.3.6 ท่านมีความกังวลเรื่องระบบดิจิทัลในการจัดเก็บเอกสารหรือไม่ และจะแก้ไขอย่างไร

จากการประชุมระดมสมอง พบว่าผู้เข้าร่วมส่วนหนึ่งมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้ระบบดิจิทัลในการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งส่งผลต่อความมั่นใจในการใช้งาน ทั้งในด้านความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึง และความพร้อมของบุคลากร โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ความกังวลเกี่ยวกับระบบล่มหรือการส่งเอกสารไม่สำเร็จโดยไม่รู้ตัว

หากระบบขัดข้องขณะส่งเอกสารสำคัญ และไม่ได้มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของการส่งอีกครั้ง อาจทำให้เข้าใจผิดว่าเอกสารถูกส่งสำเร็จแล้ว ทั้งที่ยังไม่ถึงผู้รับ และอาจก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานในภายหลัง

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2)

2) ขาดทักษะในการใช้ระบบจัดเก็บไฟล์ออนไลน์

บุคลากรบางรายยังไม่สามารถใช้ระบบ Cloud Storage เช่น Google Drive หรือ OneDrive ได้อย่างคล่องตัว จึงยังคงใช้ Flash Drive เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บเอกสาร ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการสูญหายและยากต่อการติดตามข้อมูล

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 3)

3) การไม่ติดตามสถานะเอกสารที่ส่งผ่านระบบ e-Office

แม้ระบบ e-Office จะมีฟังก์ชันติดตามการเปิดอ่านของผู้รับเอกสาร แต่เจ้าหน้าที่บางคนไม่ได้ติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไป ทำให้เกิดความไม่มั่นใจว่าเอกสารถึงมือผู้รับหรือไม่

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 4)

4) ความไม่มั่นใจของบุคลากรต่อระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

บุคลากรบางรายที่คุ้นเคยกับการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษมาเป็นเวลานาน ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความเสถียรและความปลอดภัยของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงยังคงเลือกใช้เอกสารกระดาษเป็นหลัก เนื่องจากเชื่อว่ามีความมั่นคงในการจัดเก็บและสามารถสืบค้นย้อนหลังได้ง่าย แม้ระบบดิจิทัลจะมีข้อดีด้านความสะดวกและการเข้าถึง แต่หากเกิดปัญหาทางเทคนิค เช่น ระบบล่ม หรือข้อมูลสูญหาย ก็อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการใช้งาน

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 7)

5) ข้อจำกัดในการเข้าถึงเอกสารย้อนหลังในระบบ e-Office

เสนอให้ผู้ดูแลระบบพัฒนาระบบ e-Office ให้สามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้โดยไม่จำกัดระยะเวลา รวมถึงกำหนดสิทธิ์ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงเอกสารย้อนหลังได้มากขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลาย

(ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมคนที่ 8)

จากการสรุปข้างต้น สามารถจัดกลุ่มความต้องการและแนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสารได้ ดังตารางที่ 4.15 และรายละเอียดการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ปรากฏในภาคผนวก ง

ตารางที่ 4.15 สรุปประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารจากคำถามข้อที่ 6

ลำดับ	กลุ่มความต้องการและแนวทางการพัฒนา	รายละเอียดความต้องการและแนวทางการพัฒนา	ผู้เข้าร่วมประชุมระดมสมองที่กล่าวถึง
1	ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของการส่งเอกสารในระบบดิจิทัลทุกครั้ง	ควรกำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้ใช้งานตรวจสอบการส่งเอกสารทุกครั้งเพื่อป้องกันปัญหาจากระบบล่มหรือส่งไม่สำเร็จ	1, 2
2	ส่งเสริมทักษะการใช้ระบบจัดเก็บไฟล์ออนไลน์ให้กับบุคลากร	ควรจัดอบรมหรือให้คำแนะนำแก่บุคลากรที่ไม่ถนัดใช้ Google Drive หรือ OneDrive เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน	3
3	สร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสารที่ส่งผ่านระบบ e-Office	ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ติดตามการเปิดอ่านของผู้รับเอกสารทุกครั้ง ที่ส่งผ่านระบบ e-Office เพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารถึงมือ	4
4	เสริมสร้างความมั่นใจของบุคลากรที่คุ้นเคยกับเอกสารกระดาษในการใช้ระบบดิจิทัล	ควรสนับสนุนบุคลากรที่คุ้นเคยกับเอกสารกระดาษ โดยจัดทำคู่มือใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าใจง่าย พร้อมมีพี่เลี้ยงให้คำแนะนำในช่วงเริ่มต้น เพื่อเสริมความมั่นใจและปรับตัวเข้าสู่ระบบใหม่อย่างค่อยเป็นค่อยไป	7
5	พัฒนาระบบ e-Office ให้ค้นหาเอกสารย้อนหลังได้โดยไม่จำกัดเวลา	ควรพัฒนาระบบให้สามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้โดยไม่จำกัด และให้สิทธิ์เข้าถึงแก่เจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม	8

4.3.7 หากมีการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสาร ท่านอยากให้เริ่มจากเรื่องใดก่อน โดยเรียงลำดับความสำคัญและความเป็นไปได้ในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยพิจารณาจากข้อ 4.3.1 ถึงข้อ 4.3.6

ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 10 คน ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร โดยพิจารณาจากความเป็นไปได้ในการดำเนินการภายในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา รวมถึงข้อเสนอกที่สามารถเริ่มดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องพึ่งพาปัจจัยภายนอกมากนัก ทั้งนี้ การจัดลำดับความสำคัญยึดตามหลักเกณฑ์ 2 ประการ ได้แก่ ความเร่งด่วนหรือผลกระทบต่อการทำงานหากไม่ดำเนินการ และความเป็นไปได้ในการดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรของสำนักบัณฑิตศึกษาในปัจจุบัน

จากการอภิปรายในที่ประชุม ผู้เข้าร่วมเสนอให้จัดลำดับความสำคัญของแนวทางที่สามารถดำเนินการได้จริง โดยคัดเลือกจากประเด็นทั้งหมด 10 ประเด็นที่ได้จากข้อ 4.3.1 – 4.3.6 ซึ่งมีรายละเอียดอยู่ใน ภาคผนวก ง โดยคณะผู้ร่วมประชุมเห็นว่า มีแนวทางจำนวน 5 ประเด็นที่สามารถเริ่มดำเนินการได้ทันทีภายในหน่วยงาน และควรได้รับการดำเนินการเป็นลำดับแรก แสดงได้ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ลำดับความสำคัญของแนวทางที่สามารถดำเนินการได้จริงในการพัฒนาระบบ
การจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา จากคำถามข้อที่ 7

ลำดับ	ประเด็นความต้องการ และแนวทางการพัฒนา	เหตุผลที่สามารถดำเนินการได้ในบริบทของหน่วยงาน
1	การสร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสาร ในระบบ e-Office	ไม่ต้องใช้งบประมาณหรือระบบเพิ่ม เพียงมีการรณรงค์ และติดตามผล เช่น ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณรายงานว่า ผู้รับเปิดอ่านเอกสารแล้วหรือไม่ และกำหนดรอบเวลา ตรวจสอบระบบ e-Office อย่างสม่ำเสมอ
2	การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบ ในระบบ e-Office	สามารถจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติภายในหน่วยงานได้ทันที โดยไม่ต้องใช้ระบบใหม่ เพียงอบรมให้บุคลากรเข้าใจ การตั้งชื่อไฟล์ที่เป็นมาตรฐาน เช่น ระบุวันที่ ประเภท เอกสาร และเรื่องย่อ เพื่อความสะดวกในการค้นหา
3	การปรับปรุงแบบฟอร์มใบคำร้องของ นักศึกษาให้สามารถดำเนินการทางออนไลน์	ได้มีการประสานกับฝ่ายวิชาการและวิจัยเพื่อเปิดใช้งาน คำร้องขอใบแสดงผลการศึกษาผ่านระบบทะเบียน นักศึกษา ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องพัฒนา โปรแกรมใหม่ ลดการใช้กระดาษ และเพิ่มความสะดวก ให้กับผู้ใช้งาน
4	การสนับสนุนบุคลากรที่ยังไม่ถนัดการใช้ เทคโนโลยีให้ปรับตัวสู่ระบบดิจิทัล	สามารถจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ e-Office หรือ Cloud Storage แบบง่าย และมีพี่เลี้ยงให้คำแนะนำ ในช่วงเริ่มต้น เพื่อสร้างความมั่นใจ โดยใช้ความร่วมมือ และทรัพยากรที่มีอยู่ภายใน
5	การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสาร	เป็นแนวทางที่ใช้งบประมาณน้อย เช่น การติดสติ๊กเกอร์สี ที่สันแฟ้มตามประเภทเอกสาร ช่วยแยกประเภท ช่วยให้ ค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว และส่งเสริมวินัยในการจัดเก็บ

จากตารางที่ 4.16 การจัดลำดับตามแนวทางทั้ง 5 ประเด็นที่ได้รับการเลือกนั้น ล้วนเป็นแนวทางที่สามารถดำเนินการได้ทันทีภายในหน่วยงาน โดยไม่ต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม หรือพึ่งพาระบบที่มีความซับซ้อนจากหน่วยงานอื่น ทั้งยังสามารถสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมต่อการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาได้อย่างแท้จริง ซึ่งในหัวข้อถัดไปจะได้นำแนวทางดังกล่าวมาวางแผนการดำเนินงานต่อไป



ภาพที่ 4.3 การประชุมระดมสมองในประเด็นปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2

4.4 แผนการดำเนินงานตามแนวทางที่เลือก

ภายหลังจากการจัดลำดับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในข้อ 4.3.7 ผู้วิจัยได้นำแนวทางที่ได้รับการพิจารณาว่ามีความเป็นไปได้ในการดำเนินงานจริงภายในสำนักบัณฑิตศึกษามากำหนดเป็นแผนพัฒนาที่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยแผนการดำเนินงานในครั้งนี้ครอบคลุม 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) การกำหนดเป้าหมายการพัฒนา ซึ่งพิจารณาจากความต้องการของบุคลากรตามประเด็นปัญหาหลัก
- 2) การจัดทำแผนการพัฒนา โดยระบุรูปแบบกิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ และความเร่งด่วนในระดับเบื้องต้น
- 3) การวางแผนทางติดตามผล เพื่อให้สามารถประเมินผลเบื้องต้น และใช้ในการปรับปรุงได้ต่อไป

รายละเอียดของแผนการดำเนินงาน แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แผนการดำเนินงานตามแนวทางที่สามารถดำเนินการได้จริงในการพัฒนา
ระบบการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ระยะเวลา	ความ เร่งด่วน	วิธีติดตามผล เบื้องต้น
1	การสร้างวินัยในการติดตาม สถานะเอกสารในระบบ e-Office	แจ้งเจ้าหน้าที่ให้เปิดตรวจสอบ ระบบวันละ 2 ครั้ง และรายงาน เมื่อพบเอกสารตกหล่น	1 สัปดาห์	สูง	สำรวจ ความสม่ำเสมอ ในการใช้งานระบบ
2	การกำหนดมาตรฐาน การตั้งชื่อไฟล์แนบ	แจ้งแนวทางการตั้งชื่อไฟล์ เช่น การใส่วันที่ ประเภทเอกสาร และ เรื่องย่อ พร้อมติดตาม การปฏิบัติจริง	1 สัปดาห์	สูง	สุ่มตรวจชื่อไฟล์แนบ จากระบบย้อนหลัง
3	การปรับปรุงแบบฟอร์ม ใบคำร้องของนักศึกษา ให้สามารถดำเนินการ ออนไลน์	ประสานงานกับฝ่ายวิชาการและ วิจัยเพื่อเปิดใช้งานคำร้องขอ ใบแสดงผลการศึกษา ผ่านระบบทะเบียนนักศึกษา	1 เดือน	สูง	ตรวจสอบจำนวน การใช้งาน/ สอบถาม ความพึงพอใจ ของผู้ใช้
4	การสนับสนุนบุคลากร ที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี ให้ปรับตัวสู่ระบบดิจิทัล	ให้คำแนะนำรายบุคคล ในสถานการณ์จริง พร้อมสาธิต การใช้งานระบบเบื้องต้น	1 เดือน	ปาน กลาง	สอบถามการใช้งาน และติดตาม ความเข้าใจรายบุคคล
5	การใช้สัญลักษณ์ แยกประเภทแฟ้มเอกสาร	เริ่มดำเนินการติดสติ๊กเกอร์สี บนแฟ้มบางประเภท พร้อม แนวทางการจัดเรียงเบื้องต้น	2 สัปดาห์	ต่ำ	ตรวจนับจำนวนแฟ้ม ที่จัดเรียงและ ติดสัญลักษณ์ เรียบร้อยแล้ว

4.5 การดำเนินการตามแผนพัฒนา

ภายหลังจากการกำหนดแผนการพัฒนาระบบจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ในข้อ 4.4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแนวทางทั้ง 5 ประเด็นที่ได้รับการจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งสามารถดำเนินการได้จริงภายในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยรายละเอียดของการดำเนินการในแต่ละแนวทางมีดังนี้

1) การสร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสารในระบบ e-Office ได้มีการแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบระบบ e-Office วันละ 2 ครั้ง พร้อมรายงานเมื่อพบเอกสารตกหล่น โดยผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานสารบรรณติดตามพฤติกรรมการใช้งานในช่วงเดือนแรก ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามได้อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 4.4 แสดงการตรวจสอบสถานะเอกสารผ่านระบบ e-Office

เอกสารเข้า-ออก		สร้าง-ส่ง	
1	นายรุ่งโรจน์ สุทธิสุข ฝ่ายงานบริหารและวางแผน รับทราบ/คือปฏิบัติ/จัดเก็บเข้า แฟ้ม (อำนาจศึกษา)		
2	นางจริญญา ห่มเหียร ฝ่ายงานบริหารและวางแผน ตรวจเอกสาร (รับเป็นเอกสารต้นฉบับ)		23 มี.ย. 68 10:44 น.
3	นางสาวฐานิดา บรา นแท้ งานสารบรรณ ตรวจเอกสาร (รับเป็นเอกสารต้นฉบับ)		23 มี.ย. 68 10:50 น.
4	รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี ปลื้มกลาง สำนักบัณฑิตศึกษา ลงนามในใบปะหน้า/เอกสาร เพื่อลงนาม (รับเป็นเอกสารต้นฉบับ)		23 มี.ย. 68 10:51 น.
5	นางสาวฐานิดา บรา นแท้ งานสารบรรณ รับทราบ/คือปฏิบัติ/จัดเก็บเข้า แฟ้ม (อำนาจศึกษา) (รับเป็นเอกสารต้นฉบับ)		23 มี.ย. 68 10:53 น.
6	นายยุทธวิทย์ กองแก้ว กองบริหารงานบุคคล ออกเลขที่รับเอกสาร-กอง บริหารงานบุคคล (รับเป็นเอกสารต้นฉบับ)		23 มี.ย. 68 10:54 น.
6	นางสาวกฤติ อิศว ราชูชัย กองบริหารงานบุคคล ออกเลขที่รับเอกสาร-กอง บริหารงานบุคคล (รับเป็นเอกสารต้นฉบับ)	- ออกเลข (3135/2568)	23 มี.ย. 68 10:54 น.
7	นายยุทธวิทย์ กองแก้ว กองบริหารงานบุคคล		23 มี.ย. 68 11:02 น.

ภาพที่ 4.4 แสดงการตรวจสอบสถานะเอกสารผ่านระบบ e-Office (ต่อ)

2) การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบในระบบ e-Office ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ได้ให้ความสำคัญกับการตั้งชื่อไฟล์แนบในระบบ e-Office เพื่อให้การค้นหาเอกสารย้อนหลังเป็นไปอย่างสะดวก โดยได้มีการแจ้งแนวทางการตั้งชื่อไฟล์เบื้องต้น เช่น การระบุวันที่ ประเภทเอกสาร และเนื้อหาย่อ ให้แก่เจ้าหน้าที่แต่ละรายเป็นรายบุคคล โดยเฉพาะเมื่อพบข้อผิดพลาดจากการใช้งานจริง ทั้งนี้ แม้ยังไม่ได้จัดทำแนวปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรหรือจัดอบรมอย่างเป็นทางการ แต่ได้มีการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการตั้งชื่อไฟล์ให้มีรูปแบบสอดคล้องกันและง่ายต่อการสืบค้น

ลำดับ	ประเภทเอกสาร	ชื่อไฟล์ตัวอย่าง	คำอธิบายการตั้งชื่อ
1	หนังสือขออนุมัติ	25680701_ขออนุมัติจัดอบรมบัณฑิตศึกษา.docx	ปี+เดือน+วัน_ชื่อเรื่องโดยย่อ
2	รายงานผลการประชุม	25680620_รายงานการประชุมกองทุนครั้งที่2.pdf	วันประชุม_ชื่อเอกสาร_ครั้งที่
3	คำสั่งแต่งตั้ง	25680530_คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ_อบรม.docx	วันออกคำสั่ง_เรื่องแต่งตั้ง
4	แบบฟอร์มคำร้องนักศึกษา	แบบคำร้อง_ขอใบแสดงผลการศึกษา_นักศึกษาปริญญาโท.pdf	เริ่มต้นด้วย “แบบคำร้อง” + เรื่อง + ระดับผู้ใช้
5	เอกสารแจ้งผลอนุมัติ	แจ้งผลอนุมัติทุน_นักศึกษารหัส662xxx.pdf	“แจ้งผลอนุมัติ” + เรื่อง + รหัสผู้รับ (ถ้ามี)
6	เอกสารเวียนทั่วไป	25680615_แจ้งวันอบรมเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา.pdf	วัน+ชื่อเรื่อง โดยใช้ภาษากลางอ่านเข้าใจง่าย

- ✓ หลักการตั้งชื่อไฟล์ที่ควรยึดถือ:
- ☐ - ใช้ พ.ศ. นำหน้าเพื่อเรียงลำดับง่าย
 - ☐ - หลีกเลี่ยงการใช้เว้นวรรค (ใช้ _ แทน)
 - ☐ - ใช้ภาษาไทย/อังกฤษตามบริบท เพื่อความเข้าใจ
 - ☐ - ระบุรายละเอียดที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นเรื่องใดโดยไม่ต้องเปิดไฟล์

ภาพที่ 4.5 แสดงตัวอย่างการตั้งชื่อไฟล์เอกสารแนบในระบบ e-Office อย่างเป็นระบบ

3) การปรับปรุงแบบฟอร์มใบคำร้องของนักศึกษาให้สามารถดำเนินการทางออนไลน์ ผู้วิจัยได้ประสานงานร่วมกับฝ่ายวิชาการและวิจัย เพื่อปรับปรุงกระบวนการยื่นคำร้องของนักศึกษา โดยเริ่มจากคำร้องขอใบแสดงผลการศึกษา ซึ่งได้มีการพัฒนาให้สามารถกรอกและยื่นคำร้องผ่านระบบทะเบียนนักศึกษาได้โดยตรง โดยการดำเนินการดังกล่าวช่วยอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ลดการใช้เอกสารกระดาษ และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ด้านเอกสาร ทั้งยังสามารถติดตามสถานะการดำเนินการผ่านระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การขอเอกสารการศึกษาออนไลน์

1. เข้าสู่ระบบบริการการศึกษาที่เว็บไซต์ <https://oreg3.rmutt.ac.th> และคลิก “เข้าสู่ระบบ”

ใช้รหัสนักศึกษา 13 หลัก (รวมขีดกลาง "-") ในช่อง “รหัสประจำตัว” และ ใช้รหัสประจำตัวประชาชน 6 หลักสุดท้ายในช่อง “รหัสผ่าน” เพื่อเข้าสู่ระบบ (สำหรับนักศึกษาต่างชาติ ใช้เลขที่หนังสือเดินทาง (Passport No.) 6 หลักสุดท้าย)

คลิกเข้าสู่ระบบ (หากพบปัญหาในการเข้าสู่ระบบติดต่อ 02-549-3697 , 0918465455 หรือ Line ID : @736evxdq)

2. จะพบหน้าระบบบริการการศึกษา ให้คลิกที่เมนู “คำร้อง/ใบคำร้อง ออนไลน์”

ภาพที่ 4.6 แสดงการขอเอกสารการศึกษาในรูปแบบออนไลน์

รหัสใบคำร้อง / Document No. 6701000003

วันที่ยื่นใบคำร้อง 6/16/2025 3:17:57 PM



แบบขอเอกสารการศึกษา / Document Request Form

ข้าพเจ้า (ภาษาไทย)

(ภาษาอังกฤษ)

รหัสประจำตัวนักศึกษา/StudentID Code 1

คณะ/วิทยาลัย/Faculty คณะวิศวกรรมศาสตร์/ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (Faculty of Engineering/
Rajamangala University of Technology Thanyaburi)

สาขาวิชา/Program วิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง (Electrical Power Engineering)

วัน/เดือน/ปี เกิด / Date of Birth 2523 1980

ที่อยู่ติดต่อได้ / Address 91/23 หองละครลอก บ้านค่าย ระยอง 21120 / (91/23 หองละครลอก บ้านค่าย Rayong 21120)

โทรศัพท์/ Cell Phone number

มีความประสงค์ขอเอกสารดังนี้ / For current students	จำนวน / Total
Transcript ฉบับสมบูรณ์ ภาษาอังกฤษ	1 ฉบับ / Copies
ใบแทนปริญญาบัตร/ประกาศนียบัตร-อังกฤษ (กรณีเอกสารสูญหายและต้องแนบใบแจ้งความ)	1 ฉบับ / Copies

สำหรับนักศึกษา เมื่อมาติดต่อรับเอกสาร / For Student When per received

ลงชื่อ/Signature _____

วันที่ได้รับเอกสาร / Date document received _____

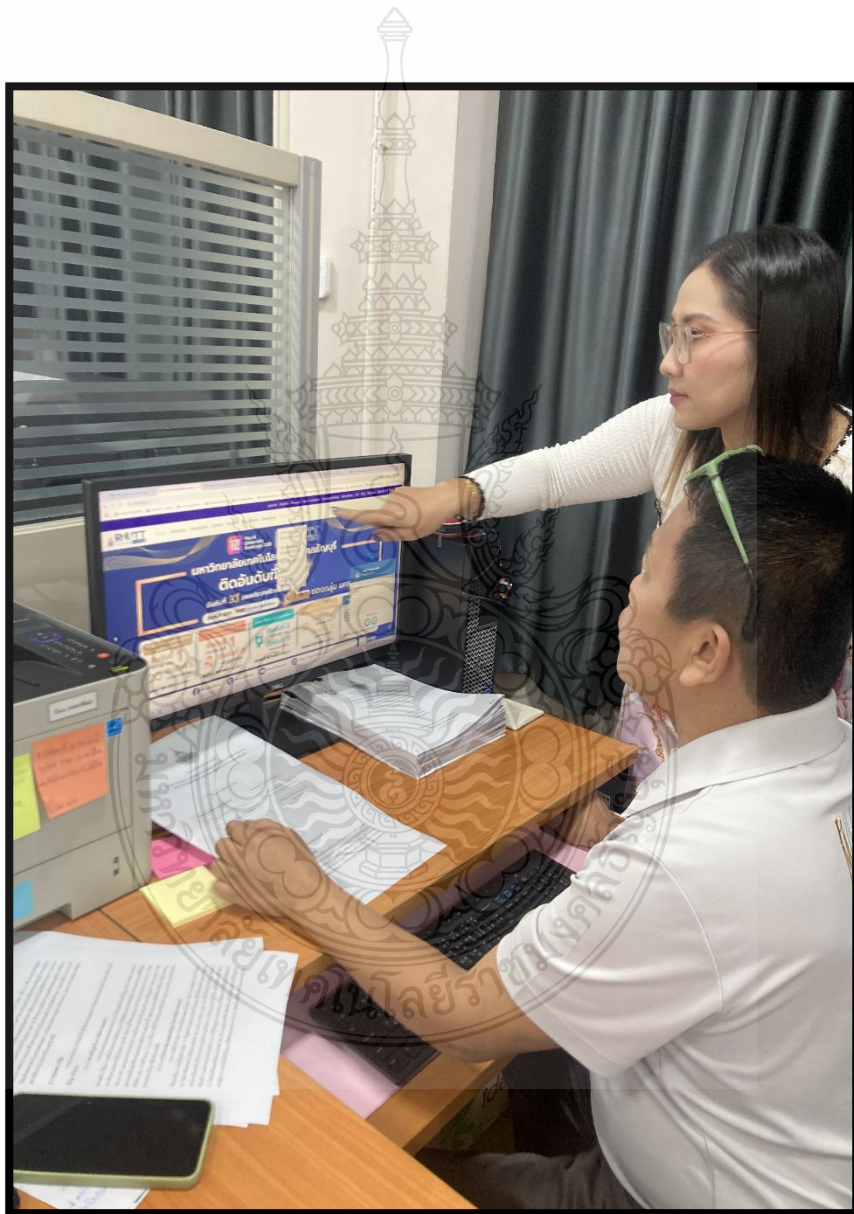
หากท่านไม่มารับเอกสารภายในระยะเวลา 3 เดือนนับแต่วันที่ยื่นคำร้อง ท่านต้องยื่นคำร้องใหม่และชำระเงินตามระเบียบ
ของมหาวิทยาลัย

If you do not pick up the documents within 3 months from the date of the petition. You must file a new application and pay
according to university records.

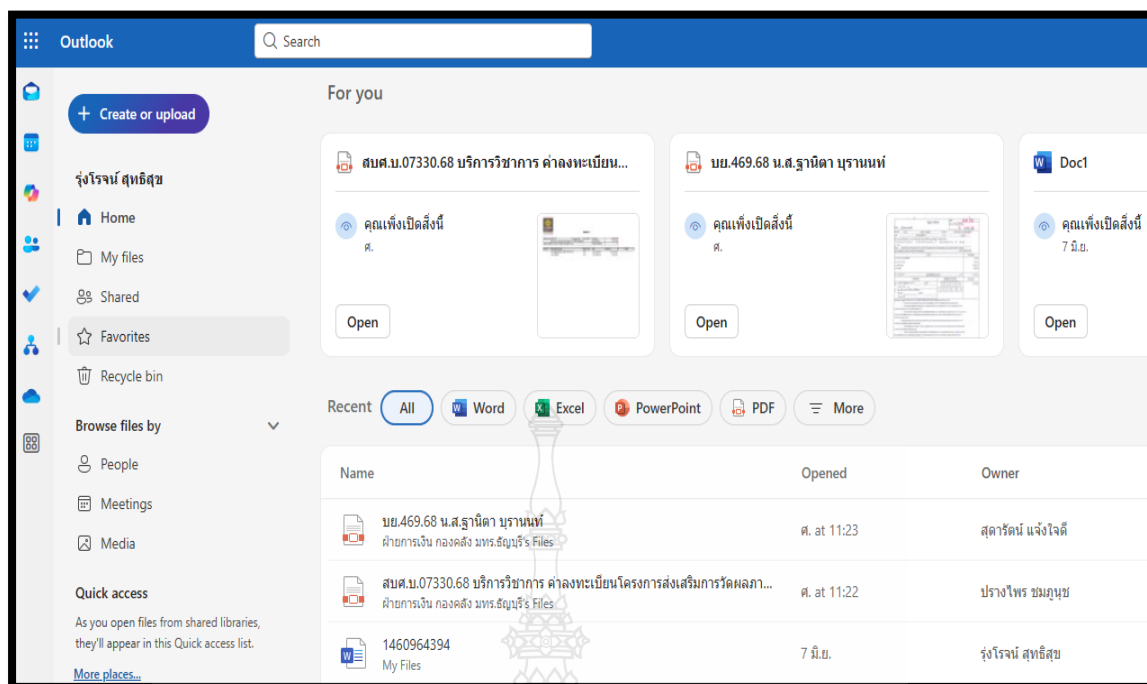
09/07/2025 10:53 Page 1/1

ภาพที่ 4.6 แสดงการขอเอกสารการศึกษาในรูปแบบออนไลน์ (ต่อ)

4) การสนับสนุนบุคลากรที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีให้ปรับตัวสู่ระบบดิจิทัล ผู้วิจัยพบว่าบุคลากรบางรายยังมีข้อจำกัดในการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Office หรือ Cloud Storage เนื่องจากไม่คุ้นชินกับเทคโนโลยี หรือยังไม่มั่นใจในการใช้งานเบื้องต้น ในการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้ให้คำแนะนำเฉพาะบุคคล และช่วยสาธิตการใช้งานในสถานการณ์จริง เช่น การแนบไฟล์ การค้นหาเอกสาร หรือการเข้าถึงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลออนไลน์ เพื่อส่งเสริมความมั่นใจในการใช้งาน โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือแบบไม่เป็นทางการในลักษณะพี่เลี้ยงภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง

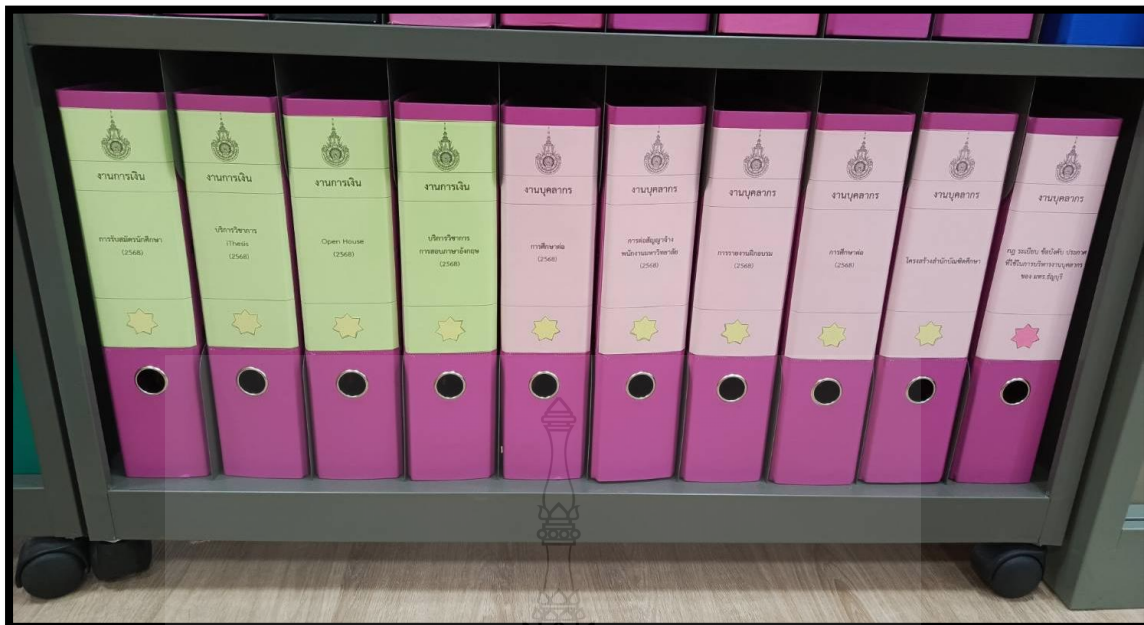


ภาพที่ 4.7 แสดงตัวอย่างการให้คำแนะนำการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (One Drive) แก่บุคลากร



ภาพที่ 4.7 แสดงตัวอย่างการให้คำแนะนำการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (One Drive) แก่บุคลากร (ต่อ)

5) การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสาร ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการจัดหาดิจิทัลเพื่อติดที่แฟ้มเอกสารในแต่ละหมวดหมู่ เช่น เอกสารเก็บถาวร เอกสารใช้งานประจำ และเอกสารที่หมดอายุ โดยมีการกำหนดแนวทางเบื้องต้นในการจัดเรียงแฟ้มให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม จากภาระงานในช่วงเวลานั้น ทำให้การดำเนินการยังไม่สามารถครอบคลุมแฟ้มเอกสารทั้งหมดได้ การดำเนินงานจึงอยู่ในลักษณะของการเริ่มต้นทดลองใช้ในบางงาน หรือบางกลุ่มเอกสารก่อน และมีแผนจะขยายผลต่อไปเมื่อมีโอกาสและทรัพยากรที่เหมาะสม โดยยังคงส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ใช้แนวทางเดียวกันในการแยกประเภทเอกสาร เพื่อสร้างวินัยในการจัดเก็บและเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาเอกสารในระยะยาว



ภาพที่ 4.8 แสดงตัวอย่างการจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารด้วยสัญลักษณ์สีของเอกสารใช้งานประจำ

จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาในทั้ง 5 แนวทางข้างต้น ผู้วิจัยได้ติดตามผลเบื้องต้น จากกิจกรรมที่ได้ริเริ่มและดำเนินการแล้วในระดับหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีศักยภาพ ในการเริ่มเปลี่ยนผ่านสู่ระบบการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยทรัพยากร ภายในหน่วยงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรจากหลากหลายฝ่ายเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ

4.6 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการประชุมระดมสมองกับบุคลากรของสำนัก บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัญหาการจัดการเอกสาร มีความหลากหลายทั้งในระดับบุคคล กระบวนการ และระบบเทคโนโลยี โดยข้อมูลสะท้อน ถึงความล่าช้าในการติดตามสถานะเอกสาร ความซ้ำซ้อนระหว่างเอกสารกระดาษและระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาในการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง

ในด้านความต้องการของผู้ใช้งาน พบว่า บุคลากรต้องการแนวทางที่ช่วยให้สามารถติดตาม เอกสารได้สะดวก มีระบบตั้งชื่อไฟล์ที่เป็นมาตรฐาน มีแบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้งานง่าย และมีการสนับสนุนด้านทักษะเทคโนโลยี รวมถึงการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

เมื่อจัดลำดับความสำคัญของแนวทางพัฒนาแล้ว พบว่า แนวทางที่สามารถดำเนินการได้ ในระยะสั้นและมีผลสัมฤทธิ์สูง ได้แก่ (1) การสร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสาร (2) การตั้งชื่อไฟล์ ที่เป็นระบบ (3) การพัฒนาแบบฟอร์มออนไลน์ (4) การให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีแก่บุคลากร และ (5) การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทเอกสาร

ผลการวิเคราะห์ข้างต้นจึงนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบจัดการเอกสาร ในบทที่ 5 โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา และสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติ ได้จริงอย่างยั่งยืน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (2) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการจัดการเอกสาร โดยใช้ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อจำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และ (3) ศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยอาศัยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการระดมสมอง การวิเคราะห์สาเหตุอย่างเป็นระบบ และการวางแผนการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

5.1.1 สภาพปัญหาในการจัดการเอกสาร

จากการประชุมระดมสมอง พบว่า สำนักบัณฑิตศึกษามีปัญหาในการจัดการเอกสารหลายด้าน ได้แก่ การจัดเก็บเอกสารไม่มีระบบ การใช้แฟ้มเอกสารโดยไม่มีการจำแนกประเภทที่ชัดเจน การค้นหาเอกสารเป็นไปอย่างล่าช้า มีความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานระหว่างระบบ e-Office ระบบ ERP และเอกสารกระดาษ รวมถึงความไม่เชื่อมโยงกันของข้อมูลจากหลายระบบ เช่น ระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากร นอกจากนี้ บุคลากรบางรายยังมีข้อจำกัดในการใช้งานระบบดิจิทัล เช่น การใช้ระบบ Cloud หรือการตั้งชื่อไฟล์แนบที่ไม่มีมาตรฐานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการสืบค้นภายหลัง

5.1.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการจัดการเอกสาร

จากการใช้ผังก้างปลา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา พบว่า สาเหตุสามารถจำแนกได้ออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ปัญหาด้านระบบการจัดเก็บเอกสารที่ไม่มีโครงสร้างและมาตรฐาน (2) ข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ e-Office และ ERP ที่ยังมีข้อจำกัดด้านการค้นหาเอกสารย้อนหลังหรือการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (3) กระบวนการปฏิบัติงานที่ยังมีความซ้ำซ้อนต้องทำงานหลายระบบควบคู่กัน (4) การใช้ข้อมูลจากหลายระบบที่ไม่สามารถเชื่อมโยงได้โดยตรง (5) ข้อจำกัดของทรัพยากรบุคคล เช่น จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และไม่มีระบบสำรองเมื่อบุคลากรลาหยุด (6) ความไม่มั่นใจในระบบดิจิทัลของบุคลากรบางราย โดยเฉพาะผู้ที่คุ้นเคยกับเอกสารกระดาษ

5.1.3 ความต้องการและแนวทางการพัฒนา

จากการประชุมระดมสมองครั้งที่ 2 ผู้เข้าร่วมเสนอแนวทางการพัฒนาระบบจัดการเอกสารที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน โดยคัดเลือก 5 แนวทางที่สามารถดำเนินการได้ทันที ได้แก่ (1) การสร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสารในระบบ e-Office เช่น การกำหนดรอบเวลาการเปิดตรวจสอบเอกสาร (2) การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบ เช่น การใส่วันที่ ประเภทเอกสาร และชื่อเรื่องย่อ (3) การพัฒนาแบบฟอร์มคำร้องของนักศึกษาให้สามารถดำเนินการทางออนไลน์ได้ โดยในเบื้องต้นได้เริ่มที่ใบคำร้องขอเอกสารทางการศึกษา (4) การสนับสนุนบุคลากรที่ยังไม่ถนัดด้านเทคโนโลยีให้ปรับตัวสู่ระบบดิจิทัล เช่น จัดทำคู่มือและมีพี่เลี้ยงช่วยแนะนำ และ (5) การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสารโดยใช้สติ๊กเกอร์สีตามหมวดหมู่

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 สภาพปัญหาในการจัดการเอกสาร

จากผลการวิจัยในข้อ 5.1.1 พบว่า สำนักบัณฑิตศึกษายังประสบปัญหาในการจัดการเอกสารในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารที่ไม่มีระบบ และการจำแนกประเภทแฟ้มเอกสารที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้การค้นหาเอกสารเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขาดแนวทางหรือแนวปฏิบัติกลางที่ใช้เป็นมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารภายในหน่วยงาน อันสอดคล้องกับแนวคิดของ Ditto (ม.ป.ป.) ซึ่งชี้ว่า การจัดการเอกสารที่ไม่มีโครงสร้างและมาตรฐานชัดเจน จะทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และความยากลำบากในการเข้าถึงข้อมูลภายหลัง นอกจากนี้ยังพบว่า การดำเนินงานเอกสารมีความซ้ำซ้อนจากการใช้ทั้งระบบ e-Office, ERP และเอกสารกระดาษร่วมกัน โดยไม่มีการบูรณาการหรือเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันอย่างเป็นระบบ อันนำไปสู่ภาระงานที่ซ้ำซ้อน และลดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูล สถานการณ์นี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของธนัช อ่อนทา (2558) ที่ระบุว่า การจัดการเอกสารที่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์หลายระบบ โดยขาดการเชื่อมโยงกัน จะส่งผลให้บุคลากรต้องทำงานซ้ำซ้อนหลายขั้นตอน เช่น ต้องบันทึกเอกสารในระบบหนึ่งและจัดเก็บในอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งไม่สามารถเชื่อมข้อมูลร่วมกันได้โดยตรง อีกทั้ง ยังพบว่า บุคลากรบางรายมีข้อจำกัดด้านความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี เช่น การใช้ระบบ Cloud หรือการตั้งชื่อไฟล์แนบในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่มีการกำหนดรูปแบบหรือมาตรฐานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการสืบค้นย้อนหลัง และสร้างความไม่มั่นใจต่อระบบดิจิทัล สอดคล้องกับข้อค้นพบของละอองดาว ภูสำโรง (2561) ที่ศึกษาพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในหน่วยงานภาครัฐจำนวนหนึ่งยังมีความไม่มั่นใจในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเมื่อขาดการอบรมหรือแนวทางการใช้ที่ชัดเจน

5.2.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ผังก้างปลา ในข้อ 5.1.2 ได้แสดงให้เห็นว่าสาเหตุของปัญหาในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา แบ่งออกได้เป็น 6 กลุ่มหลัก ได้แก่ ระบบการจัดเก็บเอกสารที่ไม่มีโครงสร้าง ข้อจำกัดของระบบอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน การเชื่อมโยงข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ข้อจำกัดของทรัพยากรบุคคล และความไม่มั่นใจของบุคลากรต่อระบบดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ BeeECM (ม.ป.ป.) ที่เสนอว่า การบริหารจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีที่มีการออกแบบอย่างมีโครงสร้าง การอบรมบุคลากร และการวางระบบที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่งได้อย่างสมบูรณ์แบบในมิติของกระบวนการปฏิบัติงานที่ยังมีความซ้ำซ้อน พบว่าการที่หน่วยงานต้องใช้หลายระบบควบคู่กัน เช่น การจัดการผ่าน e-Office ควบคู่กับระบบ ERP และเอกสารกระดาษ ย่อมเพิ่มภาระงานให้แก่บุคลากร และเสี่ยงต่อข้อผิดพลาดจากการคัดลอกหรือบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของสุชาติ ฤกษ์โอรส (2558) ที่ชี้ว่าการจัดการเอกสารภาครัฐที่ไม่มีการบูรณาการข้อมูลจะก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนทางเอกสาร และทำให้ระบบงานล่าช้า โดยเฉพาะเมื่อมีขั้นตอนการอนุมัติหรือการลงนามหลายรอบ ในด้านทรัพยากรบุคคล ยังพบปัญหาเรื่องจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ รวมถึงการขาดแผนการรองรับกรณีบุคลากรลาหยุด ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้การจัดการเอกสารสะดุด ไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้ ทั้งนี้อาจสะท้อนถึงการบริหารทรัพยากรที่ยังไม่สอดคล้องกับภาระงานจริงในแต่ละช่วงเวลา

5.2.3 ความต้องการและแนวทางการพัฒนา

จากการประชุมระดมสมองครั้งที่ 2 ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่าสำนักบัณฑิตศึกษา มีความต้องการพัฒนาแนวทางการจัดการเอกสารใน 5 แนวทางหลัก ซึ่งต่อมาได้รับการดำเนินการจริงตามแผนที่กำหนดไว้ในบทที่ 4 ข้อ 4.4 – 4.5 ได้แก่ (1) การสร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสารในระบบ e-Office (2) การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบ (3) การพัฒนาแบบฟอร์มคำร้องให้นักศึกษาดำเนินการออนไลน์ (4) การสนับสนุนบุคลากรที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี และ (5) การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสาร

แนวทางดังกล่าวสะท้อนความต้องการที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซับซ้อนของการจัดการเอกสาร และเสริมสร้างวินัยในการปฏิบัติงานเอกสารภายในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในช่วงก่อนหน้าการดำเนินการดังกล่าว หน่วยงานประสบปัญหาหลายประการ เช่น การไม่มีมาตรฐานกลางที่ชัดเจนในการตั้งชื่อไฟล์ การค้นหาเอกสารล่าช้า ความไม่สอดคล้องกันของข้อมูลระหว่างระบบ e-Office, ERP และเอกสารกระดาษ ตลอดจนข้อจำกัดของบุคลากรบางรายในการใช้ระบบดิจิทัล ทำให้เกิดภาระงานซ้ำซ้อนและใช้เวลานานในการสืบค้นหรือประมวลผลเอกสาร การพัฒนารูปแบบที่สามารถดำเนินงานได้จริงจึงเป็นเป้าหมายสำคัญที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหน่วยงาน โดยแนวทางการพัฒนาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด

ของ Ditto (ม.ป.ป.) ที่เสนอว่าการจัดการเอกสารควรมีระบบที่ชัดเจน มีการตั้งชื่อ การจัดประเภท และการเข้าถึงเอกสารที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ลดความสูญหาย และเพิ่มความสามารถในการติดตามเอกสารย้อนหลังอย่างมีระบบ การพัฒนาแบบฟอร์มคำร้องให้นักศึกษาสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ เช่น ใบคำร้องขอใบแสดงผลการศึกษา ถือเป็นตัวอย่างของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดการใช้ทรัพยากร ลดความผิดพลาดจากการจัดการเอกสารแบบเดิม และสามารถติดตามสถานะได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA, 2566) ที่เน้นการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการ ขณะเดียวกัน การให้คำแนะนำเฉพาะบุคคลแก่บุคลากรที่ยังไม่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี แสดงถึงความเข้าใจในความหลากหลายของทักษะภายในหน่วยงาน และสะท้อนแนวคิดของ myHR (2566) ที่ระบุว่าการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่กันไป มิใช่เพียงเปลี่ยนแปลงระบบโดยไม่คำนึงถึงผู้ใช้งานจริง นอกจากนี้ การใช้สัญลักษณ์สีในการแยกประเภทแฟ้มเอกสาร ช่วยเพิ่มความชัดเจนในการจัดเก็บ และสามารถนำไปสู่การพัฒนากระบวนการจัดเก็บที่มีโครงสร้างมากขึ้นในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิศปต์ ชัยช่วย (2565) ที่มองว่าเอกสารคือองค์ความรู้ขององค์กร การจัดการที่ดีจะเอื้อต่อการนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ในเชิงการเปลี่ยนผ่านเชิงระบบ จะเห็นได้ว่า แนวทางการพัฒนาเหล่านี้ไม่เพียงตอบโจทย์เฉพาะหน้าของปัญหาเท่านั้น แต่ยังช่วยปรับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในให้ค่อย ๆ เปลี่ยนผ่านจาก “ระบบเดิม” ที่พึ่งพาเอกสารกระดาษและการดำเนินงานแบบแยกส่วน ไปสู่ “ระบบใหม่” ที่ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบ ซึ่งแม้ยังไม่จัดทำเป็นแนวทางลายลักษณ์อักษร แต่การสื่อสารภายในช่วยสร้าง “วัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่” ที่เอื้อต่อการจัดระบบงานเอกสารแบบดิจิทัลได้จริง อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ควรคำนึงในการดำเนินงานในระยะต่อไป เช่น แนวทางการใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสารยังอยู่ในช่วงทดลองใช้ และยังไม่สามารถครอบคลุมแฟ้มทั้งหมดได้ จึงควรมีการติดตามผลต่อเนื่อง พร้อมประเมินความพร้อมของทรัพยากรและความร่วมมือภายในให้มากขึ้น เพื่อขยายผลการดำเนินการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นในอนาคต

กล่าวโดยสรุป แนวทางพัฒนาทั้ง 5 ประเด็นข้างต้น นอกจากจะสามารถดำเนินการได้จริงภายในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษาแล้ว ยังตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 ที่มุ่งศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารให้เหมาะสมกับสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง และยังสะท้อนถึงศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านระบบงานไปสู่องค์กรที่มีการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบมากขึ้นโดยอาศัยทรัพยากรภายในและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่ได้แสดงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบของแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ดังนี้

1) แผนระยะสั้น

(1) ฝ่ายบริหารและวางแผนจัดทำแนวปฏิบัติการตั้งชื่อไฟล์เอกสารในระบบ e-Office ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง เพื่อให้บุคลากรเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร รวมถึงลดความผิดพลาดในการดำเนินงานด้านสารบรรณ

(2) ฝ่ายวิชาการและวิจัยพัฒนาแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น คำร้องขอใบแสดงผลการศึกษา ให้สามารถยื่นผ่านระบบออนไลน์ได้โดยตรง เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ

(3) สำนักบัณฑิตศึกษาจัดกิจกรรมให้คำแนะนำและสาธิตการใช้งานระบบดิจิทัลแก่บุคลากรที่ยังมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี โดยใช้รูปแบบพี่เลี้ยงภายในหน่วยงาน

2) แผนระยะยาว

(1) สำนักบัณฑิตศึกษาติดตามผลการดำเนินงานของแนวทางที่ได้พัฒนาไว้ อย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดรอบเวลาในการประเมิน เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการได้อย่างเหมาะสม

(2) สำนักบัณฑิตศึกษาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจัดการเอกสาร ทั้งในกลุ่มเจ้าหน้าที่และนักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลและต่อยอดแนวทางการพัฒนาระบบจัดการเอกสารในหน่วยงาน ดังนี้

1) ควรศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพร้อมของบุคลากรในการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ทราบว่าบุคลากรมีระดับทักษะ ความเข้าใจ และความมั่นใจในการใช้งานระบบดิจิทัลในระดับใด ซึ่งข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวางแผนทางสนับสนุนให้เหมาะสมกับความต้องการได้อย่างตรงจุด โดยเฉพาะในกลุ่มบุคลากรที่ยังมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ แนวคิด Kaizen ที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อออกแบบกิจกรรมสนับสนุนดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

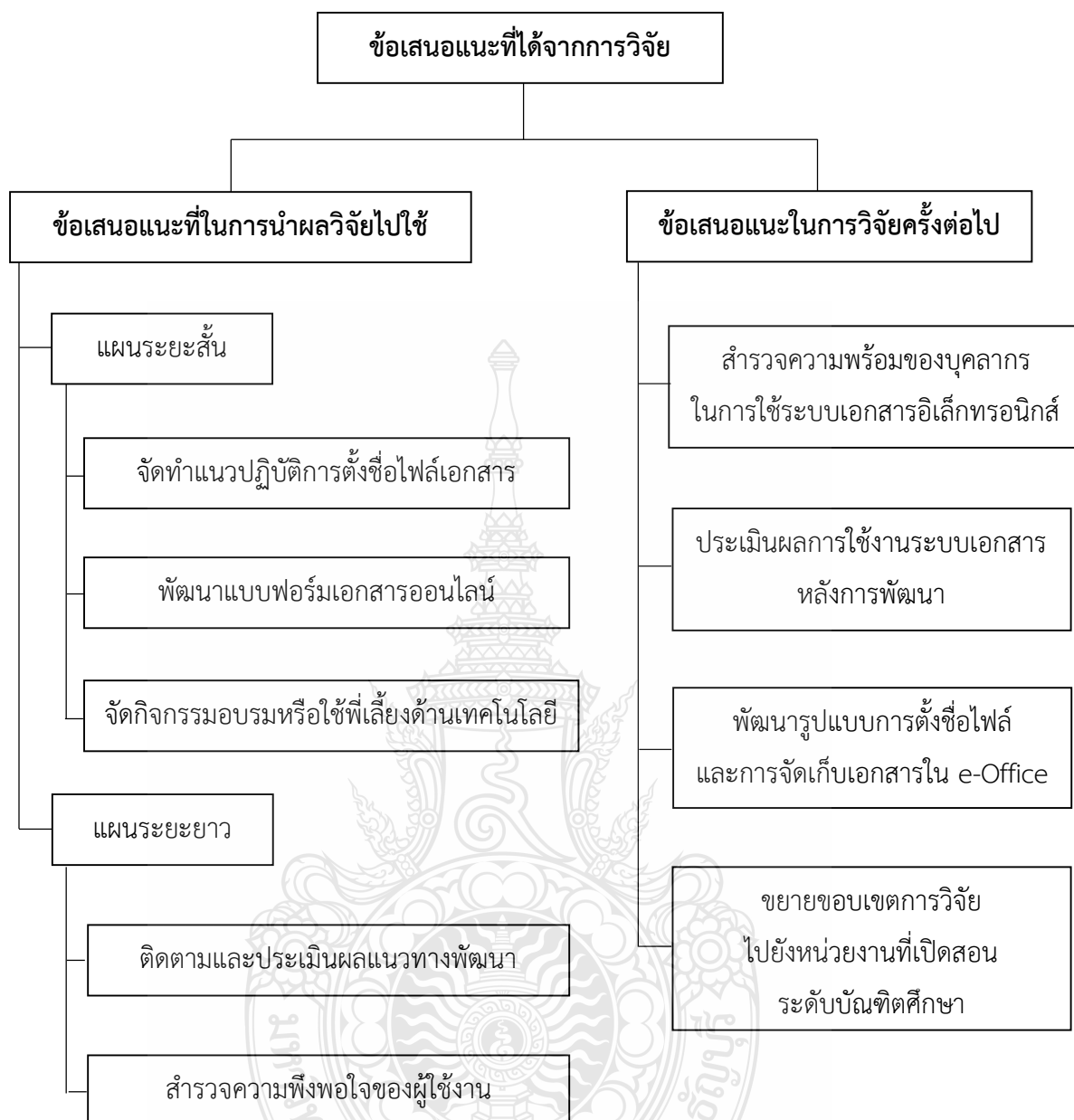
2) ควรศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการใช้งานระบบเอกสารหลังการดำเนินแนวทางการพัฒนาในสำนักบัณฑิตศึกษา เพื่อประเมินว่าการเปลี่ยนแปลงที่ได้ดำเนินการไปแล้วมีผลต่อประสิทธิภาพของงานเอกสารจริงหรือไม่ และควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านใด เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาจใช้แนวคิด Lean และหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ของกระบวนการ

3) ควรศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางจัดทำมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์ (Naming Convention) และการจัดเก็บเอกสารดิจิทัลในระบบ e-Office ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยการวิเคราะห์แนวทางที่สามารถลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บ และเพิ่มความสะดวกในการค้นหาเอกสารอย่างเป็นระบบ

4) ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยไปยังคณะต่าง ๆ ที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบและประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการจัดการเอกสารในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.1

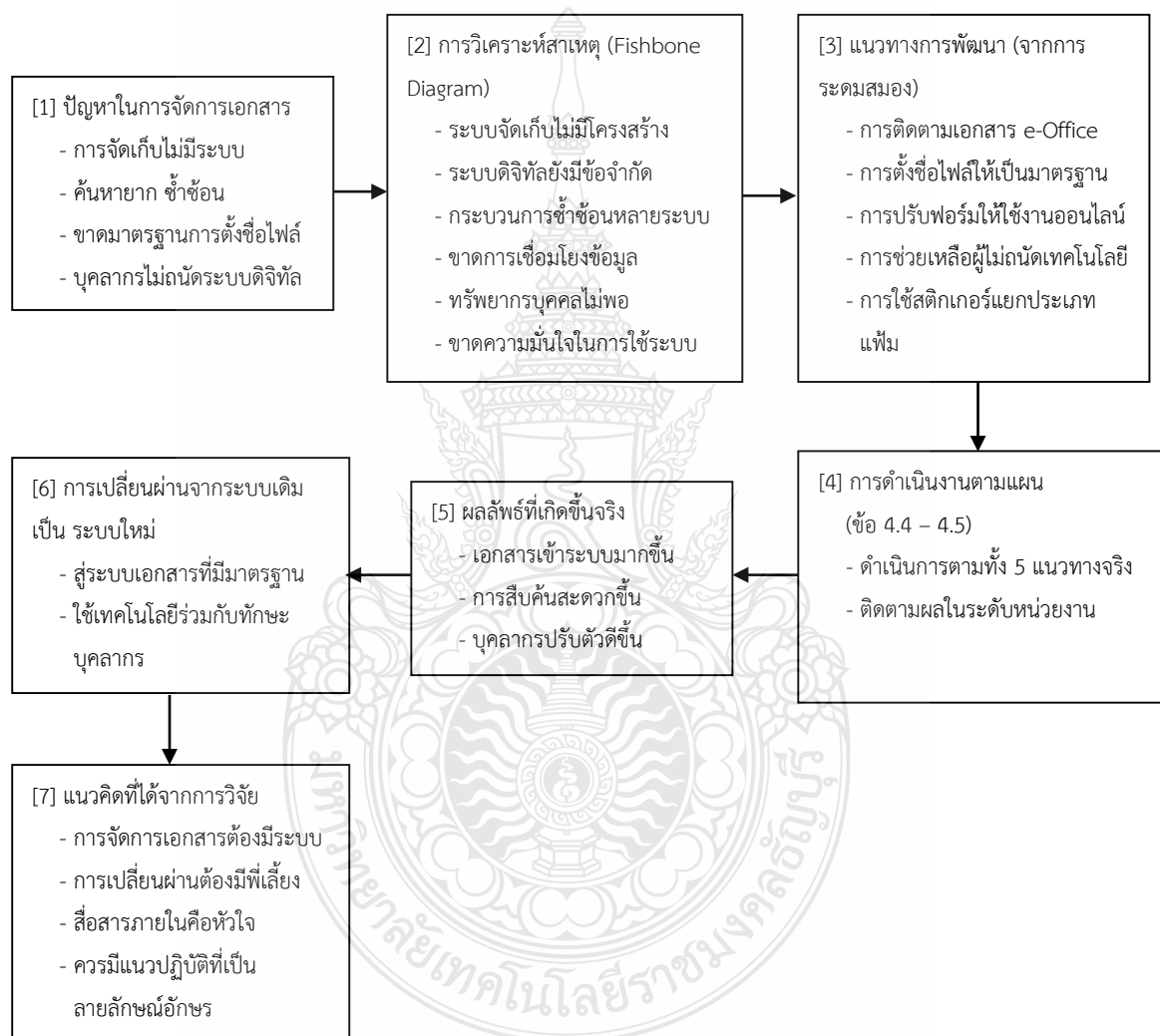




ภาพที่ 5.1 สรุปข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.4 แผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาอย่างเป็นระบบตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ไปจนถึงการออกแบบแนวทางพัฒนาและนำไปปฏิบัติจริงในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาระบบเอกสารจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากร การกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน และการสร้างวินัยในการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งล้วนเป็นหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงได้ดังภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 สรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า การเปลี่ยนผ่านระบบการจัดการเอกสารในหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน โดยคำนึงถึงทั้งมิติของกระบวนการ เทคโนโลยี และบุคลากร ซึ่งหากสามารถพัฒนาไปพร้อมกันได้อย่างสมดุล จะช่วยให้ระบบเอกสารในหน่วยงานมีความเป็นระบบ มีความโปร่งใส และเอื้อต่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

บรรณานุกรม

- กาญจนา จุ่มแก้ว. (2567). *คู่มือการจัดเก็บเอกสาร*. เชียงใหม่: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สืบค้นจาก https://secretary-science.mju.ac.th/goverment/25570522101243_science_secretary/Doc_25670920151809_639518.pdf.
- กิตตินัดดา ฤกษ์งาม. (2560). *การจัดการเอกสารและข้อมูลภายในแผนกการเงินเพื่อลดเวลาและระยะทางการส่งเอกสารให้แผนกบัญชี : กรณีศึกษาบริษัท นทลีน จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชรินทร์ แก้วคำ. (2558). *ระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ญาณิภา จันทร์บำรุง. (2566). *คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. ปทุมธานี: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดวงพร เพื่องฟู. (2562). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการอ่านจับใจความโดยใช้เทคนิค 5W1F เพื่อส่งเสริมการอ่าน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). วิทยาลัยครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สืบค้นจาก <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/160228.pdf>.
- ตุลาพล นิตเดชา. (2565). *การประยุกต์ใช้ผังก้างปลาและ Value Stream Mapping เพื่อลดความสูญเปล่าในงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/4487/1/2565_216.pdf.
- ธัญช อ่อนทา. (2558). *การจัดการเอกสารด้วยระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ปรีณทพร เรืองเชิงชุม และ จารุวรรณ มินดาทอง. (2564). แนวทางการลดต้นทุนการจัดการเอกสารด้วยแนวคิด Lean-Kaizen ในยุคอุตสาหกรรม 4.0. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 12(1), 71–85. สืบค้นจาก <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/MBASBJ/article/view/13952>.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2568). *ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)*. สืบค้นจาก <https://www.example.edu/erp>.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2568). *ระบบทะเบียนนักศึกษา*. สืบค้นจาก <https://www.example.edu/student-registration>.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2568). *ระบบบุคลากร (Hr-Online)*. สืบค้นจาก <https://www.example.edu/hr-online>.

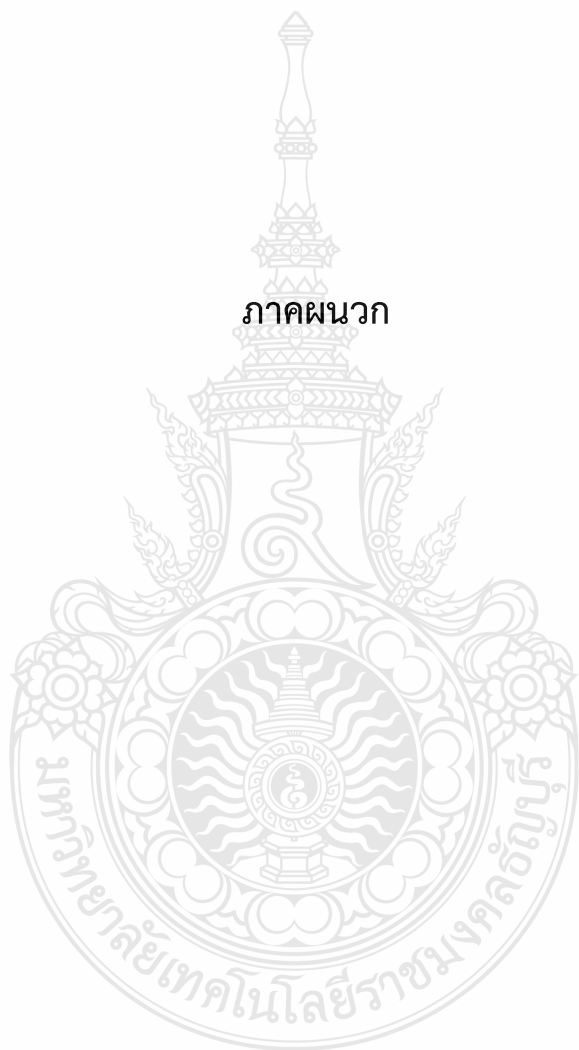
บรรณานุกรม (ต่อ)

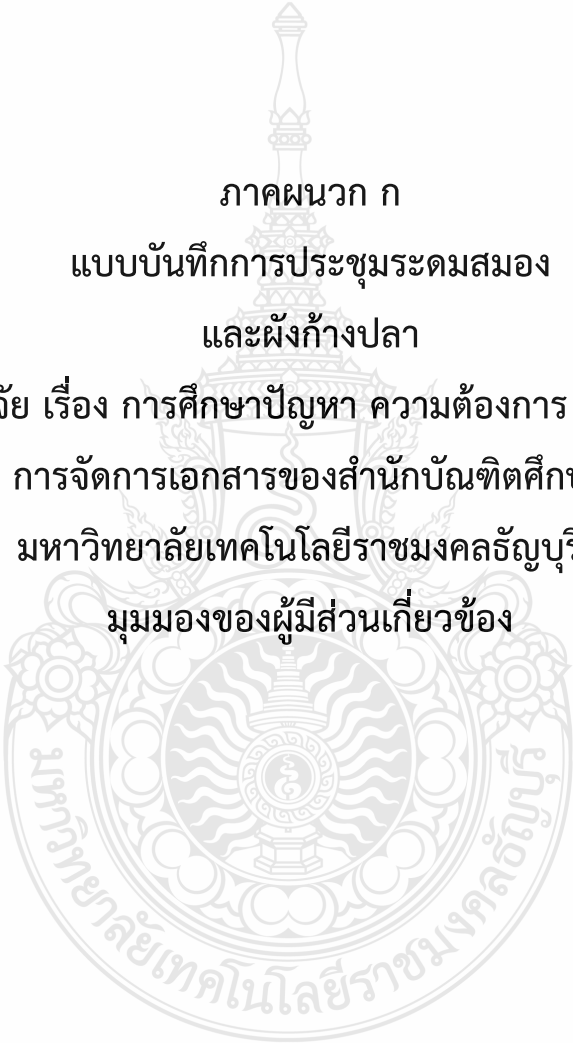
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2557). *ประวัติสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. ปทุมธานี: สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2568). *รายงานจำนวนบุคลากร สำนักบัณฑิตศึกษา มทร.ธัญบุรี*. ปทุมธานี: สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2558). *แนวปฏิบัติในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. ปทุมธานี: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยพายัพ. (2558). *เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อเรื่องเอกสารอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นจาก <http://courseware.payap.ac.th/docu/sc312/lesson5/lesson05.htm>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2544). *พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544*. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 118 ตอนที่ 26. สืบค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/16342>.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2556). *พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556*. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 130 ตอนที่ 4 ก. สืบค้นจาก <https://www.nat.go.th/กฎหมาย/รายละเอียด/2/-2556>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ละอองดาว ภูสำโรง. (2561). *ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วงศ์กร พงษ์ชีพ. (2561). *การปรับปรุงลดปริมาณใบขอซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อกรณีศึกษา: โรงงานผลิตน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/4378>.
- วิกิตำรา ตำราเสรีเพื่อโลกเสรี. *หลักการวางจรวิตเอกสาร*. สืบค้นจาก http://th.wikibooks.org/wiki/Databases_and_Warehousing/.
- วิศปิตย์ ชัยช่วย. (2565). *การจัดการเอกสาร หลักการและแนวปฏิบัติในองค์การยุคดิจิทัล*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สารทิ สหะวิริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุชาติ ฤกษ์ไอรส. (2558). การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. รายงานการวิจัย, สำนักวิจัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). คู่มือการปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. สืบค้นจาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA). (2566). เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th>.
- สุนพานิช ณ. กรมสรรพากร, & บุรณจารุกร. (2564). การประยุกต์ใช้หลักการ Kaizen เพื่อปรับปรุงกระบวนการเดินเอกสารในหน่วยงานราชการ. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 8(2), 115–125. สืบค้นจาก https://ph03.tci-thaijo.org/index.php/JTI_URU/article/view/1188.
- BeeECM. (ม.ป.ป.). ระบบจัดเก็บเอกสาร. สืบค้นจาก <https://ecm.beesuite.co/how-good-is-beedms-document-storage-system/>.
- Business & Technology. (2566, 12 กรกฎาคม). 7 รูปแบบเอกสารในสำนักงาน และการจัดการเอกสารสำหรับธุรกิจ. AI GEN. สืบค้นจาก <https://aigencorp.com/7-types-of-documents-in-business/>.
- DITTOTHAILAND.COM. (ม.ป.ป.). เอกสารอิเล็กทรอนิกส์: ความหมายและประโยชน์. สืบค้นจาก <https://www.dittothailand.com/dittonews/e-document>.
- Ditto. (ม.ป.ป.). การจัดการเอกสาร คืออะไร ช่วยให้ทำงานง่ายขึ้นจริงไหม. สืบค้นจาก https://www.dittothailand.com/dittonews/how-to-organize-business-document/?utm_source=chatgpt.com.
- myHR. (2566). เอกสารออนไลน์ ความสำคัญและประโยชน์ในยุคดิจิทัล. สืบค้นจาก <https://www.myhr.co.th/online-documents/>.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบบันทึกการประชุมระดมสมอง

และผังก้างปลา

เพื่อใช้ในการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไข

การจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี :

มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แบบบันทึกการประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 1

หัวข้อ การศึกษาปัญหาในการจัดการเอกสาร

โครงการวิจัย การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสาร

ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมอง

ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

รายการ	รายละเอียด
วัน/เวลา	
สถานที่	
ผู้ดำเนินการ	
ผู้เข้าร่วม ประชุม	 (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง)
วัตถุประสงค์	1. เพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการจัดการเอกสาร 2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นคำถามที่ใช้ในการระดมสมอง

1. ในปัจจุบันท่านประสบปัญหาอะไรในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาบ้าง
2. เอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานเกิดความล่าช้าในขั้นตอนใดมากที่สุด
3. ท่านเคยพบปัญหาในการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบัณฑิตศึกษาหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านเคยประสบปัญหาเอกสารสูญหาย หรือหาต้นฉบับไม่พบหรือไม่
5. ระบบการติดตามเอกสารในปัจจุบันสามารถตรวจสอบสถานะได้อย่างชัดเจนหรือไม่
6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารด้วยระบบเอกสารแบบเดิม
(เช่น เอกสารกระดาษ)
7. การสื่อสารหรือการเวียนเอกสารภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพียงใด
8. ปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศในงานเอกสารมีอะไรบ้าง

ตารางสรุปผลการระดมสมอง

ลำดับ	ประเด็นปัญหาที่พบ	รายละเอียด/ตัวอย่าง	ข้อเสนอแนะ จากผู้เข้าร่วม
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

สรุปภาพรวมจากการระดมสมอง

(สำหรับผู้ดำเนินการประชุมกรอก)

☐ ปัญหาสำคัญ :

.....

☐ ความเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ :

.....

แบบบันทึกการประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 2

หัวข้อ การศึกษาความต้องการหรือแนวทางการพัฒนาในการจัดการเอกสาร

โครงการวิจัย การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสาร

ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมอง

ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

รายการ	รายละเอียด
วัน/เวลา	
สถานที่	
ผู้ดำเนินการ	
ผู้เข้าร่วม ประชุม	 (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง)
วัตถุประสงค์	เพื่อระบุสิ่งที่ต้องการปรับปรุง พัฒนา หรือสนับสนุนในการจัดการเอกสาร

ประเด็นคำถามที่ใช้ในการระดมสมอง

1. ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาอย่างไร
2. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีข้อจำกัดอย่างไร และควรพัฒนาในทิศทางใด
3. ท่านมีข้อเสนอในการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับเอกสารหรือไม่
4. การเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายระบบ ควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร
5. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรในงานเอกสารมีความเพียงพอหรือไม่ และควรมีการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างไร
6. ท่านมีความกังวลเรื่องระบบดิจิทัลในการจัดเก็บเอกสารหรือไม่ และจะแก้ไขอย่างไร
7. หากมีการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสาร ท่านอยากให้เริ่มจากเรื่องใดก่อน โดยเรียงลำดับความสำคัญและความเป็นไปได้ในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา

ตารางสรุปผลการระดมสมอง

ลำดับ	ประเด็นที่อภิปราย/สรุปข้อคิดเห็น	รายละเอียด/ตัวอย่าง	ข้อเสนอแนะ จากผู้เข้าร่วม
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

สรุปภาพรวมจากการระดมสมอง

(สำหรับผู้ดำเนินการประชุมกรอก)

☐ ความต้องการหรือแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ :

.....

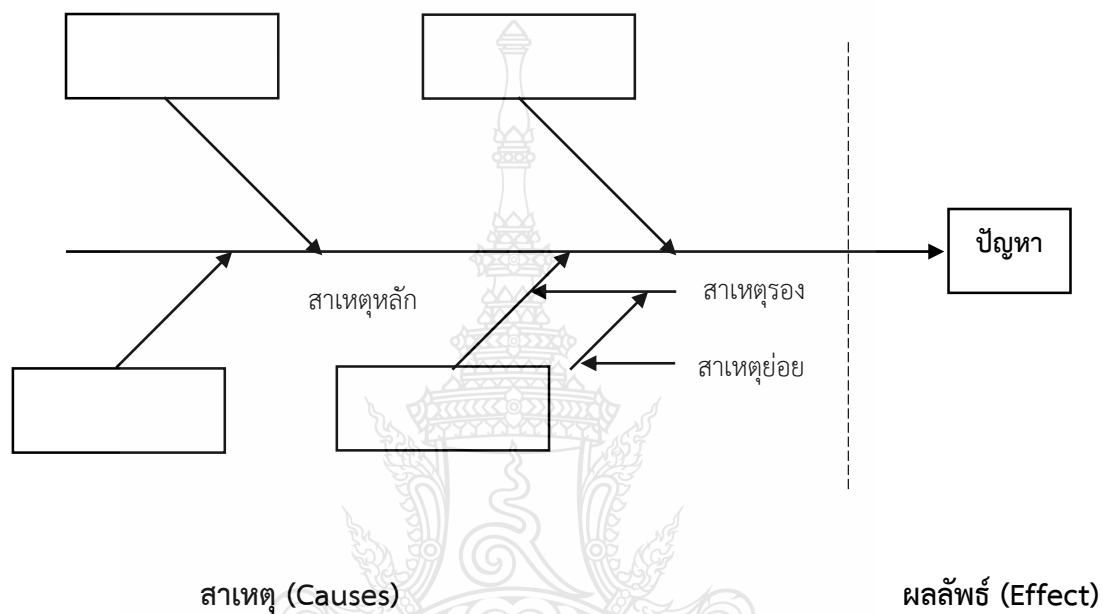
☐ ความเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ:

.....

ผังก้างปลา

โครงการวิจัย การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสารของสำนัก

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



คำ IOC แบบบันทึกการประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 1
เรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสาร
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี :
มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตารางตรวจสอบ IOC: กลุ่ม ปัญหาในการจัดการเอกสาร

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์	มุมมอง ที่ใช้ (5W1H)	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	คะแนน เฉลี่ย IOC	หมายเหตุ
1. ในปัจจุบันท่านประสบ ปัญหาอะไรในการจัดการ เอกสารของสำนัก บัณฑิตศึกษาบ้าง	ตรวจสอบปัญหา โดยรวม	What	+1	+1	+1	1.00	-
2. เอกสารที่ใช้ ในการดำเนินงานเกิด ความล่าช้าในขั้นตอนใด มากที่สุด	ระบุจุดที่มี ความล่าช้า	When / Where	+1	+1	+1	1.00	-
3. ท่านเคยพบปัญหา ในการค้นหาเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับงาน บัณฑิตศึกษาหรือไม่ อย่างไร	ปัญหา ในการเข้าถึง เอกสาร	How	+1	+1	+1	1.00	-
4. ท่านเคยประสบปัญหา เอกสารสูญหาย หรือหา ต้นฉบับไม่พบหรือไม่	ตรวจสอบ ความสูญหาย ของเอกสาร	What / How often	+1	+1	+1	1.00	-
5. ระบบการติดตาม เอกสารในปัจจุบันสามารถ ตรวจสอบสถานะ ได้อย่างชัดเจนหรือไม่	ตรวจสอบระบบ ติดตามเอกสาร	How	+1	+1	+1	1.00	-
6. ท่านมีความคิดเห็น อย่างไรเกี่ยวกับการ บริหารจัดการเอกสารด้วย ระบบเอกสารแบบเดิม (เช่น เอกสารกระดาษ)	ความเห็น ต่อระบบเดิม	Why	+1	+1	+1	1.00	-

ตารางตรวจสอบ IOC: กลุ่ม ปัญหาในการจัดการเอกสาร (ต่อ)

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์	มุมมอง ที่ใช้ (5W1H)	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	คะแนน เฉลี่ย IOC	หมายเหตุ
7. การสื่อสารหรือ การเขียนเอกสารภายใน หน่วยงานมีประสิทธิภาพ เพียงใด	ตรวจสอบ การไหลเวียน เอกสาร	How	+1	+1	+1	1.00	-
8. ปัญหาที่เกิดจาก การใช้เทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ ในงานเอกสารมีอะไรบ้าง	ปัญหาเกี่ยวกับ เทคโนโลยี	What / How	+1	+1	+1	1.00	-



ค่า IOC แบบบันทึกการประชุมระดมสมอง ครั้งที่ 2
เรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสาร
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี :
มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตารางตรวจสอบ IOC: กลุ่ม ความต้องการและแนวทางในการจัดการเอกสาร

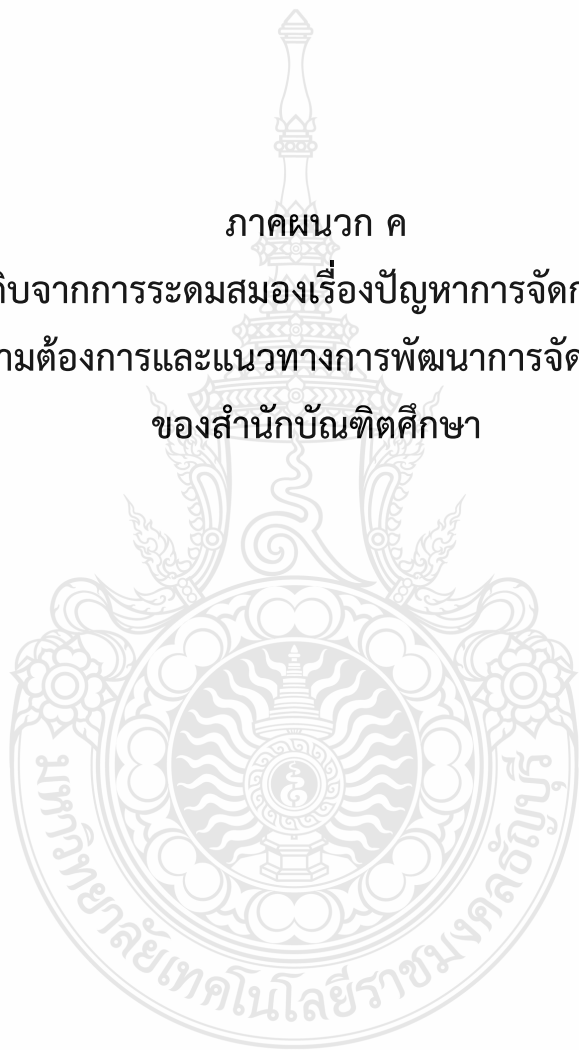
ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์	มุมมองที่ใช้ (5W1H)	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	คะแนน เฉลี่ย IOC	หมายเหตุ
1. ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาอย่างไร	เพื่อค้นหาความต้องการในการปรับปรุงการจัดเก็บเอกสาร	How	+1	+1	+1	1.00	-
2. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีข้อจำกัดอย่างไร และควรพัฒนาในทิศทางใด	เพื่อระบุจุดบกพร่องของระบบ และแนวทางปรับปรุง	What, How	+1	+1	+1	1.00	-
3. ท่านมีข้อเสนอในการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับเอกสารหรือไม่	เพื่อหาแนวทางลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ	How	+1	+1	+1	1.00	-
4. การเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายระบบ ควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร	เพื่อเสนอแนวทางในการบูรณาการระบบข้อมูล	How, Why	+1	+1	+1	1.00	-
5. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรในงานเอกสาร มีความเพียงพอหรือไม่ และควรมีการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างไร	เพื่อหาแนวทางบริหารบุคลากรในงานเอกสาร	Who, How	+1	+1	+1	1.00	-

ตารางตรวจสอบ IOC: กลุ่ม ความต้องการและแนวทางในการจัดการเอกสาร (ต่อ)

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์	มุมมองที่ใช้ (5W1H)	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	คะแนน เฉลี่ย IOC	หมายเหตุ
6.ท่านมีความกังวลเรื่องระบบดิจิทัลในการจัดเก็บเอกสารหรือไม่ และจะแก้ไขอย่างไร	เพื่อสำรวจทัศนคติต่อระบบดิจิทัลและแนวทางเสริมความมั่นใจ	What, Why, How	+1	+1	+1	1.00	-
7.หากมีการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสาร ท่านอยากให้เริ่มจากเรื่องใดก่อน โดยเรียงลำดับความสำคัญและความเป็นไปได้ในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา	เพื่อเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนา	What, When	+1	+1	+1	1.00	-

ภาคผนวก ค

ข้อมูลดิบจากการระดมสมองเรื่องปัญหาการจัดการเอกสาร
และ ความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร
ของสำนักบัณฑิตศึกษา



การระดมสมองครั้งที่ 1 ปัญหาในการจัดการเอกสาร

1. ในปัจจุบันท่านประสบปัญหาอะไรในการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาบ้าง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 กล่าวว่า การออกหนังสือรับรองภาษาอังกฤษแม้จะมีการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความรวดเร็ว โดยมีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ แต่หนังสือรับรองดังกล่าวยังไม่สามารถจัดส่งในรูปแบบออนไลน์ได้ นักศึกษายังคงต้องมารับด้วยตนเอง หรือให้ส่งไปรษณีย์เท่านั้น เนื่องจากต้องใช้ฉบับจริงที่ประทับตรามหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการติดต่อทำวีซ่าหรือเดินทางไปต่างประเทศ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 ให้ข้อมูลว่า ในการจัดประชุมคณะกรรมการตรวจบทคัดย่อภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำเป็นต้องใช้เอกสารบทคัดย่อที่มีการลงนามกำกับจากอาจารย์ผู้ตรวจสอบ เพื่อแสดงความถูกต้องของเนื้อหาและรูปแบบภาษา ทั้งนี้ยังต้องแนบไฟล์สำหรับการปรับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งส่งผลให้ต้องจัดเตรียมเอกสารในหลายรูปแบบ ทั้งสำเนากระดาษหลายชุดสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมแบบออนไซต์ และไฟล์ดิจิทัลสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมออนไลน์ รวมถึงเอกสารที่สแกนจากต้นฉบับเพื่อแนบส่งภายหลัง ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน เสียเวลา และมีความเสี่ยงต่อความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 กล่าวว่า การสื่อสารภายในผ่านระบบ e-Office แม้จะสะดวกในการจัดส่งหนังสือเชิญประชุมหรือมอบหมายหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ แต่ในทางปฏิบัติพบว่า บางครั้งบุคลากรไม่เปิดระบบเพื่อตรวจสอบข้อความเป็นประจำทุกวัน ทำให้พลาดข้อมูลสำคัญ เช่น การแจ้งประชุม การมอบหมายให้ไปร่วมประชุมแทน หรือการแจ้งเปลี่ยนแปลงเวลา ส่งผลให้เกิดความผิดพลาด เช่น ไม่เข้าร่วมประชุม หรือไม่มีผู้แทนเข้าร่วม ซึ่งกระทบต่อการดำเนินงาน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 ระบุว่า อุปกรณ์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์หรือฮาร์ดดิสก์ส่วนตัวมักมีปัญหาเสื่อมสภาพหรือเสียหาย ทำให้ไม่สามารถเปิดไฟล์ที่เก็บไว้ได้ ข้อมูลที่จัดเก็บอยู่มีหลากหลายรูปแบบ เช่น Word, Excel, PDF หรือไฟล์สแกนเอกสาร ซึ่งจัดเก็บกระจัดกระจาย ไม่เป็นระบบ บางครั้งเมื่อต้องการค้นหาเอกสารจากคอมพิวเตอร์ ไม่สามารถจำชื่อไฟล์หรือโฟลเดอร์ได้อย่างถูกต้อง และเมื่อจำเป็นต้องค้นหาเอกสารฉบับกระดาษจากแฟ้มก็ไม่สามารถหาเจอทันเวลา โดยเฉพาะในกรณีที่เร่งด่วน ส่งผลให้การทำงานล่าช้าและไม่สามารถให้บริการได้ทันตามความต้องการ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า การสืบค้นหนังสือหรือเอกสารในระบบ e-Office หากมีอายุเกิน 365 วัน จะไม่สามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง ต้องประสานหน่วยงานกลางให้ช่วยค้นหาข้อมูลแทน ซึ่งทำให้การเข้าถึงข้อมูลล่าช้าและไม่สะดวก โดยเฉพาะเมื่อต้องนำข้อมูลเดิมกลับมาใช้อ้างอิงในงานที่เกี่ยวข้องในรอบปีถัดไป นอกจากนี้ เอกสารบางรายการที่เคยพิมพ์ออกมาและจัดเก็บเป็นแฟ้มกระดาษ ก็พบว่าหาสำเนาไม่พบ หรือแฟ้มสูญหายเนื่องจากเวลาผ่านไปนาน ไม่มีระบบควบคุมหรือตรวจสอบเอกสารย้อนหลังอย่างเป็นระบบ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 ให้ความเห็นว่า เครื่องสแกนเอกสารที่ใช้ในหน่วยงานมีสภาพเก่าล้าสมัย ทำงานได้ช้าและไม่สามารถรองรับปริมาณเอกสารที่ต้องสแกนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีเอกสารจำนวนมากที่ต้องเก็บเป็นไฟล์ จึงไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนภายในเวลาที่จำกัด นอกจากนี้ ยังไม่มีนโยบายหรือแนวทางที่ชัดเจนในการคัดแยกเอกสารที่จะต้องเก็บระยะยาวกับเอกสารที่สามารถเวียนหรือทำลายได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่กล้าทิ้งเอกสารใด ๆ แม้จะหมดอายุการใช้งานแล้ว เพราะเกรงว่าจะต้องกลับมาใช้อีกในอนาคต

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 ให้ข้อมูลว่า กระบวนการขออนุมัติสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอนและหลายระดับ เช่น คณะกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก รวมถึงการจัดทำเอกสารประกอบวาระประชุมที่ต้องเตรียมล่วงหน้า หากจัดเตรียมหรือคัดสำเนาเอกสารไม่ทัน ก็จะไม่สามารนำเสนอวาระในการประชุมรอบปัจจุบันได้ ทำให้กระบวนการขออนุมัติล่าช้า ต้องรอเข้าสู่วาระในรอบประชุมถัดไป ส่งผลต่อความล่าช้าในการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 ให้ข้อมูลว่า การเสนอหลักสูตรใหม่หรือปรับปรุงหลักสูตรเพื่อพิจารณาในที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา หรือสภาวิชาการ มักมีการส่งเอกสารมารวบรวมหรือจัดเตรียมอย่างกระชั้นชิด บางครั้งส่งมาพร้อมกันหลายหลักสูตร ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาจำกัดในการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และตรวจทานเนื้อหา ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการนำเสนอ ซึ่งบางครั้งทำให้ถูกตำหนิหรือหักท้วงจากผู้เข้าร่วมประชุม

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 แสดงความคิดเห็นว่า จากข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ในสำนักบัณฑิตศึกษา ทำให้ในการจัดประชุมแต่ละครั้ง โดยเฉพาะประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การพิจารณาหลักสูตร การกลั่นกรองบทคัดย่อ หรือการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา มักมีระยะเวลาเตรียมการน้อย ส่งผลให้การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุมเป็นไปอย่างเร่งรีบ ขาดความละเอียดรอบคอบ บางครั้งเกิดปัญหาเอกสารตกหล่นหรือจัดเตรียมไม่ทันกำหนด จึงไม่สามารถนำเสนอในที่ประชุมตามรอบเวลาที่กำหนดได้

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 ให้ความเห็นว่า แม้ปัจจุบันสำนักบัณฑิตศึกษาจะใช้ระบบ e-Office ในการลงนามปะหน้าเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็ว แต่ยังมีเอกสารบางประเภทที่จำเป็นต้องแนบเอกสารต้นฉบับซึ่งต้องลงนามจริง เช่น เอกสารขออนุมัติเบิกเงินการประชุม ค่าล่วงเวลา หรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษควบคู่กันไป ส่งผลให้ขั้นตอนล่าช้า มีความซ้ำซ้อน และเสี่ยงต่อการผิดพลาดในการจัดเก็บหรือส่งเอกสาร

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 กล่าวว่า การลงนามในบันทึกปะหน้าเพื่อขออนุมัติค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าตอบแทน หรือค่าใช้จ่ายในการประชุม ยังคงต้องลงนามจริงในเวลาราชการเท่านั้น ตามข้อกำหนดของกองคลัง แม้ในทางเทคนิคจะสามารถลงนามผ่านระบบ e-Office ได้ทุกที่ทุกเวลารวมถึงในช่วงที่หัวหน้าหน่วยงานปฏิบัติการกิจต่างประเทศหรืออยู่นอกเวลาราชการก็ตาม แต่ลายเซ็นที่ลงในระบบจะไม่สามารถใช้แทนลายเซ็นจริงได้ในเอกสารการเงิน ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการดำเนินงานล่าช้า หรือบางครั้งทำให้ขบวนการเบิกจ่ายสะดุด

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 ให้ข้อมูลว่า แม้ในปัจจุบันจะมีการลงนามเอกสารรับรองและจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสำเร็จการศึกษาในระบบสารสนเทศของงานทะเบียนนักศึกษาแล้วก็ตาม แต่ยังคงต้องจัดเก็บเอกสารฉบับจริง (Paper) ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากไม่มั่นใจในความเสถียรของระบบ เช่น กรณีระบบล่ม หรือข้อมูลสูญหาย อาจทำให้ไม่สามารถออกหนังสือรับรองให้กับนักศึกษาได้ทันที ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถประเมินล่วงหน้าได้

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2 กล่าวว่า เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนมาก และส่วนใหญ่ยังเป็นรูปแบบเอกสารกระดาษ (Paper) โดยไม่มีแนวทางหรือมาตรฐานที่ชัดเจนในการจัดเก็บ จึงไม่แน่ใจว่าควรจัดเก็บอย่างไรให้สามารถค้นหาได้ง่ายในอนาคต ขณะเดียวกันก็ไม่กล้าทำลายเอกสาร เพราะกลัวจะมีความจำเป็นต้องใช้อีก โดยเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำเร็จการศึกษา การเงิน หรือการประชุมต่าง ๆ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 กล่าวว่า ไม่มีแนวทางหรือเกณฑ์ที่ชัดเจนในการจำแนกเอกสารที่สามารถทำลายได้

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 กล่าวว่า ความไม่เชื่อมั่นในระบบเอกสารดิจิทัล ส่งผลให้ยังคงจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษซ้ำซ้อน แม้ในปัจจุบันมีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล เช่น PDF, Word หรือ Scan File แล้วก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่หลายคนยังมีพฤติกรรม พิมพ์เอกสารออกมาเก็บไว้ในรูปแบบกระดาษเพิ่มเติมอีกครั้ง เนื่องจากมีความกังวลเกี่ยวกับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความไม่แน่ใจว่าไฟล์ที่สแกนหรือจัดเก็บไว้จะสามารถเปิดใช้ได้ในระยะยาว อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น Flash Drive หรือ External Hard Drive มีโอกาสเสียหายหรือสูญหาย ระบบจัดเก็บข้อมูลส่วนกลางขององค์กรยังไม่มีศูนย์กลางหรือระบบ Backup ที่เชื่อถือได้ กล่าวว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เช่น ระบบล่ม ข้อมูลสูญหาย จะไม่สามารถนำเอกสารกลับมาใช้ได้

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 กล่าวว่า เอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษ (Paper-Based) เป็นหลักฐานทางราชการที่สามารถอ้างอิงได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือมากกว่า เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้จะมีระบบการลงนามอิเล็กทรอนิกส์หรือการจัดเก็บแบบดิจิทัลรองรับแล้วก็ตาม สาเหตุของปัญหาได้แก่ ความกังวลว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อาจถูกแก้ไขโดยไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ข้อจำกัดของการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการราชการบางขั้นตอน เช่น การตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก หรือการส่งเอกสารที่ต้องมีลายเซ็นจริง ความไม่ชัดเจนของกฎระเบียบในบางกรณี เช่น การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในการอ้างอิงหรือแนบในระบบการเงิน

2. เอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานเกิดความล่าช้าในขั้นตอนใดมากที่สุด

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 3, 5, 7, 8 และ 9 สะท้อนถึงปัญหาที่เกิดจากระบบการจัดการไฟล์ เช่น ไฟล์สูญหายจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่สามารถค้นหาไฟล์ได้ หรือระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ส่งผลให้เอกสารที่ส่งผ่านระบบ e-Office ไม่ถูกจัดส่งตามกำหนด โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบสถานะการจัดส่งอย่างต่อเนื่อง ทำให้มาทราบในภายหลังเมื่อต้นทางทวงถาม จึงต้องดำเนินการส่งใหม่ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในภาพรวม

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 ระบุถึงปัญหาด้านอุปกรณ์สำนักงาน โดยเฉพาะเครื่องถ่ายเอกสาร ที่มีปัญหาหมึกหมด กระดาษติด หรือไม่สามารถทำสำเนาตามจำนวนที่ต้องการได้ทันเวลา ประกอบกับ บางครั้งได้รับวาระการประชุมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต้นทางอย่างกระชั้นชิด ทำให้การเตรียมเอกสารเพื่อนำเสนอไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันการณ์

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า การเสนอบันทึกข้อความในระบบ e-Office เพื่อขออนุมัติ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้น ไม่สามารถดำเนินการได้นอกเวลาราชการได้ตามข้อกำหนดของกองคลัง แม้ว่าจะระบบจะเปิดใช้งานได้ตลอดเวลา ส่งผลให้หากเกินเวลา 16.30 น. จะต้องรอเสนอลงนาม ในวันทำการถัดไป

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 สะท้อนถึงปัญหาความล่าช้าในการลงนามของผู้บริหารปลายทาง อันเนื่องมาจากติดภารกิจหรือมีขั้นตอนการกลั่นกรองเอกสารภายในหน่วยงานจำนวนหลายระดับ ส่งผลให้การอนุมัติเอกสารล่าช้า นอกจากนี้ยังพบปัญหาเมื่อมีการดึงหนังสือกลับจากระบบ e-Office เพื่อแก้ไขเนื้อหาหรือเส้นทางการส่ง ทำให้ต้องเริ่มกระบวนการใหม่ตั้งแต่ต้น ทั้งการลงนาม การส่งออก และการลงรับใหม่

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 กล่าวถึงการดำเนินการที่แม้จะลงนามในระบบ e-Office แล้ว แต่ยังคงจำเป็นต้องพิมพ์ใบปะหน้าเพื่อนำแนบเอกสารที่ต้องใช้ลายเซ็นจริงในการดำเนินงานทางการเงิน กับหน่วยงานอื่น เช่น การขออนุมัติค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทำให้ขั้นตอนซ้ำซ้อนและล่าช้า

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 ระบุว่า การลงนามในระบบ e-Office ต้องดำเนินการภายในเวลาราชการ หากตนติดภารกิจสอน หรือภารกิจประชุม จะไม่สามารถลงนามได้ทัน ส่งผลให้ต้องรอวันถัดไป นอกจากนี้ หากต้องเดินทางไปต่างประเทศ ยังไม่สามารถดำเนินการลงนามในระบบได้ตามข้อกำหนดของกองคลัง แม้ว่าจะระบบจะสามารถใช้งานออนไลน์ได้ก็ตาม

3. ท่านเคยพบปัญหาในการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบัณฑิตศึกษาหรือไม่ อย่างไร

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 พบว่าเอกสารงานทะเบียน เช่น ใบสมัครและหลักฐานประกอบการสมัคร ของนักศึกษา จำเป็นต้องพิมพ์ออกจากระบบรับสมัครออนไลน์เพื่อจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานในรูปแบบกระดาษ ซึ่งเมื่อมีความจำเป็นต้องค้นหาย้อนหลัง อาจต้องใช้เวลานาน เนื่องจากเอกสารจำนวนมาก ไม่มีการจัดแฟ้มอย่างเป็นระบบ แต่จัดเก็บรวมกันเป็นชุดโดยใช้การจดบันทึกหน้ากองเอกสาร ซึ่งไม่เอื้อต่อการสืบค้นหรือจัดเก็บในลักษณะฐานข้อมูล

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2 สะท้อนปัญหาการใช้งานระบบ e-Office โดยระบุว่า เมื่อมีหนังสือเวียนหรือบันทึกข้อความเข้ามา หากผู้รับเปิดอ่านแล้วแต่ยังไม่ดำเนินการในทันที เมื่อเวลาผ่านไป อาจลืมว่าหนังสือนั้นดำเนินการแล้วหรือยัง และเมื่อพยายามค้นหาเรื่องเดิมภายหลัง ก็ไม่สามารถค้นเจอได้ง่าย เนื่องจากระบบไม่มีฟังก์ชันที่สามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินการของเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 กล่าวถึงข้อจำกัดของการใช้ระบบทะเบียนร่วมกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งระบบดังกล่าวไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการเฉพาะของสำนักบัณฑิตศึกษา หากต้องการฟังก์ชันเพิ่มเติม เช่น เมนูเฉพาะหรือรายงานที่สอดคล้องกับงานระดับบัณฑิตศึกษา จำเป็นต้องมีการประสานงานเพื่อพัฒนาเพิ่มเติม ซึ่งต้องใช้เวลาและอาจมีค่าใช้จ่าย ทำให้ในทางปฏิบัติ สำนักบัณฑิตศึกษาต้องเก็บข้อมูลสำคัญไว้ในรูปแบบไฟล์ Excel หรือ Word แทนที่จะสามารถดึงข้อมูลจากระบบทะเบียนได้โดยตรง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 ระบุว่า แม้จะมีการจัดเก็บหนังสือหรือเอกสารผ่านระบบ e-Office แล้ว แต่ยังคงต้องพิมพ์เอกสารออกมาเก็บในรูปแบบแฟ้มกระดาษ เนื่องจากระบบ e-Office มีข้อจำกัดในการค้นหาเอกสารย้อนหลังได้เพียงไม่เกิน 365 วัน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรณีเก่า ๆ หรือเอกสารที่มีการดำเนินงานข้ามปีงบประมาณ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 ยืนยันข้อจำกัดของระบบ e-Office ว่าการสืบค้นเอกสารที่มีอายุเกิน 365 วันนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ผ่านระบบ จึงทำให้การติดตามเอกสารในกรณีที่เกิดขึ้นในอดีตเป็นไปอย่างยากลำบาก

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 ในฐานะผู้บริหารระดับสูง ได้สะท้อนว่า การนำเอกสารไปใช้ในการพิจารณาอนุมัติ หรือรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงมักประสบปัญหาเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถค้นหาได้ทันเวลา แม้จะมีการจัดเก็บข้อมูลไว้ในรูปแบบฐานข้อมูล (เช่น Excel หรือ Word) แต่ระบบที่ใช้งานในปัจจุบันไม่สามารถดึงข้อมูลออกมาในรูปแบบกราฟหรือรายงานเชิงสถิติได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารและฐานข้อมูลให้เป็นระบบออนไลน์ที่สามารถสืบค้นและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ท่านเคยประสบปัญหาเอกสารสูญหาย หรือหาต้นฉบับไม่พบหรือไม่

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 แจ้งว่า เอกสารใบสมัครและหลักฐานประกอบการสมัครของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มีการจัดเก็บในรูปแบบสแกนไฟล์อย่างเป็นระบบ ขณะที่เอกสารอื่น ๆ เช่น ใบแสดงผลการศึกษาและใบรับรองสำเร็จการศึกษา ยังมีการเก็บในรูปแบบเอกสารกระดาษควบคู่กับการบันทึกในระบบทะเบียนออนไลน์ ส่งผลให้ไม่พบปัญหาเอกสารสูญหายหรือหาต้นฉบับไม่พบ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2 พบว่าในบางกรณี เอกสารที่นำเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เพื่อขอลงนาม มักไม่มีการแนบเอกสารหลักฐานประกอบไว้ในระบบ โดยเจ้าหน้าที่จะพิมพ์หนังสือปะหน้าและแนบเอกสารกระดาษส่งหน่วยงานภายนอกเป็นการเฉพาะ ทำให้เมื่อมีการตรวจสอบย้อนหลัง ไม่สามารถค้นหาเอกสารแนบในระบบได้ อีกทั้งยังเกิดความสับสนภายในหน่วยงานว่าได้ส่งเอกสารแนบไปพร้อมกับหนังสือปะหน้าแล้วหรือไม่

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 เคยประสบปัญหาเอกสารคำร้องของนักศึกษา อาทิ คำร้องขอเพิ่ม/ถอนรายวิชา หรือการลงทะเบียนล่าช้า ซึ่งนักศึกษาบางรายยื่นผ่านคณะต้นสังกัดมายังสำนักบัณฑิตศึกษา หากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไม่ได้จัดเก็บเอกสารทันทีหรือเผลอลวางไว้ผิดที่ ก็อาจไม่สามารถติดตามต้นฉบับได้อีก จำเป็นต้องประสานขอสำเนาจากคณะเพื่อดำเนินการต่อ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 ให้ข้อมูลว่า เอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษ (Paper-Based) เมื่อส่งมาถึงหน่วยงานปลายทาง บางครั้งไม่มีหลักฐานการเซ็นรับจากผู้รับผิดชอบโดยตรง แม้เจ้าหน้าที่สารบรรณยืนยันว่าได้ส่งมอบแล้ว แต่ไม่สามารถติดตามเอกสารได้ ทำให้เสียเวลาในการสืบค้น หากมีการส่งเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Office จะสามารถติดตามได้ง่ายกว่า และลดโอกาสการสูญหาย

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 ระบุว่า เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินและพัสดุมีจำนวนมาก โดยเฉพาะเอกสารประกอบการเบิกจ่าย ซึ่งเอกสารต้นฉบับต้องส่งต่อไปยังกองคลังเพื่อดำเนินการ เมื่อผู้ปฏิบัติงานถ่ายสำเนาเก็บไว้ไม่ครบถ้วน หากภายหลังเกิดข้อโต้แย้งหรือความผิดพลาด จึงไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ครบถ้วนและเกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารบางส่วน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 พบว่า เอกสารสำคัญบางรายการ เช่น เอกสารสำเนาการได้รับงบประมาณ หรือเอกสารการจัดสรรงบประมาณประจำปี จัดเก็บไว้เฉพาะในรูปแบบกระดาษโดยไม่มีการสแกนสำเนาเก็บไว้ แม้จะมีการจัดเก็บแยกตามปีงบประมาณ แต่หากมีการนำเอกสารไปใช้งานแล้ว ไม่น่ากลับคืนสู่ที่จัดเก็บเดิม ก็อาจเกิดการสูญหายหรือหาไม่พบในเวลาที่ต้องการใช้งาน

5. ระบบการติดตามเอกสารในปัจจุบันสามารถตรวจสอบสถานะได้อย่างชัดเจนหรือไม่

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 เห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีความสามารถในการติดตามสถานะของเอกสารได้ดีในระดับหนึ่ง โดยสามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารถึงหน่วยงานปลายทางหรือยัง และบุคลากรผู้รับเอกสารได้เปิดอ่านหรือไม่ อย่างไรก็ตาม สำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษภายในหน่วยงานยังมีข้อจำกัด เนื่องจากไม่มีการให้ผู้รับเอกสารเซ็นชื่อรับไว้ จึงไม่สามารถยืนยันได้อย่างชัดเจนว่าเอกสารถูกส่งถึงเจ้าของงานแล้วหรือไม่

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2 อธิบายกระบวนการว่าหนังสือหรือเอกสารภายนอกจะมีการลงทะเบียนเลขรับ และส่งถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมมีลายเซ็นผู้รับเอกสารไว้เป็นหลักฐาน ส่วนเอกสารภายในของสำนักบัณฑิตศึกษา แม้ไม่มีการลงนามรับแต่เจ้าหน้าที่สารบรรณจะบันทึกไว้ในทะเบียนหนังสือเพื่อควบคุมการไหลเวียนของเอกสาร อย่างไรก็ตาม ระบบติดตามภายในยังมีข้อจำกัดในการตรวจสอบสถานะเอกสารแบบเรียลไทม์

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 ให้ความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถติดตามได้ว่าเอกสารอยู่ที่หน่วยงานใด และใครเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะเอกสารที่มีการดำเนินการแบบขั้นตอนต่อเนื่อง (Workflow) อย่างไรก็ตาม การดำเนินการบางประเภท เช่น เอกสารคำร้องนักศึกษา ยังมีบางส่วนที่ไม่เข้าสู่ระบบกลาง ทำให้ไม่สามารถติดตามได้ครบถ้วน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 ระบุว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในการติดตามเอกสารที่มาจากหน่วยงานภายนอก แต่การไหลเวียนของเอกสารภายในหน่วยงานยังขาดความชัดเจน โดยเฉพาะเอกสารกระดาษที่ส่งต่อภายใน ไม่มีการเซ็นรับหรือระบบแจ้งสถานะ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 ให้ข้อมูลว่าการติดตามเอกสารในระบบ e-Office เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการระบุสถานะเอกสาร แต่ข้อจำกัดคือเอกสารหลายรายการยังอยู่ในรูปแบบกระดาษ และการส่งต่อภายในหน่วยงานยังใช้วิธีนำส่งด้วยตนเองโดยไม่มีหลักฐานการรับเอกสาร ส่งผลต่อการตรวจสอบหากเกิดการตกหล่น

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 เห็นว่าระบบการติดตามเอกสารในปัจจุบันยังเป็นแบบผสมผสานระหว่างดิจิทัลและเอกสารกระดาษ ทำให้การติดตามข้อมูลบางส่วนไม่สามารถทำได้ครบถ้วน โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องใช้เอกสารต้นฉบับ อาจเกิดปัญหาในการติดตามเอกสาร

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 สะท้อนว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างมีการบันทึกลงระบบ ERP ซึ่งสามารถติดตามสถานะการอนุมัติค่าใช้จ่ายได้ตั้งแต่ต้นทางจนถึงขั้นตอนอนุมัติสุดท้าย โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารของตนเองได้อย่างสะดวก

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 ให้ความเห็นว่า ระบบ ERP มีประโยชน์ในด้านการตรวจสอบสถานะการขออนุมัติค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระดับของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเจ้าของเรื่อง อย่างไรก็ตาม หากเป็นเอกสารกระดาษที่แนบประกอบการเบิกจ่ายบางส่วนยังไม่เข้าสู่ระบบดิจิทัล ก็ยังคงมีข้อจำกัดในการตรวจสอบย้อนหลัง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 เห็นว่าระบบ ERP ช่วยให้การตรวจสอบการไหลเวียนของเอกสารทางบัญชีได้อย่างชัดเจนในระดับหนึ่ง แต่ระบบยังไม่สามารถแสดงภาพรวมของสถานะทั้งหมดในคราวเดียว โดยเฉพาะในกรณีที่เอกสารอยู่ระหว่างขั้นตอนการอนุมัติ หรือรอการดำเนินการจากหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องสอบถามจากเจ้าของเรื่องเป็นรายกรณี

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 เน้นย้ำว่า แม้จะมีระบบ e-Office และ ERP รองรับการติดตามเอกสารในระดับหนึ่งแล้ว แต่การบริหารจัดการเอกสารในภาพรวมยังขาดระบบติดตามที่สามารถบูรณาการข้อมูลทั้งหมดเข้าด้วยกันได้ ทั้งในแง่ของความเคลื่อนไหวของเอกสารกระดาษ และการแสดงสถานะการดำเนินการแบบสรุปภาพรวม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของผู้บริหาร และการติดตามงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารด้วยระบบเอกสารแบบเดิม (เช่น เอกสารกระดาษ)

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 มองว่าการจัดเก็บเอกสารกระดาษ เช่น ใบสมัครและหลักฐานการศึกษาของนักศึกษา แม้จะเป็นวิธีที่เข้าใจง่าย แต่เมื่อมีปริมาณมากจะประสบปัญหาในการจัดแฟ้ม เนื่องจากเอกสารมีความหนา ทำให้แฟ้มชำรุดง่าย และยากต่อการจัดเก็บในพื้นที่จำกัด อีกทั้งยังมีข้อจำกัดในการสืบค้นย้อนหลังเมื่อไม่มีระบบฐานข้อมูลรองรับ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2 เห็นว่าเอกสารกระดาษมีปัญหาเรื่องหมึกพิมพ์ที่เสื่อมสภาพเมื่อเวลาผ่านไป ทำให้บางครั้งไม่สามารถอ่านข้อความได้ชัดเจน โดยเฉพาะเอกสารที่เก็บไว้นานหลายปี แม้จะมีการสแกนสำเนาเก็บไว้ แต่ยังไม่มียระบบในการจัดระเบียบชื่อไฟล์หรือหมวดหมู่ ทำให้การค้นหาเอกสารสแกนบางรายการทำได้ยาก

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 ให้ความเห็นว่าการทำงานกับเอกสารกระดาษเป็นภาระซ้ำซ้อน เช่น เอกสารคำร้องที่นักศึกษายื่นเข้ามา จะต้องสแกนแนบส่งผ่านระบบ e-Office อีกครั้ง ทั้งที่ต้นฉบับยังคงต้องจัดส่งและผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บในรูปแบบแฟ้ม ส่งผลให้ต้องใช้เวลามากขึ้นในการดำเนินการ และเพิ่มภาระในการจัดเก็บเอกสารทั้งสองรูปแบบ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 สะท้อนปัญหาว่า เอกสารกระดาษที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาสำเร็จ การศึกษามีจำนวนมาก และเอกสารจากหลายฝ่ายอาจจัดเก็บในลักษณะรวมแฟ้มโดยไม่มีการแยกหมวดหมู่หรือระบุชื่อแฟ้มอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดปัญหาในการสืบค้นเอกสารที่ต้องใช้เฉพาะราย และส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินงาน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 เห็นว่าแม้ระบบ e-Office จะเป็นเครื่องมือที่ดีในการรับส่งหนังสือราชการ แต่เอกสารประกอบหลายรายการยังคงเป็นรูปแบบกระดาษ เช่น รายงานผลสอบ หรือใบลงนามของคณะกรรมการ ซึ่งต้องสแกนแนบเพื่อส่งผ่านระบบ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าต้องทำงานซ้ำซ้อน และไม่มีการลดจำนวนเอกสารกระดาษอย่างแท้จริง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 แสดงความคิดเห็นว่า เอกสารการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการต่าง ๆ หรือแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการตามรอบระยะเวลา มักต้องลงนามแบบ Paper จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะใช้เอกสารกระดาษอยู่ดี อีกทั้งต้องจัดแฟ้มเก็บรักษาเอกสารต้นฉบับไว้ด้วย ทำให้เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ และอาจเกิดปัญหาในการค้นหาหากไม่มีระบบควบคุมแฟ้มที่ชัดเจน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า เอกสารทางพัสดุ เช่น แบบขอจัดซื้อจัดจ้าง หรือบันทึกเสนอความเห็นของคณะกรรมการ จำเป็นต้องมีการลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกระดาษ จึงไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะใบเสนอราคาหรือเอกสารการประเมิน ที่ต้องแนบบับจริงส่งไปพร้อมใบปะหน้าแบบกระดาษ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 ให้ความเห็นว่าการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายในปัจจุบันยังต้องใช้กระดาษเป็นหลัก เช่น ใบสำคัญรับเงิน หนังสือขออนุมัติ และเอกสารแนบทางการเงิน เนื่องจากต้องมีการลงนามและจัดส่งฉบับจริงไปยังกองคลัง โดยมีเพียงใบปะหน้าเท่านั้นที่จัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องพิมพ์ออกมาอีกครั้งเพื่อแนบกับเอกสารกระดาษ ทำให้เกิดภาระการทำงานซ้ำซ้อน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 สะท้อนว่า เอกสารกระดาษที่จัดเก็บเป็นรายปี เช่น งบประมาณรายจ่าย และรายรับของหน่วยงาน การจัดทำโครงการมีจำนวนมาก และใช้พื้นที่จัดเก็บจำนวนมากขึ้นทุกปี แม้จะมีการสแกนเอกสารเพื่อป้องกันการสูญหาย แต่เนื่องจากไม่มีการตั้งชื่อไฟล์หรือจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ จึงยังคงมีปัญหาในการค้นหาเอกสารสำคัญบางรายการไม่พบ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 มองว่าระบบการจัดการเอกสารกระดาษในปัจจุบันยังเป็นภาระต่อการบริหารจัดการในภาพรวม ทั้งในด้านเวลา พื้นที่จัดเก็บ และความเสี่ยงต่อการสูญหาย แม้จะมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ แต่ยังไม่สามารถทดแทนกระบวนการทั้งหมดได้ เนื่องจากยังต้องอาศัยเอกสารฉบับจริงประกอบการดำเนินงาน จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนพัฒนาระบบจัดการเอกสารที่บูรณาการทั้งสองรูปแบบเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ

7. การสื่อสารหรือการเวียนเอกสารภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพียงใด

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 เห็นว่าการเวียนเอกสารภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยเฉพาะเอกสารที่ส่งผ่านระบบ e-Office ซึ่งสามารถตรวจสอบสถานะได้อย่างชัดเจนว่าถึงผู้รับหรือยัง อย่างไรก็ตาม เอกสารกระดาษที่ส่งภายในยังมีบางกรณี que เจ้าของงานไม่ได้รับในทันที ทำให้ต้องมีการแจ้งเตือนกันภายหลัง เช่น การแจ้งผ่านไลน์ภายในกลุ่มงาน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2 ให้ข้อมูลว่า โดยภาพรวมการเวียนเอกสารมีประสิทธิภาพดี ทั้งในระบบ e-Office และในรูปแบบ Paper โดยมีการลงทะเบียนหนังสือส่งอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การส่งเอกสารภายในอาคารยังไม่มีระบบเซ็นรับอย่างเป็นทางการ จึงต้องอาศัยการติดตามด้วยตนเอง หรือแจ้งเตือนเป็นระยะ เพื่อป้องกันการหลงลืม

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 แสดงความคิดเห็นว่าระบบ e-Office มีส่วนช่วยให้การเวียนเอกสารเป็นไปอย่างเป็นระบบและตรวจสอบย้อนหลังได้ แต่การสื่อสารเสริมผ่านช่องทางไลน์ยังมีความจำเป็น โดยเฉพาะในกรณีที่เอกสารเป็น Paper และมีความเร่งด่วน เจ้าหน้าที่มักใช้วิธีแจ้งหรือเตือนกันเป็นการเฉพาะเพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารถึงผู้รับผิดชอบ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 เห็นว่าการเวียนเอกสารภายในหน่วยงานไม่มีปัญหาสำคัญ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในระบบงานและประสานงานกันอย่างใกล้ชิด แต่สำหรับเอกสารกระดาษที่ส่งภายในยังมีกรณีที่เจ้าหน้าที่ลืมหรือวางเอกสารไว้ชั่วคราว ทำให้ต้องมีการตามเอกสารในบางครั้ง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 ระบุว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอบวิทยานิพนธ์บางรายการมีความสำคัญและมักเป็นรูปแบบ Paper จึงจำเป็นต้องใช้วิธีแจ้งเตือนเพิ่มเติม เช่น โทรศัพท์หรือไลน์ เพื่อยืนยันว่าเอกสารถึงเจ้าของงานแล้ว โดยเฉพาะเมื่อมีกรอบระยะเวลาเร่งรัด

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 ให้ข้อมูลว่า ระบบการเวียนเอกสารโดยรวมมีประสิทธิภาพในระดับที่น่าพอใจ แต่การสื่อสารเสริมผ่านแอปพลิเคชันไลน์ยังคงจำเป็น โดยเฉพาะการติดตามเอกสารที่ไม่ได้ดำเนินการทันที เนื่องจากไม่มีระบบเตือนอัตโนมัติในกรณีของเอกสารกระดาษ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 เห็นว่า การเวียนเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ดี แต่เอกสารเกี่ยวกับงานพัสดุส่วนใหญ่ยังคงต้องใช้รูปแบบ Paper ซึ่งในบางครั้งหากเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ที่โต๊ะ หรือไม่ทันเห็นเอกสารจะทำให้เกิดความล่าช้า จึงมักมีการแจ้งเตือนผ่านไลน์ควบคู่ไปด้วย

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 แสดงความคิดเห็นว่าการเวียนเอกสารมีความคล่องตัว โดยเฉพาะเอกสารที่อยู่ในระบบ e-Office ที่สามารถตรวจสอบสถานะได้ แต่ในกรณีของเอกสารการเงิน ซึ่งต้องใช้ต้นฉบับกระดาษและลงนามจริง บางครั้งอาจเกิดการลงนามล่าช้า จึงจำเป็นต้องมีการติดตามหรือทวงถามเพิ่มเติม

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 ให้ความเห็นว่าการเวียนเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะเมื่อต้องติดตามความเคลื่อนไหวของเอกสารที่เกี่ยวข้อง แต่การดำเนินการภายในเกี่ยวกับเอกสารกระดาษยังพบว่าต้องใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น แจ้งเตือนด้วยวาจาหรือส่งไลน์

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 สรุปภาพรวมว่าการสื่อสารและการเวียนเอกสารภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพดีในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะเมื่อมีการเสริมการติดตามเอกสารผ่านระบบ e-Office และการแจ้งเตือนในช่องทางต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตาม ยังจำเป็นต้องพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทั้งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษ เพื่อให้สามารถติดตามเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. ปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศในงานเอกสารมีอะไรบ้าง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 แสดงการใช้ระบบทะเบียนนักศึกษาเรียนร่วมกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งระบบดังกล่าวออกแบบมาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นหลัก ทำให้เมนูการใช้งานบางส่วนไม่ครอบคลุมภาระงานของระดับบัณฑิตศึกษา หากต้องการปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับภาระงานโดยตรงจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องเก็บข้อมูลบางรายการในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อนำมาประมวลผลหรือจัดทำรายงาน ทำให้เสียเวลาและมีความเสี่ยงในการจัดเก็บ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2 พบข้อจำกัดของระบบ e-Office ในเรื่องของการแนบเอกสารประกอบ เช่น บางกรณีเจ้าหน้าที่จัดพิมพ์เฉพาะบันทึกข้อความในระบบ แต่ไม่ได้แนบไฟล์หลักฐานประกอบ ทำให้ระบบไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถตรวจสอบเอกสารแนบได้ครบถ้วนภายหลัง รวมทั้งระบบยังตรวจค้นข้อมูลได้ไม่เกิน 365 วัน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 ไม่พบปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีในงานเอกสาร เนื่องจากข้อมูลหลักมักส่งผ่านระบบทะเบียนกลางของมหาวิทยาลัย และสามารถตรวจสอบหรือเรียกดูย้อนหลังได้อย่างสะดวก อีกทั้งมีการใช้งานควบคู่กับวิธีการประสานงานผ่านอีเมลหรือไลน์ ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการสื่อสารและลดปัญหาเอกสารตกหล่น

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 ให้ความเห็นว่าระบบทะเบียนนักศึกษากลางที่ใช้ในการบันทึกสถานะของการยื่นเรื่องสำเร็จการศึกษาแต่ละรายได้ครบถ้วน การออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาใช้ได้เหมาะสม

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 ไม่พบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานด้านวิทยานิพนธ์

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 ระบุว่า การลงนามในเอกสารสำคัญ เช่น แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ยังคงต้องใช้ลายมือชื่อจริงบนกระดาษ ไม่มีระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์รองรับ จึงต้องพิมพ์เอกสารออกมาและสแกนแนบเข้าระบบ e-Office เพื่อจัดส่งอีกรอบ ทำให้เกิดความล่าช้าและการทำงานซ้ำซ้อน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 การใช้งานระบบ ERP ในการควบคุมงบประมาณและออกไปสั่งซื้อ/สั่งจ้าง ซึ่งมีประสิทธิภาพในการติดตามยอดคงเหลือ แต่ระบบยังไม่รองรับการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ต้องพิมพ์เอกสารออกมาเพื่อลงนามจริง แล้วจึงแนบบันทึกข้อความปะหน้าซึ่งต้องพิมพ์ออกจากระบบ e-Office ส่งผลให้ขั้นตอนการทำงานเพิ่มขึ้น และมีความเสี่ยงในการตกหล่นของเอกสารกระดาษ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 พบว่าระบบ ERP มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายและสถานะเอกสารในระบบได้อย่างสะดวก แต่การเบิกจ่ายเงินและการอนุมัติเอกสารสำคัญยังต้องใช้ลายมือชื่อจริง ทำให้ต้องพิมพ์เอกสารออกมาเซ็นแล้วจึงแนบบันทึกข้อความปะหน้าซึ่งต้องพิมพ์ออกจากระบบ e-Office และสแกนกลับเข้าระบบ เป็นภาระซ้ำซ้อนและเพิ่มงานด้านเอกสารแบบกระดาษ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 มองว่าระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารยังไม่สามารถเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ทำให้ต้องใช้หลายระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับระบบกระดาษ ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อน ความล่าช้า และเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหารในภาพรวม

การระดมสมองครั้งที่ 2 ความต้องการ และแนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสาร

1. ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษาอย่างไร

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจัดเก็บเอกสารในปัจจุบันว่า สำนักบัณฑิตศึกษามีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษโดยแยกหมวดหมู่ไว้อย่างชัดเจน เช่น เอกสารใบแสดงผลการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และประกาศนียบัตร จะถูกแยกแฟ้มตามภาคการศึกษาที่สำเร็จการศึกษา โดยพิมพ์ออกจากระบบทะเบียนนักศึกษา และมีการจัดทำดัชนีปะหน้าแฟ้มเพื่อช่วยในการค้นหาเบื้องต้น อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ แต่ข้อมูลเหล่านี้ยังไม่ได้ถูกรวบรวมในรูปแบบของ “ฐานข้อมูลเอกสารกลาง” ที่สามารถค้นหา ตรวจสอบ และติดตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการตรวจสอบย้อนหลังหรือยืนยันสถานะเอกสารในกรณีเกิดข้อสงสัย จึงเสนอให้จัดทำระบบฐานข้อมูลกลางของหน่วยงานที่สามารถแสดงรายการเอกสารทั้งหมด พร้อมระบุสถานะการจัดเก็บ เช่น หมวดหมู่ ปีการศึกษา และสถานที่เก็บแฟ้ม เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดความคลาดเคลื่อนในการติดตามเอกสารในอนาคต

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 กล่าวว่า เพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้ง่ายขึ้นในอนาคต ควรมีการติดสติ๊กเกอร์สีที่สันแฟ้ม เพื่อระบุประเภทเอกสาร เช่น สีเขียวสำหรับเอกสารที่เก็บถาวร สีเหลืองสำหรับเอกสารที่ใช้งานระยะสั้น วิธีนี้จะช่วยให้เห็นภาพรวมของหมวดหมู่เอกสารได้อย่างรวดเร็ว และลดเวลาการค้นหาโดยไม่ต้องเปิดดูทีละแฟ้ม

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5 เสนอว่า เอกสารเก่าที่เริ่มชำรุด เช่น กระดาษเปื่อยหรือแฟ้มหลุด ควรมีมาตรการสำรองโดยการสแกนเก็บไว้ในระบบออนไลน์ เช่น OneDrive หรือ Google Drive พร้อมกำหนดรหัสเอกสารและเขียนไว้บนแฟ้มด้วย เช่น ‘FIN2566/015’ เพื่อให้สามารถค้นหาทั้งฉบับจริงและฉบับสแกนได้ควบคู่กันทันที

ผู้เข้าร่วมคนที่ 6 กล่าวว่า ในแต่ละปีมีทั้งเจ้าหน้าที่ใหม่และบุคลากรเดิมที่อาจเข้าใจไม่ตรงกันเรื่องการจัดเก็บเอกสาร จึงควรจัดอบรมอย่างน้อยปีละครั้ง โดยเน้นเรื่องมาตรฐานการตั้งชื่อแฟ้ม การจัดเรียงเอกสารภายในแฟ้ม และแนวทางการจำแนกหมวดหมู่ให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กร เช่น ‘คำร้อง_นักศึกษา_2567’ หรือ ‘วิทยานิพนธ์_ผ่าน_บัณฑิต_มค’ เพื่อความชัดเจน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 เสนอว่า ห้องเก็บเอกสารควรมีการจัดระเบียบใหม่ เช่น แยกชั้นวางตามฝ่ายงาน พร้อมติดป้ายชื่อและระบุปีของเอกสาร เช่น ‘ฝ่ายทะเบียน: ปี 2566 - 2567’ เพื่อหลีกเลี่ยงการวางซ้อนกันแบบสุม วิธีนี้จะช่วยให้เอกสารของแต่ละฝ่ายไม่ปะปน และลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บอย่างมาก

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 กล่าวว่า เอกสารบางรายการที่หมดอายุการใช้งาน เช่น แบบฟอร์มเก่า หรือหนังสือประชุมที่ผ่านไปแล้วหลายปีและไม่มีสาระสำคัญ ควรมีระบบแยกออกมาตรวจสอบเป็นระยะ และดำเนินการทำลายอย่างถูกต้อง เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการเก็บเอกสารใหม่ และลดความสับสนเวลาค้นหา

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 เสนอว่า “หากสามารถจัดหาและใช้งานระบบจัดเก็บเอกสารแบบ Cloud ได้ เช่น Google Workspace for Education หรือ Microsoft SharePoint จะช่วยให้การเข้าถึงเอกสารเป็นไปได้ทุกที่ทุกเวลา มีความปลอดภัย และสามารถแบ่งสิทธิ์การเข้าถึงเป็นระดับ ๆ ได้ เช่น เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติสามารถดูข้อมูลทั่วไป ส่วนผู้บริหารสามารถดูภาพรวมได้ทันที

2. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีข้อจำกัดอย่างไร และควรพัฒนาในทิศทางใด

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 2, 7, 8 และ 9 มีความเห็นตรงกันว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในปัจจุบันสามารถสืบค้นเอกสารย้อนหลังได้เพียง 365 วันเท่านั้น หากต้องการเข้าถึงหนังสือราชการที่จัดทำหรือรับไว้เมื่อ 2 ปีที่ผ่านมา จำเป็นต้องค้นจากแฟ้มเอกสารฉบับกระดาษแทน ซึ่งส่งผลให้กระบวนการค้นหาข้อมูลล่าช้าและสิ้นเปลืองเวลา ทั้งนี้ แม้ว่าจะสามารถประสานงานกับผู้ดูแลระบบ (Admin) ของมหาวิทยาลัยเพื่อขอเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ แต่ก็ต้องดำเนินการผ่านหนังสือขอความอนุเคราะห์ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานานและไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 กล่าวถึงข้อดีของระบบ e-Office ว่าช่วยให้สามารถลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม หากผู้รับเอกสารยังไม่ได้เปิดอ่าน ก็ยังจำเป็นต้องโทรศัพท์ติดตาม ทำให้กระบวนการทำงานยังคงมีการชะงักงันในบางขั้นตอน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 ได้เสนอประเด็นเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในระบบ e-Office โดยระบุว่า ปัจจุบันมีการตั้งชื่อไฟล์โดยไม่มีมาตรฐานร่วมกัน ทำให้เกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารในภายหลัง เช่น ค้นหาไม่พบ หรือสับสนในชื่อไฟล์ ดังนั้นจึงควรกำหนดแนวทางมาตรฐานในการตั้งชื่อไฟล์เอกสารให้สื่อความหมายและให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานและการสืบค้นในระยะยาว

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 ยังได้กล่าวถึงระบบบริหารจัดการด้านพัสดุ (ERP) ว่า แม้จะสามารถบันทึกข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างในระบบได้ แต่เอกสารบางประเภท เช่น ใบจัดซื้อจัดจ้าง ยังต้องพิมพ์ออกมาเพื่อลงนามในรูปแบบกระดาษ ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบยังไม่สามารถดำเนินการได้โดยสมบูรณ์

3. ท่านมีข้อเสนอในการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับเอกสารหรือไม่

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 4, 7 และ 8 เห็นว่า ปัจจุบันการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารยังต้องใช้ทั้งระบบ e-Office ระบบ ERP และเอกสารกระดาษควบคู่กัน เช่น การพิมพ์เอกสารออกมาเพื่อลงนามแล้วจึงสแกนเอกสารกลับเข้าสู่ระบบ e-Office อีกครั้ง ทำให้กระบวนการทำงานมีความซ้ำซ้อนใช้เวลา และทรัพยากรมากกว่าที่ควร

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานว่า หากหน่วยงานภายนอกส่งเอกสารมาในรูปแบบกระดาษ งานสารบรรณจะสแกนเอกสารนั้นและส่งเข้าสู่ระบบ e-Office พร้อมทั้งช่วยกันเปิดอ่านอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง คือช่วงเช้าและช่วงเย็น อย่างไรก็ตาม หากเป็นเอกสารที่ต้องใช้ต้นฉบับจริงในการดำเนินการ เช่น หนังสือสำคัญหรือใบคำร้อง เอกสารนั้น จะถูกลงรับเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องลงนามเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 ได้เสนอว่าควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีเอกสารใหม่ โดยระบบ e-Office ควรส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังเจ้าของเรื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ทันเวลา โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารบรรณศึกษาวิธีการใช้งานฟังก์ชันดังกล่าวเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม เจ้าของเรื่องเอง ก็ควรเปิดใช้งานอีเมลอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้พลาดการแจ้งเตือน

ผู้เข้าร่วมคนที่ 10 ได้เสนอแนวทางการพัฒนาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น แบบฟอร์ม ใบคำร้องต่าง ๆ ควรสามารถกรอกและแนบไฟล์เอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้โดยตรง เพื่อหลีกเลี่ยงการพิมพ์แบบฟอร์มออกมาและกรอกด้วยลายมือซ้ำอีกครั้ง ซึ่งจะช่วยลดการใช้กระดาษ และเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บและติดตามข้อมูล

4. การเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายระบบ ควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1, 3, 8 และ 9 ให้ข้อมูลว่า การจัดทำข้อมูลสำหรับตรวจสอบ หรือรายงานการประชุม เช่น การตรวจสอบรายชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำ จำเป็นต้องอ้างอิงข้อมูลจากทั้งระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากร หากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทั้งสองระบบมาใช้งานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ จะช่วยลดขั้นตอนการจัดทำฐานข้อมูลแยกในรูปแบบ Excel ซึ่งเป็นภาระที่ต้องใช้เวลาและแรงงานในการจัดการ อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมเห็นตรงกันว่า การดำเนินการดังกล่าวยังเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากหน่วยงานสำนักบัณฑิตศึกษาไม่ได้เป็นผู้ดูแลระบบโดยตรง และการพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้มักเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายและข้อจำกัดเชิงเทคนิค

ผู้เข้าร่วมคนที่ 2, 7 และ 8 กล่าวเพิ่มเติมว่า แม้ระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากร จะมีข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ แต่ปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวต้องดำเนินการผ่านการขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ทำให้กระบวนการดำเนินงานล่าช้า ไม่คล่องตัว และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางานในภาพรวม ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมเสนอว่า หากเป็นไปได้ ควรมีแนวทางในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

5. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรในงานเอกสารมีความเพียงพอหรือไม่ และควรมีการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างไร

ผู้เข้าร่วมประชุมคนที่ 1 และ 2 ให้ข้อมูลว่า งานเอกสารในสำนักบัณฑิตศึกษาครอบคลุมหลายประเภท โดยเฉพาะในงานทะเบียนนักศึกษา ซึ่งมีคำร้องและเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมาก แต่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพียง 1 คน จึงทำให้เกิดความล่าช้า และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้ง่าย

ผู้เข้าร่วมคนที่ 5, 6, 7 และ 8 สะท้อนว่า เจ้าหน้าที่แต่ละคนมักต้องปฏิบัติงานหลายด้านควบคู่กัน ไม่ว่าจะเป็นงานเอกสาร งานประสานงานกับบุคคลภายนอก งานประชุม หรือแม้แต่งานบริการนักศึกษา ซึ่งหากบุคลากรคนใดลาป่วยหรือลากิจ ก็จะมีผู้ที่สามารถทำงานแทนได้ ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานโดยตรง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 9 และ 10 เห็นว่า สำนักบัณฑิตศึกษามีจำนวนบุคลากรค่อนข้างจำกัด และไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังคนได้ในทันที จึงเสนอให้มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลล่วงหน้า เช่น ในช่วงที่ต้องจัดเตรียมสำเนาเอกสารจำนวนมากเพื่อใช้ประกอบวาระการประชุม ควรมีการแจ้งฝ่ายอื่น หรืองานอื่น ให้เข้ามาช่วยเหลือเฉพาะกิจในช่วงเวลานั้น เพื่อแบ่งเบาภาระงาน และลดความตึงเครียดของเจ้าหน้าที่ประจำ

6. ท่านมีความกังวลเรื่องระบบดิจิทัลในการจัดเก็บเอกสารหรือไม่ และจะแก้ไขอย่างไร

ผู้เข้าร่วมคนที่ 1 และ 2 มีความกังวลว่า หากระบบล่มในขณะที่ส่งเอกสารสำคัญ และผู้ใช้งานไม่ได้มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของการส่งอีกครั้ง อาจเข้าใจผิดว่าส่งสำเร็จแล้ว ทั้งที่เอกสารยังไม่ถึงปลายทาง ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาในการปฏิบัติงานในภายหลัง

ผู้เข้าร่วมคนที่ 3 ระบุว่าบุคลากรบางรายยังไม่สามารถใช้งานระบบจัดเก็บไฟล์ออนไลน์ เช่น Google Drive หรือ OneDrive ได้อย่างคล่องแคล่ว จึงยังคงเลือกใช้ Flash Drive เป็นหลักในการเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งอาจมีความเสี่ยงต่อการสูญหายหรือเข้าถึงข้อมูลลำบาก

ผู้เข้าร่วมคนที่ 4 สะท้อนว่า แม้ระบบ e-Office จะมีฟังก์ชันติดตามสถานะเอกสาร แต่ในทางปฏิบัติบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ได้ติดตามว่าผู้รับเปิดอ่านเอกสารแล้วหรือไม่ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจว่าเอกสารถึงมือผู้รับจริงหรือไม่

ผู้เข้าร่วมคนที่ 7 เห็นว่าบุคลากรรุ่นเก่าหรือผู้ที่มีอายุมากบางคนยังไม่มั่นใจในการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงยังคงเลือกใช้เอกสารฉบับกระดาษ เพราะเชื่อว่าสามารถสืบค้นได้แน่นอน แม้เวลาผ่านไป ต่างจากระบบดิจิทัลที่อาจสูญหายหากเกิดปัญหาทางเทคนิค

ผู้เข้าร่วมคนที่ 8 เสนอว่า ควรพัฒนาระบบ e-Office ให้สามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้โดยไม่จำกัดระยะเวลา หรือกำหนดสิทธิ์ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลย้อนหลังได้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งาน

7. หากมีการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสาร ท่านอยากให้เริ่มจากเรื่องใดก่อน โดยเรียงลำดับความสำคัญและความเป็นไปได้ในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา โดยพิจารณาจากข้อ 1 ถึงข้อ 6

สรุปแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา ที่สามารถดำเนินการได้จริงภายในหน่วยงาน โดยพิจารณาจากความเป็นไปได้เชิงปฏิบัติ และไม่ต้องพึ่งพาระบบส่วนกลางหรือใช้งบประมาณจำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเลือกแนวทางในข้อ 4.3.7

ลำดับ	ประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนา	เหตุผลที่สามารถดำเนินการได้ในบริบทของหน่วยงาน
1	การพัฒนาฐานข้อมูลเอกสารกลาง	สามารถดำเนินการภายในหน่วยงานได้ทันที โดยใช้โปรแกรมพื้นฐานอย่าง Microsoft Excel หรือ Word ซึ่งบุคลากรทุกคนคุ้นเคยอยู่แล้ว ไม่ต้องพึ่งพาหน่วยงานอื่น หรือรอการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม ช่วยให้การจัดเก็บและค้นหาเอกสารมีระบบมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดจากการค้นหาไม่เจอเอกสาร
2	การใช้สัญลักษณ์แยกประเภทแฟ้มเอกสาร	เป็นแนวทางที่ง่ายต่อการปฏิบัติ ใช้งบประมาณน้อย เพียงจัดหาสติ๊กเกอร์สีมาติดที่แฟ้มเอกสารตามหมวดหมู่ ก็สามารถแยกประเภทเอกสารได้อย่างชัดเจน เพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหา ลดเวลาในการเปิดแฟ้มที่ละเล็ม และยังช่วยฝึกระเบียบวินัยในการจัดเก็บ
3	การอบรมมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารประจำปี	สามารถดำเนินการได้ทันทีโดยเชิญวิทยากรภายในที่มีประสบการณ์ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้มีทักษะด้านสารบรรณ มาแบ่งปันแนวทางหรือจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ไม่ต้องใช้งบประมาณมาก แต่สามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันและลดความผิดพลาดในการตั้งชื่อหรือจัดเรียงเอกสาร
4	การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบในระบบ e-Office	การกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อไฟล์แนบสามารถจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ (Guideline) ภายในโดยไม่ต้องมีระบบใหม่ เพิ่มเพียงการอบรมสั้น ๆ เพื่อให้ทุกคนใช้ชื่อไฟล์ที่เป็นมาตรฐาน เช่น ระบุวันที่ประเภทเอกสาร และเรียงย่อ ให้การค้นหาข้อมูลย้อนหลังทำได้ง่ายและรวดเร็ว
5	การปรับปรุงแบบฟอร์มใบคำร้องของนักศึกษาให้สามารถดำเนินการทางออนไลน์	สามารถดำเนินการได้ทันทีโดยใช้เครื่องมือที่หน่วยงานมีอยู่ โดยไม่ต้องพัฒนาโปรแกรมใหม่ ลดการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวกทั้งกับนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งสามารถติดตามสถานะใบคำร้องได้ง่ายขึ้น

ลำดับ	ประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนา	เหตุผลที่สามารถดำเนินการได้ในบริบทของหน่วยงาน
6	การวางแผนใช้บุคลากรล่วงหน้าและแบ่งงานช่วยเหลือเฉพาะกิจ	เป็นแนวทางด้านการบริหารจัดการภายในที่สามารถทำได้ทันที โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างฝ่ายในช่วงเวลาที่มีภาระงานสูง เช่น การจัดเตรียมสำเนาเอกสารประกอบการประชุม การเตรียมแฟ้มเอกสาร ฯลฯ โดยไม่ต้องเพิ่มกำลังคน แค่กำหนดตารางเวลาและผู้รับผิดชอบชัดเจน
7	การสร้างวินัยในการติดตามสถานะเอกสารในระบบ e-Office	ไม่ต้องใช้งบประมาณหรือระบบเพิ่ม เพียงมีการรณรงค์และติดตามผลอย่างจริงจัง เช่น ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณรายงานว่าผู้รับเปิดอ่านเอกสารแล้วหรือไม่ และกำหนดรอบเวลาตรวจสอบระบบ e-Office เช่น วันละ 2 ครั้ง เพื่อป้องกันการตกหล่นเอกสารสำคัญ
8	การคัดแยกและทำลายเอกสารที่หมดอายุ	สามารถดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ โดยจัดตั้งคณะทำงานย่อยในหน่วยงานขึ้นมาคัดแยกและจัดทำบัญชีเอกสารหมดอายุ เพื่อนำไปทำลายหรือจัดเก็บสำรองตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งช่วยเพิ่มพื้นที่เก็บเอกสารใหม่ และลดความสับสนจากเอกสารล้าสมัย
9	การใช้ระบบจัดเก็บแบบ Cloud (ในระดับหน่วยงานย่อย)	หากหน่วยงานมีบัญชี Google Workspace หรือ Microsoft 365 อยู่แล้ว สามารถจัดระเบียบการจัดเก็บเอกสารเบื้องต้น เช่น จัดโฟลเดอร์ แบ่งสิทธิ์เข้าถึง และสำรองข้อมูลใน Cloud ได้ทันทีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยลดการใช้ Flash Drive และลดความเสี่ยงในการสูญหายของข้อมูล
10	การสนับสนุนบุคลากรที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีให้ปรับตัวสู่ระบบดิจิทัล	สามารถเริ่มจากการจัดทำคู่มือใช้งานระบบ e-Office หรือ Cloud Storage เป็นภาษาเข้าใจง่าย พร้อมจัดพี่เลี้ยงช่วยเหลือในช่วงเริ่มต้นสำหรับบุคลากรที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีเพื่อสร้างความมั่นใจ และลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เป็นแนวทางที่ใช้ทรัพยากรภายในและความร่วมมือเป็นหลัก

ภาคผนวก ง
แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน



แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน

- () คู่มือปฏิบัติงาน (/) ผลงานวิจัย () ตำรา
 () หนังสือ () งานแปลตำราหรือหนังสือ () งานวิเคราะห์หรืองานพัฒนา
 () บทความทางวิชาการ () เอกสารกรณีศึกษา () ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

เรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางแก้ไขการจัดการเอกสารของสำนักบัณฑิตศึกษา
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้ร่วมงาน จำนวน 2 คน แต่ละคนมีส่วนร่วม ดังนี้

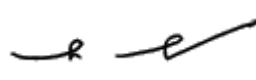
ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณร้อยละ และหน้าที่ความรับผิดชอบ
นางสาวฐานิตา บุรานนท์ (ผู้วิจัยหลัก)	ร้อยละ 70 ทำหน้าที่เป็นผู้วางกรอบแนวทางการวิจัย รวบรวมข้อมูลจากการประชุมระดมสมอง วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น จัดทำบทที่ 1-4 และสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
นายรุ่งโรจน์ สุทธิสุข (ผู้ร่วมวิจัย)	ร้อยละ 30 สนับสนุนการดำเนินการประชุมระดมสมอง จัดเตรียมเอกสารแบบบันทึก วิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกับผู้วิจัยหลัก และจัดทำบทที่ 5 พร้อมบรรณานุกรม

ลงชื่อ 

(นางสาวฐานิตา บุรานนท์)

ลงชื่อ 

(นายรุ่งโรจน์ สุทธิสุข)

ลงชื่อ 

(รศ.ดร.บุญยัง ปลั่งกลาง)

ปฏิบัติหน้าที่รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

ประวัติผู้วิจัย

ผู้วิจัยหลัก

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวฐานิตา บุรานนท์

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

สถานที่ทำงาน

ฝ่ายบริหารและวางแผน
สำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โทรศัพท์ 0-2549-3619

Email Address

thanita_n@rmutt.ac.th

ผู้วิจัยร่วม

ชื่อ-นามสกุล

นายรุ่งโรจน์ สุทธิสุข

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สถานที่ทำงาน

ฝ่ายบริหารและวางแผน
สำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โทรศัพท์ 0-2549-3696

Email Address

rsutthisuk@rmutt.ac.th