

e-SMART ISO : ระบบการบริหารเอกสารแบบไร้กระดาษ

e-SMART ISO : Document Control System

ชลนรี กล่อมใจ, อังคณา แชงเจ็ย

หน่วยแผน งานยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

chonaree@tu.ac.th

angkanas@staff.tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับการรับรองการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 ภายใต้การบริหารคุณภาพ กระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมการดำเนินงานด้วยคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการ ซึ่งในระยะแรกเอกสารที่อยู่ในระบบบริหารคุณภาพจัดทำในรูปแบบฉบับพิมพ์ และเมื่อดำเนินงานไประยะหนึ่ง พบว่าสาเหตุของการเกิดปัญหาความไม่สอดคล้องของการปฏิบัติงาน และการใช้ข้อมูลอย่างไม่มีประสิทธิผลของบุคลากร ล้วนเกิดจากความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน (Human Error) ด้วยเหตุนี้จึงมีการปรับใช้ระบบการบริหารเอกสารแบบไร้กระดาษ e-SMART ISO เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงทำให้บุคลากรสามารถใช้ข้อมูลของคู่มือการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้นโยบายห้องสมุดสีเขียว และนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs) ด้วยระยะเวลาการใช้ระบบบริหารเอกสาร e-SMART ISO กว่า 8 เดือน พบว่าสามารถลดการเกิดปัญหาการปฏิบัติงานไม่สอดคล้อง ซึ่งพิจารณาได้จากจำนวนเอกสารใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและปรับปรุง (Corrective Action Request : CAR) ลดระยะเวลาการคอยในขั้นตอนต่างๆ ของการควบคุมข้อมูลและเอกสาร รวมถึงเพิ่มความสะดวกให้แก่บุคลากรในการดำเนินการจัดทำเอกสารใหม่ แก้ไข ยกเลิก ทบทวนเอกสาร และการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านระบบ e-SMART ISO ซึ่งเป็นระบบการบริหารเอกสารแบบออนไลน์

คำสำคัญ: ระบบบริหารเอกสาร, e-SMART ISO, การควบคุมเอกสาร, เอกสาร ISO

ABSTRACT

Thammasat University Library certified Quality Management ISO9001:2015. There are various procedures in document control system. In the beginning documents in the quality management system were produced in print form. When operating for a while found that the cause of inconsistency in the operation and ineffective use of information by personnel. All caused by

human error. For this reason, paperless document management systems are used to reduce “e-SMART ISO”. As well as allowing personnel to use the information of the operation manual in the quality management system effectively. In addition, it helps to reduce paper usage. Along with supporting operations under the green library policy and the policy of the university that has Sustainable Development Goals (SDGs). With the use of the e-SMART ISO document management system for more than 8 months, we found that it can reduce inconsistency in operations which can be considered from the number of documents for the Corrective Action Request (CAR), reducing waiting times in various procedures of data and document control. As well as increasing the convenience for personnel in the process of creating new documents, editing, canceling, reviewing documents and accessing information anywhere. Every time through the system e-SMART ISO, an online document management system.

Keyword: Document Control, e-SMART ISO , ISO Document

บทนำ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยบริการอยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีภารกิจหลักคือการสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรเป็นสำคัญ ตลอดระยะเวลาการให้บริการที่ก้าวเข้าสู่ปีที่ 84 หอสมุดฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนา และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การพัฒนานวัตกรรมบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการบริหารจัดการอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายหลักคือการยกระดับบริการให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปี 2560 หอสมุดฯ ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2015 และอยู่ระหว่างการขอการรับรองการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมาตรฐาน ISO14001:2015 ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกลไกของระบบอย่างต่อเนื่อง จึงมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในกระบวนการต่างๆ ของหอสมุดฯ ซึ่งในระยะแรกของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ หอสมุดฯ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบฉบับพิมพ์เป็นหลัก และเผยแพร่เอกสารในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ผ่านระบบเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีผู้ควบคุมเอกสาร (Document Control Center : DCC) เป็นผู้รับคำร้องขอจัดทำเอกสารใหม่ แก้ไข ยกเลิก ทำสำเนา และแจกจ่ายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ด้วยระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 กำหนดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อติดตาม ประเมินประสิทธิผลของการใช้ระบบการบริหารคุณภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งผลการตรวจติดตามทุกครั้งนั้น กระบวนการควบคุมเอกสารและข้อมูลจะพบการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องด้วยสาเหตุที่คล้ายเดิม หรือแตกต่างกันออกไป เช่น ไม่มีการขึ้นทะเบียนเอกสาร (Master List) เอกสารแจกจ่ายที่อยู่ในหน่วยงานอื่นไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากความล่าช้าของขั้นตอนการทำสำเนา และแจกจ่ายเอกสาร เป็นต้น ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน (Human Error) อีกทั้งเมื่อได้รับฟังปัญหาจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พบว่าขั้นตอน

การดำเนินการเอกสารในรูปแบบฉบับพิมพ์ และดิจิทัลไฟล์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลทำให้การใช้ข้อมูลไม่เกิดประสิทธิผล นอกจากนี้จากการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้กระดาษในระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะเวลา 1 ปี พบว่ามีปริมาณสูงถึง 24,111 ใบ

ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น รวมถึงลดปริมาณการใช้กระดาษ พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้นโยบายห้องสมุดสีเขียว และนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs) หอสมุดฯ จึงมีนโยบายในการจัดหาระบบบริหารจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ โดยมุ่งศึกษาการใช้ระบบการบริหารเอกสารแบบไร้กระดาษ e-SMART ISO พร้อมทั้งสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรหอสมุดฯ ต่อการใช้ระบบดังกล่าวด้วย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการใช้ระบบ e-SMART ISO ช่วยสร้างความสะดวกในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระบบเอกสารบริหารคุณภาพของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ระยะที่ 1 : ศึกษาปัญหาและสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดปัญหา

ด้วยหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 ซึ่งภายใต้การดำเนินงานอย่างเป็นทางการเป็นมาตรฐานนั้น จำเป็นต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้เอกสารต่างๆ ถูกจัดเก็บ ดำเนินการ และแจกจ่ายด้วยศูนย์ควบคุมข้อมูลและเอกสาร (Document Control Center : DCC) ในระยะแรกจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการต่างๆ ด้วยเอกสารฉบับพิมพ์ ซึ่งพบปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ความผิดพลาดในการดำเนินงานอันเกิดจากผู้ปฏิบัติงาน (Human Error)

1.1 การละเลยต่อการจัดทำบัญชีรายการเอกสาร (Master List) ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้สำหรับอัปเดตรายการเอกสารที่อยู่ในระบบ พร้อมชี้บ่งสถานะของเอกสาร เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา

1.2 การทำสำเนาและแจกจ่ายเอกสาร กล่าวคือ เมื่อ DCC ได้รับเอกสารจากผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ จะต้องทำสำเนาพร้อมทั้งประทับตราหน่วยงานทุกหน้าของเอกสาร และดำเนินการแจกจ่ายแก่หน่วยงาน ซึ่งมีทั้งศูนย์ท่าพระจันทร์ และรังสิต ซึ่งจำนวนขั้นตอนการดำเนินงานที่มาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการแจกจ่าย และไม่สะดวกต่อทั้งผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานอื่นๆ

2. ระยะเวลารอคอยในขั้นตอนการดำเนินงานการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Information Control)

กล่าวคือเอกสารแต่ละชุดได้รับการทบทวน และอนุมัติเอกสารด้วยผู้มีอำนาจตามประเภทของเอกสารที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติการเอกสารและข้อมูล ซึ่งหากผู้มีอำนาจในการลงนามทบทวน อนุมัติเอกสารติดประชุม หรือติดราชการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จะทำให้เกิดระยะเวลารอคอย ส่งผลทำให้เอกสารไม่ได้รับการอนุมัติ และบังคับใช้ตามกรอบเวลาที่ควรจะเป็น ทำให้ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

3. ปริมาณกระดาษที่ไหลเวียนในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015

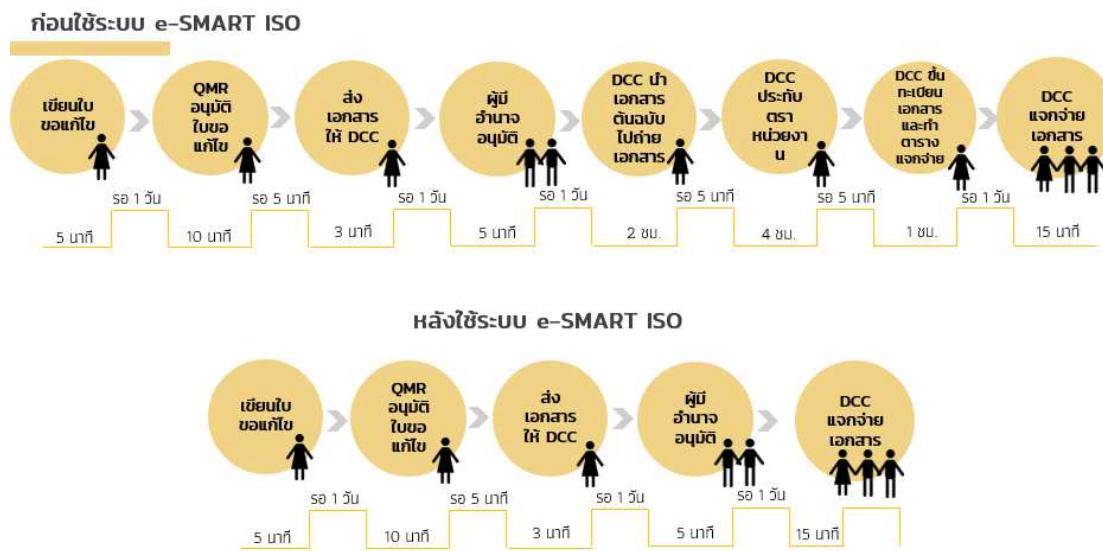
จากการเก็บสถิติการใช้ทำสำเนาเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึง ตุลาคม 2561 พบว่าใช้กระดาษไปประมาณ 24,111 ใบ ซึ่งส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติ และงบประมาณในการบริหารงาน

4. ความยากของการใช้งานข้อมูลและเอกสารออนไลน์

นอกจากการเก็บข้อมูลและเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการต่างๆ ในรูปแบบเอกสารแล้ว หอสมุดฯ มีการกำหนดให้จัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารผ่านทางออนไลน์ โดยหอสมุดฯ ได้ประยุกต์การจัดเก็บเอกสารในระบบบริหารคุณภาพในระบบการประชุมไร้กระดาษของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากการรับข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ พบว่า ระบบดังกล่าวมีรูปแบบที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เช่น ไม่ทราบว่าเอกสารฉบับใดเป็นฉบับล่าสุด ระบบใส่ได้เพียงรหัสเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่ารหัสนั้นคือเอกสารชื่อว่าอะไร นอกจากนี้ด้วยจำนวนรายการเอกสารมีปริมาณมาก ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้งาน

ระยะที่ 2 : ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประกอบกับความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องข้อมูลและเอกสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 จึงมีบริษัทผู้พัฒนาระบบบริหารจัดการเอกสารอยู่จำนวนหนึ่ง ซึ่งหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าระบบบริหารจัดการ e-SMART ISO เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการจัดการเอกสารตามระบบบริหารคุณภาพ โดยมีฟังก์ชันและ Flow การไหลของเอกสารที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ เพื่อใช้บริหารจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ดังนั้นจึงเริ่มศึกษาระบบด้วยการอบรมการใช้ระบบโดยวิทยากรของบริษัท กระทั่งการกำหนดเส้นทางเอกสาร นำเอกสารเข้าระบบ และเริ่มใช้อย่างเป็นทางการ



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานด้านเอกสารในระบบบริหารคุณภาพก่อนและหลังการใช้ระบบบริหารเอกสาร e-SMART ISO

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการใช้ระบบบริหารจัดการเอกสาร e-SMART ISO พบว่าสามารถช่วยลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการรอคอยการทบทวนและอนุมัติเอกสารของผู้มีอำนาจ ซึ่งสามารถทบทวน และอนุมัติเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ กล่าวคือ จากเดิมที่มีปริมาณการใช้กระดาษประมาณ 24,111 ใบต่อปี หลังจากการใช้ระบบดังกล่าว ปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการควบคุมเอกสารและข้อมูลเหลือ 0 ใบ นอกจากนี้บุคลากรสามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างง่ายดายด้วยรหัสเอกสารหรือชื่อเอกสาร และที่เมนูเอกสารบังคับใช้จะแสดงเพียงเอกสารฉบับล่าสุด ซึ่งแก้ปัญหาการเข้าถึงเอกสารออนไลน์รูปแบบเก่า และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงเอกสารได้เป็นอย่างดี

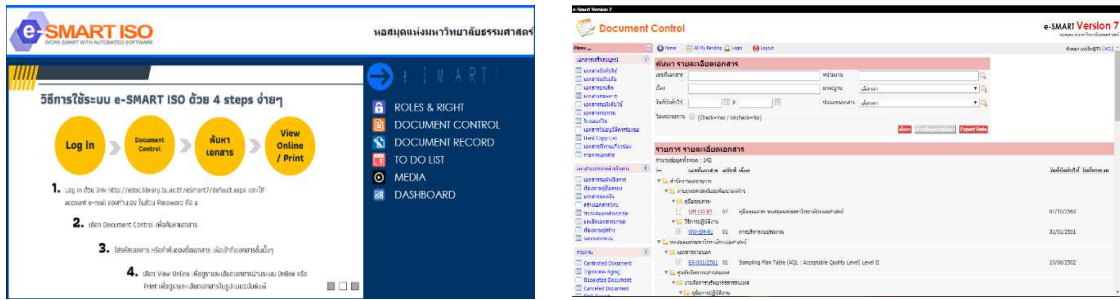
อย่างไรก็ตามจากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในการใช้ระบบจัดการเอกสาร e-SMART ISO ด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน จาก 138 คน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระบบดังกล่าวอยู่ในระดับพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ทั้งนี้มีประเด็นที่ต้องนำมาปรับปรุงในเรื่องการแจ้งเตือนเอกสารบังคับใช้ใหม่ผ่านอีเมล ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาการคงอยู่พร้อมบอกเหตุผลหรือยกเลิก

อภิปรายผล

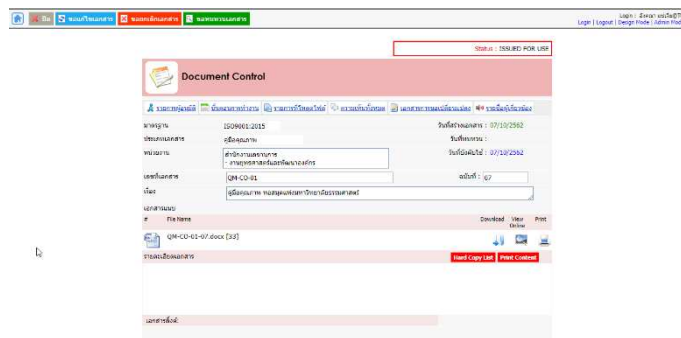
ด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการควบคุมเอกสารและข้อมูลในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ข้อมูลในคู่มือการปฏิบัติงานถูกนำไปใช้ได้อย่างครอบคลุม และทั่วถึง เพิ่มความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

จากการใช้งานระบบ e-SMART ISO ที่ผ่านมา การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ และเข้าใจการทำงาน ของระบบได้อย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากระบบ e-SMART ISO ถูกพัฒนาขึ้นมาให้สอดคล้องกับหลักการ และกลไกของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 ซึ่งบริษัทผู้พัฒนาระบบดังกล่าวได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทเข้าใจการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015

ด้วยระบบ e-SMART ISO มีฟังก์ชันการทำงานหลายมิติที่ทำให้การควบคุมเอกสารและข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น เป็นระบบแล้ว ในมิติของผู้ใช้งานระบบก็สามารถเข้าถึงเอกสารได้ตามสิทธิ์อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนด Flow การไหลของเอกสารให้ผ่านการอนุมัติตามกระบวนการควบคุมเอกสาร ซึ่งผู้อนุมัติเอกสารสามารถเข้าถึง พิจารณา และอนุมัติเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา ลดระยะเวลาการรอคอยกรณีใช้เอกสารในรูปแบบฉบับพิมพ์ที่ต้องรอให้ผู้บริหารเข้ามาเซ็นผู้อนุมัติเอกสาร ในส่วนการแจกจ่ายเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดเวลาการส่งเอกสาร หรือเดินแจกจ่ายเอกสาร และสามารถแก้ไขปัญหาการสูญหายของเอกสารทั้งระหว่างการแจกจ่าย หรือการจัดเก็บเอกสารไว้ในหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ e-SMART ISO มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารที่เกี่ยวข้องได้รับการปรับปรุงในระบบด้วย ทั้งนี้เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรทราบถึงเอกสารฉบับใหม่ที่ได้มีการบังคับใช้อย่างเป็นทางการ



ภาพที่ 2 หน้า Interface ของระบบ e-SMART ISO



ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงการขอแก้ไข ยกเลิก ทบทวนเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรหอสมุดที่มีต่อระบบ e-SMART ISO พบว่าผู้ใช้งานระบบมองว่าระบบการแจ้งเตือนเอกสารบังคับใช้ใหม่ผ่านทางอีเมลจะทำให้พื้นที่ในอีเมลลดน้อยลง และเต็มในที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้ดูแลระบบต้องสร้างความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของการส่งอีเมลแจ้งเตือนถึงเอกสารบังคับใช้ใหม่ให้แก่บุคลากรทราบถึงประโยชน์ ทั้งนี้ในแต่ละ Module ของระบบ e-SMART ISO เป็นฟังก์ชันการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานแตกต่างกัน Module : Document Control เป็นการบริหารจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งทางหอสมุดฯ ได้ใช้งานครบทุกประโยชน์การใช้งานแล้ว ด้วยเหตุนี้ในระยะต่อไปผู้ดูแลระบบจะศึกษาฟังก์ชันการใช้งานของ Module : Document Record ของระบบ e-SMART ISO เพื่อประโยชน์ต่อการจัดเก็บเอกสารราชการอื่นๆ ร่วมด้วย

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการห้องสมุดได้รับบริการที่มีมาตรฐานจากหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

2. ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสารและข้อมูล

3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึง และใช้ข้อมูลในเอกสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
ประโยชน์ต่อหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการบริการที่เป็นมาตรฐาน