



โครงการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

“ระบบการจัดเก็บเอกสาร”



โดยคณะกรรมการจัดการความรู้

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำนำ

รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ เรื่อง ระบบจัดเก็บเอกสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมด้านการจัดการความรู้ สนับสนุน และกำกับติดตามการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ จัดการความรู้ สำหรับหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประกอบการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารส่งผลให้การดำเนินงานภายในสำนักงานอธิการบดีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเผยแพร่แก่หน่วยงานภายนอกตลอดจนผู้สนใจ

ขอขอบคุณคณะกรรมการการจัดการความรู้ Cop 4 สำนักงานอธิการบดีที่ให้ความร่วมมือในการจัดโครงการ / กิจกรรม และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้การจัดกิจกรรมและรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัย บุคลากรทุกระดับ และผู้สนใจทั่วไป ในการดำเนินงานและบริหารจัดการต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ Cop 4 สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มิถุนายน 2563

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	2
ผู้ใช้ความรู้	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับระบบจัดเก็บเอกสาร	4
2.1 ความหมายของเอกสาร	4
2.2 การบริหารจัดการเอกสาร	5
2.3 ความสำคัญของการเก็บเอกสาร	5
2.4 วัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสาร	5
2.5 องค์ประกอบในการเก็บเอกสาร	6
2.6 ความสำคัญของหน่วยงานต่อการจัดเก็บเอกสาร	6
2.7 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร	7
2.8 ระบบการจัดการเอกสาร (Document management system)	9
2.9 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document)	9
2.10 การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management)	10
2.11 ซอฟต์แวร์การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	11
2.12 กลยุทธ์การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กร	13
2.13 ประโยชน์ของระบบการจัดการเอกสาร	13
บทที่ 3 สรุปผลการดำเนินงาน	14
สรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งาน ระบบจัดเก็บเอกสาร	14
ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)	14
เคล็ดลับความสำเร็จ	17
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	18
สรุปผลความสามารถของระบบจัดเก็บเอกสาร	19
ภาคผนวก	
ผนวก ก แผนการจัดการความรู้	20
ผนวก ข ประกาศ คำสั่ง	21
ผนวก ค ภาพกิจกรรม	22
ผนวก ง ใบลงทะเบียน	28
ผนวก จ คู่มือการใช้งานระบบจัดเก็บเอกสาร	29

ส่วนที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้เล็งเห็นความสำคัญด้านการจัดการความรู้ซึ่งถือเป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ และมีการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องทุกปี ในกระบวนการทำงานมหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อถ่ายทอดสู่คณะ ศูนย์ สำนัก และสถาบันให้มีการดำเนินงานโดยนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นำมาจัดระบบสร้างวิธีการเข้าถึงได้โดยง่าย และมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ พร้อมทั้งมีกระบวนการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย มีบรรยากาศหรือวัฒนธรรมขององค์กรให้เกิดการแบ่งปันความรู้ สนับสนุนให้เกิดการถ่ายทอดและกระจายความรู้ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในงานด้านเอกสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว ความสะดวก และความรวดเร็วในการจัดการเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษและมีการจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร ซึ่งมีความซ้ำซ้อนในการดูแลรักษา และการจัดการหมวดหมู่ของเอกสาร รวมถึงสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารที่ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่ค่อนข้างมาก และถ้าหากเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกิดการสูญหายหรือเสียหายไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับกรณีใด ๆ ก็ตามอันเนื่องจากการจัดเก็บเอกสารที่ไม่ได้ประสิทธิภาพหรือไม่สามารถนำเอาเอกสารออกมาใช้งานได้ทันเวลาตามความต้องการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานได้

ดังนั้น การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการเอกสารซึ่งกำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายกันมาก อันเนื่องมาจากปัจจุบันการรับส่งข้อมูล ข่าวสารส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งควรจะต้องมีการบริหารจัดการงานด้านเอกสารที่ดีพอเป็นไปตามระบบและมาตรฐานในการจัดการเอกสาร ซึ่งทั้งนี้ระบบจะต้องมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานให้สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็วและมีการใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้พิจารณาเห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บเอกสาร สามารถทำให้จัดเก็บได้อย่างเป็นระบบ มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการสืบค้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันจัดเข้าไว้ให้เป็นหมวดหมู่และแหล่งเดียวกัน
2. เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ เพิ่มเก็บเอกสาร ลดพื้นที่ในการจัด และง่ายต่อการค้นหา
3. เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ที่ปลอดภัย ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต
4. เพื่อลดความซ้ำซ้อน และขั้นตอนการทำงาน ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร

ผู้ใช้ความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ cop 4 การจัดเก็บเอกสาร บุคลากรสำนักงานอธิการบดี และบุคคลที่สนใจทั่วไป ซึ่งต้องเป็นบุคลากรปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยฯ เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

1. การทดลองใช้งานระบบ ของคณะกรรมการจัดการความรู้ Cop 4 สำนักงานอธิการบดี
2. รายงานผลลัพธ์การใช้งานระบบการจัดเก็บเอกสาร ของคณะกรรมการจัดการความรู้ Cop 4

สำนักงานอธิการบดี

3. แบบประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

ประโยชน์ที่ได้รับ

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

แผนการจัดการความรู้ : Cop 4 ระบบการจัดเก็บเอกสาร

ลำดับ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1.	การบ่งชี้ความรู้ - การเขียนโครงการ - วางแผนกลยุทธ์	- แผนการเขียนโครงการ	อย่างน้อย 2 องค์ความรู้	นางอัจฉรานันท์ น.ส.ณิชานันท์ น.ส.กฤตยา
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้ - ภายในองค์กร - ภายนอกองค์กร	- ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น	จำนวนความรู้ใหม่ที่สร้างขึ้น อย่างน้อย 2 องค์ความรู้	นางเมธิณี น.ส.นุชนารถ น.ส.วรรณศิริ
3.	การสื่อสาร - ผ่านช่องทาง line	- คณะกรรมการทุกคน รับทราบข้อมูลร่วมกัน	- ช่องทางสื่อสาร 1 ช่องทาง	นายชัยวัฒน์ธนา น.ส.ศศิญา
4.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - วางโครงสร้างความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้น - พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร	- ข้อมูลองค์ความรู้ - ระบบสารสนเทศ	ข้อมูลองค์ความรู้ อย่างน้อย 2 องค์ความรู้ ระบบสารสนเทศ 1 ระบบ	น.ส.ศุภัชญา น.ส.ชัญญาภา นายชัยวัฒน์ธนา
5.	การประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ - นำความรู้มาประมวล / กรั่นกรอง ข้อมูล และจัดตามความเหมาะสม รวมถึงใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมี เนื้อหาที่เหมาะสม	- จำนวนชุดความรู้ที่ได้ จากการประมวล	- ชุดความรู้ที่ได้ จากการประมวล อย่างน้อย 2 ชุด	น.ส.กาญจนา น.ส.เสาวนีย์ นางสมใจ
6.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - จัดทำการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใน หน่วยงานในรูปแบบการประชุม - จัดอบรมการใช้งานระบบจัดเก็บ เอกสาร	กิจกรรม / การประชุม ที่เกิดขึ้น - ผู้เข้าร่วมอบรม ไม่ต่ำกว่า 20 คน	การประชุมแบ่งปัน แลกเปลี่ยน อย่างน้อย 2 ครั้ง - ความพึงพอใจ จากการใช้งาน ระบบ	น.ส.อนงค์รัก น.ส.พรวรา น.ส.สายฝน น.ส.ทรัพย์มณี นายชัยวัฒน์ธนา
7.	การเรียนรู้ - การสร้างช่องทางการเรียนรู้ เช่น จัดทำข้อมูลลงเว็บไซต์ของกองฯ และ หรือ ข้อมูลเอกสาร	จำนวนผู้ใช้บริการ	บุคลากรภายใน หน่วยงานเกิดการ เรียนรู้ผ่านเว็บไซต์ และข้อมูลเอกสาร	น.ส.วิภารัตน์
8.	การวัดผลและติดตามประเมินผล	แผนการจัดการความรู้	อย่างน้อย 2 องค์ความรู้	นางนิภาเพ็ญ น.ส.สุภาลักษณ์

ส่วนที่ 2

ความรู้เกี่ยวกับระบบจัดเก็บเอกสาร

ในการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร คณะกรรมการได้ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายของเอกสาร
- 2.2 การบริหารจัดการเอกสาร
- 2.3 ความสำคัญของการเก็บเอกสาร
- 2.4 วัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสาร
- 2.5 องค์ประกอบในการเก็บเอกสาร
- 2.6 ความสำคัญของหน่วยงานต่อการจัดเก็บเอกสาร
- 2.7 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร
- 2.8 ระบบการจัดการเอกสาร (Document management system)
- 2.9 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document)
- 2.10 การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management)
- 2.11 ซอฟต์แวร์การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 2.12 กลยุทธ์การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กร
- 2.13 ประโยชน์ของระบบการจัดการเอกสาร

2.1 ความหมายของเอกสาร

ในสมัยโบราณ เอกสารจะปรากฏเป็นข้อความที่บันทึกลงในแผ่นหนัง ผ้า ใบลานหรือวัสดุที่ คาดว่าจะมีความคงทน และหาได้ในขณะนั้น ต่อมาเมื่อมีกระดาษ ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จึงถูกบันทึก ในกระดาษ เกิดเป็นคัมภีร์ หนังสือ และเอกสารต่าง ๆ

ในยุคปัจจุบัน จะมีการบันทึกข้อมูล ข่าวสาร ด้วยระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงใน ฮาร์ดดิสก์ หรือจานบันทึกแบบแข็ง ฟลอปปีดิสก์ (Floppy disk) คอมแพคดิสก์ (Compact Disc) หรือซีดี หรือแผ่นดีวีดีเกิดเป็นเอกสารที่เรียกว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 1 ได้ระบุนิยามของเอกสารว่า “เอกสาร” หมายถึง "กระดาษ หรือวัตถุอื่นใดซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษรตัวเลข ผัง หรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพหรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น"ตามความหมายของ กฎหมายมาตรานี้คำว่า “วัตถุอื่นใดและวิธีอื่น” นั้นทำให้ความหมายของเอกสารสามารถตีความได้ กว้างขวาง ดังเช่นคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 9/43 ตีความว่า บัตร A.T.M. เป็นเอกสาร ดังนั้นเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเอกสารชนิดหนึ่งตามกฎหมายนี้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ได้ระบุนิยามของ “ข้อมูลข่าวสาร”หมายถึง “สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อสารความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง และจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงานหนังสือแผนผัง แผนที่ภาพถ่าย ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ ปรากฏได้ ดังนั้นเอกสารจึงเป็นสิ่งที่ใช้ในการสื่อข้อมูลข่าวสารตามเจตนาของเอกสารนั้นเอกสารในยุค สารสนเทศมีความหมายและขีดความสามารถกว้างขวางมากขึ้นตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากรวมถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังรวมถึงเว็บเพจ วิดีโอ และ 오디오 อีกด้วย

2.2 การบริหารจัดการเอกสาร

การบริหารจัดการเอกสาร(Document management) คือ กระบวนการที่องค์กรบริหาร จัดการ เอกสารตั้งแต่การจัดเก็บ (Store) จัดการ (Manage) และติดตาม (Track) เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (electronic document) ตลอดอายุของเอกสาร ปัจจุบันเราสามารถนิยาม การ บริหารจัดการเอกสาร (Document management) ว่าเป็นการใช้ซอฟต์แวร์เข้ามาควบคุมและ จัดการเอกสารในองค์กรซึ่งมีส่วน เกี่ยวข้องกับไฟล์เอกสาร (Document) การจัดเก็บภาพเอกสาร (capture) กระบวนการทำงานเอกสาร (workflow) ที่จัดเก็บเอกสาร (repositories) ระบบการสร้างเอกสาร (output systems) และการดึงข้อมูล จากในเอกสารไปใช้งาน (information retrieval systems) ในทุกขั้นตอนต้องมีการติดตาม (track) จัดเก็บ (store) และควบคุม (control) เอกสารKey features ของ document management ประกอบไปด้วย

- Check-in/check-out and locking คือการอำนวยความสะดวกและกระบวนการในการ ทำงาน บนเอกสารร่วมกันในองค์กร เช่นเราสามารถเข้าไปแก้ไขเอกสารโดยไม่ต้องห่วงว่าจะบันทึกทับ ไฟล์เดิมแล้วทำให้เอกสารต้นฉบับเสียหาย
- Version control คือ การควบคุม Version ของเอกสาร สามารถติดตามเอกสารได้ทุก Version ย้อนหลังไปตั้งแต่เกิดเอกสาร
- Roll-back คือ การที่เราสามารถย้อนไฟล์เอกสารไปที่ Version ที่ต้องการได้ หรือไปที่ ต้นฉบับได้
- Audit trail คือ การควบคุมสิทธิของเอกสารตลอดอายุของเอกสารฉบับนั้น และการ ติดตาม ประวัติการใช้งานเอกสารนั้น
- Annotation and stamps เป็นการใส่ข้อความหรือลายน้ำลงไปในเอกสารโดยไม่กระทบ ต่อ เนื้อหาต้นฉบับของเอกสาร

2.3 ความสำคัญของการเก็บเอกสาร

เมื่อองค์กรหรือหน่วยงานให้ความสำคัญกับเอกสาร โดยถือว่าเอกสารเป็นเสมือนความจำของการ ดำเนินงาน และเอกสารใช้เป็นหลักฐานสำคัญที่ต้องเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบหรือค้นคว้าในอนาคตดังนั้นต้องมีการเก็บเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ เอกสารไม่ซ้ำชุด เสียหาย สะดวกต่อการ ค้นหาเมื่อต้องการใช้ และมีวิธีการเก็บเอกสารที่เหมาะสม ซึ่งผู้มีหน้าที่ในการเก็บเอกสารจำเป็นต้องมีความรู้ ด้านการเก็บเอกสารเป็นอย่างดีด้วย ดังนั้น ก่อนจะเก็บ เอกสารจะต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้พร้อมโดย คำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่เก็บ เอกสาร อุปกรณ์สำหรับเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับ เอกสาร เป็นต้น

2.4 วัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสาร

แหล่งเก็บเอกสารเปรียบเสมือนศูนย์ความจำของธุรกิจและเป็นที่ยอมรับหลักฐานต่าง ๆ ของ หน่วยงานไว้ทั้งหมด การที่หน่วยงานเก็บเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ไว้รวมกันก็เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความต่อเนื่องกันจัดเข้าไว้ให้เป็นหมวดหมู่และแหล่งเดียวกัน
- เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการค้นหา
- เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ที่ปลอดภัย
- เพื่อเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต

2.5 องค์ประกอบในการเก็บเอกสาร

การเก็บเอกสารจะให้ผลดีนั้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ประการคือ

ก. เจ้าหน้าที่เก็บเอกสารซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา หน้าที่โดยตรงของพนักงานเก็บเอกสาร คือ มีหน้าที่เก็บรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระบบ

ข. เอกสารซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรูปภาพ फिल्म ข้อความ แผ่นพับ ภาพโฆษณา จดหมาย ซึ่งเอกสารเหล่านี้ต้องเก็บรักษาเพื่อไว้ใช้เป็นหลักฐานต่อไป

ค. ระบบการจัดเก็บคือ ระบบหรือวิธีการจัดเก็บเอกสารให้เอกสารอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน ซึ่งแต่ละบริษัทอาจจะมีระบบการเก็บเอกสารที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ของแต่ละธุรกิจนั้น แต่ไม่ว่าจะมีระบบการจัดเก็บวิธีใดก็ตาม จุดประสงค์ของระบบการจัดเก็บเอกสาร ก็คือ การจัดเอกสารให้เป็นระเบียบ ครบถ้วน เอกสารไม่ชำรุดเสียหาย และค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการ

ง. อุปกรณ์ในการจัดเก็บการเก็บเอกสารจำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วย เพื่อให้ การเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบสวยงาม อุปกรณ์ที่ใช้ ในการจัดเก็บ เช่น แฟ้มเอกสาร ตู้เก็บเอกสาร ฯลฯ

จ. สถานที่ในการเก็บหมายถึง แหล่งเก็บเอกสาร ธุรกิจควรจะมีการจัดสถานที่ใน การเก็บเอกสารอย่างเป็นสัดส่วนและเพียงพอ ห้องเก็บเอกสารควรเป็นห้องที่โปร่ง มีอากาศถ่ายเทได้ สะดวก ไม่ร้อนจนเกินไป และต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเก็บ เอกสารด้วย

2.6 ความสำคัญต่อหน่วยงานของการจัดการเอกสาร

การจัดการเอกสารมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดการควบคุมเอกสารอย่างมีระบบ เพื่อสนองความต้องการด้านการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน อย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัดทั้งงบประมาณและบุคลากร หน่วยงานที่มีการจัดการเอกสารถูกต้อง จะทำให้เอกสารที่ อยู่ในกระแสการใช้งานของหน่วยงานได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี เป็นหลักประกันว่าเอกสาร สำคัญได้รับการคุ้มครอง และสงวนรักษาตามหลักวิชาการ สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานผู้จัดทำหรือผู้รับเอกสาร เอกสารทั้งกระแสการใช้งานหรือเอกสารที่ใช้งานน้อยลง มีการ นำมาจัดเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสารอย่างปลอดภัยและประหยัดค่าใช้จ่าย เอกสารที่ไม่มีประโยชน์มีการ กำจัดในเวลาที่เหมาะสม ส่วนเอกสารที่มีคุณค่าถาวร มีการโอนย้ายไปสงวนรักษาที่หอจดหมายเหตุ เพื่อให้บริการในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป

การจัดการเอกสารที่ดี ควรมีการกำหนดนโยบายและมาตรฐาน มีการมอบหมายหน้าที่และ ความรับผิดชอบ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเอกสารและประกาศใช้ทั่วกันทั้งองค์กร หน่วยงานควรออกแบบ ดำเนินการและบริหารระบบการจัดการเอกสารโดยเฉพาะและรวมการ จัดการเอกสารไว้ในระบบของกระบวนการการดำเนินภารกิจหลักขององค์การหากหน่วยงานมีการ จัดการเอกสารอย่างเป็นระบบจะช่วยให้หน่วยงานดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนองต่อความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม ทำให้การบริหารจัดการองค์การดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มั่นคง ถูกต้อง ตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้ความคุ้มครององค์การในกรณีที่มีการฟ้องร้อง รวมทั้งการ จัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการขาดหลักฐานการดำเนินงานขององค์การ การจัดการเอกสารยังช่วยปกป้องผลประโยชน์และคุ้มครองสิทธิของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับองค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ การจัดการเอกสารที่ดีจะทำให้เอกสารที่มีคุณค่าต่อเนื่องได้รับการดูแลรักษาเสมือนเป็นทั้ง หลักฐานการดำเนินงาน เป็นบันทึกความทรงจำ เป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมขององค์กร

2.7 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสารได้แบ่งงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารงานเอกสารได้ ดังต่อไปนี้

- ก. การวางแผน
- ข. การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร
- ค. การเก็บรักษา
- ง. การควบคุมงานเอกสาร
- จ. การทำลายเอกสาร

โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้

ก. **การวางแผน** เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารเตรียมกำลังคนที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสารรวมทั้ง กำหนดนโยบาย ปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

- นโยบายของแผนโดยกำหนดลงไปว่าจะบริหารงานเอกสารโดยให้มีศูนย์กลางของ เอกสาร หรือจะแยกควบคุมตามหน่วยงานย่อยหรืออาจใช้ทั้ง 2 ระบบ

- การอบรมพนักงานเพื่อให้การควบคุมงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานคนใดที่ได้รับมอบอำนาจให้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสารจะต้องมีความรู้ความชำนาญอย่าง ถูกต้องเกี่ยวกับการ ดำเนินการด้านเอกสารถ้าพนักงานไม่มีความรู้ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนรับหน้าที่

- มาตรฐานระบบงานการบริหารงานเอกสารจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานอันเดียวกันทั้ง ระบบเพื่อให้การบริการและการควบคุมทำได้ง่ายและสะดวก

- กำหนดสถานที่เก็บเอกสารสถานที่เก็บเอกสารต้องจัดให้เป็นสัดส่วนแบ่งให้ชัดเจน ลงไปว่า ส่วนใดเก็บเอกสารรอทำลายส่วนใดเก็บเอกสารสำคัญส่วนใดเป็นงานระหว่างปฏิบัติโดยให้มี พื้นที่ที่เหมาะสม เพียงพอและให้ความปลอดภัยแก่เอกสาร

- กำหนดอายุของเอกสารโดยแจ้งให้พนักงานจัดเก็บเอกสารทราบว่าเอกสารประเภท ใด จะต้องเก็บไว้เป็นเวลานานเท่าใดจึงจะทำลายเอกสารใดจะต้องเก็บรักษาตลอดไปเอกสารสำคัญมี อะไรบ้าง

- กำหนดวิธีโอนเอกสารเพื่อให้มีที่เก็บเอกสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เมื่อเอกสาร ใดใช้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้วควรโอนไปยังที่เก็บเอกสารเฉพาะ ซึ่งจัดไว้โดยอาจโอนเป็นงวด ๆ หรือโอน ต่อเนื่องเรื่อย ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณของเอกสารลักษณะของงานจำนวนพนักงานที่ดูแล ตลอดจนนโยบาย ของผู้บริหารและวิธีการปฏิบัติงาน

- การกำหนดเอกสารสำคัญองค์การทุกแห่งย่อมจะมีเอกสารสำคัญเฉพาะของตนเอง และ เอกสารบางฉบับถือเป็นความลับสุดยอดของบริษัทไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกรู้ดังนั้นจึงต้อง ป้องกันความไม่ ปลอดภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับเอกสารนอกจากนั้นเอกสารอื่น ๆ ก็อาจจำเป็นต้องเก็บไว้ เพื่อให้อ้างอิง ตลอดไปเช่นกัน

- กำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการบริหารงานเอกสารอาจทำ ได้ทั้ง ขณะวางแผนกำลังปฏิบัติการตามแผนและเมื่อสิ้นระยะเวลาของแผนแล้ว ซึ่งถ้าประเมินดูแล้ว พบว่าไม่เป็นที่ พอใจก็จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

ข. การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร

การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสารเป็นการกำหนดหน้าที่และความ รับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้งานเอกสารเก็บไว้ที่ ศูนย์กลางแห่ง เดียวกัน(Centralization filing) เก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ (Decentralization filing) หรือเก็บไว้ทั้งที่

ศูนย์กลางและหน่วยงานต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณีดังนี้

- การเก็บไว้ที่ศูนย์กลางมีข้อดีคือปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงานน้อย

บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและ อุปกรณ์ส่วนข้อเสียก็คือ หน่วยงานต่าง ๆ เมื่อต้องการใช้ข้อมูลจะขาดความคล่องตัวในการทำงาน

- การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ มีข้อดีคือเหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ

การ เก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็วแต่มีข้อเสียก็คือวัสดุอุปกรณ์และพนักงานต้องกระจาย ตามหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่ประหยัดและวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกัน

- การเก็บไว้ที่ศูนย์และหน่วยงานต่าง ๆ (Centralization and decentralization filing)

การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์จะจัดข้อเสียของทั้ง 2 วิธีการจัดแบบนี้อาจทำได้ดังนี้ให้ หน่วยงานต่าง ๆ เก็บเอกสารของตนและเพื่อให้เกิดการประสานงานกันและถือปฏิบัติเป็นระบบ เดียวกันก็จะจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์กร และแบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสมส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลางและอีกส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงาน ต่าง ๆ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานและประเภทของเอกสารที่จัดเก็บ

ค. การเก็บรักษา

การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็นเก็บในระหว่างปฏิบัติวิธีเก็บรักษามีดังนี้

- การเก็บในระหว่างปฏิบัติการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหรือของผู้ที่รับเรื่องไว้

- เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรืออาจโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหากเพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา

ง. การควบคุมงานเอกสาร

การควบคุมงานเอกสารเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิต เอกสารไม่ว่าจะเป็นการคิดร่างเขียนแต่งพิมพ์ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาแต่ละชิ้นผู้ผลิต จะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การเสนอการ รับการอ้างอิงแล้วจึงนำไปเก็บรักษาเพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมากเนื่องจากการใช้เกิน ความจำเป็นหรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่านอีกปัญหาหนึ่งก็คือการขอยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่ง การคอยการทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้นทำให้ผู้เป็นเจ้าของเอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงาน อื่น ๆ ขอยืมเอกสารของตนและได้ใช้วิธีการการควบคุมการขอยืมเอกสารโดยใช้บัตรยืมกำหนดเวลาขอยืมจด บันทึกการขอยืมและติดตามเอกสารที่ถูกยืมไปเพื่อป้องกันการลืมนการสูญหายเป็นต้น นอกจากนี้ที่ ดังกล่าวข้างต้นการควบคุมงานเอกสารยังมีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การกำหนด ศูนย์กลางการควบคุมการให้คำแนะนำการรักระบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเอกสารโดยอธิบายถึง นโยบายการบริหารการจัดระบบและวิธีการจัดเก็บเอกสารแก่พนักงานเป็นต้น

จ. การทำลายเอกสาร

เอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วอาจทำลายเสียโดยใช้เครื่องมือหรือโดยวิธีอื่น ๆ ก่อน ทำลายเสนอรายการชื่อหนังสือที่สมควรทำลายแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ทำลายมีข้อพิจารณา คือ เอกสารที่จะต้องเก็บรักษาไว้มีเอกสารอะไรบ้างที่สำคัญและจะต้องเก็บไว้นานเท่าใดหากไม่มี หลักเกณฑ์ที่รัดกุมแล้วอาจเป็นเหตุให้สูญเสียเอกสารที่สำคัญไปและอาจก่อให้เกิดความเสียหาย ตามมาเอกสารที่ต้องทำลายควรมีวิธีจัดการอย่างไรความลับจึงจะไม่รั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอก

2.8 ระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System)

เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในการจัดเก็บข้อมูลเอกสารที่ใช้ในองค์กรหน่วยงาน บริษัทมีการ จัดเก็บ เอกสารในรูปแบบที่เป็นรูปภาพหรือเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานต่อเนื่องได้และเป็นใน ลักษณะของ แฟ้มข้อมูล หรือฐานข้อมูลเป็นระบบที่สามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ต่อเชื่อมต่าง ๆ เช่น เครื่องสแกนเอกสาร , เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้นมีระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขภาพ ข้อมูลได้ เช่น ปรับความสว่าง, ความคมชัด, มุมเอียง สี เป็นต้น อีกทั้งยังลดการจัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อน ประโยชน์และการนำไปใช้นอกจากนี้ ยังสามารถค้นหาเอกสารได้โดยง่าย โดยใช้ดัชนีของเอกสารใน การค้นหา เช่น ชื่อเรื่องวันที่ หมวดเอกสาร เนื้อหาย่อของเอกสาร เป็นต้นและยังสามารถบริหารความ ปลอดภัยของข้อมูลเอกสารได้ เช่นการจัดเก็บใน ลักษณะฐานข้อมูลทำให้ไม่สามารถ COPY ข้อมูลได้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

- การเก็บเอกสารด้วยระบบไมโครฟิล์ม เป็นระบบการเก็บเอกสารโดยถ่ายย่อเอกสารลง บน แผ่นฟิล์ม เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บและสะดวกในการค้นหา วิธีการเก็บด้วยไมโครฟิล์มนี้ถือ ว่า เป็นวิธีการเก็บเอกสารที่ดีที่สุด แต่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงมาก

2.9 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document)

วงจรชีวิตของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Life Cycle) จะเหมือนกับ วงจรชีวิต ของเอกสารทั่วไปแตกต่างกันที่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของ อิเล็กทรอนิกส์

ก. สถานะของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ.2544 สรุปนิยามของ “ธุรกรรม ทาง อิเล็กทรอนิกส์” ได้ว่าหมายถึง “การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ คือ การทำนิติ กรรมสัญญา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมดหรือแต่ บางส่วน” และได้ให้นิยามของ “ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า “ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือ ประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง อิเล็กทรอนิกส์จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ โทรเลขโทรพิมพ์ หรือโทรสาร” ดังนั้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงถือได้ว่าเป็นข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และมิผลทำให้ต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่สำคัญคือ

- ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมาย ต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อ การลง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการตามที่กฎหมายกำหนด ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการรับ-ส่ง การเก็บรักษา และการรักษาสภาพเอกสารต้นฉบับตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด

- เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในรูปแบบของ อีเมล เว็บเพจ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างอื่น สามารถ เป็นพยาน หลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายได้

- นิติกรรมบางอย่างที่กฎหมายระบุให้ต้องทำเป็นหนังสือ สามารถทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการแสดงเจตนาในการทำนิติกรรมสัญญาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถมีผลใช้บังคับตาม กฎหมาย

ข. แหล่งกำเนิดของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แหล่งผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญมีดังนี้

- เครื่องมือทางซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่จะเป็นโปรแกรมสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้แก่ เวิร์ดโปรเซสเซอร์ เช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ด หรือโปรแกรมสเปรดชีต เช่น ไมโครซอฟต์เอกเซล ปลาตาวออฟฟิศ ผลผลิตที่ได้จะเป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ชนิดต่าง ๆ ตามแต่โปรแกรมจะผลิตขึ้นมา

- เครื่องมือทางฮาร์ดแวร์ ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องมือทางแสงโดยใช้หลักการถ่ายจากภาพจริง หรือ ถ่ายภาพจากเอกสารกระดาษ แปลงไปเป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ชนิดรูปภาพ เช่น สแกนเนอร์ โทรสาร กล้องถ่ายภาพดิจิทัล

ค.รูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีหลายรูปแบบ แต่ที่ นิยมใช้และกำหนดเป็นมาตรฐาน มีดังนี้

รูปแบบเอกสารข้อความ (Text format) เป็นไฟล์ที่ผลิตจากเครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์ปกติ เมื่อเปิด ไฟล์จะสามารถเห็นตัวอักษรในไฟล์และพอที่จะอ่านข้อความนั้นได้ ซึ่งมีรูปแบบย่อยอีกหลาย รูปแบบ เช่น

- TEXT format เป็น ไฟล์ที่เก็บเฉพาะตัวอักษรไม่เก็บลักษณะ ที่ใช้เพื่อแสดงผลของเอกสาร
- Document format เป็นไฟล์ที่ผลิตจาก เวิร์ดโปรเซสเซอร์ เช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ด ปลาดาวออฟฟิศ ซึ่งไฟล์ประเภทนี้จะเก็บคุณลักษณะของการแสดงผลของเอกสารไว้พร้อมกับตัวอักษร ซึ่งแต่ ละโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสเซอร์ จะเก็บคุณลักษณะไว้แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งไม่สามารถใช้ โปรแกรมอื่น ๆ เปิดไฟล์นี้ได้ จึงก่อให้เกิดปัญหาในกรณีที่ ไฟล์ถูกผลิตไว้เป็นเวลานานเมื่อต้องการนำ กลับมาใช้ จะไม่สามารถ หาโปรแกรมเปิดเอกสารมาใช้งานได้

- PDF format (Portable Document Format) เป็นไฟล์เอกสารที่ถูกออกแบบให้ สามารถเปิดใช้งานกับระบบคอมพิวเตอร์ต่างระบบกันได้ เช่น ระบบวินโดวส์ ระบบยูนิกซ์ จึงทำให้มี ความ สะดวกในการใช้งานสูง เป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัทอโดเบ โดยต้องใช้โปรแกรม อโครแบตรีดเดอร์ (Acrobat Reader) ในการเปิดและต้องใช้โปรแกรมสร้างเอกสารอโครแบตในการสร้างเป็นเอกสาร รูปแบบ PDF

- XMF (Extensible Markup Language) เป็นภาษาที่ใช้สำหรับการเขียนเอกสาร มาร์คอัฟ (markup document) โดยที่เอกสารมาร์คอัฟ มีการใช้เมตาดาต้า (metadata or tags) เพื่อบอก หน้าที่ และประเภทของข้อมูลของส่วนต่าง ๆ ในเอกสารนั้นได้ชัดเจนการเพิ่มเมตาดาต้า เข้า ไปในเอกสาร สามารถทำให้โครงสร้างของเอกสารชัดเจนขึ้นและทำให้การประมวลผลเอกสารเป็นไป โดยง่าย เป็นแนวโน้มที่ สำคัญของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการจัดการเอกสารต่อไปในอนาคต

รูปแบบเอกสารภาพ (Image) เป็นไฟล์ที่ผลิตจากเครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์มีรูปแบบที่ใช้ งาน เช่น JPEG format เป็นรูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพได้หลายสีมีการบีบอัดข้อมูล PNG or GIF formats เป็น รูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพมีการบีบอัดข้อมูล แบบไม่มีการสูญเสียของคุณภาพ (Loss less compression) และสามารถใช้ได้กับภาพสี ภาพสีเทา และขาวดำ

- Bitmapping formats เป็นรูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพในรูปแบบอื่น ๆ

2.10 การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ.2526 ได้ระบุนิยามของ “งานสาร บรรณ” หมายถึง “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งสอดคล้องกับ ความหมายของการจัดการเอกสารที่ หมายถึง “กระบวนการเพื่อ ประโยชน์ในการ ผลิต อนุมัติ รับ-ส่ง(แจกจ่าย/ใช้งาน)รวบรวม จัดเก็บ สืบค้น ติดตาม ยืม ทำลาย รวมถึงการ รักษาความปลอดภัย และการพิสูจน์ตัวตนของเอกสาร” ดังนั้น การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงหมายถึง การนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกระบวนการ ดังกล่าวตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทาง ราชการ พ.ศ.2544 ได้กำหนดกระบวนการและ กรรมวิธีต่อเอกสารที่สำคัญไว้ดังนี้

- การกำหนดชั้นความลับตามความสำคัญของข้อมูลในเอกสารกำหนดไว้ 3 ระดับ ได้แก่ลับ ลับมาก ลับที่สุด และมีการกำหนดความรับผิดชอบให้แก่ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ เป็นผู้พิจารณากำหนด ระดับชั้นความลับของเอกสาร และการยกเลิกหรือปรับระดับชั้นความลับของเอกสาร ตามความจำเป็น

- การควบคุมเอกสารโดยกำหนดให้มีมาตรการควบคุมต่าง ๆ คือ การจัดทำทะเบียน การ ตรวจสอบ

การจัดทำเอกสาร การสำเนาและการแปล การโอนการส่งและการรับ การเก็บรักษา การยืม การทำลาย การปฏิบัติในเวลาดูฉุกเฉินหรือสูญหาย รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลในเอกสาร

จากระเบียบดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นมาตรการที่ละเอียด รอบคอบถือว่าเป็นแนวทางที่ เหมาะสมที่ ในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และในการรักษาความปลอดภัยของเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์

ก. กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจัดการต่อ วงจรชีวิต ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่การผลิตโดยการจัดทำเอกสารฉบับร่าง (Draft) จากเอกสาร เดิมที่จัดเก็บไว้ หรือได้รับจากหน่วยงานอื่นจากแบบฟอร์มหรือสร้างขึ้นมาใหม่ แล้วส่งเข้ากระบวนการ ควบคุมเอกสาร โดยการ ส่งไปให้ผู้มีอำนาจอนุมัติพิจารณาอนุมัติทำการการพิสูจน์ตัวตนของเอกสาร ด้วยวิธีการลงลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีอื่น ๆ สร้างความปลอดภัยให้กับเอกสาร ดำเนินการ แจกจ่ายใช้งาน และจัดเก็บหรือ ทำลาย

ข. การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะมีกระบวนการในการใช้เวิร์ดโปรเซสเซอร์การนำเข้า เอกสารจาก เครื่องสแกนเนอร์เครื่องแฟกซ์ การใช้แบบฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือการใช้วิธีการ อื่นใดในการผลิต เอกสารอิเล็กทรอนิกส์การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อาจจะอ้างอิงมาจากเอกสาร เดิมที่จัดเก็บไว้ในระบบการ จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกกลับมาใช้ใหม่หรือเอกสารที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่น หรือสร้างขึ้นมาใหม่ เอกสารที่ผลิตได้จะเป็นฉบับร่าง (Draft) ยังไม่มีผลจนกว่าจะได้รับ อนุมัติจากผู้มีอำนาจ

ค. การควบคุมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการควบคุมตั้งแต่การจัดการทะเบียนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การ อนุมัติเอกสารจากผู้มีอำนาจซึ่งอาจจะมีหลายระดับตามเวิร์คโฟลว์ของแต่ละหน่วยงาน การ ควบคุมความ ปลอดภัยของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในทุก ๆ ด้าน การจัดการการจัดเก็บเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ และการ ควบคุมการกระจายการใช้งาน การยืมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ง. การอนุมัติเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการกลั่นกรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาตาม ลำดับ ชั้นจำเป็นต้องมีเวิร์คโฟลว์ของการกลั่นกรองขึ้นไปตามลำดับชั้นจนถึงผู้มีอำนาจอนุมัติ โดยวิธีการ อนุมัติทาง อิเล็กทรอนิกส์อาจจะใช้วิธีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการลงทะเบียน หรือวิธี ทางอิเล็กทรอนิกส์ อื่น ๆ การอนุมัติเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของการพิสูจน์ตัวตนในการ รักษาความปลอดภัยเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์

จ. การกระจายและใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การกระจายและใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ในกระบวนการควบคุม เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ การกระจายเอกสารจะต้องสามารถรับ-ส่ง ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เป็น หนังสือเวียน อิเล็กทรอนิกส์ เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือส่งไปในมีเดียต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย โดยต้องมั่นใจได้ว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกจัดส่งไปนั้นไปถึงผู้รับได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีการ รักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

2.11 ซอฟต์แวร์การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ซอฟต์แวร์การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management Application) เนื่องจากซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีจำหน่ายอยู่ในปัจจุบันมีมากมายมี

ความสามารถต่าง ๆ กันซอฟต์แวร์บางชนิดมีความสามารถในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งกระบวนการซอฟต์แวร์บางชนิดนำเอกสารกระดาษแบบเดิมมาจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์และแนวโน้มของซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีการใช้ระบบงานบนเว็บมากขึ้นโดยเฉพาะการใช้เอ็กเอ็มแอลช่วยในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากเอกสารเอ็กเอ็มแอล มีเมตาดาต้า (Metadata) ของทุก ๆ ส่วนที่เป็นองค์ประกอบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จึงสามารถที่จะจัดการทุก ๆ ส่วนของเอกสารได้ง่าย การนำกลับมาใช้ใหม่การแบ่งปันการใช้งานและการรวบรวมข่าวสารจาก เอกสารได้ง่ายเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงจึงจัดกลุ่มของซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามขีดความสามารถและวัตถุประสงค์ในการใช้งานของซอฟต์แวร์ดังนี้

ก. ซอฟต์แวร์การบริหารจัดการเอกสารกระดาษเป็นซอฟต์แวร์ที่นำมาจัดการ เอกสาร กระดาษด้วยการจัดทำดัชนีเอกสาร จัดการระบบแฟ้มเอกสาร และการควบคุมเอกสาร ซึ่งจะ ทำให้ง่ายต่อการ ค้นหาเอกสารการควบคุมเอกสาร เช่น

- ซอฟต์แวร์ Paper Tiger เป็นซอฟต์แวร์ที่นำเอกสารกระดาษมาแปลงเป็น เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์โดยการนำเข้าเอกสารผ่านทางเครื่องสแกนเนอร์ จัดทำดัชนี การควบคุมไฟล์ เอกสาร
- ซอฟต์แวร์ DocuTrack3000 เป็นซอฟต์แวร์ที่นำระบบวิทยุระบุตัว (Radio Frequency Identification) มาติดตั้งกับเอกสารหรือหนังสือ เพื่อใช้ในการติดตามเอกสาร (Tracking) มีพื้นฐานการทำงานอยู่บนเว็บ (Web-based application) ทำให้ทุกคนในหน่วยงาน สามารถใช้งานได้ง่ายและขยายตัวได้ง่าย

ข. ซอฟต์แวร์ทำงานบางส่วนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็น ซอฟต์แวร์ที่ ทำงานเฉพาะบางส่วนบางขั้นตอนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การ สร้างแบบฟอร์ม การจัดการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ เช่น

- ซอฟต์แวร์ IBM Lotus Workflow เป็นซอฟต์แวร์จัดทำเวิร์คโฟลว์ของหน่วยงานที่ใช้งานง่ายในรูปแบบกราฟิกช่วยในการติดตามงาน
- ซอฟต์แวร์ Meridio 4.2 เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการการจัดเก็บ ที่รองรับมาตรฐาน DoD 5015.2-STD ของสหรัฐฯ และมาตรฐานของอังกฤษ The National Archives PR02002 standard โดยมีความสามารถในการจัดการวงจรชีวิตเอกสารตั้งแต่ สร้างเอกสารจนถึงการทำลายเอกสารการรักษาความปลอดภัยเอกสาร การทำงานร่วมกับระบบ สำนักงานของ ไมโครซอฟต์ (Microsoft office system)

ค. ซอฟต์แวร์ทำงานทุกส่วนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็น ซอฟต์แวร์ที่ ทำงานทุกส่วนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ขั้นการผลิตเอกสารไป จนถึงการจัดการจัดเก็บ หรือทำลายเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เช่น

- ซอฟต์แวร์ HP document management เป็นซอฟต์แวร์ที่รวมซอฟต์แวร์จัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานในแต่ละกระบวนการของการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มี ความสามารถในการนำเข้าเอกสารการจัดการแบบฟอร์มอัตโนมัติ การกระจายเอกสารการจัดการ วงจรชีวิตของเอกสาร
- ซอฟต์แวร์ IBM Lotus Document Management 6.5.1 เป็นซอฟต์แวร์ที่มี ความสามารถของซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั่ว ๆ ไปที่มีจำหน่ายในท้องตลาด มี ความสามารถในการจัดการจากศูนย์กลาง (centralized)
- ซอฟต์แวร์ TRIM Contexts) ซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถของซอฟต์แวร์การจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ทั่ว ๆ ไป และมีความสามารถในการควบคุมเวอร์ชันและการแก้ไขเอกสาร

จ. ซอฟต์แวร์ความสามารถหลากหลาย (Complex) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีขนาดใหญ่ สามารถทำงานได้มากกว่าการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ระหว่างคนกับคน และระหว่างซอฟต์แวร์กับซอฟต์แวร์ สามารถปรับแต่งซอฟต์แวร์ ให้เข้ากับการทำงานที่ต้องการได้ (Customization with Flexible application) มีเครื่องมือพัฒนา ให้สามารถทำงานเฉพาะเจาะจงตามความต้องการได้ (Development tools) และสามารถที่จะ ประสมประสานรวมเข้ากับระบบงานทางธุรกิจอื่น ๆ ได้

2.12 กลยุทธ์การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กร

องค์กรโดยเฉพาะหน่วยราชการ ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง จากการใช้การจัดการเอกสารด้วย มือนมาเป็น การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการกำหนดแผนแม่บทและวางแผนกลยุทธ์ในการ นำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กร เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถ เปลี่ยนแปลงไปด้วยความเรียบร้อย หากไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบแล้ว จะทำให้เกิดปัญหา โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ที่จะต้องใช้งานและการ สนับสนุนจากผู้บริหาร การกำหนดแผนกลยุทธ์ควร คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- การนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต้องได้ประโยชน์อย่างแท้จริงจึงจะ เป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ใช้ประโยชน์จากระบบอย่างจริงจัง โดยต้องพิจารณาถึงความเข้ากันได้กับ ระบบการทำงานงานของหน่วยงานเหมาะสมสำหรับข้อมูลที่อยู่ในเอกสารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา มีการเปลี่ยนแปลงระบบเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอยู่เสมอ กฎระเบียบที่ต้อง เปลี่ยนแปลงไปตามการใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- เมื่อนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะต้องทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มขึ้น เช่น ประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตเอกสารประสิทธิภาพในการกระจายเอกสาร

- ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามต่าง ๆ ระบบมี การป้องกันอย่างเพียงพอจากข้อมูลถูกทำลาย การสูญเสียข้อมูล การฝ่าฝืนความลับและความ ปลอดภัย

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในอนาคตการที่ จะนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ นอกจากต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่แล้วต้องมีการ กำหนดมาตรฐานการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรและ ต้องมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้ ทั้งองค์กรยอมรับและใช้อย่างจริงจังเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตขึ้นมาต้องมีมาตรฐานที่จะสามารถ จัดเก็บและสามารถเปิดใช้งานได้ในอนาคต

2.13 ประโยชน์ของระบบการจัดการเอกสาร

- ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารกระดาษ
- ช่วยในเรื่องของการค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น
- สามารถกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลได้

2.14 สรุป

ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารแบบเดิมที่ง่ายและไม่มีความเป็นระเบียบนั้น หากต้องการค้นหา เอกสารที่ต้องการ จะส่งผลทำให้เกิดปัญหาการใช้เวลานานในการค้นหา จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำ กระบวนการจัดการเอกสารแบบใหม่เพื่อให้ระบบการจัดเก็บเอกสารและการสืบค้นเอกสารเป็นไป ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

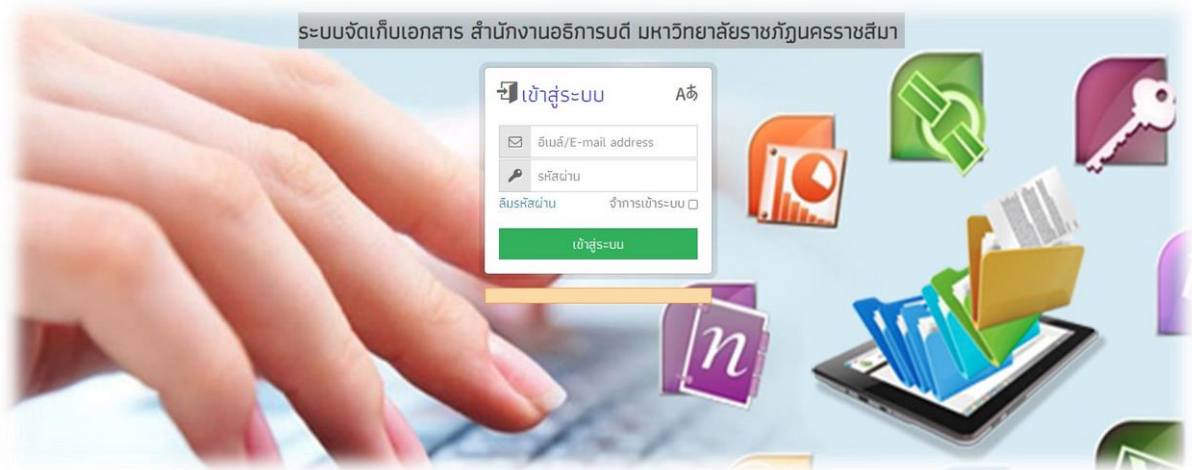
ส่วนที่ 3

สรุปผลการดำเนินงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ประโยชน์ระบบจัดการเก็บเอกสาร ดังนี้

3.1 สรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งาน ระบบจัดเก็บเอกสาร

3.1.1 องค์ความรู้ที่ดี



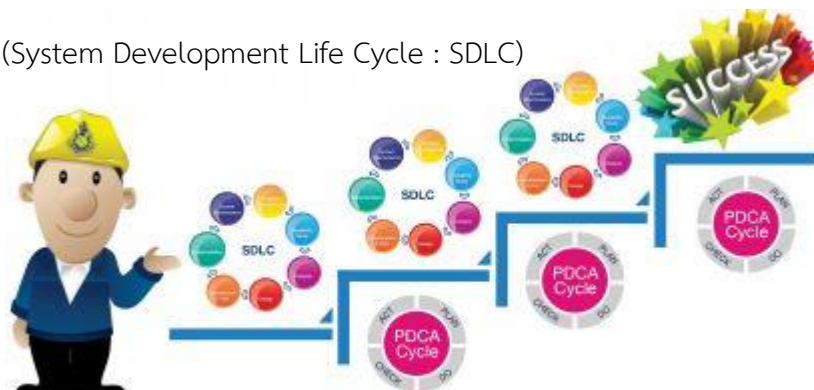
จากการแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกของคณะกรรมการดำเนินการ Cop 4 และผู้เข้าร่วมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ระบบจัดเก็บเอกสาร ได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบจัดเก็บเอกสาร มีดังนี้

- การลงชื่อเข้าใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร
- การสืบค้นเอกสารทั้งหมด
- การบันทึกเอกสารในระบบ
- การแก้ไขเอกสารในระบบ
- การลบเอกสารในระบบ
- การ Download เอกสารไปใช้งาน

3.1.2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

คณะกรรมการได้นำหลักการและเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

- 1) การใช้ (System Development Life Cycle : SDLC)



ในการพัฒนาระบบ เนื่องจากปัจจุบันหลายองค์กรล้มเหลวในการนำระบบมาใช้ในการงาน เพราะขาดความรู้ความเข้าใจหรือไม่ได้มีการจัดขั้นตอนการพัฒนาระบบที่ถูกต้อง ดังนั้น ทุกองค์กรจึงควรมีการวางแผนการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาระบบที่ดีในองค์กรเพื่อประสิทธิภาพที่สูงสุด คณะกรรมการฯ จึงใช้

วงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) คือ การแบ่งขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางธุรกิจหรือตอบสนองความต้องการขององค์กรโดยระบบที่จะพัฒนานั้นอาจเป็นการพัฒนาระบบใหม่หรือการปรับปรุงระบบเดิมให้ดีขึ้นก็ได้ การพัฒนาระบบแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การค้นหาปัญหาขององค์กร (Problem Recognition) เป็นกิจกรรมแรกที่คณะกรรมการฯ นำข้อมูลปัญหามาจำแนกจัดกลุ่มและจัดลำดับความสำคัญ เพื่อใช้ปัญหาที่มีในองค์กรและให้ประโยชน์กับหน่วยงานมากที่สุด

2. การศึกษาความเหมาะสม (Feasibility Study) คณะกรรมการหาหรือถึงความต้องการของผู้เกี่ยวข้องใน 3 เรื่อง คือ เทคนิคเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ บุคลากรและความพร้อม และความคุ้มค่า

3. การวิเคราะห์ (Analysis) คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการที่มีจากนั้นนำไปออกแบบระบบ โดยวิเคราะห์เส้นทางของเอกสาร จากนั้นนำผลการศึกษาและวิเคราะห์มาเขียนเป็นแผนภาพผังงานระบบ (System Flowchart) และทิศทางการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram)

4. การออกแบบ (Design) คณะกรรมการนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบเป็นแนวคิด (Logical Design) เพื่อแก้ไขปัญหา เน้นการออกแบบโครงสร้างบนกระดาษ แล้วส่งให้ผู้ออกแบบระบบนำไปออกแบบ (System Design) ระบุลักษณะการทำงานของระบบทางเทคนิค รายละเอียดคุณลักษณะอุปกรณ์ที่ใช้ เทคโนโลยีที่ใช้ ชนิดฐานข้อมูลการออกแบบ เครือข่ายที่เหมาะสม ลักษณะของการนำข้อมูลเข้า ลักษณะรูปแบบรายงานที่เกิด และผลลัพธ์ที่ได้

5. การพัฒนาและทดสอบ (Development & Test) เป็นขั้นตอนที่คณะกรรมการเริ่มเขียนโปรแกรม (Coding) ตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ จากนั้นทำการทดสอบหาข้อผิดพลาด (Testing) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จนมั่นใจว่าถูกต้องและตรงตามความต้องการ หากพบว่าข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจากการทำงานของระบบจะดำเนินการปรับแก้ก่อนนำไปติดตั้งใช้งานจริง

6. การติดตั้ง (Implementation) เป็นขั้นตอนการนำระบบที่พัฒนาจนสมบูรณ์มาติดตั้ง (Installation) และเริ่มใช้งานจริง โดยคณะกรรมการเป็นผู้เริ่มใช้งาน (Training) ตามคู่มือการใช้งานระบบ

7. การซ่อมบำรุงระบบ (System Maintenance) เมื่อคณะกรรมการฯ พบกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลัง เช่น ปัญหาเนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับระบบใหม่ จากการฝึกอบรมการใช้งานระบบ จะช่วยกันรวบรวมและ ปรับแก้ไขระบบให้สอดคล้องกับความต้องการให้แก่ผู้ใช้งาน

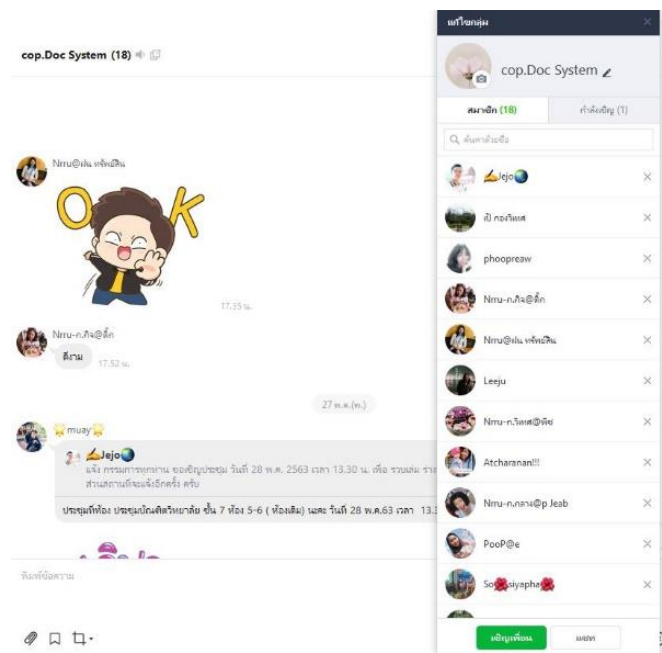
2) การใช้ PDCA



คณะกรรมการฯ นำหลัก PDCA มาใช้และมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามแผน โดยกำหนดเป้าหมายการทำงานทุกขั้นตอน นอกจากนี้ในทุกกระบวนการทำงานจะมีการ KM เพื่อได้ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานสูงสุด

3) การใช้ เทคโนโลยี

ในการติดต่อประสานงานของคณะกรรมการฯ ได้มีการจัดสร้างกลุ่ม Line และ Email ในการติดต่อส่งเอกสาร หรือแสดงความคิดเห็น ทำให้ประหยัดงบประมาณในการเดินทาง และลดระยะเวลาในการประสานงาน



3.1.3 เคล็ดลับความสำเร็จ

การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการ Cop 4 : ระบบจัดเก็บเอกสาร ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

- 1) การกำหนดแผน และตารางการมอบหมายหน้าที่ชัดเจน ทำให้สมาชิกสามารถบริหารจัดการเวลา และให้ความร่วมมือในการประชุมอย่างต่อเนื่อง
- 2) สมาชิกทุกคนติดตามผลการประชุมทุกครั้ง ทำให้ทราบข้อมูล และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากการเผยแพร่ใน กลุ่ม line และแจ้งส่วนตัวทาง Email
- 3) สมาชิกให้ความสำคัญและมีการแสดงความเห็น และข้อเสนอแนะทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการประชุม
- 4) มีการเสนอประเด็นปัญหาที่พบระหว่างดำเนินงาน และหาข้อสรุปร่วมกัน ที่สมาชิกสามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

ลำดับ	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
1	องค์ความรู้ที่มีอยู่ตามหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.38
2	องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับตามหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.81
3	องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับเปรียบเทียบกับความรู้ที่อยู่เดิม	3.81
4	นำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่	3.75
5	บรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเป็นกันเอง	3.81
6	ดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม	3.75
7	สร้างความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรในองค์กร	3.75
8	ระยะเวลาในการจัดทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	3.75
9	อาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.75
10	ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมด	3.75

จากตารางการประเมินความพึงพอใจ ความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม พบว่า ภาพรวม มีความพึงพอใจ $\bar{X} = 3.75$ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับตามหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับเปรียบเทียบกับความรู้ที่อยู่เดิม บรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเป็นกันเอง มีความพึงพอใจ $\bar{X} = 3.81$ อยู่ในระดับมาก และองค์ความรู้ที่มีอยู่ตามหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ $\bar{X} = 3.38$ ตามลำดับ

สรุปผลความสามารถของระบบจัดเก็บเอกสาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ลำดับ	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
1.	ความสามารถในการจัดการผู้ใช้งานระบบ	3.94
	1.1 ความสามารถในการจัดการผู้ใช้งานระบบ	3.83
	1.2 ความสามารถในการจัดการข้อมูลในระบบ	3.93
	1.3 ความสามารถในการประมวลผล	3.86
	2.1 ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า	3.86
	2.2 ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล	3.86
	2.3 ความถูกต้องในการลบข้อมูล	4.00
	2.4 ความรวดเร็วในการประมวลผล	4.00
	2.5 ความถูกต้องของการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล	3.89
	3.1 ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	3.93
	3.2 ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดตัวอักษรบนจอภาพ	3.93
	3.3 ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ	3.93
	3.4 ความเหมาะสมในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายสื่อความหมาย	3.93
	3.5 ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	3.93
	3.6 ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ	4.07
	3.7 ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	3.93
	4.1 ความเหมาะสมของการกำหนดรหัสผู้ใช้	4.07
	4.2 ความเหมาะสมของการกำหนดรหัสผ่านการเข้าใช้ระบบ	4.00
	4.3 การป้องกันการกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย	4.00

จากตารางการประเมินการประเมินความสามารถของระบบจัดเก็บเอกสาร พบว่า ภาพรวม $\bar{X} = 3.94$ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพความเหมาะสมของการกำหนดรหัสผู้ใช้ $\bar{X} = 4.07$ อยู่ในระดับมาก และความสามารถในการจัดการผู้ใช้งานระบบ $\bar{X} = 3.38$ ตามลำดับ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แผนการจัดการเรียนรู้

แผนการจัดการความรู้ : Cop 4 ระบบการจัดเก็บเอกสาร

ลำดับ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1.	การบ่งชี้ความรู้ - การเขียนโครงการ - วางแผนกลยุทธ์	- แผนการเขียนโครงการ	จำนวนรายการองค์ความรู้ อย่างน้อย 2 องค์ความรู้	นางอัจฉรานันท์ น.ส.ณิชานันท์ น.ส.กฤตยา
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้ - ภายในองค์กร (คณะกรรมการ Cop) - ภายนอกองค์กร (ห้องสมุด เว็บไซต์)	- ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น	จำนวนความรู้ใหม่ที่สร้างขึ้น อย่างน้อย 2 องค์ความรู้	นางเมธิณี น.ส.นุชนารถ น.ส.วรรณศิริ
3.	การสื่อสาร - ผ่านช่องทาง line	- กก.ทุกคนรับทราบข้อมูลร่วมกัน	- ช่องทางสื่อสาร 1 ช่องทาง	นายชัยวัฒน์ธนา น.ส.ศศิญา
4.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - วางโครงสร้างความรู้ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้น - พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร	- ข้อมูลองค์ความรู้ - ระบบสารสนเทศ	ข้อมูลองค์ความรู้ อย่างน้อย 2 องค์ความรู้ ระบบสารสนเทศ 1 ระบบ	น.ส.ศุภกัญญา น.ส.ชัญญาภา นายชัยวัฒน์ธนา
5.	การประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ - นำความรู้มาประมวล / กรั่นกรองข้อมูล และจัดตามความเหมาะสม รวมถึงใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีเนื้อหาที่เหมาะสม	- จำนวนชุดความรู้ที่ได้จากการประมวล	- ชุดความรู้ที่ได้จากการประมวล อย่างน้อย 2 ชุด	น.ส.กาญจนา น.ส.เสาวนีย์ นางสมใจ
6.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - จัดทำการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงานในรูปแบบการประชุม - จัดอบรมการใช้งานระบบจัดเก็บเอกสาร	กิจกรรม / การประชุม ที่เกิดขึ้น - ผู้เข้าร่วมอบรม ไม่ต่ำกว่า 20 คน	การประชุมแบ่งปันแลกเปลี่ยนอย่างน้อย 2 ครั้ง - ความพึงพอใจจากการใช้งานระบบ	น.ส.อนงค์รัก น.ส.พรวรา น.ส.สายฝน น.ส.ทรัพย์มณี นายชัยวัฒน์ธนา
7.	การเรียนรู้ - การสร้างช่องทางการเรียนรู้ เช่น จัดทำข้อมูลลงเว็บไซต์ของกองฯ และหรือ ข้อมูลเอกสาร	จำนวนผู้ใช้บริการ	บุคลากรภายในหน่วยงานเกิดการเรียนรู้ผ่านเว็บไซต์ และข้อมูลเอกสาร	น.ส.วิภารัตน์
8.	การวัดผลและติดตามประเมินผล	แผนการจัดการความรู้	อย่างน้อย 2 องค์ความรู้	นางนิภาพิณ น.ส.สุภาลักษณ์

ภาคผนวก ข
ประกาศ คำสั่ง



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ที่ ๑๖๖๐/๒๕๖๓
เรื่อง ใ้บุคลากรเข้าร่วมประชุม

ตามที่ สำนักงานอธิการบดีได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (cop ๔) ระบบการจัดเก็บเอกสาร เพื่อดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดีมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถถ่ายทอดออกสู่หน่วยงานภายนอกได้นั้น คณะกรรมการการจัดการความรู้จึงขอเชิญบุคลากรดังต่อไปนี้เข้าร่วมประชุมเพื่อดำเนินงานดังกล่าว ในวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องบรรยาย ๒ อาคาร ๙ ชั้น ๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| ๑. นายชัยวัฒน์ธนา รัตนศิริกรณ | ๑๑. นางสาวศุภกัญญา เชื้อมชิต |
| ๒. นางนิภาเพ็ญ เสาวพันธ์ | ๑๒. นางสาวชิญาภา จุลหงส์ |
| ๓. นางสาวศศิญา ก้อนอินทร์ | ๑๓. นางอัจฉรานันท์ จันทสิทธิ์ |
| ๔. นางสาววิภารัตน์ ศิริดล | ๑๔. นางสาวณิชานันท์ เพ็ญศรี |
| ๕. นางสาวพรพรา เทศนอก | ๑๕. นางอนงค์รัก จูหมื่นไวย |
| ๖. นางสาวสายฝน วิสัย | ๑๖. นางเมธิณี แบนสูงเนิน |
| ๗. นางสาวกาญจนา พูนจันอัด | ๑๗. นางสาวนุชนารถ แก้วจตุรัส |
| ๘. นางสมใจ รัตนวิศ | ๑๘. นางสาววรรณศิริ ทอนเกาะ |
| ๙. นางสาวเสาวนีย์ ธรรมะ | ๑๙. นางสาวสุภาลักษณ์ คากกลาง |
| ๑๐. นางสาวทรัพย์มณี บุญญโก | ๒๐. นางสาวกฤตยา พันธุ์งาม |

ทั้งนี้ ให้บุคลากรดังกล่าวข้างต้นเข้าร่วมประชุมและมีสิทธิ์เบิกค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมประชุมได้จากงบประมาณ บ.กศ. อนุมัติครั้งที่ ๒ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓

(นางสาวผ่องพรรณ วิเศษศุภการ)
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรม

การประชุมคณะกรรมการฯ ณ วันที่ 21 พฤษภาคม 2563











การประชุมคณะกรรมการฯ เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2563





ภาคผนวก ง
ใบลงทะเบียน

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

คณะกรรมการการจัดการความรู้ Cop 4 ระบบการจัดเก็บเอกสาร

วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ.2563

ณ ห้องประชุมบัณฑิตวิทยาลัย อาคาร 9 ชั้น 7 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

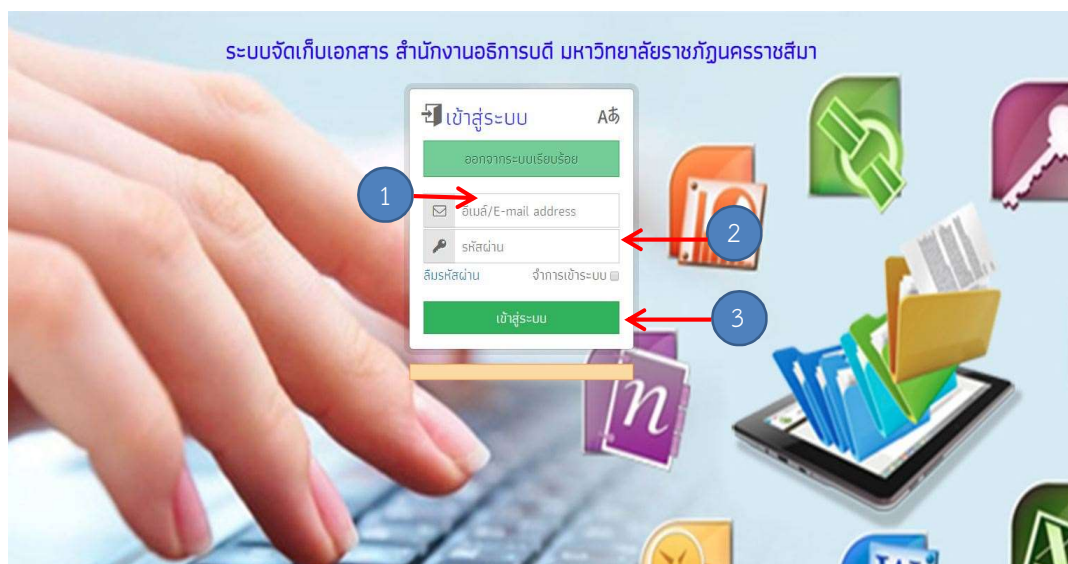
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	เวลามา	ลายมือชื่อ	เวลากลับ	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ
1	นายชัยวัฒน์ธนา รัตนศิริภรณ์	09.00		12.00		
2	นางนิภาเพ็ญ เสาวพันธ์	09.00		12.00		
3	นางสาวศศิญา ก้อนอินทร์	09.00		12.00		
4	นางสาววิภารัตน์ ศิริดล	09.00		12.00		
5	นางสาวพรวรา เทศนอก					
6	นางสาวสายฝน วิลัย					
7	นางสาวกาญจนา พุนจันอัด					
8	นางสมใจ รัตนวิศ					
9	นางสาวเสาวนีย์ ธรรมะ	09.00		12.00		
10	นางสาวทรัพย์มณี บุญญโก	09.00		12.00		
11	นางสาวศุภกัญญา เชื้อมขีด	09.00		12.00		
12	นางสาวปิยภา จุลหงส์	09.00		12.00		
13	นางอัจฉรานันท์ จันทสิทธิ์	09.00		12.00		
14	นางสาวณิชานันท์ เพ็ญศรี					
15	นางอนงค์รัก จูหมื่นไวย	09.00		12.00		
16	นางเมธินี แบนสูงเนิน	09.00		12.00		
17	นางสาวนุชนารถ แก้วจตุรัส	09.00		12.00		
18	นางสาววรรณศิริ ทอนเกาะ	09.00		12.00		
19	นางสาวสุภาลักษณ์ คากกลาง	09.00		12.00		
20	นางสาวกฤตยา พันธงาม	09.00		12.00		
21	นางสาวสุภาวดี ธีระวงษ์	09.00		12.00		
22	นางสาว รัตนา รัตน	09.00		12.00		1คน

ภาคผนวก จ
คู่มือการใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร

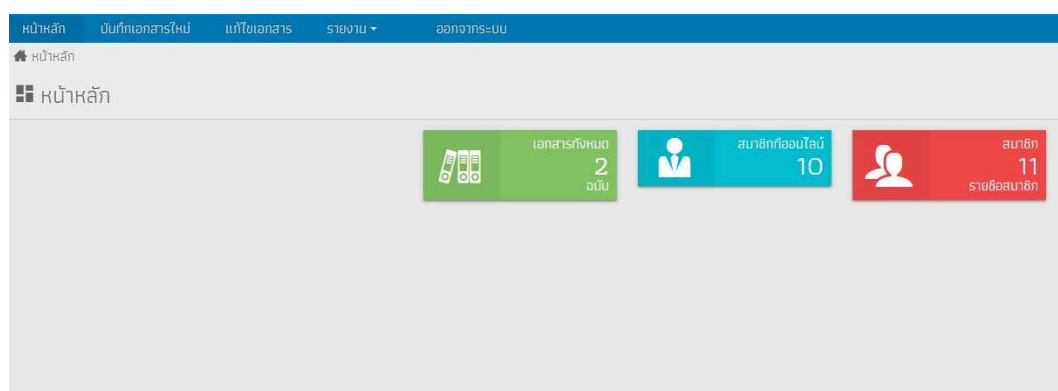
คู่มือการใช้งานระบบจัดเก็บเอกสาร สำนักงานอธิการบดี

1. เข้าสู่ระบบ ได้ที่ URL --> [https://www.phnrru.com/.....](https://www.phnrru.com/)

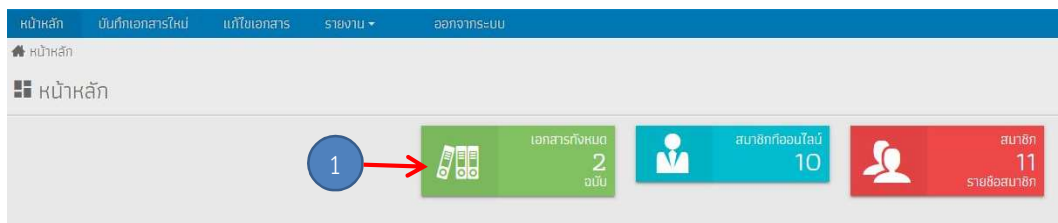
- กรอก Username ① และ password ② แล้วคลิก เข้าสู่ระบบ ③



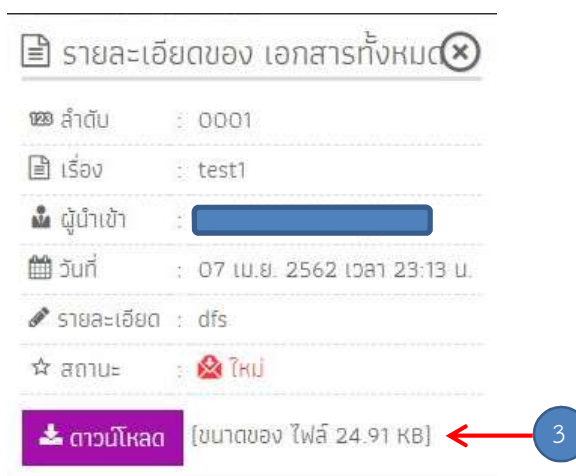
- หน้าแรกเมื่อเข้าสู่ระบบ จะปรากฏ 3 การ์ด สีเขียว แสดงเอกสารทั้งหมด สีฟ้า แสดงสมาชิกออนไลน์ และสีแดง แสดงสมาชิกทั้งหมด



3. นำเมาส์คลิก การ์ด สีเขียว ① เอกสารทั้งหมด ②

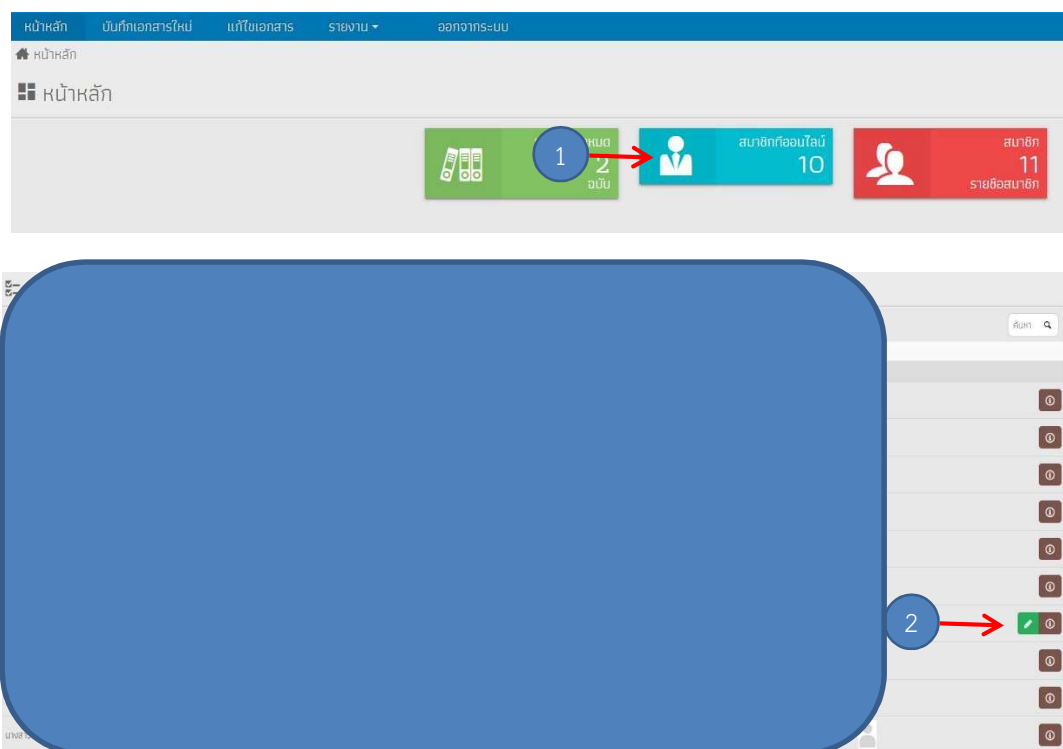


4. คลิกดูเอกสารได้ที่ รูปแว่นขยาย ① จะปรากฏหน้าต่างรายละเอียดเอกสาร ② โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ ③



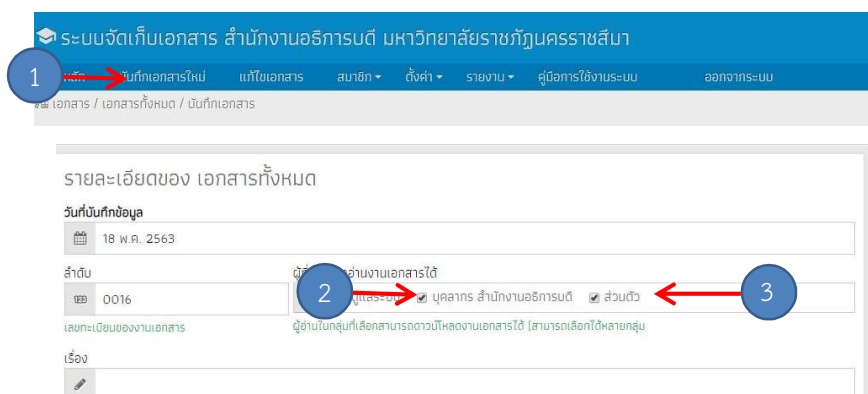
2. การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

1. นำเมาส์คลิก การ์ด สีฟ้า **1** จะปรากฏข้อมูลส่วนตัว และแก้ไขข้อมูลโดยการคลิก รูปดินสอ **2**



3. การบันทึกเอกสารในระบบ

- 3.1 เข้าเมนู บันทึกเอกสารใหม่ **1** โดยไม่ต้องใส่เลขลำดับ ให้ติ๊กเครื่องหมาย ✓ ผู้ที่สามารถอ่านงานเอกสารได้ (ให้เลือกตั้ง บุคลากร สนอ. **2** และ ส่วนตัว **3** เท่านั้น) กรณี เป็นเอกสารส่วนตัว ให้ติ๊ก บุคลากรกองฯ ออก



3.2 กรอกรายละเอียดเอกสาร **หมายเหตุ** ต้องกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารโดยสังเขป 1

เรื่อง

ชื่อของงานเอกสารเมื่อดาวน์โหลด ถ้าไม่ระบุช่องนี้ จะใช้ชื่อของไฟล์ที่อัปโหลด (สามารถใช้ภาษาไทยได้)

ส่วนที่ 1 แหล่งที่มาเอกสาร

ปีการศึกษา

✎

กรุณาเลือก

ประเภทเอกสาร

✎

กรุณาเลือก ประเภทเอกสาร

ที่มา

✎

กรุณาเลือก ที่มา

หน่วยงานภายใน

✎

กรุณาเลือก หน่วยงานภายใน

หน่วยงานภายนอก

✎

กรุณาเลือก หน่วยงานภายนอก

ลงวันที่

📅

09 เม.ย. 2562

เลขที่เอกสาร

✎

ส่วนที่ 2 ถึงผู้รับ

ชื่อผู้รับ

✎

เลือกไฟล์ผลงานเอกสาร

📁

อัปโหลดไฟล์ :type ขนาดไม่เกิน :size

รายละเอียด

📄

บันทึก

4. การแก้ไขเอกสารในระบบ

4.1 นำเมาส์คลิกเมนู แก้ไขเอกสาร ① จะปรากฏข้อมูลส่วนตัว และแก้ไขข้อมูลโดยการคลิกรูปดินสอ ② จะปรากฏหน้าต่างเอกสาร เมื่อแก้ไขแล้วทำการบันทึก ③

ระบบจัดเก็บเอกสาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

หน้าหลัก ① แก้ไขเอกสาร สมาชิก ดังคำ รายงาน ผู้ใช้การใช้งาในระบบ ออกจากระบบ

เอกสาร / เอกสารทั้งหมด / บันทึกเอกสาร

รายการ แก้ไขเอกสาร

แสดง 30 รายการ ผู้นำเข้า [] [] ค้นหา

ทั้งหมด 2 รายการ, แสดง 1 ถึง 2, หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

ลำดับ	รายการเอกสาร	ผู้นำเข้า	ส่งถึง(ผู้รับ)	ขนาดของ ไฟล์	วันที่	ดาวน์โหลด
0002	test2.docx	[]	[]	24.91 KB	07 เม.ย. 2562 เวลา 23:13 น.	0
0001	test1.docx	[]	[]	24.91 KB	07 เม.ย. 2562 เวลา 23:13 น.	0

ลบ [] [] บันทึกเอกสาร

1

รายละเอียด

บันทึก ③

5. การลบเอกสารในระบบ ให้ติ๊กที่ช่องว่าง ① และคลิกทำกับที่เลือก ②

เอกสาร / เอกสารทั้งหมด / แก้ไขเอกสาร

รายการ แก้ไขเอกสาร

แสดง 30 รายการ ผู้นำเข้า [] [] ค้นหา

ทั้งหมด 2 รายการ, แสดง 1 ถึง 2, หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

ลำดับ	รายการเอกสาร	ผู้นำเข้า	ส่งถึง(ผู้รับ)	ขนาดของ ไฟล์	วันที่	ดาวน์โหลด
0002	test2.docx	[]	[]	24.91 KB	07 เม.ย. 2562 เวลา 23:13 น.	0
0001	test1.docx	[]	[]	24.91 KB	07 เม.ย. 2562 เวลา 23:13 น.	0

ลบ [] [] บันทึกเอกสาร

1

2