

แนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้ สายสนับสนุน

ระบบการจัดเก็บเอกสาร

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้เล็งเห็นความสำคัญด้านการจัดการความรู้ ซึ่งถือเป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทุกปี ในกระบวนการทำงาน มหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อถ่ายทอดสู่ คณะ ศูนย์ สำนัก และสถาบัน ให้มีการดำเนินงานโดยนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นำมาจัดระบบสร้างวิธีการเข้าถึงได้โดยง่าย และมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ พร้อมทั้งมีกระบวนการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย มีบรรยากาศหรือวัฒนธรรมขององค์กรให้เกิดการแบ่งปันความรู้ สนับสนุนให้เกิดการถ่ายโอนและกระจายความรู้ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในงานด้านเอกสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว ความสะดวก และความรวดเร็วในการจัดการเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษและมีการจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร ซึ่งมีความซ้ำซ้อนในการดูแลรักษาและการจัดการหมวดหมู่ของเอกสาร รวมถึงสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารที่ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่ค่อนข้างมาก และถ้าหากเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกิดการสูญหายหรือเสียหายไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับกรณีใด ๆ ก็ตามอันเนื่องจากการจัดเก็บเอกสารที่ไม่ได้ประสิทธิภาพหรือไม่สามารถนำเอาเอกสารออกมาใช้งานได้ทันเวลาตามความต้องการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานได้

ดังนั้นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการเอกสาร ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายกันมาก อันเนื่องจากปัจจุบันการรับส่งข้อมูล ข่าวสารส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งควรจะต้องมีการบริหารจัดการงานด้านเอกสารที่ดีพอเป็นไปตามระบบและมาตรฐานในการจัดการเอกสาร ซึ่งทั้งนี้ระบบจะต้องมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานให้สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็วและมีการใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน

คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี (Cop 4) ได้พิจารณาเห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการสืบค้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันให้เป็นหมวดหมู่
2. เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษแฟ้มเก็บเอกสาร ลดพื้นที่ในการจัดเก็บง่ายต่อการค้นหา
3. เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ที่ปลอดภัย ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต
4. เพื่อลดความซ้ำซ้อน และขั้นตอนการทำงาน ด้านเอกสารภายในองค์กร

3. ผู้ใช้ความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ (cop4) และบุคลากรสำนักงานอธิการบดี

4. กระบวนการจัดการความรู้

ในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร จะมีกระบวนการโดย

1. มีการจัดประชุมคณะกรรมการฯ นำปัญหาจากการทำงานเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ มาจำแนกจัดกลุ่ม และลำดับความสำคัญร่วมกัน

2. หลังจากลำดับความสำคัญของปัญหาเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการฯ (cop4) ร่วมกันศึกษาความต้องการในส่วน of เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการ

3. คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการที่มีจากนั้นนำไปออกแบบระบบ โดยวิเคราะห์เส้นทางของเอกสาร เขียนเป็นแผนภาพผังงานระบบ (System Flowchart) และทิศทางการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram)

4. นำผลการวิเคราะห์มาออกแบบเป็นแนวคิด (Logical Design) เพื่อแก้ไขปัญหา เน้นการออกแบบโครงสร้างบนกระดาษ แล้วส่งให้ผู้ออกแบบระบบนำไปออกแบบ (System Design) โดยระบุลักษณะการทำงานของระบบทางเทคนิค รายละเอียดคุณลักษณะอุปกรณ์ที่ใช้ เทคโนโลยีที่ใช้ ชนิดฐานข้อมูลการออกแบบ เครือข่ายที่เหมาะสม ลักษณะของการนำข้อมูลเข้า ลักษณะรูปแบบรายงานที่เกิด และผลลัพธ์ที่ได้

5. คณะกรรมการเริ่มเขียนโปรแกรม (Coding) ตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ จากนั้นทำการทดสอบหาข้อผิดพลาด (Testing) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จนมั่นใจว่าถูกต้องและตรงตามความต้องการ หากพบว่ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจากการทำงานของระบบจะดำเนินการปรับแก้ก่อนนำไปติดตั้งใช้งานจริง

6. นำระบบที่พัฒนาจนสมบูรณ์มาติดตั้ง (Installation) และเริ่มใช้งานจริง โดยคณะกรรมการเป็นผู้เริ่มทดลองใช้ ตามคู่มือการใช้งานระบบ

7. เมื่อคณะกรรมการฯ พบกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน จะช่วยกันรวบรวมและปรับแก้ระบบให้สอดคล้องกับความต้องการให้แก่ผู้ใช้งาน

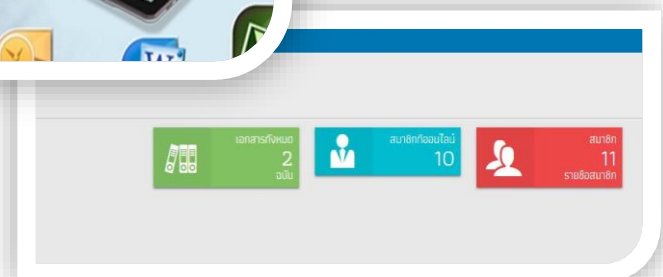
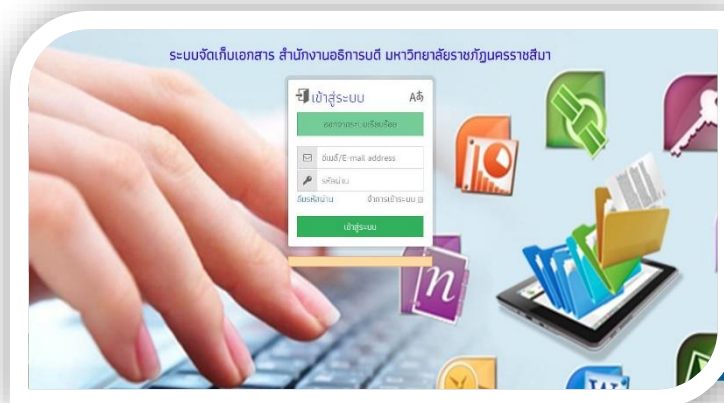
จากกระบวนการดังกล่าว จะมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบดังตารางผู้รับผิดชอบกิจกรรม

ตารางผู้รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรม

ลำดับ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1.	การบ่งชี้ความรู้ - การเขียนโครงการ , วางแผนกลยุทธ์ ผู้รับผิดชอบ	นางอัจฉรานันท์ น.ส.ณิชานันท์ น.ส.กฤตยา
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้ และช่องทางการสื่อสาร - ภายในองค์กร , ภายนอกองค์กร	นางเมธินี น.ส.นุชนารถ

ลำดับ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
3.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - วางโครงสร้างความรู้ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้น - พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร	น.ส.ศุภักชญา น.ส.ชัญญา นายชัยวัฒน์ธนา น.ส.วรรณศิริ
4.	การประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ - นำความรู้มาประมวล / กรั่นกรองข้อมูล และจัดตามความเหมาะสม รวมถึงใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีเนื้อหาที่เหมาะสม	น.ส.กาญจนา น.ส.เสาวนีย์ นางสมใจ
5.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - จัดทำการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน - จัดอบรมการใช้งานระบบจัดเก็บเอกสาร	น.ส.อนงค์รัก น.ส.ทรัพย์มณี นายชัยวัฒน์ธนา
6.	การเรียนรู้ - การสร้างช่องทางการเรียนรู้ เช่น จัดทำข้อมูลลงเว็บไซต์ของกองฯ และหรือ ข้อมูลเอกสาร	น.ส.วิภารัตน์ น.ส.พรวรา น.ส.สายฝน
7.	การวัดผลและติดตามประเมินผล	นางนิภาเพ็ญ น.ส.สุภาลักษณ์

5. ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้ ระบบการจัดเก็บเอกสาร



6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

คณะกรรมการได้นำหลักการและเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

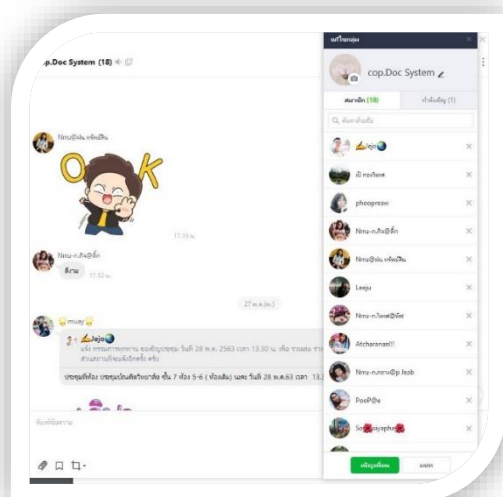
1. การใช้ PDCA

คณะกรรมการฯ นำหลัก PDCA มาใช้และมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามแผน โดยกำหนดเป้าหมายการทำงานทุกขั้นตอน นอกจากนี้ในทุกกระบวนการทำงานจะมีการ KM เพื่อได้ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานสูงสุด



2. การใช้เทคโนโลยี

ในการติดต่อประสานงานของ คณะกรรมการฯ ได้มีการจัดสร้างกลุ่ม Line และ Email ในการติดต่อส่งเอกสาร หรือแสดงความคิดเห็น ทำให้ประหยัดงบประมาณในการเดินทาง และลดระยะเวลาในการประสานงาน



3. เกล็ดลับความสำเร็จ

คณะกรรมการดำเนินการ Cop4: ระบบจัดเก็บเอกสาร ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

3.1 การกำหนดแผน และตารางการมอบหมายหน้าที่ชัดเจน ทำให้สมาชิกสามารถบริหารจัดการเวลาและให้ความร่วมมือในการประชุมอย่างต่อเนื่อง

3.2 สมาชิกทุกคนติดตามผลการประชุมทุกครั้ง ทำให้ทราบข้อมูล และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากการเผยแพร่ใน กลุ่ม line และแจ้งส่วนตัวทาง Email

3.3 สมาชิกให้ความสำคัญและมีการแสดงความเห็น และข้อเสนอแนะ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการประชุมระดมสมอง

3.4 มีการเสนอประเด็นปัญหาที่พบระหว่างดำเนินงาน และหาข้อสรุปร่วมกัน ที่สมาชิกสามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



7. การนำไปใช้ประโยชน์

1. ลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารกระดาษ
2. การค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น
3. สามารถกำหนดสิทธิ์และความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล
4. สามารถทำการสำรองข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลได้ดี
5. ส่งเสริมการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

1. แบบประเมินความพึงพอใจ
2. แบบประเมินความพึงพอใจความสามารถของระบบจัดเก็บเอกสาร

9. ตัวแทนสำนักงานอธิการบดี

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| 1. นายชัยวัฒน์ธนา รัตนศิริภรณ์ | ตัวแทนกองนโยบายและแผน |
| 2. นางสาวนิภาเพ็ญ เสาวพันธ์ | ตัวแทนกองกลาง |
| 3. นางสาวศศิญา ก้อนอินทร์ | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 4. นางสาววิภารัตน์ ศิริดล | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 5. นางสาวพรพรวรา เทศนอก | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 6. นางสาวสายฝน วิสัย | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 7. นางสาวกาญจนา พูนจันอัด | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 8. นางสาวสมใจ รัตนวิศ | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 9. นางสาวเสาวนีย์ ธรรมะ | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 10. นางสาวทรัพย์มณี บุญญโก | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 11. นางสาวศุภกชญา เชื้อมจิต | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 12. นางสาวชัชฎาภา จุลหงส์ | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 13. นางอัจฉรานันท์ จันทสิทธิ์ | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 14. นางสาวณิชานันท์ เพ็ญศรี | ตัวแทนกองกิจการพิเศษ |
| 15. นางอนงค์รัก จุหมั่นไวย | ตัวแทนสำนักงานสภาฯ |
| 16. นางเมธินี แนนสูงเนิน | ตัวแทนกองอาคารสถานที่ |
| 17. นางสาวนุชนารถ แจ้จตุรัส | ตัวแทนกองอาคารสถานที่ |
| 18. นางสาววรรณศิริ ทอนเกาะ | ตัวแทนกองวิเทศสัมพันธ์ |
| 19. นางสาวสุภาลักษณ์ คากกลาง | ตัวแทนกองวิเทศสัมพันธ์ |
| 20. นางสาวกฤตยา พันธุ์งาม | ตัวแทนกองนโยบายและแผน |

10. ผู้เขียน

- นายชัยวัฒน์ธนา รัตนศิริภรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (ค.อ.ม.) สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 - jejudream@hotmail.com