

#### บทนำ



หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับการรับรองการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 ภายใต้การบริหารคุณภาพ แต่ละกิจกรรมดำเนินงานด้วยคู่มือการปฏิบัติงาน โดยในระยะแรกจัดทำในรูปแบบฉบับพิมพ์ ซึ่งพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานผ่านใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน (CARs) ในปี 2561-2562 จำนวน 6 แผ่น โดยเป็นประเด็นเอกสารไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากขั้นตอนและระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนเอกสารใหม่ ทำสำเนา และแจกจ่ายเอกสาร อันแสดงให้เห็นถึงความไม่สะดวก รวดเร็วในการบริหารจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีปริมาณการใช้กระดาษจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้จึงนำระบบ e-SMART ISO เข้ามาปรับใช้เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน อำนวยความสะดวกในการเข้าถึง และลดปริมาณการใช้กระดาษจากจำนวน 24,111 เป็น 0 แผ่น พร้อมทั้งเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้นโยบายห้องสมุด

#### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการใช้ระบบ e-SMART ISO ช่วยสร้างความสะดวกในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระบบเอกสารบริหารคุณภาพของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### สรุปผล



- ➔ ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
- ➔ ลดระยะเวลาการคอยการทบทวนและอนุมัติเอกสารของผู้มีอำนาจ
- ➔ ลดปริมาณการใช้กระดาษ (จาก 24,111 → 0 แผ่น)
- ➔ ลดความยุ่งยาก บุคลากรสามารถเข้าถึงเอกสารได้ง่าย
- ➔ ลดความสับสน โดยระบบจะแสดงผลเอกสารฉบับล่าสุด



#### อภิปรายผล

การใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการควบคุมเอกสาร และข้อมูลในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ข้อมูลในคู่มือการปฏิบัติงานถูกนำไปใช้ได้อย่างครอบคลุม และทั่วถึง เพิ่มความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบบริหารเอกสาร e-smart iso ไม่เพียงแต่จะช่วยจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ หากแต่ยังสามารถประยุกต์ใช้กับการบริหารเอกสารอื่นๆ ด้วย

ชลนรี กล่อมใจ และ อังคณา แซ่เจี๋ย

หน่วยแผน งานยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

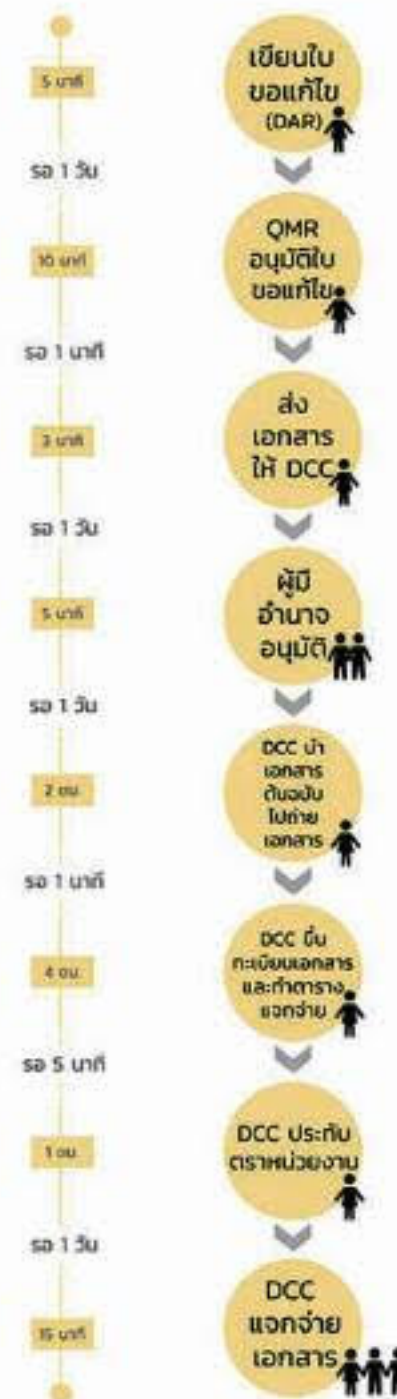
chonaree@tu.ac.th, angkanas@staff.tu.ac.th

#### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานก่อนและหลังการใช้ระบบบริหารเอกสาร e-SMART ISO

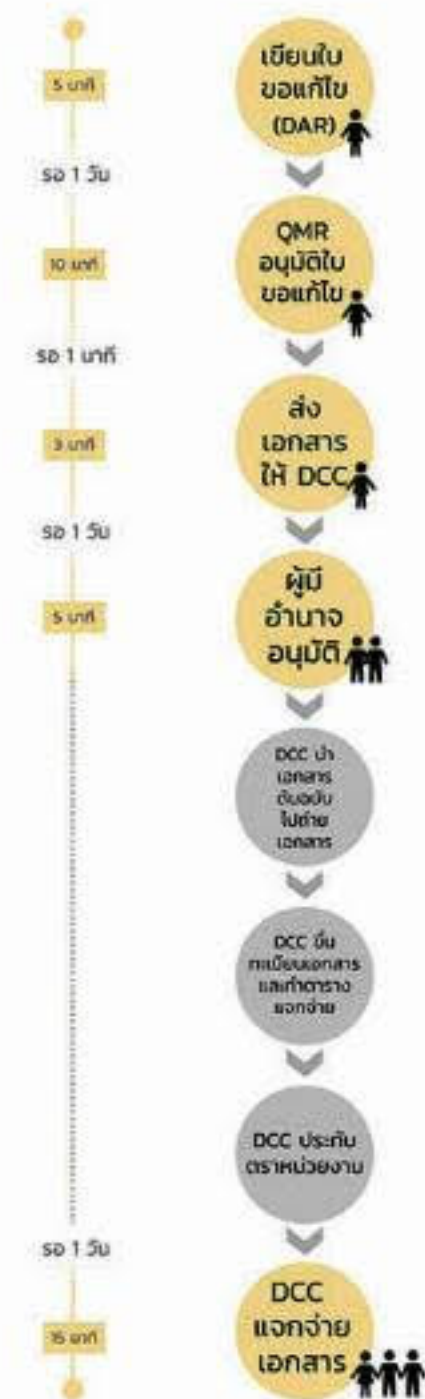
ก่อนใช้ระบบ e-SMART ISO

**4.3 ชั่วโมง**



หลังใช้ระบบ e-SMART ISO

**24 นาที**



#### ข้อเสนอแนะ

ระบบการแจ้งเตือนเอกสารบังคับใช้ใหม่ผ่านทางอีเมลทำให้สิ้นเปลืองพื้นที่ในอีเมล แต่ด้วยเหตุนี้ผู้ดูแลระบบต้องสร้างความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของการส่งอีเมลแจ้งเตือนถึงเอกสารบังคับใช้ใหม่ให้แก่บุคลากรทราบ ทั้งนี้ในแต่ละ Module มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานแตกต่างกัน ในระยะต่อไปผู้ดูแลระบบจะศึกษาฟังก์ชันการใช้งานของ Module : document record ของระบบ e-SMART ISO เพื่อประโยชน์ต่อการจัดเก็บเอกสารราชการอื่นๆ ร่วมด้วย

#### การนำไปใช้ประโยชน์

- ◆ ผู้รับบริการ  
ผู้รับบริการหอสมุดได้รับการที่มีมาตรฐานจากหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัย
- ◆ ผู้ปฏิบัติงาน  
1. ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสารและข้อมูล  
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึง และใช้ข้อมูลในเอกสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- ◆ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการบริการที่เป็นมาตรฐาน

