การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Knowledge Sharing in the Office of Academic Resources and IT, Phuket Rajabhat University

กุลสตรี ปริญญา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

kullastri.p@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในองค์กรเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA มาจัดองค์ความรู้ ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้จำนวนแนวปฏิบัติ 2 แนวปฏิบัติ คือ 1) หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด และเผยแพร่ความรู้ผ่านแผ่นพับและช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บเพจสำนัก ยูทูป และเฟซบุ๊ก

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมโครงการโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.35) เมื่อจำแนกเป็นกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับดี (4.00) และจากการติดตามการนำแนวปฏิบัติที่ได้ไปใช้พบว่า บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีไปใช้ในการถ่ายโอนความรู้และปฏิบัติงานแทนกันได้ ส่วนการขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด ช่วยลดความผิดพลาดในการเข้าใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ และมีหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้นำแนวปฏิบัตินี้ไปใช้ต่อ

คำสำคัญ: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การจัดการเรียนรู้, กระบวนการ PDCA

Abstract

Knowledge sharing among staffs of the Office of Academic Resources and IT, Phuket Rajabhat University (ARIT PKRU) based on PDCA cycle and knowledge management process (7 KM process of Office of the Public Sector Development Commission : OPDC). Knowledge sharing activity found 2 guidelines;

1) the guideline for IT job and 2) the guideline of using e-GP (Electronic Government Procurement: e-GP). They were published on brochures and via online platform included ARIT PKRU website, YouTube and Facebook.

The overall level of satisfaction for all respondents was high ($\bar{x}$ =4.35), the level of satisfaction for the guideline for IT job activity and the guideline of e-GP were high ($\bar{x}$ =4.00). Furthermore, staffs of IT applied their sharing knowledge of the guideline for IT job and able to rotate their jobs. And most of staffs in ARIT applied the guideline of using e-GP to reduce their mistake on e-GP system, in addition, the guideline of e-GP was requested by the internal PKRU department.

Keywords: Knowledge Sharing, Knowledge Management, PDCA Cycle

บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดหา เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศ ในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี และมีเทคนิคอันเกิดจากการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล การจัดการความรู้ (KM) เป็นกระบวนการที่รวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ ผลจากการพัฒนาจะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในโลกยุคปัจจุบัน องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถบริหารให้บุคลากรในองค์กรทุกคนมีความตระหนักในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด และหากมีกระบวนการจัดการความรู้แล้วยังสามารถที่จะนำแนวคิดการบริหารงานที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนการบริหารกิจกรรมสอดคล้องกับแนวทางของกระบวนการ PDCA ซึ่งจะช่วยให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีระบบและครบถ้วน ทำให้กิจกรรมมีความเหมาะสมกับองค์กร การสำรวจสถานการณ์ขององค์กรในประเด็นต่างๆ เพื่อมาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าสำหรับการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ อีกทั้งยังมีการวิเคราะห์ผลสำเร็จ ทำให้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป และตรงจุดนี้เองที่จะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง มีโอกาสที่การพัฒนาต่อยอดจะเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกทิศทาง (กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2558, น. 138, สุธาสินี โพธิจันทร์, 2558, น. 93 และ Gupta, 2006, p. 46)

ฝ่ายงานหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ นำกระบวนการการจัดการความรู้ และแนวคิดการบริหารงาน PDCA มาจัดดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดแนวปฏิบัติเรื่องหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายหอสมุด ผลที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมทำให้ฝ่ายงานหอสมุดได้ถ่ายโอนความรู้งานระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งฝ่ายงานบริการสารสนเทศและฝ่ายงานเทคนิค ทำให้สามารถรู้งานและปฏิบัติงานแทนกัน

ได้ต่อมาสำนักจึงเล็งเห็นผลสำเร็จที่ได้จึงจัดขยายโครงการการจัดการความรู้ ให้กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานการพัสดุสำนักงาน (ปาจารีย์ ติ้วสิขเรศ. การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 กันยายน 2562) และ (มาลิน เสงี่ยมกุล. การสื่อสารส่วนบุคคล, 9 กันยายน 2562)

โดยการรวบรวมองค์ความรู้เฉพาะที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้และเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักให้แก่หน่วยงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ใช้แนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA มาจัดการความรู้ (KM) ในองค์กร ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ตนกับเพื่อนร่วมงานแบ่งปันความรู้ ทักษะและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยบุคคลมีความสมัครใจที่จะให้บุคคลอื่นเข้าถึงความรู้ ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญที่ตนเองมี หรือเป็นการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาผ่านกระบวนการเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ (Zhu, Li & Luo, 2010, p. 509) โดยในขั้นตอนของการปฏิบัติงานได้นำความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ประสบการณ์ ทักษะ พรสวรรค์ เทคนิค การทำงานที่สั่งสมมาจนชำนาญมาเข้ากระบวนการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้ หน่วยงานต้องสำรวจความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยสำรวจว่า เราต้องการความรู้อะไร และที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ เมื่อสำรวจแล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอก็ต้องไปแสวงหามาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้ว ก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ต้องนำความรู้ที่จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วมาทบทวนกลั่นกรอง ให้มีความทันสมัย

ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้ ต้องมีการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ทางช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ Cop.), การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้ กำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องใช้ KM เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดย อาจกำหนดเป็นนโยบาย จากผู้บริหารขององค์กรจากขั้นตอนดังกล่าว ทางสำนักได้ดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

P การวางแผน	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ศึกษานโยบาย ข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และเสนอโครงการต่อมหาวิทยาลัย
D การปฏิบัติ	**ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน**
	1. การบ่งชี้ความรู้ คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชุมคัดเลือกสรุปประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยวางแผนกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานและการบริการ โดยให้บุคลากรด้านบรรณารักษ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชุมร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้
	2. การสร้างและแสวงหาความรู้ การสอบถามจากผู้รู้ ผู้ปฏิบัติ เป็นผู้ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการงาน และการสอบถามจากผู้รู้ ปราชญ์ชาวบ้าน ที่มีความรู้ความสามารถ ในการเป็นหนังสือมีชีวิต คณะกรรมการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี โดยสรุปได้ 2 ประเด็น คือ กิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด ฝ่ายงานพัสดุ สำนักงาน
	3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ รวบรวมความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดทำเป็นรายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานและการบริการ ดังนี้ 3.1 กิจกรรม หมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน 3.2 กิจกรรม ขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุของงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
	4. การประมวลผลกลั่นกรองความรู้ การสรุปองค์ความรู้และกลั่นกรององค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากรต่อไป ตลอดจนวางแผนการเผยแพร่องค์ความรู้ดังกล่าว
	5. การเข้าถึงความรู้ การเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับสำนักวิทยบริการฯ และบุคลากรหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต 5.1 เผยแพร่ผ่านทาง แผ่นพับ 5.2 เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บเพจของสำนักฯ Website (YouTube), Facebook

	6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันองค์ความรู้ ใช้เอกสารเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) ผ่านทางเว็บไซด์ Facebook, YouTube และ แหล่งเรียนรู้ Human Library Corner ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และการจัดทำเป็นคู่มือ สรุปองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย
	7.การเรียนรู้ บุคลากรในสำนักฯ ตลอดจน อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยนำองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน
C การตรวจสอบประเมินผล	การติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตามกรอบระยะเวลา และประเมินผลการดำเนินโครงการจากบุคลากรที่เข้าร่วมการจัดการความรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
A การปรับปรุง	นำผลประเมินการดำเนินโครงการมาใช้ในการพัฒนางานและวางแผนการจัดการความรู้ในปีถัดไป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการดำเนินงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานได้แนวปฏิบัติจำนวน 2 แนวปฏิบัติ คือ

1. แนวปฏิบัติการหมุนเวียนเรียนรู้งานในงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการสอบถามจากผู้รู้ผู้ปฏิบัติ ผู้ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการงาน และ การสอบถามจากผู้รู้ ปราชญ์ชาวบ้านที่มีความรู้ ความสามารถ ในการเป็นหนังสือมีชีวิต คณะกรรมการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี โดยได้ขั้นตอนการหมุนเวียนเรียนรู้งานมีขั้นตอน คือ

1.1 การจัดคู่กลุ่มงาน

1.2 จัดทำคู่มืองาน

1.3 สอนงาน

1.4 ปฏิบัติงานจริง

1.5 ติดตามผล

1.6 เสนอแนะปรับปรุง

และเมื่อได้ข้อมูลจากกิจกรรมจึงนำมาจัดทำเป็น แผ่นพับ เผยแพร่องค์ความรู้ให้กับบุคลากรในฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักวิทยบริการฯ และยังได้เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บเพจของสำนักฯ ยูทูป และเฟซบุ๊ก ให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

ภาพที่ 1 กระบวนการหมุนเวียนเรียนรู้งาน และคู่มือการปฏิบัติงาน

2. แนวปฏิบัติขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุของงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตาม พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ภาพที่ 2 การเขียนแบบฟอร์มขอซื้อขอจ้าง

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมโครงการ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 ผลความพึงพอใจจากกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.35) เมื่อจำแนกเป็นกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ก่อนการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับพอใช้ (3.30) ด้านความรู้หลังการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับดี (4.26) และด้านความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริงอยู่ในระดับดี (4.26) และกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ก่อนการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับพอใช้ (3.26) ด้านความรู้หลังการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับดี (4.26) และด้านความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริงอยู่ในระดับดี (4.11) (ธันย์ชนก จรัสจินดา. การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 กันยายน 2562)

ผลการสัมภาษณ์และติดตามการนำแนวปฏิบัติไปใช้ พบว่า บุคลากรฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนแนวปฏิบัติขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด บุคลากรได้นำไปใช้ลดความผิดพลาดในการเข้าใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ

ผลการเผยแพร่แนวปฏิบัติ ผ่านแผ่นพับและช่องทางออนไลน์ พบว่า ทางสำนักได้นำแผ่นพับแนวปฏิบัติทั้ง 2 แนวปฏิบัติ เผยแพร่ในส่วนประชาสัมพันธ์ประตูทางเข้าหอสมุด เผยแพร่ในกิจกรรม Book Mobile ภายในมหาวิทยาลัย และเผยแพร่ในกิจกรรมการนำเสนอการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย และทางเว็บไซต์ พบว่า มีการเข้าชมเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนัก ในส่วนของแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 80 ครั้ง และแนวปฏิบัติขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด จำนวน 82 ครั้ง

อภิปรายผล

1. การจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA มาจัดองค์ความรู้ ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้จำนวนแนวปฏิบัติ 2 แนวปฏิบัติ คือ

1.1 หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด

จากกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นมีผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี จากการติดตามการนำแนวปฏิบัติไปใช้ บุคลากรฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงานเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ไปใช้ในการถ่ายโอนความรู้งานให้กับผู้ร่วมงาน สามารถเรียนรู้งานของแต่และส่วนงานได้และหากเมื่อบุคลากรในส่วนงานใดลาป่วยหรือลากิจ หรือมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ลดความล่าช้าและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง (ทัยกิจ แซ่เจี๋ย. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562) และ (ภูมิสถิต เมตตาจิตร. การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 ตุลาคม 2562) ส่วนแนวปฏิบัติขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติไปใช้ ทำให้ลดความผิดพลาดในการเข้าใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ ซึ่งก่อนหน้าจะมีแนวปฏิบัติ บุคลากรมักจะเกิดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลในระบบการจัดซื้อจัดจ้างในอัตราที่สูงมาก เมื่อได้นำแนวปฏิบัติจากกิจกรรมไปใช้ อัตราความผิดพลาดที่เกิดขึ้นน้อยลงอย่างมาก (สุนิษา เพชรจันทร์. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562) และ (ปราณี ปุตตสะ. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562)

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักให้แก่หน่วยงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และเผยแพร่ความรู้จากแนวปฏิบัติผ่านแผ่นพับ ณ ประชาสัมพันธ์ของหอสมุด เผยแพร่ผ่านโครงการ Book Mobile ของหอสมุด และช่องทางออนไลน์ จากจำนวนการเข้าชมเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนัก มีผู้เข้าชมแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวปฏิบัติขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด โดยเฉลี่ยรวม 81 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย คือ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอนำแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างไปใช้ต่อภายในหน่วยงาน (สุนิษา เพชรจันทร์. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562) และ (ปราณี ปุตตสะ. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562)

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการนำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ไปปฏิบัติใช้ในฝ่ายงานอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการต่อเนื่องของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อการดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. บุคลากรของสำนักปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของงาน
2. บุคลากรของสำนักลดความผิดพลาดในการเข้าใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ
3. หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้นำแนวปฏิบัติไปประยุกต์ใช้

ภาพที่ 3 การนำเสนอการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2558). การจัดการความรู้...ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. *ปัญญาภิวัฒน์, 5(พิเศษ)*, น. 134-144.

ทัยกิจ แซ่เจี๋ย. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.

ธันย์ชนก จรัสจินดา. เจ้าหน้าที่งานผลิตสื่อการสอนและการเรียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (16 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.

ปาจารีย์ ติ้วสิขเรศ. รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (18 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.

ปราณี ปุตตสะ. หัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.

ภูมิสถิต เมตตาจิตร. หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาเว็บไซต์และพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (3 ตุลาคม 2562). บทสัมภาษณ์.

มาลิน เสงี่ยมกุล. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (9 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.

สุธาสินี โพธิจันทร์. (2559). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. *โปรดักทิวิตี้ เวิลด์ (Productivity world), 19(115)*, 93-97.

สุนิษา เพชรจันทร์. รักษาการหัวหน้างานบริหารทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.

Gupta, P. (2006). Beyond PDCA –A new process management model. *Quality Progress, 39(7)*, p. 45-52. Retrieved 30 September 2019, from https://www.researchgate.net/profile/Praveen_Gupta13/publication/259497347_Beyond_PDCA_-_A_new_process_management_model/links/553dc84a0cf29b5ee4bcdf50/Beyond-PDCA-A-new-process-management-model.pdf

Zhu, T., Li, Z., & Luo, F. (2010). A study on the influence of organizational climate on knowledge-sharing behavior in IT enterprises. *Journal of Computers*, *5(4)*, p.508-515.

e-SMART ISO : ระบบการบริหารเอกสารแบบไร้กระดาษ

e-SMART ISO : Document Control System

ชลนรี กล่อมใจ, อังคณา แซ่เจี่ย

หน่วยแผน งานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

chonaree@tu.ac.th

angkanas@staff.tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับการรับรองการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 ภายใต้การบริหารคุณภาพ กระบวนงานต่างๆ ได้รับการควบคุมการดำเนินงานด้วยคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนงาน ซึ่งในระยะแรกเอกสารที่อยู่ในระบบบริหารคุณภาพถูกจัดทำในรูปแบบฉบับพิมพ์ และเมื่อดำเนินงานไประยะหนึ่ง พบว่าสาเหตุของการเกิดปัญหาความไม่สอดคล้องของการปฏิบัติงาน และการใช้ข้อมูลอย่างไม่มีประสิทธิผลของบุคลากร ล้วนเกิดจากความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน (Human Error) ด้วยเหตุนี้จึงมีการปรับใช้ระบบการบริหารเอกสารแบบไร้กระดาษ e-SMART ISO เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงทำให้บุคลากรสามารถใช้ข้อมูลของคู่มือการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้นโยบายห้องสมุดสีเขียว และนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs) ด้วยระยะเวลาการใช้ระบบบริหารเอกสาร e-SMART ISO กว่า 8 เดือน พบว่าสามารถลดการเกิดปัญหาการปฏิบัติงานไม่สอดคล้อง ซึ่งพิจารณาได้จากจำนวนเอกสารใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและปรับปรุง (Corrective Action Request : CAR) ลดระยะเวลารอคอยในขั้นตอนต่างๆ ของการควบคุมข้อมูลและเอกสาร รวมถึงเพิ่มความสะดวกให้แก่บุคลากรในการดำเนินการจัดทำเอกสารใหม่ แก้ไข ยกเลิก ทบทวนเอกสาร และการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบ 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 การพัฒนานวัตกรรมบริการที่สอดรับกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการบริหารจัดการอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายหลักคือการยกระดับบริการให้ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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

ด้วยระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 กำหนดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อติดตาม ประเมินประสิทธิผลของการใช้ระบบการบริหารคุณภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งผลการตรวจติดตามทุกครั้งนั้น กระบวนงานการควบคุมเอกสารและข้อมูลจะพบการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องด้วยสาเหตุที่คล้ายเดิม 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 ซึ่งภายใต้การดำเนินงานอย่างเป็นมาตรฐานนั้น จำเป็นต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้เอกสารต่างๆ ถูกจัดเก็บ ดำเนินการ และแจกจ่ายด้วยศูนย์ควบคุมข้อมูลและเอกสาร (Document Control Center : DCC) ในระยะแรกจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนงานต่างๆ ด้วยเอกสารฉบับพิมพ์ ซึ่งพบปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ความผิดพลาดในการดำเนินงานอันเกิดจากผู้ปฏิบัติงาน (Human Error)

1.1 การละเลยต่อการจัดทำบัญชีรายการเอกสาร (Master List) ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้สำหรับอัพเดทรายการเอกสารที่อยู่ในระบบ พร้อมชี้บ่งสถานะของเอกสาร เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา

1.2 การทำสำเนาและแจกจ่ายเอกสาร กล่าวคือ เมื่อ DCC ได้รับเอกสารจากผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนงาน 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

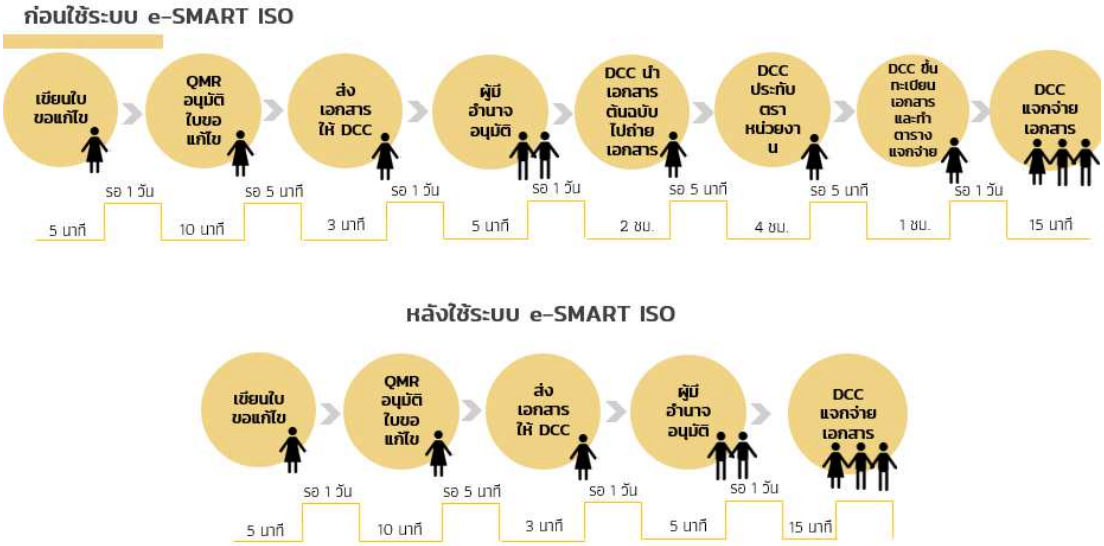
จากการเก็บสถิติการใช้ทำสำเนาเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึง ตุลาคม 2561 พบว่าใช้กระดาษไปประมาณ 24,111 ใบ ซึ่งส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติ และงบประมาณในการบริหารงาน

4. ความยากของการใช้งานข้อมูลและเอกสารออนไลน์

นอกจากการเก็บข้อมูลและเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนงานต่างๆ ในรูปแบบเอกสารแล้ว หอสมุดฯ มีการกำหนดให้จัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารผ่านทางออนไลน์ โดยหอสมุดฯ ได้ประยุกต์การจัดเก็บเอกสารในระบบบริหารคุณภาพในระบบการประชุมไร้กระดาษของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากการรับข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงาน 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 ลดระยะเวลารอคอยการทบทวนและอนุมัติเอกสารของผู้มีอำนาจ ซึ่งสามารถทบทวน และอนุมัติเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ กล่าวคือ จากเดิมที่มีปริมาณการใช้กระดาษประมาณ 24,111 ใบต่อปี หลังจากการใช้ระบบดังกล่าว ปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการควบคุมเอกสารและข้อมูลเหลือ 0 ใบ นอกจากนี้บุคลากรสามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างง่ายด้วยรหัสเอกสารหรือชื่อเอกสารและที่เมนูเอกสารบังคับใช้จะแสดงเพียงเอกสารฉบับล่าสุด ซึ่งแก้ปัญหาการเข้าถึงเอกสารออนไลน์รูปแบบเก่า และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงเอกสารได้เป็นอย่างดี

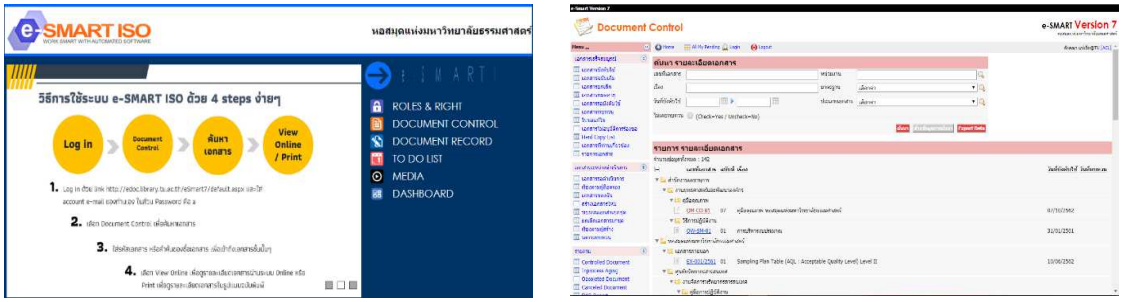
อย่างไรก็ตามจากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในการใช้ระบบจัดการเอกสาร e-SMART ISO ด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน จาก 138 คน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระบบดังกล่าวอยู่ในระดับพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ทั้งนี้มีประเด็นที่ต้องนำมาปรับปรุงในเรื่องการแจ้งเตือนเอกสารบังคับใช้ใหม่ผ่านอีเมล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

อภิปรายผล

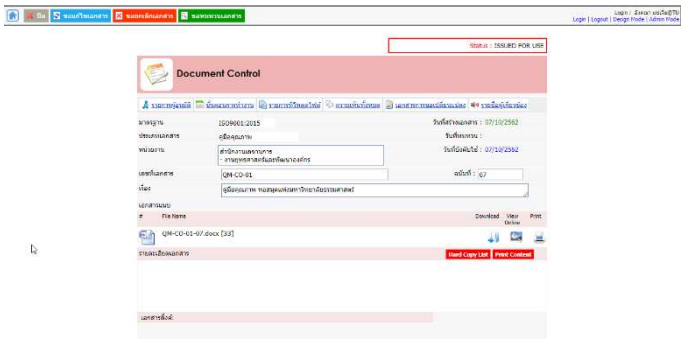
ด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการควบคุมเอกสารและข้อมูลในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ข้อมูลในคู่มือการปฏิบัติงานถูกนำไปใช้ได้อย่างครอบคลุม และทั่วถึง เพิ่มความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

จากการใช้งานระบบ e-SMART ISO ที่ผ่านมา การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ และเข้าใจการทำงานของระบบได้อย่างรวดเร็ว 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 ลดระยะเวลารอคอย กรณีใช้เอกสารในรูปแบบฉบับพิมพ์ที่ต้องรอให้ผู้บริหารเข้ามาเซ็นต์อนุมัติเอกสาร ในส่วนการแจกจ่ายเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดเวลาการส่งเอกสาร หรือเดินแจกจ่ายเอกสาร และสามารถแก้ไขปัญหาการสูญหายของเอกสารทั้งระหว่างการแจกจ่าย หรือการจัดเก็บเอกสารไว้ในหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ e-SMART ISO มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารที่เกี่ยวข้องได้รับการปรับปรุงในระบบด้วย ทั้งนี้เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรทราบถึงเอกสารฉบับใหม่ที่ได้มีการบังคับใช้อย่างเป็นทางการ



ภาพที่2 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 เอื้อประโยชน์ต่อการจัดเก็บเอกสารราชการอื่นๆ ร่วมด้วย

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

1.ผู้รับบริการห้องสมุดได้รับบริการที่มีมาตรฐานจากหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

2. ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสารและข้อมูล

3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึง และใช้ข้อมูลในเอกสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

ประโยชน์ต่อหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการบริการที่เป็นมาตรฐาน

การบริหารจัดการ: สำนักงานไร้กระดาษ

Management: Paperless Office

ฐิติรัชทน์ ปักกะทานัง

ภารกิจด้านสารบรรณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ptitir@kku.ac.th

บทคัดย่อ

ภารกิจสารบรรณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ เอกสารทางราชการ สิ่งพิมพ์ ที่มีเข้าออก ทุกวัน เอกสารหรือสิงพิมพ์เหล่านั้นได้มีการทำสำเนาเพื่อส่งต่อหรือแจ้งเวียนให้รับทราบภายในสำนักหอสมุด เมื่อรับทราบแล้วก็ทิ้งไป บางเรื่องก็จัดเก็บเข้าแฟ้มเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ต่อ ในแต่ละวันก็จะมีกระดาษในปริมาณที่มาก ภารกิจสารบรรณ จึงได้นำ Google Drive, Google Team, Google Sheets, Google Docs มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการเป็นห้องสมุดสีเขียวที่เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักหอสมุด

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, สำนักงานไร้กระดาษ, สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์, การใช้งาน Google drive : สำนักงานห้องสมุด

ABSTRACT

Correspondence work of Khon Kaen University Library relates to books, government documents, publications that are issued daily. These documents or publications have been copied and forwarded to inform librarians and library officers. Some files are stored in the archives for further use, but some are thrown away. Therefore, a large amount of papers is wasted every day. Thus, the Library correspondence work has introduced Google Drive to help managing the documents and reducing the paper used as one of the Green Library strategies.

Keyword: Management, Paperless Office, E-Office, Google Drive Usage, Library office

บทนำ

ภารกิจสารบรรณ งานบริหารและอำนวยการ สำนักหอสมุด เป็นภารกิจที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเข้า-และส่งออก จัดเก็บเอกสาร หนังสือทางราชการของสำนักหอสมุดทั้งหมด ซึ่งในวันหนึ่งๆมีหนังสือเข้า ออกในปริมาณที่มากและหลากหลายประเภททั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย การจัดเก็บเอกสารจึงมีความสำคัญ หนังสือราชการที่เข้าออกบางเรื่องมีความสำคัญต้องจัดเก็บทั้งต้นฉบับ และการส่งถึงเจ้าของเรื่องหรือผู้รับผิดชอบ อาจจะต้องทำฉบับสำเนาส่งถึงผู้รับผิดชอบ ในแต่ละเรื่องอาจจะมีการจัดเก็บเอกสารและส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด ทำให้เกิดความเสียเวลาในกระบวนการดำเนินงานที่ต้องนำต้นฉบับมาทำสำเนาและส่งถึงผู้เกี่ยวข้อง และสิ้นเปลืองกระดาษ นอกจากนี้ยังสิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสาร และปัญหาหนึ่งที่ตามมาก็คือการค้นคืนต้นเรื่องที่จัดเก็บในกรณีที่ผู้รับผิดชอบทำสำเนาเรื่องสูญหาย และกรณีที่ผู้บริหารต้องการต้นเรื่องเพื่ออ้างอิงเอกสารที่สำคัญ ทำให้การค้นคืนเอกสารต้นฉบับเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากมีจำนวนมาก ทำให้ยิ่งเสียเวลาในการดำเนินงาน และเอกสารบางครั้งไม่ทันต่อความต้องการใช้งานให้กับผู้บริหาร ซึ่งที่ผ่านมาภารกิจสารบรรณได้มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการในระยะแรกได้ปรับการทำสำเนาเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้องโดยการนำต้นเรื่องมาสแกนแล้วเวียนแจ้งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จะช่วยแก้ปัญหาการหลงลืมเอกสารของผู้เกี่ยวข้องได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังติดปัญหาการค้นคืนต้นเรื่อง ในระยะที่สองจึงได้นำเอา Google Drive ที่เป็นบริการจาก Google มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บเอกสารและค้นคืนเอกสาร โดยการนำไฟล์ฝากไว้ในพื้นที่จัดเก็บในระบบคลาวด์และการทำสำรองข้อมูลให้เกิดความปลอดภัย ทำให้สามารถใช้ไฟล์เหล่านั้นได้ในทุกที่ทุกเวลา ทำให้สืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดการใช้กระดาษและพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือ ป้องกันหนังสือสูญหายระหว่างดำเนินการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับกระบวนการทำงานให้เป็นระบบและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเอกสาร
2. เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลสามารถค้นคืนเรื่องได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
3. เพื่อลดการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. แยกประเภทของเอกสาร หนังสือต่าง ๆ ทั้งรับเข้า และส่งออก ตลอดจนประกาศ คำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ หนังสือ “ลับ”
2. ดำเนินการสแกนเอกสารทั้งหนังสือรับ หนังสือส่ง
3. จัดเก็บเป็นไฟล์ตามเลขหนังสือรับ และหนังสือส่ง โดยตั้งกล่องเก็บเอกสาร (Folder) และจัดเก็บในแต่ละเดือน
4. อัปโหลดขึ้นไว้ใน Google Drive
5. แชร์ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ในการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน และช่วยลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน สิ่งที่เด่นชัดของการดำเนินงานจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้งานภายในของหน่วยงานรวดเร็วขึ้น การส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็ว แม้การส่งข้ามคณะ สำนัก สถาบัน ก็จะไปได้ทันที ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของหน่วยงานลดเวลาอย่างชัดเจน การจัดการเอกสารดีขึ้น จะมีการจัดหมวดหมู่และเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่ายขึ้น ระบบการค้นหาเอกสารจะทำให้เข้าถึงเอกสารในรายละเอียดได้มากขึ้น สิ่งสำคัญอย่างมากคือ การลดกระดาษ การลดพื้นที่การเก็บเอกสาร หากลดการใช้กระดาษ ย่อมหมายถึงการลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงไปได้มาก

เปรียบเทียบสถิติการใช้กระดาษในการพิมพ์จดหมายราชการต่าง ๆ ก่อนการนำระบบ Paperless office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2560-2562 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสถิติจำนวนเอกสารที่จัดเก็บ

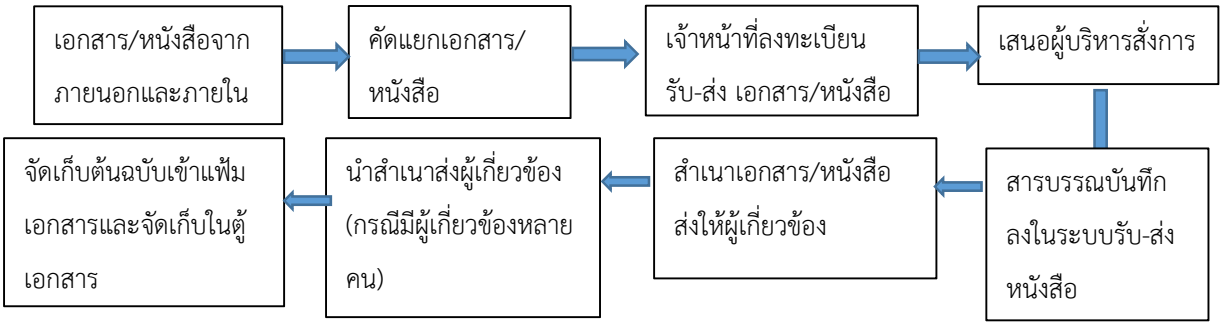
ปี	ต้นฉบับ	สำเนา	ส่งE-Mail	รวม
2560	1560	1560	0	3120
2561	1975	1665	310	4260
2562	1251	0	1251	1251

จากตารางจะเห็นได้ว่าในปี 2560 ซึ่งยังไม่ได้ปรับกระบวนการจะมีปริมาณการจัดเก็บเอกสารรวมจำนวน 3,120 แผ่น ภายหลังการดำเนินงานที่ปรับปรุงในระยะแรกปี 2561 ที่ลดการทำสำเนาส่งผู้ที่เกี่ยวข้องและส่งแจ้งเรื่องผ่าน E-Mail สามารถลดจำนวนการจัดเก็บเอกสารลงประมาณ 310 แผ่น และระยะที่สอง ลดการทำสำเนาเอกสารทั้งหมดเป็น 100% สามารถลดจำนวนการทำสำเนาได้ 1,251 แผ่น และหากดำเนินการได้ต่อไป ภารกิจสารบรรณจะสามารถประหยัดกระดาษและมีพื้นที่ใช้ประโยชน์ในส่วนต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

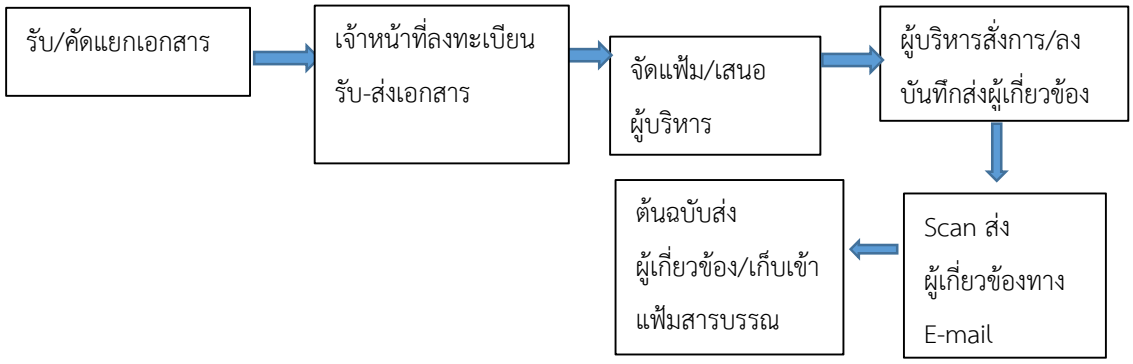
จากข้อสรุปดังกล่าวเราอาจประยุกต์ปรับใช้ในการดำเนินงานด้านพัสดุการเงินเพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษและการจัดเก็บเอกสารทางพัสดุ การเงิน โดยไม่จำเป็นต้องทำสำเนาเอกสารได้อีกต่อไป อีกทั้งยังใช้ประโยชน์ในการลดการใช้กระดาษในการประชุมร่วมเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยจังหวัดขอนแก่น 10 แห่ง

อภิปรายผล

เปรียบเทียบกระบวนการจัดการเอกสาร/หนังสือ ก่อนและหลังการนำระบบ Paperless Office มาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างปีงบประมาณ 2560-2562



ภาพที่ 1 แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนนำดำเนินการระบบ Paperless



ภาพที่ 2 แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบ Paperless มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

การดำเนินงานพัฒนาระบบจัดการเอกสาร/หนังสือ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนคลาวด์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์กรให้ดีขึ้น มีขอบเขตดังนี้

1. พัฒนาระบบบนพื้นเทคโนโลยีโดยจัดเก็บบนคลาวด์
2. กำหนดโครงสร้างของการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดชนิดของแฟ้มข้อมูล การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล
3. ในการค้นหาข้อมูลสามารถทำได้จากฐานข้อมูล
4. ลดปัญหางานด้านเอกสารที่เกิดขึ้นก่อนมีการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้
5. ในการจัดเก็บเอกสารสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการอัปโหลดเอกสาร

เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ Paperless office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2560-2562

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหนังสือ/เอกสารลงทะเบียนรับเข้า ก่อนและหลังการนำระบบ Paperless office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปี	ต้นฉบับ	สำเนา	ส่งmail	รวม	คิดเป็นเงิน
2560	1560	3120	0	3120	599.04
2561	1975	3950	350	3950	758.40
2562	1251 (ม.ค.-ก.ค.62)	0	1251	1251	0

จากภาพเปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานก่อนและหลังนำระบบ Paperless Office มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเก็บสถิติจากหนังสือ/เอกสาร ลงทะเบียนรับเข้ามาและเสนอผู้บริหารสั่งการเรียบร้อยแล้ว ระหว่างปีงบประมาณ 2560-2563 พบว่า ก่อนนำระบบ Paperless Office มาใช้ในการปฏิบัติงานมีการซื้อกระดาษทำสำเนาของงบประมาณปี 2560 จำนวน 599.40 บาท และปีงบประมาณ 2561 จำนวน 758.40 บาท ทั้งนี้ ปีงบประมาณ 2562 ได้ดำเนินการระบบ Paperless office สามารถลดงบประมาณ 100%

หมายเหตุ:

1. กรณีเป็นเอกสาร “ลับ” หน่วยงานยังไม่มีนโยบายให้จัดเก็บออนไลน์เนื่องจากจำนวนเอกสาร “ลับ” มีจำนวนน้อยในแต่ละปี

2. เนื่องจากภารกิจสารบรรณเพิ่งเริ่มดำเนินงานและกำลังอยู่ในระหว่างการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม และมีโครงการให้บุคลากรประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงปลายเดือนมกราคม 2563

3. เอกสาร/หนังสือ ที่ส่งให้บุคลากรทาง E-mail นั้นได้รับความเห็นชอบจากบุคลากรที่จะรับทราบเอกสาร/หนังสือทาง E-mail แล้ว และเมื่อบุคลากรได้รับหนังสือ/เอกสารแล้วก็จะดำเนินงานตามคำสั่งการของผู้บริหารทันที ทำให้ไม่เกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบ Paperless Office ดังนี้คือ

1. การค้นคืนเอกสารย้อนหลังทำได้ยาก

2. ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะรวดเร็วก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน

3. ไม่ต้องส่งเอกสารฉบับสำเนาให้กับผู้เกี่ยวข้องอีกเมื่อดำเนินการส่งทาง E-Mail เรียบร้อยแล้ว

4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบสำนักงานไร้กระดาษไปใช้งานให้ได้

ประสิทธิภาพที่สมบูรณ์นั้นควรชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานให้เข้าใจ และมีการอบรมสัมมนาฝึกอบรม เพื่อให้เกิดทักษะในการใช้งานระบบสำนักงานไร้กระดาษ จึงจะเกิดประโยชน์อย่างมาก

2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นอย่างดี ดังนั้นหากจะนำไปใช้งาน ผู้บริหารในองค์กรจะต้องสนับสนุนเพราะผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นนโยบายในการแจ้งหนังสือเวียนทางระบบเครือข่ายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีระบบการส่งหนังสือเวียนให้เป็นรายบุคคลหรือหน่วยงาน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เป็นการส่วนตัว หรือหน่วยงานเท่านั้น โดยใช้ระบบรหัสผ่านและพาสเวิร์ดเข้าสู่ระบบเพื่อเป็นการป้องกันหนังสือ/เอกสารของทางราชการตามระเบียบสารบรรณ

การนำไปใช้ประโยชน์

การนำระบบ Paperless Office มาใช้ในสำนักงานนั้นทำให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ดังนี้คือ

1. ลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำต้นฉบับ จัดทำสำเนา และทำลายเอกสาร

2. ลดภารกิจในการเดินทางไปประชุม มาเป็นการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ รายงานการประชุมผ่าน Google Drive

3. ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อนโดยใช้หลักการสำนักงานปราศจากเอกสาร (Paperless Office)

4. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสำนักงาน

5. ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ

6. ประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร

7. หน่วยงานสามารถขยายเครือข่ายได้ และได้นำระบบการประชุมกลุ่มเครือข่ายห้องสมุดจังหวัดขอนแก่น จำนวน 10 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี, วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตอีสาน, วิทยาลัยอาชีวศึกษา ขอนแก่น, วิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น, ห้องสมุดโรงพยาบาลขอนแก่น, ห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือขอนแก่น, ห้องสมุดเทศบาลนครขอนแก่น, ห้องสมุดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, ห้องสมุดส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดขอนแก่น (กศน.) ในการประชุมเครือข่ายโดยใช้การประชุมและรายงานการประชุมบน Google Drive, Google Sheets และดำเนินการอบรมการใช้ระบบ Paperless Office ให้กับสมาชิกเครือข่ายเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รายการอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2562). *ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,กองบริหารงานกลาง. (2561). *ระบบ Papelesses*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

ชะนัตร์ตา คลองตะเคียน. (2550). *ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document System) กรณีศึกษางานสารบรรณ โรงเรียน พิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์*. อุตรดิตถ์: ม.ป.พ.

ชวนพิศ แก้วพรหมราช. (2561). *สำนักงานไร้กระดาษ*. ปัตตานี: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี.

มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักคอมพิวเตอร์. (2557). ระบบสำนักงานไร้กระดาษ (E-Office). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัฐรดา กันแตง. (2555). *การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร.* พิษณุโลก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2558). *E-Sarabun ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.* กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ABC การบริหารสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ

ABC Classification Efficient inventory management

ณัฐดานันท์ ยอดเมืองชัย

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

nattadanun@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการบริหารสินค้าคงคลังวัสดุสำนักงานและเพื่อประยุกต์ใช้ระบบ ABC ในการแบ่งกลุ่มวัสดุสำนักงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยเก็บข้อมูลจากรายการวัสดุสำนักงาน ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 54 รายการ มีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปีทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 100 มีต้นทุนรวมต่อการใช้ 149,905 บาท โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1. วัสดุสำนักงานกลุ่ม A มีจำนวนรายการวัสดุสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 28 รายการ มีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 1,018 คิดเป็นร้อยละ 87.14 ของปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 121,355 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.95 ของต้นทุนรวมต่อการใช้ทั้งหมด 2. วัสดุสำนักงานกลุ่ม B มีจำนวนรายการวัสดุสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 16 รายการ มีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 215 คิดเป็นร้อยละ 9.88 ของปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 21,990 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.67 ของต้นทุนรวมต่อการใช้ทั้งหมด 3. วัสดุสำนักงานกลุ่ม C มีจำนวนรายการวัสดุสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 10 รายการ มีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 335 คิดเป็นร้อยละ 2.98 ของปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 6,560 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.38 ของต้นทุนรวมต่อการใช้ทั้งหมด ซึ่งวัสดุสำนักงานกลุ่ม A ควรจะสั่งซื้อสินค้าด้วยความรอบคอบและระมัดระวังในการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อ การกำหนดจุดสั่งซื้อเพื่อลดปริมาณของคงเหลือเท่าที่เป็นไปได้หรือเพื่อป้องกันการขาดแคลน ต้องมีการควบคุมปริมาณและการสั่งซื้อ ตลอดจนการตรวจนับของคงเหลืออย่างเข้มงวดรัดกุมและสม่ำเสมอ วัสดุสำนักงานกลุ่ม B ควรจะสั่งซื้อสินค้าที่ประหยัดในการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อและการกำหนดจุดสั่งซื้อ การควบคุมตามปกติอาจตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก ๆ 3 เดือน และวัสดุสำนักงานกลุ่ม C ควรจะสั่งซื้อได้ครั้งละมาก ๆ เพื่อป้องกันการขาดแคลนสินค้า ไม่ต้องควบคุมเคร่งครัดนัก มีการตรวจนับเป็นครั้งคราวหรือจดบันทึกเมื่อมีการซื้อเพิ่ม

คำสำคัญ: สินค้าคงคลัง, วัสดุสำนักงาน, ระบบ ABC

ABSTRACT

This study aims to study the inventory management system of office supplies and to apply the ABC system to group the office supplies of the Library and Learning Center, University of Phayao, by collecting information from the bill of materials. Annual budget 2019 number 54

items are estimated to apply per year. As a percentage of 100, the total cost per use of 149,905 baht, respectively. 1. The Office material Group A has a total number of office supplies, with the quantity required per year 1,018, as 87.14% of the quantity required per year 121,355 baht, as 80.95% of total cost per 2. The Office material Group B has 16 total number of office supplies, with the required quantity per year, 215 as 9.88% of the required quantity per year 21,990 baht, as 14.67% of total cost peruse. 3. Office Material Group C There is 10 total number of office supplies per year, 335 as 2.98% of the required quantity per year 6,560 baht as 4.38% of total cost peruse. The Office material Group A should be ordered with care carefully and carefully in determining the order quantity. Determination of order to reduce the amount of remaining balance as possible or to prevent shortage Quantity and order control is required, as well as strict and consistent counting of the remaining balance. Office Material Group B should be ordered economical to determine the order quantity and order assignment. Regular control may be monitored periodically, such as every 3 months, and the material of the Office C group should be ordered very quickly to prevent product shortage. No strict control. Are counted periodically or take notes when a purchase is added.

Keyword: Inventory, Office material, ABC Classification

บทนำ

งานธุรการ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจ่ายวัสดุสำนักงาน และการบริหารวัสดุสำนักงาน โดยปัจจุบันระบบบริหารวัสดุสำนักงานนั้นใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) Microsoft Dynamics AX และระบบสารสนเทศการบริหารสินค้าคงคลัง (iMS) ควบคุมวัสดุสำนักงานคงคลังหรือสินค้าคงเหลือ (Inventory) ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพราะจัดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนรายการหนึ่งพึงมีไว้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น การมีสินค้าคงคลังมากเกินไปอาจเป็นปัญหากับองค์กร ทั้งในเรื่องต้นทุนการเก็บรักษาที่สูง สินค้าเสื่อมสภาพ หมดอายุ ล้าสมัย ถูกขโมย หรือสูญหาย นอกจากนี้ ทำให้สูญเสียโอกาสในการนำเงินที่จมอยู่กับสินค้าคงคลังนี้ไปหาประโยชน์ในด้านอื่น ๆ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์กรมีสินค้าคงคลังน้อยเกินไป ก็อาจประสบปัญหาสินค้าขาดแคลนไม่เพียงพอ (Stock Out) สูญเสียโอกาสในการปฏิบัติงานที่เร่งด่วนและอาจต้องสูญเสียผู้ใช้บริการไปในที่สุด นอกจากนี้ ถ้าสิ่งที่ขาดแคลนนั้นเป็นวัตถุดิบที่สำคัญ การปฏิบัติงานดำเนินงานทั้งการจัดซื้อจัดหาทรัพยากร งานวิเคราะห์ทรัพยากร งานบริการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศก็อาจต้องหยุดชะงัก ซึ่งอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในอนาคตได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานพัสดุในการจัดการสินค้าคงคลังของตนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป เพราะการลงทุนในสินค้าคงคลังต้องใช้เงินจำนวนมาก และอาจส่งผลกระทบถึงสภาพคล่องขององค์กรได้

การจัดการสินค้าคงคลังวัสดุสำนักงาน โดยนำระบบ ABC มาประยุกต์ใช้จะทำให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการวัสดุสำนักงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยระบบ ABC นั้นเป็นระบบที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก มีการแบ่งวัสดุสำนักงานออกเป็นกลุ่มตามมูลค่าของวัสดุสำนักงานที่หมุนเวียน โดยมีเกณฑ์ในการจัดแบ่งคือ

กลุ่มที่ 1 เรียกว่า กลุ่ม A ได้แก่ รายการวัสดุคงคลังจำนวนไม่มาก (ประมาณร้อยละ 20 ของจำนวนรายการวัสดุคงคลังทั้งหมด) แต่ต้องจัดสรรเงินทุนจำนวนมากถึงประมาณร้อยละ 80 ของมูลค่าของวัสดุคงคลังทั้งหมดไปรองรับ

กลุ่มที่ 2 เรียกว่า กลุ่ม B ได้แก่ รายการวัสดุคงคลังจำนวนมากถัดขึ้นมา (ประมาณร้อยละ 30 ของจำนวนรายการวัสดุคงคลังทั้งหมด) ที่ต้องจัดสรรเงินทุนไปรองรับประมาณร้อยละ 15 ของมูลค่าของวัสดุคงคลังทั้งหมดไปรองรับ

กลุ่มที่ 3 เรียกว่า กลุ่ม C ได้แก่ รายการวัสดุคงคลังจำนวนมากที่สุด (ประมาณร้อยละ 50 ของจำนวนรายการวัสดุคงคลังทั้งหมด) ที่ต้องจัดสรรเงินทุนไปรองรับประมาณร้อยละ 5 ของมูลค่าของวัสดุคงคลังทั้งหมดไปรองรับ ระบบ ABC จะมีการบริหารต้นทุนในเรื่องของการสั่งซื้อต้นทุนในการจัดเก็บสินค้า ถ้าการจัดการระบบสินค้าคงคลังไม่ดีพอ จะทำให้วัสดุสำนักงานบางอย่างไม่เพียงพอ หรือเกิดการถือครองมากเกินไปทำให้เกิดต้นทุนและค่าเสียโอกาส มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น และปัญหาอื่น ๆ อีกมากมาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบการบริหารสินค้าคงคลังวัสดุสำนักงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อประยุกต์ใช้ระบบ ABC ในการแบ่งกลุ่มวัสดุสำนักงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. จัดทำข้อมูลทางคงคลัง โดยมีรายละเอียดเป็นจำนวนที่ต้องการต่อปี และราคาต่อหน่วยของคงคลังแต่ละชนิด
2. หาจำนวนเงินของของคงคลังที่หมุนเวียนคลังในรอบปี สำหรับของแต่ละชนิด
3. จัดเรียงลำดับข้อมูลที่เก็บไว้ตามข้อ 1 ใหม่ ตามลำดับของจำนวนเงินที่หมุนเวียนในคลังตามที่คำนวณได้ในข้อ 2
4. หาค่าเปอร์เซ็นต์ของจำนวนหน่วยสะสมในแต่ละชนิดของคงคลังและของจำนวนเงินสะสมของคงคลังที่หมุนเวียนในคลัง
5. นำเอาค่าเปอร์เซ็นต์ในข้อ 4 มาแบ่งชนิดของคงคลังเป็นชนิด A, B, C ตามความเหมาะสม

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

รายการวัสดุสำนักงานกลุ่ม A โดยการจัดลำดับวัสดุสำนักงานแบบ ABC จำนวน 28 รายการ ซึ่งเรียงจากต้นทุนรวมมากไปหาต้นทุนรวมน้อย ดังนี้ วัสดุสำนักงานที่มีต้นทุนมากที่สุดคือ หมึกพิมพ์ HP CE505A ต้นทุนรวม 10,380 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.92 รองลงมาคือ ตลับผ้าหมึก ยี่ห้อ Epson รุ่น ERC-38B สีดำ ต้นทุนรวม 6,550 บาท คิดเป็น ร้อยละ 4.37 หมึกพิมพ์ Laser ยี่ห้อ Samsung รุ่น MLT-D105L สีดำ ต้นทุนรวม 6,100 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.07 กระดาษปอนด์รองปกชนิดหนา120g ขนาด 31x43 นิ้ว ต้นทุนรวม 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ

4 ปลั๊กพ่วง ขนาดยาว 5 เมตร ต้นทุนรวม 5,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.67 หมึกพิมพ์HP CE285A ต้นทุนรวม 5,360 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.58 เทปโฟม 2 หน้า ขนาด 21x5 เมตร ยี่ห้อ3M ต้นทุนรวม 4,875 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.25 หมึกพิมพ์Laser ยี่ห้อBrother รุ่นTH-261BK สีดำ ต้นทุนรวม 4,580 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.06 กระดาษความร้อน ขนาด 80 มม.x70 มม. รุ่น Thermal Slip Paper สีขาว ต้นทุนรวม 4,450 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.97 เทปใส 2 นิ้ว ต้นทุนรวม 4,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.80 ป้ายสติ๊กเกอร์แล็ป ขนาด A14 50x50 มม. ยี่ห้อช้าง ต้นทุนรวม 4,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.80 ถ่านชาร์จAAA แพ็ค 2 ก้อนยี่ห้อ Energizer ต้นทุนรวม 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.72 หมึกพิมพ์ ยี่ห้อ Epson รุ่น Matte Black(C13T327800) สีดำด้าน ต้นทุนรวม 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.67 หมึกพิมพ์ Laser ยี่ห้อ Brother รุ่นTH-261C สีฟ้า ต้นทุนรวม 3,980 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.66 หมึกพิมพ์ Laser ยี่ห้อ Brother รุ่นTH-261M สีชมพู ต้นทุนรวม 3,980 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.66 หมึกพิมพ์Laser ยี่ห้อBrother รุ่นTH-261Y สีเหลือง ต้นทุนรวม 3,980 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.66 กระดาษสติ๊กเกอร์ขาวด้าน A4 ต้นทุนรวม 3,900 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.60 กาวลาเท็กซ์ TOA 32 ออน ต้นทุนรวม 3,900 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.60 เทปใส 1 นิ้ว ต้นทุนรวม 3,840 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.56 กาวน้ำขนาด 50 มม. ยี่ห้อ UHU ต้นทุนรวม 3,840 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.56 กระดาษถ่ายเอกสารA4/80g 500 แผ่น ต้นทุนรวม 3,750 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50 กระดาษความร้อน ขนาด 75x75 มม. ต้นทุนรวม 3,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.33 กระดาษสติ๊กเกอร์ขาวด้านขนาด 210x297 มม. สีขาว ต้นทุนรวม 3,250 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.17 กระดาษถ่ายเอกสารA4/70g 500 แผ่นต้นทุนรวม 3,210 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.14 หมึกเครื่องแฟกซ์โทรสาร ยี่ห้อ Panasonic รุ่นKXFAT411E สีดำ ต้นทุนรวม 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.00 ชุดปากกา ตั้งโต๊ะ สีดำ ต้นทุนรวม 2,985 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.99 ป้ายสติ๊กเกอร์ ขนาด 25x50 มม. ตราช้างสีขาว ต้นทุนรวม 2,100 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.40 ปากกาเขียนครุภัณฑ์ ยี่ห้อSAKURA สีขาว ต้นทุนรวม 1,875 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

รายการวัสดุสำนักงานกลุ่ม B โดยการจัดลำดับวัสดุสำนักงานแบบ ABC จำนวน 16 รายการ ซึ่งเรียงจากต้นทุนรวมมากไปหาต้นทุนรวมน้อย ดังนี้ วัสดุสำนักงานที่มีต้นทุนมากที่สุดคือ แฟ้มโชว์เอกสาร ขนาด 2 นิ้ว ยี่ห้อช้าง ต้นทุนรวม 1,725 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.15 น้ำยาลบคำผิดแบบปากกา ต้นทุนรวม 1,725 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.15 ที่เหลาดินสอ ขนาดใหญ่ ต้นทุนรวม 1,700 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.13 ตรายางวันที่ ยี่ห้อ Shiny หมึกในตัว ต้นทุนรวม 1,650 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.10 หมึกเติมรันนัมเบอร์ ต้นทุนรวม 1,650 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.10 ที่เจาะกระดาษ 2 รู ขนาดกลาง ต้นทุนรวม 1,550 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.03 ถ่านชาร์จAA แพ็ค 2 ก้อนยี่ห้อ Energizer ต้นทุนรวม 1,350 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.90 กรรไกร 8 นิ้ว ต้นทุนรวม 1,300 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.87 กระดาษการ์ดขาว A4/180g 50 แผ่น ต้นทุนรวม 1,275 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.85 หมึกปริ้นเตอร์ ขนาด 70ml ยี่ห้อEpson รุ่นT6641 สีดำ ต้นทุนรวม 1,175 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.78 หมึกปริ้นเตอร์ ขนาด 70ml ยี่ห้อEpson รุ่นT6642 สีฟ้า ต้นทุนรวม 1,175 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.78 หมึกปริ้นเตอร์ ขนาด 70ml ยี่ห้อEpson รุ่นT6643 สีแดง ต้นทุนรวม 1,175 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.78 หมึกปริ้นเตอร์ ขนาด 70ml ยี่ห้อEpson รุ่นT6644 สีเหลือง ต้นทุนรวม 1,175 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.78 แล็คซีน ขนาด 1.5 นิ้ว 1,140 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.76 ที่เย็บกระดาษ เบอร์ 10 ยี่ห้อMax(คละสี) ต้นทุนรวม 1,125 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.75 กระดาษปกสีA4/80g 500 แผ่น สีฟ้า ต้นทุนรวม 1,100 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.73 ตามลำดับ

รายการวัสดุสำนักงานกลุ่ม C โดยการจัดลำดับวัสดุสำนักงานแบบ ABC จำนวน 10 รายการ ซึ่งเรียงจากต้นทุนรวมมากไปหาต้นทุนรวมน้อย ดังนี้ วัสดุสำนักงานที่มีต้นทุนมากที่สุดคือ คัตเตอร์เหล็กกลาง

ต้นทุนรวม 1,050 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.70 คัตเตอร์เหล็กใหญ่ ต้นทุนรวม 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.67 ลวดเย็บกระดาษ No.3-1M1/4 ขนาด 6 มม. ยี่ห้อMAX ต้นทุนรวม 800 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.53 ปากกาเน้นข้อความ ต้นทุนรวม 760 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.51 ชุดปากกาตั้งโต๊ะ ยี่ห้อGold Point สีขาว ต้นทุนรวม 700 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.47 กระดาษแข็งทำปก เบอร์24 ขนาด 27x31 นิ้ว ต้นทุนรวม 560 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.37 ซองสีน้ำตาลA4 ขยายข้าง ต้นทุนรวม 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.33 แท่นตัดสก็อตเทปชุดใหญ่ ต้นทุนรวม 490 บาท คิดเป็น ร้อยละ 0.33 หมึกเติมแท่นประทับตราสีน้ำเงิน ต้นทุนรวม 200 คิดเป็นร้อยละ 0.13 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การจัดลำดับความสำคัญของวัสดุสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 54 รายการ มีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปีทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 100 มีต้นทุนรวมต่อการใช้ 149,905 บาท โดยเรียงลำดับ ดังนี้ วัสดุสำนักงานกลุ่ม A มีจำนวนรายการวัสดุสำนักงานจำนวนทั้งสิ้น 28 รายการมีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 1,018 คิดเป็นร้อยละ 87.14 ของปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 121,355 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.95 ของต้นทุนรวมต่อการใช้ทั้งหมด รองลงมา คือ วัสดุสำนักงานกลุ่ม B มีจำนวนรายการวัสดุสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 16 รายการ มีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 215 คิดเป็นร้อยละ 9.88 ของปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 21,990 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.67 ของต้นทุนรวมต่อการใช้ทั้งหมด และวัสดุสำนักงานกลุ่ม C มีจำนวนรายการวัสดุสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 10 รายการ มีปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 335 คิดเป็นร้อยละ 2.98 ของปริมาณที่ต้องใช้ต่อปี 6,560 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.38 ของต้นทุนรวมต่อการใช้ทั้งหมด ซึ่งเมื่อใช้ระบบ ABC บริหารต้นทุนในเรื่องของการสั่งซื้อ ต้นทุนในการจัดเก็บสินค้า ถ้าการจัดการระบบสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพจะทำให้วัสดุสำนักงานมีให้บริการอย่างเพียงพอ และหากถือครองวัสดุสำนักงานมากเกินไปจะทำให้เกิดต้นทุนและค่าเสียโอกาส มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ บุษยมาส กอกน้อย (2556, น.55) ศึกษาการบริหารสินค้าคงคลังวัสดุสำนักงานแบบ ABC กรณีศึกษาส่วนงานการเงินและพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า เมื่อจัดกลุ่มวัสดุสำนักงานจำนวน 81รายการแบบ ABC Classification พบว่า วัสดุสำนักงานในกลุ่ม A มีต้นทุนรวมการใช้สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.94 ของต้นทุนรวมการใช้ทั้งสิ้น แต่มีปริมาณวัสดุสำนักงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.92 ของปริมาณวัสดุสำนักงานทั้งสิ้น ส่วนวัสดุสำนักงานในกลุ่ม B มีต้นทุนรวมการใช้สูงรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 16.72 ของต้นทุนรวมการใช้ทั้งสิ้นแต่มีปริมาณวัสดุสำนักงานน้อยรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 16.56 ของปริมาณวัสดุสำนักงานทั้งสิ้นและวัสดุสำนักงานในกลุ่ม C มีต้นทุนรวมการใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.34 ของต้นทุนรวมการใช้ทั้งสิ้น แต่มีปริมาณวัสดุสำนักงานสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.52 ของปริมาณวัสดุสำนักงานทั้งสิ้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูเพ็ญ วิบูลย์สันติ (2546, น.19-33) พบว่า เมื่อจัดลำดับความสำคัญของยาทั้งหมด 1,238 รายการโดยวิธี ABC Analysis 376 รายการถูกจัดอยู่ในกลุ่ม A คิดเป็น 30.50% ของยาทั้งหมดและเป็นยอดขาย 80% ของจำนวนเงินทั้งหมดยา 332 รายการถูกจัดอยู่ในกลุ่ม B คิดเป็น 26.97% ของยาทั้งหมด และเป็นยอดขาย 15% ของจำนวนเงินทั้งหมดและยาที่เหลือ 523 รายการถูกจัดอยู่ในกลุ่ม C คิดเป็น 42.49% ของยาทั้งหมดและเป็นยอดขาย 5% ของจำนวนเงินทั้งหมด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงษ์ดนัย คำแสน (2542, บทคัดย่อ) พบว่า การประยุกต์ใช้ระบบ ABC สามารถแบ่งเวชภัณฑ์ทั้งหมดออกเป็น 3 กลุ่มตามมูลค่าการใช้ ซึ่งได้จากอัตราการใช้ต่อปีคูณด้วยราคาทุนต่อหน่วย ดังนี้ กลุ่ม A ประกอบด้วยเวชภัณฑ์จำนวน 231 รายการคิดเป็นร้อยละ 10.42 ของรายการเวชภัณฑ์ยาทั้งหมดโดยมีมูลค่าการใช้ร้อยละ 70.09 ของ

มูลค่าเวชภัณฑ์ที่มีการใช้ทั้งหมดในรอบปี กลุ่ม B ประกอบด้วยเวชภัณฑ์จำนวน 424 รายการ คิดเป็นร้อยละ 19.12 ของรายการเวชภัณฑ์ยาทั้งหมดโดยมีมูลค่าการใช้ร้อยละ 22.06 ของมูลค่าเวชภัณฑ์ที่มีการใช้ทั้งหมดในรอบปี กลุ่ม C ประกอบด้วยเวชภัณฑ์ จำนวน 1,562 รายการ คิดเป็นร้อยละ 70.46 ของรายการเวชภัณฑ์ยาทั้งหมด โดยมีมูลค่าการใช้ร้อยละ 7.85 ของมูลค่าเวชภัณฑ์ที่มีการใช้ทั้งหมดในรอบปี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการบริหารสินค้าคงคลังของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. วัสดุสำนักงานกลุ่ม A ควรจะบันทึกรายการอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับของคงเหลือ ของส่งคืนอย่างสม่ำเสมอ การสั่งซื้อสินค้าจะต้องสั่งด้วยความรอบคอบและระมัดระวังในการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อ การกำหนดจุดสั่งซื้อเพื่อลดปริมาณของคงเหลือเท่าที่เป็นไปได้หรือเพื่อป้องกันการขาดแคลน ต้องมีการควบคุมปริมาณและการสั่งซื้อ ตลอดจนการตรวจนับของคงเหลืออย่างเข้มงวดรัดกุมและสม่ำเสมอ

2. วัสดุสำนักงานกลุ่ม B ควรจะบันทึกรายการตามปกติ การวิเคราะห์ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดในการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อและการกำหนดจุดสั่งซื้อ การควบคุมตามปกติอาจตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก ๆ 3 เดือน

3. วัสดุสำนักงานกลุ่ม C ควรจะบันทึกรายการแบบง่าย ๆ ก็เพียงพอ การสั่งซื้อได้ครั้งละมาก ๆ เพื่อป้องกันการขาดแคลนสินค้า ไม่ต้องควบคุมเคร่งครัดนักมีการตรวจนับเป็นครั้งคราวหรือจดบันทึกเมื่อมีการซื้อเพิ่ม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาการบริหารสินค้าคงคลังของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้เฉพาะ ABC Classification เท่านั้น ควรจะทำการหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ)

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ทำให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจในการสั่งซื้อวัสดุสำนักงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีประสิทธิภาพตรงความต้องการของผู้สั่งซื้อโดยสามารถบริหารต้นทุนในเรื่องของการสั่งซื้อและต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าได้อย่างเหมาะสมและได้วัสดุสำนักงานที่มีคุณภาพ

2. ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาและจัดเก็บรักษาวัสดุสำนักงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

รายการอ้างอิง

ชูเพ็ญ วิบุลสันติ. (2546). การจัดการเวชภัณฑ์คงคลังของห้องปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารไทยเภสัชสาร, 27*(3-4), 19-33.

บุษยมาส กอกน้อย. (2560). *การบริหารสินค้าคงคลังวัสดุสำนักงานแบบ ABC กรณีศึกษา ส่วนงานการเงินและพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.* (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง). มหาวิทยาลัยพะเยา.

พงษ์ดนัย คำแสน. (2546). *การประยุกต์ใช้ระบบ เอบีซี ในการควบคุมเวชภัณฑ์คงคลังของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นวัตกรรมการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย: จาก KM สู่ Digital Archives

University Archives Dissemination Innovation: From KM to Digital Archives

ยวิญฐากรณ์ ทองแขก, ดวงรัตน์ ดีขั้ว

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

phatchar33@gmail.com

duangrat.dik@gmail.com

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชดำเนินการจัดการความรู้เรื่องการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจากการร่วมกันฝึกปฏิบัติ และเพื่อสร้างนวัตกรรมการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นบริการจดหมายเหตุดิจิทัลในรูปแบบใหม่ โดยดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มี 5 ขั้นตอนสำคัญ คือ 1.การกำหนดประเด็นความรู้ 2.การกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย 3.การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4. การรวบรวมความรู้ และ 5. การนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งผลที่ได้จากการจัดการความรู้ทำให้ได้คู่มือปฏิบัติงานที่รวบรวมองค์ความรู้ด้านการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ได้แนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมฝึกปฏิบัติ รวมถึงได้เผยแพร่ประสบการณ์และองค์ความรู้ในลักษณะต่าง ๆ อาทิ การแบ่งปันไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 74 คน การจัดกิจกรรมการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงาน จำนวน 4 กิจกรรม และการเขียน Blog จำนวน 4 เรื่อง ที่สำคัญได้นวัตกรรมการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นบริการจดหมายเหตุดิจิทัลแบบใหม่ ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการใช้บริการในรูปดิจิทัล ช่วยกระตุ้นความสนใจในการใช้เอกสารจดหมายเหตุ และสามารถเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างกว้างขวางทั้งในระดับหน่วยงานจดหมายเหตุ ในระดับวงวิชาการ/วิชาชีพ ในระดับชุมชนและในระดับชาติ

คำสำคัญ: นวัตกรรม, การเผยแพร่, จดหมายเหตุมหาวิทยาลัย, การจัดการความรู้, จดหมายเหตุดิจิทัล

ABSTRACT

Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University (STOU) proposed the project on knowledge management and dissemination of University Archives to collect and preserve insights from professions and experts who have direct experience on the management and dissemination of University Archives, and brought together ideas shared from the target personnel who thought, worked and practiced together. The knowledge management process includes: configure the issues, define the target group, knowledge sharing and learning, knowledge collecting and apply the knowledge to use in the actual performance. The result of this project, had the manual operation is a knowledge of dissemination of University Archives in book format, had the good practice. In addition, Office of Documentation and Information had launched an innovative service on the digital or electronic books which would improve service convenience, increase accessibility through multiple service channels and meet the need of users. This would expand to another kind of university archives, academic/professional, community and national level.

Keyword: Innovation, Dissemination, University Archives, Knowledge Management, Digital Archives

บทนำ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีพันธกิจในการจัดบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประวัติ พัฒนาการและอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย อันประกอบไปด้วยสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สารสนเทศการศึกษาทางไกล สารสนเทศสุโขทัยศึกษา สารสนเทศพระปกเกล้าศึกษา และสารสนเทศนนทบุรีศึกษา สำหรับสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย สารสนเทศเหล่านี้บันทึกอยู่ในเอกสารจดหมายเหตุประเภทต่าง ๆ เช่น เอกสารราชการ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การเข้าถึงสารสนเทศในเอกสารจดหมายเหตุตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วนั้น ต้องอาศัยการเผยแพร่สารสนเทศเหล่านั้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่นการจัดประชุมทางวิชาการ/สัมมนา/บรรยาย/ฝึกอบรม การจัดนิทรรศการ และการจัดทำหนังสือ เป็นต้น ซึ่งการเผยแพร่ในรูปหนังสือถือว่าเป็นการเผยแพร่ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะสามารถเผยแพร่ได้อย่างกว้างขวางภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว อย่างไรก็ดีในการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือจำเป็นต้องอาศัยเทคนิควิธีการทางวิชาการและวิชาชีพจดหมายเหตุ เพื่อสืบเสาะแสวงหา จัดการความรู้ เรื่องการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้มีความรู้ รวบรวม คัดเลือก จัดเก็บ ประมวลเนื้อหาและเผยแพร่สู่สาธารณะ จากประสบการณ์การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532-2561 ที่สำนักบรรณสารสนเทศได้สั่งสมประสบการณ์

และสร้างองค์ความรู้ในการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือมา จำนวน 7 ชื่อเรื่อง รวมถึงประสบการณ์ที่เพาะบ่มจากการจัดทำหนังสือในเรื่องอื่น ๆ เช่น หนังสือชุดนนทบุรีศึกษา หนังสือที่จัดทำในวาระและโอกาสพิเศษต่าง ๆ อีกจำนวนประมาณ 50 ชื่อเรื่อง ซึ่งองค์ความรู้ในการจัดทำหนังสือต่าง ๆ เหล่านี้ได้สั่งสมอยู่ในตัวบุคคลผู้มีประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักบรรณสารสนเทศจึงดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้มีความรู้ ทักษะ และมีแนวปฏิบัติที่ดีที่จะสามารถดำเนินการรวบรวมสารสนเทศ จัดเก็บ วิเคราะห์ สังเคราะห์และดำเนินการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพ รวมถึงจะได้ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการดำเนินการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน ระดับชุมชน และระดับชาติต่อไป

ภาพที่ 1 หนังสือจากการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย และที่สำนักบรรณสารสนเทศจัดทำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้มีองค์ความรู้ในด้านการศึกษา รวบรวม คัดเลือก จัดเก็บ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประมวล และสร้างองค์ความรู้ในการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการดำเนินงานสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

2. เพื่อสร้างนวัตกรรมในการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นบริการจดหมายเหตุดิจิทัลแบบใหม่ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการใช้บริการในรูปดิจิทัล ช่วยกระตุ้นความสนใจในการใช้เอกสารจดหมายเหตุและสามารถเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักบรรณสารสนเทศได้ดำเนินการจัดการความรู้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เรื่อง การจัดการเผยแพร่ สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ โดยดำเนินงานตามขั้นตอนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่กำหนดให้มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ประเด็น โดยสำนักบรรณสารสนเทศได้กำหนดประเด็นความรู้ เรื่อง “การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ” ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักบรรณสารสนเทศ ในข้อ 4 จัดบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประวัติ พัฒนาการ และ อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

ภาพที่ 2 หนังสือจากการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยที่จัดทำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เรื่อง วิจิตรกิตติการ: ประวัติ ผลงาน และบรรณานุกรมผลงาน (พ.ศ. 2554-2561) (ซ้าย) และ วิจิตรลิขิต (ขวา)

2. การกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ซึ่งได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจน จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มคณะทำงานดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 11 คน

2.2 กลุ่มบุคลากรภายในสำนักบรรณสารสนเทศ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และผู้เกี่ยวข้องในงานบริการสารสนเทศ อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย เช่น งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย งานสารสนเทศพระปกเกล้าศึกษา งานสารสนเทศสุโขทัยศึกษาและงานนนทบุรีศึกษา จำนวน 50 คน

2.3 กลุ่มบุคลากรภายนอกสำนักบรรณสารสนเทศ จำนวน 10 คน

2.4 กลุ่มบุคลากรจากเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) จำนวน 74 คน

3. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดยจัดกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 4 กิจกรรม ได้แก่

3.1 กิจกรรมการเตรียมการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ

3.2 การสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุ

มหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ จำนวน 4 เรื่อง คือ

3.2.1 แนะนำจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยและการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

3.2.2 ย้อนรอย...กว่าจะเป็นหนังสือจากสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

3.2.3 ประสบการณ์การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปเว็บไซต์

3.2.4 ประสบการณ์การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปนิทรรศการออนไลน์

3.3 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การจัดการสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยและสารสนเทศท้องถิ่นนนทบุรีศึกษาและการเผยแพร่สู่ชุมชน

3.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงาน เรื่อง เทคโนโลยีการพิมพ์หนังสือเล่มและการพิมพ์ดิจิทัล

ภาพที่ 3 กิจกรรมการสัมมนา แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงาน

4. การรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) โดยดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา จัดเก็บและเผยแพร่ให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายและผู้ที่สนใจต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ สามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย ผ่านช่องทางและเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 6 ช่องทาง/เล่ม ได้แก่

4.1 เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักบรรณสารสนเทศ เผยแพร่ผลงานออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 11 เรื่อง (https://library.stou.ac.th/about/knowledge-management/#!)

4.2 ฐานข้อมูลกลางการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักบรรณสารสนเทศ เผยแพร่ผลงาน จำนวน 49 เรื่อง (http://172.20.6.99/intra/qa/)

4.3 บล็อก “บรรณสาระความรู้” ของสำนักบรรณสารสนเทศ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือเผยแพร่ความรู้จากการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากร และเผยแพร่ผลงาน จำนวน 4 บล็อก (https://library.stou.ac.th/libblog/)

4.4 เว็บไซต์ห้องสมุด ที่ใช้ในการเผยแพร่กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำนวน 3 กิจกรรม (https://library.stou.ac.th)

4.5 คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ จำนวน 1 เล่ม (เผยแพร่ในเว็บไซต์ของห้องสมุด https://library.stou.ac.th/about/knowledge-management/#!)

4.6 แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ จำนวน 1 เล่ม (เผยแพร่ในเว็บไซต์ของห้องสมุด https://library.stou.ac.th/about/knowledge-management/#!)

4.7 การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยจัดทำเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง “พระบรมราโชวาทและพระราโชวาท พิธีพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2525 – 2559 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” จำนวน 292 หน้า

ภาพที่ 4 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ประมวลพระบรมราโชวาทและพระราโชวาท พิธีพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2525 – 2559 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

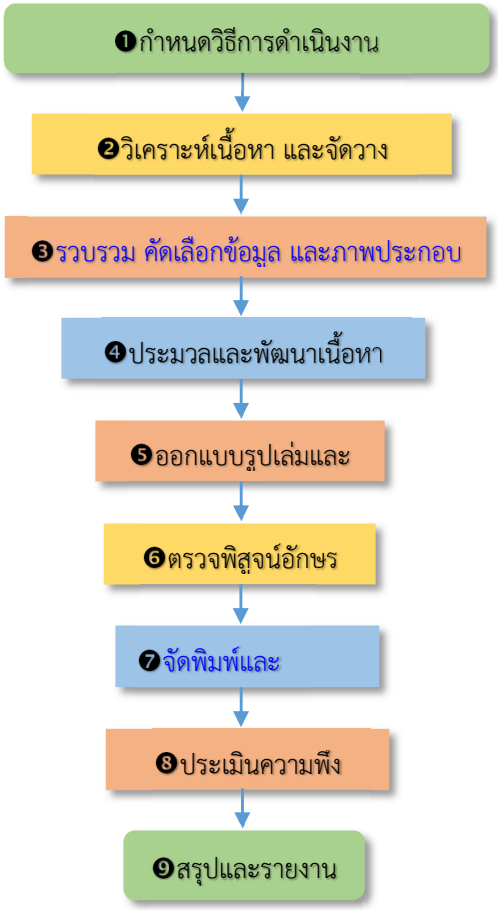
ผลจากการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ ส่งผลให้สำนักบรรณสารสนเทศได้องค์ความรู้ในการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ ในรูปคู่มือปฏิบัติงาน ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานจัดการความรู้ ได้เผยแพร่องค์ความรู้ในลักษณะต่างๆ รวมถึงยังได้สร้างนวัตกรรมใหม่ในการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นบริการสารสนเทศจดหมายเหตุดิจิทัลแบบใหม่ สรุปพอสังเขปได้ดังนี้

ภาพที่ 5 คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รวบรวมองค์ความรู้จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่มาบรรยาย แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 4 กิจกรรม/ครั้ง ได้แก่ 1.1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การเตรียมการจัดการความรู้ของสำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในประเด็นความรู้ เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ” 1.2 กิจกรรมการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง“การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ” 1.3 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การจัดการสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยและสารสนเทศท้องถิ่นนนทบุรีศึกษาและการเผยแพร่สู่ชุมชน” ซึ่งเป็นกิจกรรมภายใต้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างงานจากงานประจำด้านห้องสมุดและสารสนเทศและการเผยแพร่สู่ชุมชน และ 1.4 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงาน เรื่อง “เทคโนโลยีการพิมพ์หนังสือเล่มและการพิมพ์ดิจิทัล”จนก่อให้เกิดเป็นเนื้อหาที่สำคัญปรากฏในคู่มือปฏิบัติงาน จำนวน 3 บท ได้แก่ บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยความเป็นมาของโครงการจัดการความรู้ วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินงานและประโยชน์ที่จะได้รับ บทที่ 2 การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยความหมายของจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย การจัดการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุและการจัดทำหนังสือ และ บทที่ 3 กระบวนการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ได้รวบรวม ได้แก่ การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในรูปหนังสือ ย้อนรอย...กว่าจะเป็นหนังสือ...จากสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปเว็บไซต์ การเผยแพร่สารสนเทศ จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปนิทรรศการออนไลน์และการจัดทำหนังสือด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์หนังสือเล่มและการพิมพ์ดิจิทัล

ภาพที่ 6 แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศ จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ

แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และฝึกปฏิบัติของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ได้มีการสรุปบทเรียน วิธีปฏิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการดำเนินงานจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยใน รูปหนังสือ ดังปรากฏตามขั้นตอนในภาพที่



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ

ขั้นตอนการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือดังกล่าว สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2561, น. 38-39)

1. กำหนดวิธีการดำเนินงาน มีดังนี้

1.1 กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน การดำเนินงานควรอยู่ในแผนงานที่กำหนด ดังนั้นระยะเวลาควรกำหนดให้ชัดเจน เนื่องจากอาจเกิดผลกระทบกับการทำสัญญาจัดจ้างพิมพ์หนังสือ ระยะเวลาในการเบิกจ่ายงบประมาณ ทั้งนี้กระบวนการจัดพิมพ์หนังสือต้องใช้เวลาอย่างน้อย 15 วัน หลังจากต้นฉบับ (Artwork) ได้รับการตรวจและแก้ไขโดยสมบูรณ์แล้ว

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบาย ต้องชัดเจนเพื่อเป็นกรอบในการจัดการเผยแพร่สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องเป็นวัตถุประสงค์และนโยบายของผู้บริหารระดับสูงขึ้นที่จะส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ

1.3 กำหนดวิธีการดำเนินงาน เป็นรายละเอียดที่ต้องกำหนดตั้งแต่เบื้องต้น เช่น จะเผยแพร่ในรูปแบบไหน ต้องจัดบริการอะไรไว้รองรับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่การรวบรวมสถิติ การดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบ จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและสร้างบรรยากาศที่ดีในการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้กับผู้รับบริการ เป็นต้น

2. วิเคราะห์เนื้อหาและจัดวางโครงเรื่อง

เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาในภาพรวมตามแนวคิดที่ได้รับ และกำหนดขอบเขตเนื้อหาหนังสือในแต่ละบท (Chapter) ได้ชัดเจน หลังจากนั้นนำเนื้อหาแต่ละบทมาวิเคราะห์ต่อเพื่อให้ได้เนื้อหาที่มีความเหมาะสมถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด (ยวิญฐากรณ์ ทองแขก, 2560, น. 129-130)

3. รวบรวม คัดเลือกข้อมูล และภาพประกอบ

เป็นการสำรวจและรวบรวมข้อมูลและภาพประกอบจากเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยประเภทต่าง ๆ และอาจคัดเลือกจากแหล่งจัดเก็บข้อมูลและภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ข้อมูลและภาพต้องรู้ประวัติหรือที่มาของข้อมูลที่จะนำมาเป็นเนื้อหาของหนังสือ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับหนังสือเล่มนั้น ๆ

4. ประมวลและพัฒนาเนื้อหา

เป็นการร้อยเรียงเนื้อหาตามลำดับเหตุการณ์ของโครงร่างหนังสือตามที่ได้วางไว้ตั้งแต่แรก ทั้งนี้พิจารณาถึงความถูกต้องและเหมาะสมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.1 จัดเรียงเลขหน้าและออกแบบเลขหน้า โดยเริ่มตั้งแต่หน้าเปิดบท ซึ่งจะอยู่ในหน้าเลขคี่ที่ขวามือเสมอ และควรมีการนำเสนอเนื้อหาในหน้าเปิดบทด้วย ควรมีการใช้คำให้คงเส้นคงวาตลอดทั้งเล่ม โดยเฉพาะคำราชาศัพท์

4.2 ใช้คำให้เหมาะสม กับเนื้อหาและเหมาะสมกับฐานันดรศักดิ์ในปัจจุบันควรระวังเรื่องการตัดคำหรือฉีกคำ และการใช้คำย่อให้ถูกต้อง

4.3 คำอธิบายภาพ ในการแทรกเนื้อหาและภาพประกอบในหนังสือควรให้สอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาและภาพ ควรใช้คำอธิบายภาพให้คงเส้นคงวา และไม่ควรใช้ภาพซ้ำกัน

5. ออกแบบรูปเล่มและปก

5.1 รูปเล่ม ควรออกแบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการจัดพิมพ์และงบประมาณ

โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า แต่ต้องมีองค์ประกอบครบถ้วนสมบูรณ์

5.2 ปก การจัดวางตำแหน่งตัวอักษรและภาพประกอบ ควรพิจารณาถึงความถูกต้องและเหมาะสมในประเด็นต่าง ๆ เช่น รูปแบบตัวอักษรและสัญลักษณ์ ควรใช้ฟอนต์และสีตัวอักษรให้เหมาะสมกับกระดาษและพื้นที่ของหนังสือ และในการออกแบบปก ควรออกแบบปกมากกว่า 1 แบบ โดยคำนึงถึงสเปคของปก ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์ เช่น การปั๊มนูน ปั๊มฟอยล์เงินและปั๊มฟอยล์ทอง เป็นต้น นอกจากนี้ควรพิจารณาการจัดวางตำแหน่งภาพประกอบ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของตำแหน่งในการวางภาพ เช่น ภาพพระพุทธรูป ภาพพระบรมวงศานุวงศ์ และการเลือกภาพมาใช้ในการปิดเล่มเพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้กับหนังสือ

6. ตรวจพิสูจน์อักษร

กองบรรณาธิการที่ทำหน้าที่ในการตรวจพิสูจน์อักษรจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของหนังสือ ควรใช้ความละเอียดรอบคอบในการตรวจการใช้คำและการสะกดคำให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ รวมถึงพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมในองค์ประกอบอื่น ๆ ของหนังสือ และต้องมีการตรวจรูปเล่มจำลองของหนังสือเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดหรือตรวจสอบสีของรูปเล่มด้วย

7. จัดพิมพ์และเผยแพร่

เมื่อจัดพิมพ์แล้วดำเนินการเผยแพร่ในทันที โดยอาจเผยแพร่ในวันมีกิจกรรมสำคัญของหน่วยงาน หรืออาจเป็นการจัดกิจกรรมการเผยแพร่หนังสือเป็นการเฉพาะ เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการใช้หนังสือ นอกจากนี้อาจเผยแพร่หนังสือในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดที่ https://library.stou.ac.th เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวางและตลอด 24 ชั่วโมง

8. ประเมินความพึงพอใจ

เป็นขั้นตอนสำคัญในการจัดทำหนังสือเผยแพร่ เพื่อให้ทราบผลสัมฤทธิ์ของการจัดทำหนังสือ ซึ่งผู้อ่านที่ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจและอาจมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้จัดทำที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้การจัดทำหนังสือในโอกาสต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

9. สรุปและรายงานผล

เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานในทุกขั้นตอนและรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตลอดจนคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปีของหน่วยงาน

นวัตกรรมใหม่ในการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นผลลัพธ์มาจากกระบวนการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติงานจริง โดยการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้มีประสบการณ์ตรงกับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มเป้าหมายทำให้ได้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นบริการจดหมายเหตุดิจิทัล เรื่อง “ประมวลพระบรมราโชวาทและพระราโชวาท พิธีพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2525 – 2559 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” นับเป็นนวัตกรรมใหม่ของสำนักบรรณสารสนเทศในการสร้างและพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรม InDesign ด้วยตนเอง จากเดิมที่ให้สำนักพิมพ์เป็นผู้ออกแบบและจัดพิมพ์ ซึ่งข้อดีของการจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์คือผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงเนื้อหาได้ตลอดเวลาและยังสามารถพัฒนาเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่องหลากหลาย นอกจากนี้ในด้านผู้รับบริการยังได้รับความสะดวกในการเปิดใช้

งานได้จากทุกอุปกรณ์ เป็นการตอบสนองตามความต้องการผู้รับบริการที่ต้องการเรียกดูเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัล รวมถึงช่วยลดการใช้กระดาษซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการเป็นห้องสมุดสีเขียวด้วย

อภิปรายผล

ผลจากการจัดการความรู้เรื่องการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือทำให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถดำเนินการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ไว้ได้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานได้มีการนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันจนได้ แนวปฏิบัติที่ดีที่จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของการพัฒนางานจัดการความรู้เรื่องการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือ บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคนที่จะมาปฏิบัติหน้าที่แทนบุคลากรที่จะเกษียณที่มีประสบการณ์ตรงเรื่องนี้ และบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่บุคลากรร่วมกันคิด ร่วมกันค้นเพื่อหาวิธีการใหม่ ๆ ในการผลิตผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรต่อไปได้ในอนาคต นอกจากนี้ จากการจัดการความรู้เรื่องนี้ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) โดยการเรียนรู้ต่อยอดจากความรู้ที่ฝังในตัวคนของผู้ที่มีประสบการณ์จัดทำหนังสือมาอยู่รูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นบริการ จดหมายเหตุดิจิทัลแบบใหม่ที่สามารถเผยแพร่และใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง เพิ่มความสะดวกในการใช้งานกับทุกอุปกรณ์ พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการจัดการความรู้ ควรจัดการความรู้ในเรื่องการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปแบบการจัดนิทรรศการ การประชุม/ฝึกอบรม/บรรยายทางวิชาการ และการจัดทำเว็บไซต์ เป็นต้น

2. ด้านการพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ควรพัฒนาต่อยอดด้วยการนำเทคโนโลยีอื่นๆ มาใช้ประกอบการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความทันสมัย ความน่าสนใจและประโยชน์ใช้สอย เช่น นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า AI มาใช้ เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ทั้งบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการจัดการเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือและสามารถนำองค์ความรู้นี้ไปใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานอื่นต่อไป

2. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปหนังสือนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้อย่างสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังเป็นการช่วยกระตุ้นความสนใจในการใช้เอกสารจดหมายเหตุของผู้รับบริการด้วย

3. ประโยชน์ด้านการพัฒนางานจดหมายเหตุ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทำให้งานจดหมายเหตุได้นวัตกรรมการเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นบริการจดหมายเหตุดิจิทัลแบบใหม่ที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก เป็นการเพิ่มช่องทางการใช้สารสนเทศจดหมายเหตุ เป็นต้นแบบที่ดีที่สามารถขยายผลไปสู่การเผยแพร่สารสนเทศอื่นๆ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ให้งาน

จดหมายเหตุมีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในยุคสังคมดิจิทัลและรองรับสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สำนักบรรณสารสนเทศ และ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2561). *หลักและแนวปฏิบัติการจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล.* กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ยวิญฐากรณ์ ทองแขก. (2560). มสธ. ใต้ร่มพระบารมี พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช: สารสนเทศอันทรงคุณค่าจากเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 7 The 7th PULINET National Conference – PULINET 2017 Service Excellence 11-12 มกราคม 2560.* (น. 129-130). เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Academic Knowledge Management to Upgrade the Service Quality of Office of Academic Resource and Information Technology Center, Pibulsongkram Rajabhat University

รัตนพา พันธ์ศรี, เจริญชัย พันธ์ศรี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

rattanapa@psru.ac.th

mrjareanchai@gmail.com

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อพัฒนาองค์กรสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ขับเคลื่อนโดยใช้กระบวนการค้นหาปัญหาจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรในรูปของโจทย์วิจัยที่สนับสนุนให้บุคลากรได้ดำเนินการ ใช้กระบวนการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรในการกำหนดประเด็นปัญหาและหาทางออกร่วมกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงเนื้อหาในประเด็นของการจัดการความรู้เพื่อจัดทำโครงการที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย โครงการ Add Line Young บริการเชิงรุกแนะนำการใช้ QR Code จาก Line Bot ในการเข้าออกประตู และการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วพร้อมทั้งยังได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งให้ทราบ โครงการระบบบริหารจัดการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาระบบจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ควบคู่กับการให้บริการเชิงรุก ในการแจ้งผลการพิจารณาตลอดจนสถานะของขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรแก่ผู้ใช้บริการ ผ่าน Line Bot ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองการให้บริการกับผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงที่สุด

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, การบริการ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัย

ABSTRACT

The knowledge management of the Office of Academic Resources and Information Technology, Pibulsongkram Rajabhat University proceed to develop the organization, improve

service quality by finding problems from the operation within the organization best on routine to research problems that support by the organization and to proceed through the participatory process within the organization to determine the issues and find the solutions together. The analysis data of content in terms of knowledge management to create an activity plan that helps to improve the service of the Office of Academic Resources and Information Technology in the year 2019. The management has the policy to create “Add Line Young Project”. The proactive service suggests using QR Code from LINE BOT to access doors and recover resources resulting in convenience and speed, as well as receiving news and information from the Office of Academic Resources and Information Technology. The procurement system for information resources along with proactive services In informing the result of consideration and status of the process of procuring resources through users of LINE BOT, to provide the most efficient service to users.

Keyword: Knowledge Management, Service, Academic Resource and Information Technology Center, University

บทนำ

ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนล้ำไปอย่างก้าวกระโดด การพัฒนาคนเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะการสร้างบุคลากรในช่วงการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ทุกวันนี้ ด้วยเหตุว่าการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกฝ่ามือซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อความคิดพื้นฐาน ความทรงจำ และความเคยชินเก่าๆ รวมทั้งประสบการณ์ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางสังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ จารีต ที่สั่งสมกันมายาวนาน การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์จึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)

การพัฒนาคนในโลกยุคใหม่ บางส่วนอาจจะต้องพึ่งพาประสบการณ์เก่า ในแง่ของศักยภาพพื้นฐานความเป็นมนุษย์และความสัมพันธ์ทางสังคม แต่สำหรับการพัฒนาคุณภาพที่จะต้องเชื่อมโยงกับโลกอนาคตและความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีแล้ว ความคาดหวังต่อกระบวนการและผลลัพธ์จะต้องคิดใหม่ทำใหม่ เปลี่ยนวิธีคิด Mindset ใหม่ ที่ต้องรื้อสร้างแนวปฏิบัติออกจากประสบการณ์และภาพจำเดิมๆ ซึ่งเรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องที่ยากและท้าทายที่สุดในกระแสของความเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งความรู้โดยนัยซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในรูปของเอกสารต่าง ๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548, น. 4)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้นำแนวทางการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ด้วยกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มีการจัดอบรม KM ให้บุคลากรในหน่วยงานการแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Line กลุ่ม เพื่อส่งเสริมให้การแลกเปลี่ยนความรู้การให้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับสภาวการณ์การแข่งขันและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย ซับซ้อน รวมถึงเมื่อ

บุคลากรลาออก/เกษียณ หรือเปลี่ยนหน้าที่ไปก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน เนื่องจากความรู้จัดเป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร การที่บุคลากรลาออก/เกษียณไปพร้อมกับความรู้จึงถือเป็นการสูญเสียขององค์กรด้วย ซึ่งการจัดการความรู้ดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์

งานวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้สู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการองค์ความรู้การออกแบบการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ โดยการเก็บรวมรวมข้อมูลจากการวิจัย ประสบการณ์จากการทำงาน การฝึกอบรม ศึกษาดูงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2560-2561 ซึ่งเป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับการให้บริการตามพันธกิจขององค์กร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำแนกเป็น 4 กลุ่มงาน ตามโครงสร้างการแบ่งส่วนภายใน ได้แก่

1.1 กลุ่มงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากร

1.2 กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ

1.3 กลุ่มงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม

1.4 กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน หัวหน้างาน จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ จำนวน 6 คน นักเอกสารสนเทศ จำนวน 6 คน ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา จำนวน 1 คนผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 3 คน และช่างไฟฟ้า จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การแบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิดแบบมีโครงสร้างโดยใช้ลักษณะของการป้อนคำถามและแบบสังเกต โดยมีประเด็นคำถามและการสังเกต เกี่ยวกับความรู้ ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการให้บริการ ความสนใจในการออกแบบการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นตอนนี้เป็นการทำความเข้าใจร่วมกันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อคัดเลือกประเด็นของการนำเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัญหาทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยแบบ R to R ของบุคลากรภายในสำนัก ประสบการณ์จากการทำงาน การฝึกอบรม ศึกษาดูงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2560-2561 ซึ่งเป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับการให้บริการตามพันธกิจขององค์กร

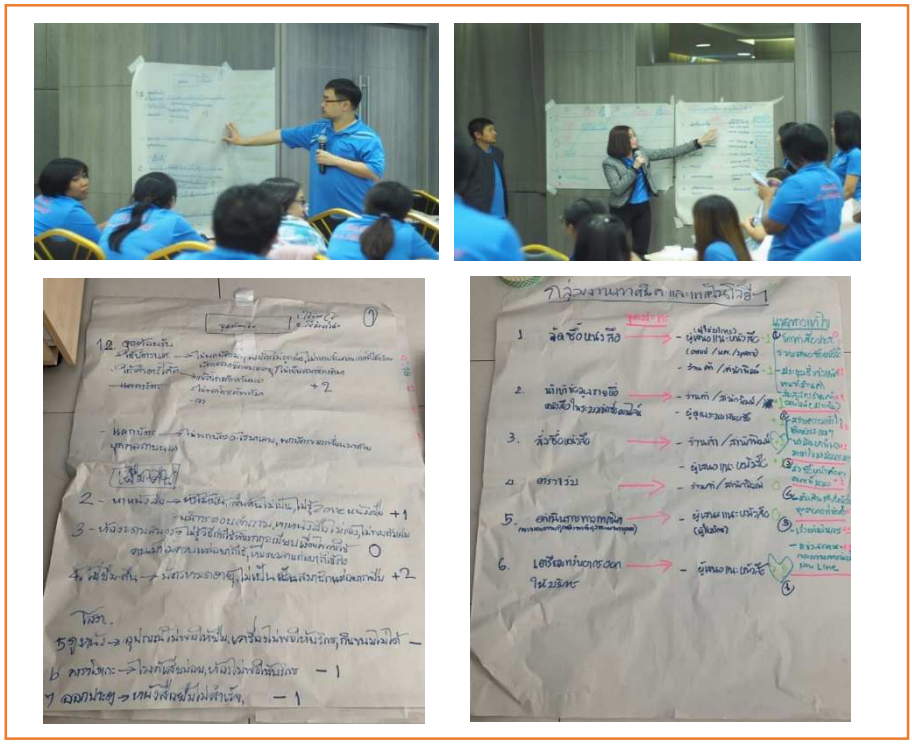
ขั้นตอนที่ 3 ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากงานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยมีวิธีการดังนี้

1.จัดเวทีนำเสนอผลงานวิจัย R to R ของบุคลากรที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 5 เรื่อง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อหัวข้องานวิจัย R to R ของบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	หัวข้องานวิจัย R to R	ประเด็นความรู้นำไปต่อยอด
1.	การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางรัตนพา พันธ์ศรี	สำนักมีข้อมูลพื้นฐานนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของสำนักให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ
2.	การตรวจสอบคุณภาพของรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลระบบห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางสาวอัจฉราพร แย้มเหม็น นางจิตราภรณ์ ไกรฤทธิ์	การลงรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีความสำคัญในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจะส่งผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
3.	ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางสาวอมรรัตน์ ศรีลออ	เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
4.	การพัฒนาระบบเฝ้าระวังและแจ้งเตือนสภาพแวดล้อมอัตโนมัติของห้องเครื่องแม่ข่ายผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผู้รับผิดชอบ นายสมภพ มุสิกร	ดูแลเครื่องมือในการให้บริการพร้อมใช้งานตลอดเวลาโดยไม่ติดปัญหาผ่านแอปพลิเคชัน
5.	บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นายมนต์ชัย สุริยามาตร	บรรยากาศองค์กรที่ดีส่งผลและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

2. การวางแผนแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยใช้กระบวนการวิพากษ์ตามประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ อาทิ อะไรคือปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ จุดเด่น-จุดด้อยขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่ไปศึกษาดูงาน และความต้องการของบุคลากรที่อยากให้สำนักฯ พัฒนาไปแบบใด อะไรคือสิ่งที่อยากให้กับผู้มารับเกิดความประทับใจ ฯลฯ เพื่อเป็นการปูพื้นประเด็นสภาพปัญหา และให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ เกิดความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การวางแผนแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในประเด็นของการจัดการความรู้เพื่อจัดทำแผนโครงการที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีงบประมาณถัดไป

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุป และอภิปรายผล

1. การศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการดำเนินงานการจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สามารถสรุปผลเกี่ยวกับการศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ตามกระบวนการ (เสาวภา หลิมวิจิตร, 2552, น. 45-64) ดังนี้

1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อดำเนินงานจัดการความรู้ของสำนักวิทย

บริการและในแต่ละปีมีการหมุนเวียนการจัดกิจกรรม KM ไปทุกกลุ่มงาน ซึ่งในปี 2562 กลุ่มงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากร เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้

1.2 การกำหนดความรู้ สำนักวิทยบริการฯ จัดโครงการการจัดการเรียนรู้ KM ในหัวข้องานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยให้บุคลากรที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนงานวิจัย R to R นำเสนอผลงาน ทั้งนี้ผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ แบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์ผลจากผลการวิจัยของบุคลากรที่ได้รับสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อหาประเด็นปัญหาของการให้บริการและนำผลที่ได้มาออกแบบบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

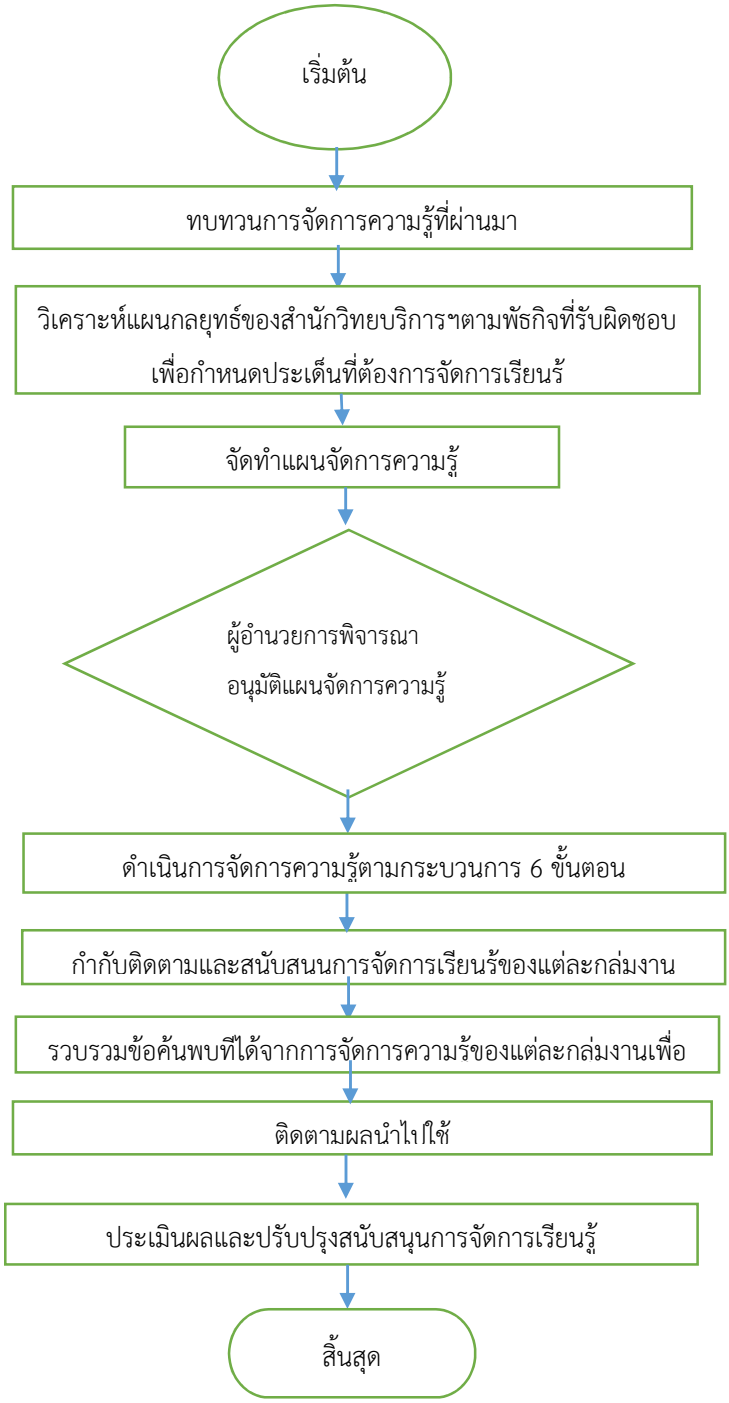
1.3 สร้างและแสวงหาความรู้ สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการค้นหารวบรวมความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีที่มีแล้วในตัวบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ จากการฝึกอบรม/ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การศึกษาดูงาน นำองค์ความรู้ที่ได้มาต่อยอดเพื่อจัดโครงการ KM ของสำนักวิทยบริการฯ โดยบุคลากร ร่วมกันออกแบบการบริการ/พัฒนาแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากร/กลุ่มงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ

1.4 การจัดเก็บความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ได้นำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ วิธีการทำงาน เกี่ยวกับการออกแบบการให้บริการโดยมีข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นฐานช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ นำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการจัดทำในรูปแบบคู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์

1.5 การเข้าถึงความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ทราบกระบวนการค้นหาประเด็นปัญหาจากการทำงานที่นำไปสู่การแก้ปัญหาโดยมีงานวิจัยเป็นพื้นฐานการใช้ผลงานวิชาการที่นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ สร้างโอกาสและช่องทางเพื่อให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯเรียนรู้การออกแบบการให้บริการจากข้อเสนอแนะงานวิจัย

1.6 การใช้ความรู้ สำนักวิทยบริการฯนำความรู้ได้ร่วมกันระดมสมองกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานที่ได้จากการจัดการความรู้ โดยนำไปต่อยอดเป็นโครงการ กิจกรรมต่างๆในการแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

โดยระบบกลไกการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กลไกการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2. การศึกษาสภาพปัญหาทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้และการเผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมงานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยแบ่งกระบวนการจัดการความรู้ เป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่1งานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากรและงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม

กลุ่มที่ 2 งานเทคนิคสารสนเทศ (รัตนพา พันธ์ศรี. 2562, น. 28-29) รายละเอียดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงในตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการออกแบบการให้บริการของงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากรและงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม

ประเด็นที่แลกเปลี่ยน	จุดปะทะ/ปัญหา	แนวทางแก้ไข(บริการใหม่)
1. บริการจุดต้อนรับ	ผู้ใช้บริการไม่มีบัตรสมาชิกมาในการเข้าใช้บริการ	ให้บริการ Add Line ของสำนักวิทยบริการเพื่อใช้ QR Code ในการเข้าใช้ห้องสมุด (ดังภาพที่ 3)
2. บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นหนังสือด้วยตัวเองได้บางครั้งไม่พบหนังสืออยู่บนชั้น	ให้บริการแนะนำการสืบค้นหนังสือ ค้นหาหนังสือชื่อเรื่องใกล้เคียงให้กับผู้ใช้บริการ
3. บริการห้องระดมสมอง	ผู้ใช้บริการไม่ทราบกฎระเบียบเงื่อนไขการใช้ทำให้ถูกตัดสิทธิการใช้บริการ	อธิบายกฎระเบียบการเข้าใช้ห้องระดมสมองให้ผู้ใช้บริการทราบและปฏิบัติ
4. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	ไม่สามารถยืมได้ (บัตรหมดอายุ ไม่ได้เป็นสมาชิก)	แนะนำผู้ใช้ต่ออายุสมาชิก แนะนำผู้ใช้สมัครสมาชิกสมทบ
5. บริการสื่อโสตทัศน์	อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	ซื้ออุปกรณ์เพิ่มและแนะนำผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ซึ่งมีบริการทุกวันวันละ2รอบ
6. ทางออกประตู	หนังสือยืมไม่สำเร็จ	แนะนำผู้ใช้ติดต่อบริการยืม-คืนและเพิ่มจุดยืม-คืนที่จุดต้อนรับ

ภาพที่ 3 ขั้นตอนการลงทะเบียน รับ QR Code ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการออกแบบการให้บริการของงานเทคนิคสารสนเทศ

ประเด็นที่แลกเปลี่ยน	จุดปะทะ/ปัญหา	แนวทางแก้ไข(บริการใหม่)
1. กระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ	อาจารย์ไม่สนใจมาคัดเลือกหนังสือและการคัดเลือกจากแค็ตตาล็อกไม่ได้เห็นตัวเล่มเนื้อหาข้างใน	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ระบบเสนอซื้อหนังสือประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์ร้านค้า พร้อมทั้งรับสมัครร้านค้าออนไลน์สร้างเว็บไซต์ (ดังภาพที่ 4)
2. นำเข้าข้อมูลรายชื่อหนังสือในระบบจัดซื้อออนไลน์	ร้านค้า/สำนักพิมพ์ผู้ดูแลระบบจัดซื้อ	พัฒนาระบบเสนอซื้อหนังสือ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ
3. สั่งซื้อหนังสือ	จัดหาหนังสือไม่ได้เนื่องจากหนังสือไม่มีในสต็อกที่สำนักพิมพ์ ร้านค้าส่งหนังสือไม่ตรง edition กับที่สั่งไว้ สำนักพิมพ์ไม่มีตัวแทนขายในไทย	สั่งซื้อหนังสือทุกรายการที่เสนอ
4. ตรวจรับ	ร้านค้า/สำนักพิมพ์	การรับสินค้า/หนังสือทุกรายการที่จัดส่งและตรวจสอบความถูกต้อง
5. ดำเนินการทางเทคนิค	ผู้เสนอแนะหนังสือ (ผู้ใช้บริการ)	แจ้งสถานะกระบวนการจัดซื้อผ่าน Line

ภาพที่ 4 ระบบบริการเสนอซื้อหนังสือออนไลน์

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในประเด็นของการจัดการความรู้เพื่อจัดทำแผนโครงการที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีงบประมาณถัดไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรใช้กระบวนการการจัดการความรู้ (KM) ในบุคลากรให้มากขึ้นโดยมีการฝึกปฏิบัติบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ ให้มีความรู้ในด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. สำนักวิทยบริการฯ ควรกำหนดให้การจัดการความรู้ (KM) เป็นนโยบายของหน่วยงาน โดยต้องกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาที่ชัดเจน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรมและจริงจัง

3. ควรเพิ่มช่องทางการจัดการความรู้และการเผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการฯและผู้ที่สนใจให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนจัดกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการอบรม สัมมนาทั้งบุคลากรภายในและภายนอกเพื่อได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลายขึ้นและสามารถ นำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ของตัวเอง และเกิดเป็นเครือข่ายของการจัดการความรู้

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ มีความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ โดยความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหานำมาประกอบการวางแผนกิจกรรมที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการแบบเชิงรุกที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดโครงการบริการต่างๆเช่น

1.1 โครงการ Add Line Young ออกให้บริการ Add Line ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อใช้ QR Code ในการเข้าใช้บริการสำหรับนักศึกษาปีที่ 1 ที่ยังไม่ได้รับบัตรนักศึกษา และแนะนำให้นักศึกษาปีอื่นๆ รวมทั้ง อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Add Line ของสำนักวิทยบริการฯเพื่อ ใช้ QR Code

แทนการใช้บัตรประจำตัว ในการเข้าออกประตูและการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ สะดวกรวดเร็วพร้อมทั้งยังได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำนักวิทยบริการฯ

1.2 บริการฝึกอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้กับนักศึกษาทุกชั้นปีที่สนใจ

1.3 บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าหาข้อมูลบริเวณชั้น 2 และชั้น 3

1.4 บริการอธิบายกฎระเบียบการเข้าใช้ห้องระดมสมองให้ผู้ใช้บริการเข้าใจพร้อมติดป้ายเตือนที่ห้องระดมสมองให้เข้าใจถึงกฎระเบียบ

1.5 เพิ่มห้องคาราโอเกะ อีก 1 ห้อง จากเดิม 2 ห้องเป็น 3 ห้อง เพื่อรองรับผู้ใช้บริการพร้อมทั้งซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดและจัดหาอุปกรณ์เพิ่มในการให้บริการสื่อโสตทัศน์

1.6 บริการระบบบริการเสนอซื้อหนังสือออนไลน์ได้รับความสะดวก สามารถเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกสถานที่ทุกเวลาผ่านระบบออนไลน์และสามารถติดตามกระบวนการทำงานต่างๆได้ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง แจ้งผลการพิจารณาจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแบบเชิงรุกผ่าน Line Bot ได้สะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการ

2. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้คู่มือการจัดการความรู้เพื่อใช้เป็นแนวทางร่วมกันในการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น

รายการอ้างอิง

รัตนพา พันธ์ศรี. (2562). *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. พิษณุโลก: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

เสาวภา หลิมวิจิตร. (2552). การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารบรรณารักษศาสตร์, 29*(1), 45-64.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนจัดการความรู้: โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ.* กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Personnel Participation in Educational Quality Assurance of Academic Resource and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University

สวรินทร์ ยั่งยืนรัตน์, นงลักษณ์ พหุพันธ์, อัจฉราพร เลี้ยงอยู่, มธุรส ปราบไพรี, ภาคย์ พราหมณ์แก้ว

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

sawarin.yun@mail.pbru.ac.th

nonglux.pah@mail.pbru.ac.th

artcharaporn.lan@mail.pbru.ac.th

maturose.pra@mail.pbru.ac.th

bhark.pra@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) หาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ ประชากรในการศึกษาคือบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 22 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มย่อยและการสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (รุ่งเรือง สิทธิจันทร์, 2558, น. 105)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ (ร้อยละ 77.28) และผู้บริหาร (ร้อยละ 22.72) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.28) ปริญญาโท (ร้อยละ 18.18) และปริญญาเอก (ร้อยละ 4.54) ตามลำดับ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 40.91) พัฒนาการการมีส่วนร่วมในการวิจัยสามารถกำหนดได้ 3 ระยะ คือระยะที่ 1 บุคลากรยังไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ระยะที่ 2 และ 3 บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบการทำประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32, SD = 0.648) ได้แก่ ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, SD = 0.550) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36, SD =0.657) ด้านการมีส่วนในการวางแผน ($\bar{X}$ = 4.18, SD = 0.664) และด้านการติดตามผลการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.04, SD = 0.722) ตามลำดับ แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมคือการอบรม

สร้างความรู้ความเข้าใจ การจัดทำระบบการทำงานและจัดเก็บข้อมูล การประชุมเพื่อทบทวนและติดตามผล และการนำผลไปปรับปรุงและพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพการศึกษา, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ABSTRACT

The objective of this study aimed to 1. study the development of educational quality assurance, 2. study level of personnel participation and 3. create guidelines for personnel participation in educational quality assurance. The population was 22 from all of the staff in the Academic Resources and Information Technology. Collecting data from group meetings and questions. They were analyzed by using content analysis and descriptive statistics which were percentage, mean and standard deviation.

The results showed that most of the respondents were personnel (77.28%) and administrators (22.72%), graduated with a bachelor's degree (77.28%), work experience was more than 20 years (40.91%). The development of personnel participation can be determined in 3 phases: phase 1, personnel were not involved in the operations, phase 2 and phase 3 personnel were increasingly involved and responsible for educational quality assurance. The overall participation was at a high level ($\bar{X}$ = 4.32, SD = 0.648). . Regarding to the operational aspect, it was in the highest level ($\bar{X}$ = 4.72, SD = 0.550). Aspect of improvement and development were in the high level ($\bar{X}$ = 4.36, SD = 0.657), followed by planning participation ($\bar{X}$ = 4.18, SD = 0.664) and performance monitoring ($\bar{X}$ = 4.04, SD = 0.722) respectively. The guidelines to create participation were staff training, building knowledge and understanding, establishing a working system and data storage, meetings for review and follow-up and applying the results to improve and develop the work in concrete.

Keyword: Participation, Educational Quality Assurance, Academic Resource and Information Technology

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของ

สถาบันอุดมศึกษา รวมถึง กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ซ้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการควบคุมคุณภาพ การติดตาม การตรวจสอบ และการพัฒนาคุณภาพของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินตามภารกิจให้บรรลุตามเป้าประสงค์ รวมถึงการมีพัฒนาการในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องเกิดความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ช่วยกันขับเคลื่อนให้บรรลุตามแผนการบริหารและการจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อบรรลุสู่การจัดการศึกษาอย่างยั่งยืน โดยสำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการบริการทรัพยากร สื่อ สารสนเทศ และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ได้ตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการจัดการคุณภาพการศึกษาตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การจัดทำการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นหน้าที่ที่สำนักวิทยบริการฯ ต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิผล ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการฯ ได้สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการมอบหมายให้บุคลากรทุกกลุ่มงานได้ความรับผิดชอบดูแลองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่สอดคล้องตามภารกิจของกลุ่มงาน เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาที่เป็นเลิศ ผลจากการตรวจประเมินคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการฯ ปีการศึกษา 2561 ที่ผ่านมา พบว่า สำนักวิทยบริการฯ มีผลการตรวจประเมินอยู่ในระดับดี คะแนน 4.46 จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างครบวงจรคุณภาพ PDCA (พัชมณ ใจสอาด, 2556,น. 46) ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาคือ การพัฒนาต่อยอดจากจุดเด่นของตัวชี้วัดโดยเฉพาะด้านอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ ให้เพิ่มขึ้นไปอีก เพื่อเป็นต้นแบบหรือหน่วยงานนำร่อง เช่น ด้านการพัฒนาองค์กรสีเขียว การบริการ การบริการวิชาการ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร เป็นต้น จากผลการดำเนินงานที่ถูกประเมินในระดับดีถึงดีมากที่ผ่านมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพัฒนาการของการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักว่าเป็นอย่างไร การมีส่วนร่วมของบุคลากรนั้นอยู่ในระดับใด รวมถึงแนวทางพัฒนาการจัดทำการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ ให้เกิดการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมจากบุคลากรและเกิดการดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิงผลลัพธ์ยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. เพื่อหาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, น. 8)

1. กำหนดประเด็นและปัญหาที่จะดำเนินการศึกษา โดยตั้งข้อสังเกตจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่ผ่านมา ซึ่งพบว่า จำนวนของบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้น และจากการประชุมเห็นว่าควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางสนับสนุนการมีส่วนร่วมนี้อย่างต่อเนื่องและจัดการความรู้ที่ได้รับ

2. การกำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้

3. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

4. กำหนดรูปแบบการศึกษา โดยเป็นการศึกษาทั้งเชิงปริมาณได้แก่การสอบถามและเชิงคุณภาพจากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

5. กำหนดประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารและบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 22 คน

6. การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

6.1 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม

รายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด ดังนี้

6.1.1 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย สถานภาพของบุคลากร วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

6.1.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ/เป็นที่ปรึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

6.1.3 ตอนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) 3) การมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน (Check) 4) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา (Act) (บุรพร กำบุญ, 2560,น.1748) โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

6.1.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

เกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย	
4.51-5.00	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพมากที่สุด
3.51-4.50	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพมาก
2.51-3.50	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพปานกลาง
1.51-2.50	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพน้อย
1.00-1.50	แปลความหมาย	มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพน้อยที่สุด

6.2 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพคือ แบบรายการการประชุมกลุ่มย่อยใช้ประเด็นคำถามจากวงจรเดมมิ่ง คือ PDCA

เครื่องมือดังกล่าวได้นำเสนอที่ปรึกษาและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม พบว่าอยู่ที่ระดับ 0.94 ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544,น. 71)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม (สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์. ม.ป.ป.,น. 55) ให้บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ทั้งหมด จำนวน 22 ชุด จากนั้นได้จัดการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการหาแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

8. การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

8.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละของข้อมูลสถานภาพ

8.2 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ/ที่ปรึกษาในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

8.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของประชากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ จำแนกตามสถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพ

ส่วนการรวบรวมข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยหรือการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล และอภิปรายผล

การศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดหาแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนด ทั้งนี้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ มีความแตกต่างจากการประเมินในระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย เพราะเป็นหน่วยงานสนับสนุน ดังนั้น การประเมินผลจึงประเมินเพียงบางองค์ประกอบ ผลจากการศึกษาพบว่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.28 และผู้บริหารร้อยละ 22.72 ตามลำดับ (พิมพ์นภัส ภูมิกิตติพิชญ์, 2560, น. 11)

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	5	22.72
บุคลากรปฏิบัติงาน	17	77.28
รวม	**22**	**100**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.28 และผู้บริหารร้อยละ 22.72 ตามลำดับ

2. การศึกษา

ตารางที่ 2 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริญญาเอก	1	4.54
ปริญญาโท	4	18.18
ปริญญาตรี	17	77.28
รวม	**22**	**100**

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 77.28 ปริญญาโท 18.18 และปริญญาเอกร้อยละ 4.54 ตามลำดับ

3. ประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 3 ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มากว่า 20 ปี	9	40.91
16-20 ปี	3	13.64
11-15 ปี	8	36.36
5-10 ปี	2	9.90
น้อยกว่า 5 ปี	-	0.00
รวม	**22**	**100**

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.91 รองลงมา11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.64 และ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ สามารถแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของการมีส่วนร่วมของบุคลากรและแบ่งออกเป็น 3 ช่วงระยะเวลา ดังนี้

ระยะที่ 1 การเริ่มต้นการประกันคุณภาพเมื่อ 20 ปีที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการฯ ได้เข้ารับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้เกณฑ์ระดับมหาวิทยาลัยจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบหลักในการวางแผนงาน ดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบ นำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรคือ ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ โดยบุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องเพียงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารว่ามีการตรวจประเมินและได้เข้าร่วมรับฟังการรายงานผล แต่บุคลากรระดับปฏิบัติงานไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานไม่ได้มีความเข้าใจ หรือได้รับมอบหมายในการจัดทำการประกันคุณภาพการศึกษาแต่อย่างใด

ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานพบว่า สำนักวิทยบริการฯ ได้ค่าคะแนนดังนี้ ปีการศึกษา 2529-2538 เฉลี่ยคะแนน 3.85 ระดับดี ปีการศึกษา 2539-2548 เฉลี่ยคะแนน 3.97 ระดับดี

ระยะที่ 2 การมีส่วนร่วมในระดับกลาง ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้บริหารชุดใหม่ได้มีนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มที่เข้ามามีส่วนร่วมคือ กลุ่มหัวหน้าหน่วยงานและนักบรรณารักษ์เพราะมีความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดแต่ละองค์ประกอบโดยตรง ได้แก่ การบริหารงาน การบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนรู้หรือได้รับการพัฒนาความรู้ของบุคลากรเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและการถ่ายทอดงานของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดการเข้าร่วมการพัฒนาตนเองหรือการเข้ารับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่ถูกใช้ประเมินประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นมาคือ องค์ประกอบที่ 11 อัตลักษณ์สำนักวิทยบริการฯ การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าวเกิดจากนโยบายของการจัดทำการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้สำนักวิทยบริการฯ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์การประเมินตนเอง โดยพิจารณาจากอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ จากการประชุมระดมความคิดเห็นทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนดอัตลักษณ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร คือด้านการบริการได้แก่

ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานพบว่า สำนักวิทยบริการฯ ได้ค่าคะแนนดังนี้ ปีการศึกษา 2549-2550 เฉลี่ยคะแนน 4.18 ระดับดี ปีการศึกษา 2551-2558 คะแนน 4.36 ระดับดี

ระยะที่ 3 การมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ เริ่มต้นเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากการกำหนดตัวชี้วัดการประกันคุณภาพได้มีการปรับเปลี่ยนและให้แต่ละหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น สำนักวิทยบริการฯ จึงได้กำหนดให้บุคลากรทุกส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเรียนรู้ การลงมือปฏิบัติทำเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานประจำด้วยเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย 12 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็นตัวบ่งชี้ระดับรวมทุกหน่วยงานสนับสนุน และตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ

ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานพบว่า สำนักวิทยบริการฯ ได้ค่าคะแนนดังนี้ ปีการศึกษา 2559 คะแนน 4.32 ระดับดี ปีการศึกษา 2560 คะแนน 4.73 ระดับดีมาก และปีการศึกษา 2561 คะแนน 4.46 ระดับดี

จากพัฒนาการการจัดทำการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ พบว่า ในช่วงระยะที่ 2 และ 3 บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น และผลคะแนนที่ถูกประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินปีการศึกษา 2561 ลดลงเนื่องจากจำนวนของตัวบ่งชี้ที่เพิ่มขึ้น และเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาใช้หลังจากเสร็จสิ้นการศึกษาไปแล้ว ทำให้บุคลากรยังไม่มีความเข้าใจในบางตัวบ่งชี้หรือไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ดังกล่าว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 4 ระดับการมีส่วนร่วมในงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย (SD)	การแปลผล
1. ด้านการมีส่วนในการวางแผน	4.18	0.664	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	4.72	0.550	มากที่สุด
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา	4.36	0.657	มาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน	4.04	0.722	มาก
รวม	**4.32**	**0.648**	**มาก**

โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32, SD= 0.648) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, SD = 0.550) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36, SD = 0.657) ด้านการมีส่วนในการวางแผน ($\bar{X}$ = 4.18, SD = 0.664) และด้านการติดตามผลการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.04, SD = 0.722) ตามลำดับ ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีของบุรพร กำบุญ (2560) พบว่ามีผลคะแนนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลการศึกษาของรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2558) พบว่าการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามผลคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามภารกิจ	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การส่งเสริมการใช้งานวิเคราะห์ หรืองานวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ	4	8.69
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความผูกพันของบุคลากร	3	6.52
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่สำนักงานสีเขียว (Green Office)	4	8.69
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล	3	6.52
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร	4	8.69
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของผู้บริหารระดับหน่วยงาน	2	4.35

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่ห้องสมุดสีเขียว (Green Library)	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 จำนวนเรื่องในฐานข้อมูลท้องถิ่น	2	4.35
ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 นวัตกรรมการบริการสารสนเทศเชิงรุก	2	4.35
รวม	**46**	**100**

ผลการศึกษาตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2561 จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ พบว่า บุคลากรบางส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากกว่าหนึ่งตัวบ่งชี้ ดังนี้ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามภารกิจ ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การส่งเสริมการใช้งานวิเคราะห์ หรืองานวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และตัวบ่งชี้ที่ 3.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มากที่สุดถึงร้อยละ 10.87 รองลงมาคือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่สำนักงานสีเขียว (Green office) ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ 8.69) ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความผูกพันของบุคลากร ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 6.52) และตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของผู้บริหารระดับหน่วยงาน (ร้อยละ 4.35) ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 จำนวนเรื่องในฐานข้อมูลท้องถิ่น และ ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 นวัตกรรมการบริการสารสนเทศเชิงรุก (ร้อยละ 4.35) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จากการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยใช้แนวคิด PDCA โดยพบว่าบุคลากรต้องการมีส่วนร่วมแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านความรับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภาระงานประจำอย่างชัดเจน สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองด้วยการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เช่น การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ และการเขียน SAR เป็นต้น มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน (SAR) โดยมีการให้คำปรึกษาจากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) ควรมีการประชุมหารือเกี่ยวกับเกณฑ์ การทบทวนผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภาระงานประจำ โดยกำหนดเป็นวาระอย่างชัดเจน

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ควรหาแนวทางในการพัฒนา กำกับติดตามและตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมี

การปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลและเอกสารให้เป็นระบบและรัดกุมมากขึ้น และการนำผลไปปรับปรุงและพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ตัวบ่งชี้

2. ควรมีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บหลักฐานที่นำมาประกอบให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้

3. ควรพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษาอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนและยกระดับผลการประเมินการประกันคุณภาพของสำนักฯ ให้สูงขึ้น

4. ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานและตำแหน่งจะทำให้เห็นระดับการมีส่วนร่วมและแนวทางการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรทำให้ทราบว่าบุคลากรของสำนักฯ ต้องการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละด้าน ส่งผลต่อการวางแผนและดำเนินงานให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ ในปีการศึกษาต่อไปมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุรพร กำบุญ. (2560). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

พนิดา วัชระรังสี. (2556). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษาเขตนนทบุรี ปีการศึกษา 2556*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

พิมพ์นภัส ภูมิกิตติพิชญ์. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. (2558). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชมณ ใจสะอาด. (2556). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์. (ม.ป.ป.). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สภาวะอนามัยสิ่งแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Environmental Quality Assessment of the Office of Academic Resources and Information Technology, Pibulsongkram Rajabhat University

สุขสมาน สังโยคะ*, อรชร ฉิมจารย์, เจนต์ คันทะ*, มนต์ชัย สุริยามาตร***

***สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**
****หลักสูตรวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
suksaman@psru.ac.th
orachorn@psru.ac.th
jane.kanta@psru.ac.th
monchai.s@psru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาวะอนามัยสิ่งแวดล้อมและประสิทธิภาพด้านทรัพยากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ปริมาณฝุ่นละอองรวมหรือฝุ่นขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน อุณหภูมิ ระดับเสียง และค่าแสงสว่าง 2) ด้านการจัดการทรัพยากรและพลังงาน ประกอบด้วย การใช้ไฟฟ้าโดยคำนวณดัชนีประสิทธิภาพการใช้ไฟฟ้า (Energy Utilization Index, EUI) และปริมาณการใช้น้ำประปา 3) การจัดการของเสียและมลพิษ ประกอบด้วยการบำบัดน้ำเสีย และการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการบริหารจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและประสิทธิภาพด้านทรัพยากรอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และสอดคล้องแนวทางห้องสมุดสีเขียว

คำสำคัญ: อนามัยสิ่งแวดล้อม, ห้องสมุดสีเขียว, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัย

ABSTRACT

The objective of this research is to study the environment health conditions, and resource management efficiency of the Office of Academic Services and Information Technology.

Pibulsongkram Rajabhat University. The study is divided into 3 areas which are 1) environmental health consisting of the total amount of dust or particle size $\leq$ 100 microns, temperature, noise level and lighting intensity 2) resource and energy efficiency management consists of electricity consumption by calculating the Energy Efficiency Index (EUI) and the amount of water supply. 3) waste and pollution management consisting of waste water treatment capacity and solid waste management which the results of the study found that In the overall, the Office of Academic Resources and Information Technology There are a relatively good management of environmental health and resource efficiency with in the standard required by law and consistent with the green library guidelines.

Keyword: Environmental Health, Green Library, The Office of Academic Services and Information Technology, University

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่ทุกคนต้องให้ความตระหนักและร่วมมือกันอย่างจริงจัง หนึ่งในแนวทางสำคัญอันจะนำมาซึ่งการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีในมหาวิทยาลัย คือการปรับสภาพแวดล้อม เป็นที่ทราบกันดีว่าสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ หากมีการจัดพื้นที่และการจัดการที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน

แนวคิดที่ให้การจัดการและการใช้ห้องสมุดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นโยบายจะครอบคลุมถึงการรักษาสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด โดยการลดมลพิษ ลดการใช้พลังงาน และการใช้ทรัพยากรในห้องสมุดเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าการใช้ห้องสมุดจะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้มาใช้บริการ เช่น การกำจัดฝุ่นและสิ่งสกปรกภายในห้องสมุด หรือการเปลี่ยนรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ดังนั้นในการบริการจัดการห้องสมุดนั้นต้องตระหนักถึงผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม และเลือกที่จะบริหารจัดการโดยเน้นการมีจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้ทำการตรวจติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในสำนักฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการออกแบบห้องสมุดสีเขียว ปรับพื้นที่และออกแบบพื้นที่ใช้งานภายในให้เหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์ สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบ รวมไปถึงการสร้างพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสุข เป็นสถานที่น่าอยู่ น่าทำงาน ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างบรรยากาศการเป็นแหล่งเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัยตอบสนองต่อพันธกิจการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชนแล้วยังก่อให้เกิดจิตสำนักในการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพื้นฐานสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาวะอนามัยสิ่งแวดล้อมและประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยเรื่องสภาวะอนามัยสิ่งแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในครั้งนี้จะศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อมพื้นฐาน และประเมินประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขนาดพื้นที่ใช้สอยประมาณ 7,500 ตารางเมตร ครอบคลุมทั้ง 4 ชั้นของอาคาร โดยแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็น โซน A และ B รายละเอียดการจัดพื้นที่ให้บริการ แสดงในตารางที่ 1

ภาพที่ 1 พื้นที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตารางที่ 1 การจัดพื้นที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชั้น	พื้นที่การให้บริการ	
	A	B
1.	พื้นที่ลานจอดรถ ธนาคาร ร้านสะดวกซื้อ ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ และสำนักงานผู้อำนวยการ	ห้องจัดเลี้ยงอาหารสำหรับงานประชุม
2.	ห้องคอมพิวเตอร์ฝึกอบรม (Training Room) พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์ วารสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือ	บริการยืม-คืนหนังสือและตอบคำถาม

	อ้างอิง วิทยานิพนธ์ วิจัย หนังสือเยาวชน ลานนิทรรศการและกิจกรรม	พื้นที่บริการหนังสือนวนิยาย เรื่องสั้น และวรรณกรรม ชนะการประกวด ที่นั่งพักผ่อนรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม ลานนิทรรศการและกิจกรรม
3.	ห้อง Discussion Room 1-7 และพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	บริการยืม-คืนหนังสือ ห้อง Discussion Room 8-13 บริการห้องสรรพวิทยาท้องถิ่น
4.	พื้นที่ชมภาพยนตร์ ห้องชมภาพยนตร์แบบกลุ่ม 1-2 ห้องคาราโอเกะ 1-2	ห้องประชุมขนาด 200 ที่นั่ง ห้องประชุมขนาดกลาง 1-3 ห้องละหมาดชาย/หญิง และห้องศาสนาคริสต์

เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการดำเนินการสำรวจข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม 2561- กุมภาพันธ์ 2562 รวมถึงการศึกษาจากข้อมูลขั้นที่ 2 (Secondary Data) ที่เป็นข้อมูลจากการดำเนินกิจกรรมห้องสมุดสีเขียวของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2560-2561 โดยวิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย

1. การศึกษาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1.1 การตรวจวัดค่าฝุ่นละอองรวมหรือฝุ่นขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน (TSP) โดยใช้เครื่องวัดฝุ่นละอองในอากาศขนาดเล็ก (Mini High Volume Air Sampier) ECOTECH รุ่น 04-0886

1.2 การตรวจวัดค่าอุณหภูมิ โดยใช้เครื่องมือวัดอุณหภูมิ (Thermometer)

1.3 การตรวจวัดค่าระดับเสียง โดยใช้เครื่องวัดเสียง (Sound Level Meter) TES 1357

1.4 การตรวจวัดค่าความเข้มของแสง โดยใช้เครื่องวัดแสง (Lux Meter) EXTECH 407026

2. การศึกษาด้านการจัดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ได้แก่

2.1 การตรวจวัดค่าการใช้ไฟฟ้า และประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น ดังนี้

2.1.1 ค่าการใช้พลังงานไฟฟ้ารายเดือน / รายปี

2.1.2 ค่าระดับของดัชนีการใช้พลังงาน (Energy Utilization Index; EUI)

2.2 การตรวจวัดปริมาณการใช้น้ำประปารายเดือน / รายปี

3. การศึกษาด้านการจัดการของเสีย ได้แก่

3.1 ขยะมูลฝอยที่ถูกผลิตขึ้นภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทำการเก็บรวบรวมชั่งน้ำหนักขยะที่ถูกผลิตขึ้นรายวัน และจำแนกขยะตามประเภทหลัก ๆ เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ขยะรีไซเคิล ขยะอินทรีย์ และขยะทั่วไป

3.2 การวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง

ทำการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งที่ผ่านกระบวนการบำบัดจากระบบบำบัดน้ำเสียแบบติดกับอาคารซึ่งเป็นระบบแบบเติมอากาศ แล้วเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้งจากอาคารตามที่กฎหมายกำหนด โดยดัชนีคุณภาพน้ำทิ้งที่ทำการตรวจวัดวิเคราะห์ประกอบไปด้วย

3.2.1 ค่าความเป็นกรด-เบส (pH) โดยใช้เครื่อง pH Meter ของ METTLER TOLEDO

3.2.2 ค่าปริมาณออกซิเจนที่จุลชีพใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ (Biochemical Oxygen Demand, BOD) โดยวิธี Azide Modification

3.2.3 ค่าของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (Total Soluble Solid) โดยอบให้ความร้อนในตู้อบที่อุณหภูมิ 103 - 105 ℃

3.2.4 ค่าของแข็งละลายทั้งหมด (Total Dissolved Solids) โดยอบให้ความร้อนในตู้อบที่อุณหภูมิ 103 - 105 ℃

3.2.5 ค่าน้ำมันและไขมัน (Fat, oil and grease) ในน้ำเสีย โดยใช้การสกัดด้วยกรวยแยก

3.2.6 ค่าตะกอนหนัก (Settleable Solids) โดยใช้ Imhoff Cone

3.2.7 ค่าซัลไฟด์ (Sulfide) โดยวิธีไอโอโดเมตริก

3.2.8 ค่าไนโตรเจนทั้งหมด (Total Nitrogen) โดยวิธี Kjeldahl Method

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล และอภิปรายผล

1. ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

การศึกษาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ของสำนักวิทยบริการฯ ทั้ง 4 ชั้น ได้ผลดังนี้

1.1 ค่าปริมาณฝุ่นละอองรวมหรือฝุ่นขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน (TSP)

ตารางที่ 2 ค่าปริมาณฝุ่นละอองรวมหรือฝุ่นขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน (TSP) ที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์

พื้นที่ตรวจวัด	ค่าปริมาณฝุ่นละออง (มิลลิกรัมต่อตารางเมตร)	
	โซน A	โซน B
ชั้น 1	0.0078	0.0250
ชั้น 2	0.0223	0.0200
ชั้น 3	0.0083	0.0083
ชั้น 4	0.0280	0.0277
ค่าเฉลี่ย	0.0198 ± 0.0089	

เมื่อเปรียบเทียบค่าปริมาณฝุ่นละอองรวมหรือฝุ่นขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน (TSP) ที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์ในแต่ละชั้นภายในอาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.0198 ± 0.0089 มิลลิกรัมต่อตารางเมตร กับค่ามาตรฐานอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไปตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2538, น. 245) ที่กำหนดให้ค่าเฉลี่ยของฝุ่นละอองรวมหรือฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน ในเวลา 24 ชั่วโมง จะต้องไม่เกิน 0.33 มิลลิกรัมต่อลูกบาศก์ พบว่าปริมาณฝุ่นละอองรวมที่ตรวจวัดได้อยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดทั้งนี้เนื่องจากในอาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอาคารปิด ไม่มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดฝุ่นละออง อีกทั้งยังมีแม่บ้านทำความสะอาดทุกวันอย่างสม่ำเสมอ

1.2 อุณหภูมิ

ตารางที่ 3 ค่าอุณหภูมิภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้จากการตรวจวัด

พื้นที่ตรวจวัด	อุณหภูมิ (องศาเซลเซียส)	
	โซน A	โซน B
ชั้น 1	-	24.24±0.72
ชั้น 2	25.21±0.93	21.21±0.44
ชั้น 3	21.95±0.95	23.00±1.53
ชั้น 4	25.57±1.49	23.87±0.93
ค่าเฉลี่ย	23.58±1.62	

เมื่อเปรียบเทียบค่าอุณหภูมิที่ได้จากการตรวจวัดในแต่ละชั้นภายในอาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กับกฎของกระทรวงแรงงาน เรื่อง มาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 (น. 49) ที่กำหนดไว้ว่าควรมีอุณหภูมิเวตบัลบ์โกลบ (Wet Bulb Globe Temperature - WBGT) ไม่สูงกว่า 34 องศาเซลเซียส พบว่ามีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

อุณหภูมิเป็นปัจจัยแวดล้อมอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการเรียนรู้ขึ้นหรือทำให้มีสมาธิมากขึ้น ในบทความเรื่อง ออฟฟิศร้อนไปหรือหนาวไป? เปิดแอร์อุณหภูมิไหนที่พอดีกับการทำงาน (เวปไซต์ของ the matter, 2562) ได้อ้างอิงผลสำรวจจากมหาวิทยาลัยคอแนล (news.cornell.edu) ว่าที่อุณหภูมิ 25 องศาเซลเซียส เป็นอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการทำงาน โดยอัตราความเร็วในการพิมพ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ที่ 100% อัตราการพิมพ์ผิดอยู่ที่ 10% แต่ถ้าลดอุณหภูมิห้องลงเหลือ 20 องศาเซลเซียส ความเร็วในการพิมพ์จะลดลงเหลือ 54% และอัตราการพิมพ์ผิดอยู่ที่ 25% ซึ่งค่าอุณหภูมิภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้จากการตรวจวัดอยู่ในช่วงที่เหมาะสมต่อการทำงาน

1.3 ค่าระดับเสียง

ตารางที่ 4 ค่าระดับเสียงภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้จากการตรวจวัด

พื้นที่ตรวจวัด	ค่าระดับเสียง (เดซิเบลเอ (dB(A))	
	โซน A	โซน B
ชั้น 1	72.01	0.00
ชั้น 2	65.52	67.09
ชั้น 3	56.43	63.30
ชั้น 4	58.62	72.15

ผลจากการตรวจวัดระดับค่าความดังของเสียงในพื้นที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรวจวัดในช่วงเวลาทำการ 12 ชั่วโมง มีค่าสูงสุด เท่ากับ 72.15 dB(A) เมื่อเทียบกับค่ามาตรฐานกระทรวงแรงงาน ได้กำหนดแนวปฏิบัติตามกฎกระทรวงในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 (น. 50) เรื่องการตรวจวัดเสียงดัง (Noise Measurement) ที่ต้องควบคุมมิให้ลูกจ้างได้รับสัมผัสเสียงที่มีระดับเสียงสูงสุด (Peak Sound Pressure Level) ของเสียงกระทบหรือเสียงกระแทก (Impact of Impulse Noise) เกิน 140 เดซิเบล หรือได้รับสัมผัสเสียงที่มีระดับเสียงดังต่อเนื่องแบบคงที่ (Continuous Steady Noise) เกินกว่า 115 dB(A) ซึ่งค่าระดับเสียงภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้จากการตรวจวัดได้อยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

1.4 ค่าความเข้มของแสง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้จากการตรวจวัด

จุดที่ตรวจวัด		ความเข้มของแสง (ลักซ์) เฉลี่ยขณะเปิดไฟ	ความเข้มของแสง (ลักซ์) เฉลี่ยขณะปิดไฟ
พื้นที่ชั้น 1	โซน A	403±548.56	298.78±0.00
	โซน B	-	-
พื้นที่ชั้น 2	โซน A	324.72±99.20	67.18±25.10
	โซน B	341.26+283.31	176.57+64.64
พื้นที่ชั้น 3	โซน A	769.44 ± 282.54	201.09 ± 221.22
	โซน B	255.08±109.54	82.05±83.28
พื้นที่ชั้น 4	โซน A	244.86±81.69	78.15±66.65
	โซน B	276.27+102.41	126.15+107.66

เกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยกฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 (น. 50) และตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่องมาตรฐานความเข้มของแสง พ.ศ. 2560 (น. 15) กำหนดค่ามาตรฐานบริเวณพื้นที่ใช้ประโยชน์ทั่วไปดังนี้

บริเวณห้องสุขา ห้องลอบบี้ หรือบริเวณต้อนรับ ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างอยู่ที่ 100 ลักซ์ จุดที่ความเข้มของแสงสว่างต่ำสุด 50 ลักซ์

บริเวณโรงอาหาร ห้องปรุงอาหาร ห้องตรวจรักษา ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างอยู่ที่ 300 ลักซ์ จุดที่ความเข้มของแสงสว่างต่ำสุด 150 ลักซ์

บริเวณพื้นที่ใช้ประโยชน์ในสำนักงาน บริเวณห้องสำนักงาน ห้องฝึกอบรม ห้องบรรยาย ห้องสืบค้นหนังสือ/เอกสาร ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม บริเวณโต๊ะประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างอยู่ที่ 300 ลักซ์ จุดที่ความเข้มของแสงสว่างต่ำสุด 150 ลักซ์

บริเวณพื้นที่ทั่วไปที่มีการสัญจรของบุคคลและ/หรือยานพาหนะในภาวะปกติ และบริเวณที่มีการสัญจรในภาวะฉุกเฉิน ภายนอกอาคาร บริเวณลานจอดรถ ทางเดิน บันได ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างอยู่ที่ 50 ลักซ์ จุดที่ความเข้มของแสงสว่างต่ำสุด 25 ลักซ์

บริเวณประตูทางเข้าใหญ่ของสถานประกอบกิจการ ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างอยู่ที่ 50 ลักซ์

ภายในอาคาร บริเวณลานจอดรถ ทางเดิน บันได ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างอยู่ที่ 100 ลักซ์ จุดที่ความเข้มของแสงสว่างต่ำสุด 50 ลักซ์

บริเวณ ลิฟท์ ค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างอยู่ที่ 100 ลักซ์

จากการตรวจวัดความเข้มของแสงในพื้นที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีบางจุดในบางพื้นที่ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ โดยผ่านเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 61.36 ของพื้นที่ทั้งหมด และไม่ผ่านเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 38.64 ของพื้นที่ทั้งหมด ซึ่งในประเด็นดังกล่าวสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้นำข้อมูลไปใช้ประกอบการจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงระบบแสงสว่างของหลอดไฟภายในอาคารต่อไป

2. ด้านการจัดการทรัพยากรและพลังงาน

2.1 การใช้ไฟฟ้าของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเป็นอาคารที่มีการใช้ไฟฟ้าสูงเป็นลำดับต้น ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยคิดเป็นร้อยละ 10 ของการใช้ไฟฟ้าของทั้งมหาวิทยาลัย สถิติการใช้ไฟฟ้า ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2559 2560 และ 2561 แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้าของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี	จำนวนหน่วย	ไฟฟ้า	บาท	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (หน่วย/บาท)	ค่า EUI
2559	รวมทั้งปี	1,028,224.00	4,150,778.52	4.04	-0.54
	เฉลี่ยรายเดือน	85,685.33	345,898.21		
2560	รวมทั้งปี	1,014,928.00	4,098,325.80	4.04	-0.58
	เฉลี่ยรายเดือน	84,577.33	341,527.15		
2561	รวมทั้งปี	1,044,861.88	4,221,241.99	4.04	-0.80
	เฉลี่ยรายเดือน	87,071,082	351,770.17		

จากการประเมินการใช้พลังงานไฟฟ้าของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาคำนวณหาค่า EUI เพื่อเปรียบเทียบค่ามาตรฐานการจัดการใช้พลังงาน ซึ่งมีสูตรการคำนวณดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ การใช้ไฟฟ้า (Energy Utilization Index, EUI) ดังนี้

$$\text{EUI} = \frac{(90\% \text{ ของ } \mathbf{SEU*}) - \mathbf{AEU*}}{\mathbf{AEU}}$$

* SEU Standard Electricity Utilization ปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน (kWh; กิโลวัตต์-ชั่วโมง)

* AEU Actual Electricity Utilization ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง (kWh; กิโลวัตต์-ชั่วโมง)

หากค่า EUI มีค่าเป็นบวก (+) แสดงว่าหน่วยงานมีการจัดการด้านการใช้พลังงานที่ดี แต่ถ้าดัชนีมีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่าหน่วยงานยังมีการจัดการด้านการใช้พลังงานไม่ดี จึงต้องมีปรับปรุงการใช้พลังงาน (สำนักงานแผนนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน, 2561, น. 59) ซึ่งจากข้อมูลตัวเลขการใช้พลังงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่ายังมีการใช้พลังงานที่ไม่ดี เนื่องจากในช่วงระหว่างปี 2559-2561 มีค่า EUI ติดลบต่อเนื่อง จึงต้องมีมาตรการเสริมปรับปรุงการใช้พลังงานภายในอาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ ค่า EUI แสดงผลค่าเป็นผลบวก

2.2 ปริมาณใช้น้ำประปา

ค่าปริมาณการใช้น้ำประปาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี 2559 2560 และ 2561 ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าปริมาณการใช้น้ำประปาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ.	ปริมาณการใช้น้ำ (m^3)												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
2559	299	329	464	402	268	84	64	597	597	617	638	219	4578
2560	229	296	527	415	276	59	65	315	696	628	504	133	4143
2561	114	128	134	143	102	33	28	152	181	177	167	98	1457

จากการประเมินปริมาณการใช้น้ำประปาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าในเดือนมิถุนายนและเดือนกรกฎาคมมีปริมาณการใช้น้ำน้อยกว่าเดือนอื่น ๆ เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยปิดภาคเรียน แต่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังเปิดทำการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ จึงทำให้มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าวันเปิดภาคเรียนตามปกติ เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการใช้น้ำประปาต่อจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการ พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 18.16-22.88 ลิตร/คน/วัน หรือเท่ากับ 0.00015-0.00309 ลิตร/ตารางเมตร/วัน เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานการใช้น้ำเฉลี่ยรายวันของกรมควบคุมมลพิษ (2551, น. 1-4) ซึ่งรายงานตัวเลขไว้ที่ 3.8 ลิตร/ตารางเมตร/วัน พบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีประมาณการใช้น้ำไม่สูงมากนักซึ่งอาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการมาใช้บริการแบบชั่วคราวในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ทำให้ตัวเลขการใช้น้ำไม่สูงเมื่อคิดเป็นต่อหน่วยพื้นที่อาคารต่อวัน นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดซึ่งมีแนวโน้มลดลง ประกอบกับในปี 2561 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพิ่มมาตรการในการประหยัดน้ำและปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับระบบน้ำประปาภายในอาคารที่ชำรุดทำให้ตัวเลขการใช้น้ำมีค่าลดลงอย่างต่อเนื่อง

3. การจัดการของเสียและมลพิษ

3.1 การจัดการน้ำเสียของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบบำบัดน้ำเสียแบบประจำตึก เป็นระบบเติมอากาศ (Anaerobic Filter) จำนวน 3 ถัง ความจุ 10,000 ลิตร จากการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดก่อนปล่อยออกสู่แหล่งน้ำภายนอก ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดจากระบบบำบัดน้ำเสียของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พารามิเตอร์	ค่ามาตรฐาน (mg/L)	คุณภาพน้ำทิ้งที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์ (mg/L)	เทียบกับเกณฑ์คุณภาพน้ำทิ้ง
ความเป็นกรด-ด่าง (pH)	ต้องมีค่าระหว่าง 5-9	7.25-7.34	ผ่านเกณฑ์
บีโอดี (BOD)	ค่าไม่เกิน 20	8.75-15.00	ผ่านเกณฑ์
สารแขวนลอย (Suspended Solids)	ค่าไม่เกิน 30	22.00-92.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
ซัลไฟด์ (Sulfide)	ค่าไม่เกิน 1.0	9.33-10.22	ไม่ผ่านเกณฑ์
สารละลายได้ทั้งหมด (Total Dissolved Solids)	ต้องมีค่าเพิ่มจากปริมาณสารละลายในน้ำใช้ตามปกติไม่เกิน 500	333.00-1444.00	ผ่านเกณฑ์
ตะกอนหนัก (Settleable Solids)	ค่าไม่เกิน 0.5	0.10-0.20	ผ่านเกณฑ์
น้ำมันและไขมัน (Fat Oil Grease)	ค่าไม่เกิน 20	0.40-3.20	ผ่านเกณฑ์
ทีเคเอ็น (TKN)	ค่าไม่เกิน 35	0.42-2.28	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ในประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง จากอาคารบางประเภทและบางขนาด (2549, น. 8) อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดอยู่ในอาคารประเภท ก พบว่ามีดัชนีบางตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง จำเป็นที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องจัดหามาตรการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐานก่อนการปล่อยออกสู่แหล่งน้ำสาธารณะภายนอกมหาวิทยาลัย

3.2 การจัดการขยะมูลฝอย

ในการจัดการด้านขยะมูลฝอยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ โดยจำแนกขยะมูลฝอยออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

3.2.1 ขยะทั่วไป ได้แก่ ถุงพลาสติก ถุงขนม หลอด เป็นขยะที่ส่งกำจัดภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีเทศบาลพลายชุมพลเข้ามาเก็บเพื่อนำไปกำจัดต่อไป

3.2.2 ขยะรีไซเคิล ได้แก่ ขวดพลาสติก ขวดแก้ว กระดาษ กล่องกระดาษลัง เป็นขยะที่

คัดแยกเพื่อจำหน่าย แม่บ้านประจำอาคารจะทำการคัดแยกและหาพื้นที่จัดเก็บเพื่อรอจำหน่ายให้กับผู้รับซื้อของเก่าที่มีใบอนุญาตในการประกอบกิจการอย่างถูกต้องตามกฎหมายจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม

3.2.3 ขยะอินทรีย์ ได้แก่ เศษอาหารจากห้องอาหาร จะมีการทำปุ๋ยหมักและนำกลับมาใช้ปลูกพืชผักสวนครัวในพื้นที่หลังอาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปริมาณสัดส่วนของขยะมูลฝอยแต่ละประเภทที่ถูกผลิตและมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ปริมาณของขยะมูลฝอยที่ถูกผลิตขึ้นจากกิจกรรมการให้บริการ

ประเภท (กิโลกรัม)	ปี พ.ศ.		
	2559	2560	2561
ขยะทั่วไป	1,724.70	1,759.87	1,265.50
ขยะรีไซเคิล	534.60	553.50	626.96
ขยะอินทรีย์	0.00	180.50	571.13

ขยะมูลฝอยที่ถูกผลิตขึ้นจากกิจกรรมการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่ามีอัตราการผลิตน้อยกว่า 0.2 กิโลกรัม/คน/วัน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2561, น. 13) ที่รายงานสถิติอัตราการผลิตขยะของคนไทยในปี 2556 ทั้งประเทศเฉลี่ยเท่ากับ 1.15 กิโลกรัม/คน/วัน จึงถือว่ามีอัตราการผลิตขยะมูลฝอยในปริมาณที่ต่ำกว่าอัตราการผลิตขยะเฉลี่ยของคนไทย ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการฯ ในระยะเวลาสั้น ประกอบกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีมาตรการกำหนดไม่ให้มีการนำอาหารเข้ามารับประทานภายในพื้นที่การให้บริการ จึงทำให้ขยะที่ถูกผลิตขึ้นมีปริมาณน้อย

ข้อเสนอแนะ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและประสิทธิภาพด้านทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดคล้องกับแนวปฏิบัติห้องสมุดสีเขียว และขยายผลการดำเนินงานไปสู่การเป็นองค์กรสีเขียวต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อเครื่องมือปลูกจิตสำนึกผู้ใช้บริการและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการจัดการด้านพลังงานของอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ลดหรือป้องกันผลกระทบจากการใช้อาคารต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาวะของผู้มารับบริการ อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการดูแลบำรุงรักษาอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

รายการอ้างอิง

กรมควบคุมมลพิษ. (2556). *คู่มือเกณฑ์การประเมินอาคารเขียวภาครัฐ (กรณีอาคารเดิม) ภายใต้โครงการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ (อาคารเขียว)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2561). *การศึกษาระดับพฤติกรรมด้านการจัดการขยะของคนไทย (เล่ม1)* (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม.

กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559. (2559, 17 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 133 ตอนที่ 91ก, หน้า 48-54.

ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง พ.ศ. 2560 ออกตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 (2561, 21 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 135 ตอนพิเศษ 39ง, หน้า 15.

ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด พ.ศ. 2548 (2548, 29 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 122 ตอนที่ 125ง, หน้า 4-10.

ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2538 เรื่อง กำหนดมาตรฐานคุณภาพอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไป ออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 (2538, 25 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 112 ตอนที่ 52ง, หน้า 243-246.

สำนักงานแผนนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน. (2562). *คู่มือโครงการลดใช้พลังงานในภาครัฐ ปีงบประมาณ 2562*. สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2562, จาก *http://www.ereport.energy.go.th/EUI2561.pdf*

ออฟฟิศร้อนไปหรือหนาวไป? เปิดแอร์อุณหภูมิไหนที่พอดีกับการทำงาน. สืบค้น 25 สิงหาคม 2562, จาก https://thematter.co/brief/good-temperature-for-productivity/39719

การพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในองค์กร ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The Development Guideline of Corporate Communication Faculty of Medicine, Chiang Mai University

สุรชาติ สุวรรณ์, กมลชนก มาแสงตา, พรรณเพ็ญ มีชำนาญ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

surachat.suwan@cmu.ac.th

kamonchanok.m@cmu.ac.th

punpen.m@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาแนวทางการสื่อสารองค์กร ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร โดยนำหลัก SIPOC Model (S – Supplier/Stakeholder, I – Input, P – Process, O – Output และ C – Customer) เป็นแนวทางในการพัฒนา และใช้กระบวนการจัดการความรู้ของห้องสมุดในการศึกษา และดำเนินงาน ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ 1) วางแผน และกำหนดแนวทางการพัฒนา 2) รับฟังความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร 3) นำผลสรุปมาปรับปรุงวิธีการและประเมินผลลัพธ์เพื่อพัฒนาการสื่อสารให้เหมาะสม สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานพบว่า ขั้นตอนการสื่อสารของบุคลากรห้องสมุดลดลง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ระยะเวลาการสื่อสารลดลงจาก 1 วัน เป็น 1 ชั่วโมง โดยมีช่องทางการสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กรที่มากขึ้น ความชัดเจนของสารมีมากขึ้นจากระดับ 2 เป็นระดับ 4 โดยวัดจากความเข้าใจของบุคลากร รวมทั้งการเปิดรับข่าวสารข้อมูลภายในหน่วยงานมีการเปิดรับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด ส่งผลให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร, การสื่อสารผ่านผู้บริหาร, การสื่อสารภายในองค์กร

ABSTRACT

Internal communication development of Faculty of Medicine Library, Chiang Mai University aims to Develop management communication and internal communication by using the SIPOC Model (S-Supplier / Stakeholder, I-Input, P-Process, O-Output and C-Customer) as a guideline for communication development. And use the PDCA quality management cycle which consists of Plan the organization's communication process. By study current communication process of the organization Choose the appropriate corporate communication process for communication from executives communication and internal communication. Evaluation of corporate communication Improve and develop organization communication to be effective. Performance shows that corporate communication in 4 directions, downward communication, upward communication, horizontal communication and diagonal communication. There are reduced communication procedures. Suitable for the current situation and library staff can choose the right channel of communication in each situation resulting in the work being completed in the specified period correctly and completely. The result revealed that the communication process of library's staff was decreased with more efficiency. For example, the duration of communication was shortened from one day to an hour through more internal communication channels. The clarity of message was rose from level 2 to 4 evaluated from staff's understanding including continuation of the internal media exposure that is suitable to the current situation, resulting in the staff's work quality and standard. These factors improve the work performance of the organization.

Key word: Communication Organization, Management Communication, Communication in Organization

บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ระหว่างคนในองค์กรการสื่อสารองค์กรที่ดีนั้นทำให้เกิดความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารอย่างถ่องแท้ไปในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างบุคลากร เพิ่มจำนวนการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ส่งผลให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์กรอย่างเข้มแข็ง แต่จากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล สมาร์ทโฟน และ อินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง องค์กรต่างพบกับคลื่นพายุดิจิทัลที่โหมกระหน่ำ (Digital Disruption) เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น มีช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยน และส่งต่อโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และระยะเวลานั้น ข้อดีคือเกิดการต่อยอดความคิดและต่อยอดการพัฒนางานที่มากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็ทำให้ความเข้าใจในข้อมูลที่สื่อสารกันภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน

เมื่อลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปองค์กรจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงและยืดหยุ่นตามสถานการณ์ของโลกและยุคที่เปลี่ยนแปลงและหาเครื่องมือที่ปรับปรุงกระบวนการและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ตั้งอยู่ที่ชั้น 5-8 อาคารเรียนรวม คณะแพทยศาสตร์ มีพื้นที่ให้บริการ 5,500 ตารางเมตร ที่นั่งอ่านประมาณ 500 ที่นั่ง เปิดให้บริการทุกวันยกเว้นวันหยุดสิ้นปี และ วันสงกรานต์ มีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 4 หน่วยได้แก่ หน่วยบริหารธุรการ หน่วยจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการ และหน่วยส่งเสริมการเรียนรู้ นับว่าเป็น หน่วยงานขนาดเล็ก มีบุคลากร 23 คน มีความหลากหลายของบุคลากรปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรมีภูมิหลังความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงาน โดยส่วนใหญ่ปัญหาหลักที่เกิดขึ้น คือปัญหาเรื่องความชัดเจนในการสื่อสาร การสื่อสารที่คลาดเคลื่อน ความเข้าใจในสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จึงต้องมีการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบหลากหลาย ที่จะก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้น การติดต่อสื่อสารในองค์กรก็เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่ารูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลากหลายวิธีการ รูปแบบและลักษณะทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบท ความต้องการของการสื่อสาร ความเหมาะสม รวมถึงประโยชน์ในการสื่อสารในแต่ละครั้ง การบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ยังผลถึงความสำเร็จได้นั้น บุคลากรและทุกหน่วยงานในองค์กรต้องรู้จักวิธีการและปรับใช้รูปแบบกระบวนการของการสื่อสารให้เกิดมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในการสื่อสารมากที่สุด เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิผล ก่อให้เกิด การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (วิเชียร วิทยอุดม, 2556. น. 12-16)

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนากระบวนการสื่อสารองค์กรผ่านผู้บริหาร และ การสื่อสารภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้พัฒนาการสื่อสารองค์กร ตามแนวทางทฤษฎี SIPOC Model โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. Plan วางแผนกระบวนการสื่อสารองค์กร

1.1 ศึกษาทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ทฤษฎีการสื่อสารองค์กร และ ทฤษฎี SIPOC Model

การสื่อสารองค์กร (Corporate Communication) ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ การสื่อสารผ่านผู้บริหาร (Management Communication), การสื่อสารภายในองค์กร (Organizational

Communication) และการสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) (ศิระ ศรีโยธิน, 2560, น. 1) ซึ่งในการพัฒนาการสื่อสารองค์กรของห้องสมุด ได้เลือกพัฒนาในส่วนของ การสื่อสารผ่านผู้บริหาร และ การสื่อสารภายในองค์กร

1.2 SIPOC Model คือการทบทวนภาพรวมกระบวนการทำงานภายในองค์กร อันประกอบไปด้วย S - Stakeholder หมายถึง ผู้ส่งมอบสิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ I - Input หมายถึง สิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ P - Process หมายถึง กระบวนการอันประกอบไปด้วยหลาย ๆ ขั้นตอน เพื่อที่จะเปลี่ยนสิ่งของหรือข้อมูลต้นทาง (Input)ให้กลายเป็นสิ่งของหรือข้อมูลที่ต้องการ (Output) ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า O - Output หมายถึง สิ่งของหรือข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า C - Customer หมายถึง ลูกค้าผู้กำหนดความต้องการของสิ่งของหรือข้อมูล (บุญเลิศ คณาธนสาร, 2559) เมื่อสามารถทบทวนกระบวนการทำงาน ทำให้ทราบจุดแข็ง (Strength) และโอกาสพัฒนา (Opportunity of Improvement) สามารถกำหนดแผนเพื่อหาทางพัฒนากระบวนการให้ดีขึ้น

1.3 ศึกษาแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดระยะ 5 ปี (2560 -2564)

2. Do พัฒนากระบวนการสื่อสารองค์กร

2.1 ศึกษากระบวนการสื่อสารของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ในปัจจุบัน โดยศึกษาจากการใช้แบบสอบถามเรื่องการสื่อสารองค์กรของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สอบถามไปยังบุคลากรของห้องสมุดทุกคน และใช้วิธีสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวกับประเด็นต่างๆเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร แล้วจึงนำมาสรุปเป็นกระบวนการสื่อสารของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ในปัจจุบัน

2.2 ออกแบบกระบวนการหลักของการสื่อสารองค์กร 2 กระบวนการคือ การสื่อสารจากผู้บริหาร และ การสื่อสารภายในองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี SIPOC Model โดยการวิเคราะห์ 5 ปัจจัยหลักได้แก่ S – Supplier/Stakeholder, I – Input, P – Process, O – Output และ C – Customer

2.1.1 กำหนดบุคคล/ส่วนงานที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Supplier/Stakeholder)

2.1.2 กำหนดปัจจัยนำเข้า (Input)

2.1.3 กำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน (Process Step)

2.1.4 กำหนดผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน (Output)

2.1.5 กำหนดผู้รับบริการ (Customer)

2.3 จัดทำกระบวนการหลักได้แก่ การสื่อสารองค์กรตามหลัก SIPOC Model

ตารางที่ 1 กระบวนการสื่อสารองค์กรตามหลัก SIPOC Model ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ /ขั้นตอนในการดำเนินงาน	สินค้าหรือบริการ	ผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด
(Stakeholder)	(Input)	(Process)	(Output)	(Customer)	(KPIs)
S1 ผู้บริหารห้องสมุด S1.1 ผู้บริหารสำนักหอสมุด S1.2 ผู้บริหารห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ S2 ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	I1 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด/คณะแพทยศาสตร์ I2 ระเบียบพนักงานประจำมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ I3 ข้อตกลงร่วมกันในการสื่อสารองค์กร	Step1 วางแผนและกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารองค์กร Step2 กำหนดกลุ่มผู้รับสาร Step3 กำหนดทิศทาง (Direction) ในการส่งสาร Step4 กำหนดช่องทางในการรับสาร Step5 ดำเนินการส่งสาร Step6 ประเมินผลการส่งสาร	O1 สารที่สื่อผ่านผู้บริหารองค์กร O2 สารที่สื่อผ่านผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร	C1 ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ที่มีต่อการสื่อสารของผู้บริหารองค์กร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

3. Check ประเมินผลการสื่อสารองค์กร

3.1 ประเมินการสื่อสารองค์กรโดยใช้แบบสอบถาม ห้องสมุดได้ทำการประเมินการสื่อสารองค์กร

โดยได้แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลักได้แก่

3.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง

3.1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน

3.1.3 การสื่อสารแนวนอน

3.1.4 การสื่อสารแนวไขว้

ผลการประเมินพบว่า ร้อยละ 60.9 เห็นว่า การพัฒนาการสื่อสารองค์กร ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานตามกำหนด ในระดับมาก และ ร้อยละ 21.7 เห็นว่าทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานตามกำหนดในระดับ มากที่สุด

4. Act ปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารองค์กรให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

หลังการประเมินการสื่อสารองค์กร ห้องสมุดได้ทำการจัด Focus Group เพื่อสรุปแนวทางการพัฒนาการสื่อสารองค์กรอีกครั้ง และได้ลดจำนวนช่องทางการสื่อสารองค์กรในประเด็นต่างๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารผ่านผู้บริหาร ให้เกิดการสื่อสารแนวระนาบในองค์กรมากขึ้น

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการดำเนินงานจากการศึกษา พบว่า การสื่อสารองค์กรทั้งการสื่อสารจากผู้บริหาร และการสื่อสารภายในองค์กร มีขั้นตอนการสื่อสารที่ลดลง จากเดิมที่มีขั้นตอนการสื่อสารผ่านหัวหน้าหน่วยอย่างเป็นทางการ ปรับมาเป็น บุคลากรของห้องสมุดทุกคนมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับตัวเอง เพื่อใช้ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่ง่ายสะดวกขึ้น ทำให้สามารถลดขั้นตอนการสื่อสารให้รวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การสื่อสารของหัวหน้าห้องสมุดไปสู่บุคลากรทุกคน ใช้ระยะเวลาการสื่อสารลดลงจาก 1 วัน เป็น 1 ชั่วโมง โดยมีช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media ใช้ภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ระยะเวลาการสื่อสารลดลง ในเรื่องความชัดเจนของสารมีมากขึ้นจากระดับ 2 เป็นระดับ 4 โดย วัดจากความเข้าใจสารของบุคลากร รวมทั้งการเปิดรับข่าวสารข้อมูลภายในหน่วยงานมีการเปิดรับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และบุคลากรของห้องสมุดสามารถเลือกช่องทางในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ที่พบเจอ โดยช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนดนั้น ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารด้วยวาจา เมื่อพบหน้าหรือทางโทรศัพท์ รองลงมาคือช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media และ การสื่อสารผ่าน E-mail ตามลำดับ ส่วนการสื่อสารด้วยการทำหนังสือจากหน่วยงานเป็นช่องทางที่ปฏิบัติน้อยที่สุด ซึ่งช่องทางเหล่านี้ส่งผลให้การทำงานในองค์กรเกิดความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนเรื่องปัจจัยและกระบวนการในการสื่อสารภายในหน่วยงานนั้น บุคลากรสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้วิธีในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานที่หลากหลาย ซึ่งมีความเพียงพอต่อการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้การติดต่อประสานงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งยังสามารถสื่อสารหรือประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนบุคลากรมีการเปิดรับข่าวสารข้อมูลภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีความสนใจและสามารถปฏิบัติตามสิ่งที่รับรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับแจ้งจากทุกช่องทางทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งโดยสรุปแล้ว แนวทางการสื่อสารของบุคลากรได้ให้ความสำคัญกับช่องทาง

การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทั้งหมด 4 ช่องทาง ได้แก่ 1) ผ่านทางวาจาเมื่อพบหน้าหรือทางโทรศัพท์ 2) ผ่านการสนทนาทาง Social Media 3) ผ่านการประสานงานผ่านหัวหน้าหน่วย และ 4) ผ่านที่ประชุม

อภิปรายผล

การพัฒนากรสื่อสารองค์กรทำให้ห้องสมุดสามารถมองเห็นจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนางาน และการพัฒนากระบวนการทำงานของห้องสมุด

ตารางที่ 2 การทบทวนกระบวนการสื่อสารองค์กรตามหลัก SIPOC Model

จุดแข็ง	โอกาสในการพัฒนางาน	การพัฒนากระบวนการทำงาน
1. ห้องสมุดมีโครงสร้างการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้การสื่อสารองค์กรสามารถกำหนดกลุ่มผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง 2. บุคลากรห้องสมุดมีพื้นฐานในการเป็นผู้ฟังที่ดี	1. พัฒนาทักษะการสื่อสาร 2. พัฒนาทักษะการเป็นผู้ตอบสนองเมื่อมีการสื่อสารองค์กร	เมื่อการสื่อสารผ่านผู้บริหาร และการสื่อสารภายในองค์กรมีความเข้มแข็ง ห้องสมุดสามารถพัฒนาด้านการสื่อสารภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างแบรนด์ที่ดีขององค์กรในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายนอกองค์กรควบคู่ไปกับการสื่อสารผ่านผู้บริหารและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการสร้างแบรนด์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรไปพร้อมกัน ส่วนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีนั้น จะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยวิธีการสร้างความคิดให้ชัดเจนก่อนทำการสื่อสาร กำหนดเป้าหมายในการสื่อสาร และติดตามผลของการสื่อสารอยู่เสมอ

การนำไปใช้ประโยชน์

1.ห้องสมุดอื่น ๆ สามารถนำเรื่อง การสื่อสารผ่านผู้บริหาร และ การสื่อสารภายในองค์กร ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยสามารถนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารหลักขององค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการนำองค์กร ผู้นำองค์กรที่ดีต้องมีการวางแผนการสื่อสารองค์กร ทั้งเรื่องที่จะทำทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ควรปฏิบัติตามสิ่งที่ได้กล่าวไว้กับบุคลากรในหน่วยงาน และควรเป็นผู้ฟังที่ดี

1.2 ด้านการฟัง ผู้ฟังที่ดี คือผู้ฟังที่สามารถจับประเด็นของข่าวสาร ความรู้สึกของผู้ให้ข่าวสาร การสังเกต ปฏิกิริยา การตอบสนองและแสดงความรู้สึกในการสื่อสาร

1.3 ด้านการเป็นผู้ตอบสนอง ผู้ตอบสนองที่ดีจะต้องให้ข้อมูลย้อนกลับต่อคู่สนทนาว่าตนเองรู้สึกอย่างไรและ เข้าใจในสารหรือไม่

รายการอ้างอิง

บุญเลิศ คณาธนสาร. (2559). *เข้าใจภาพรวมกระบวนการ อย่างถ่องแท้ด้วย SIPOC*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2562, จาก https://www.nairienroo.com/sipoc/

วิเชียร วิทยอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behaviors).* กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

ศิระ ศรีโยธิน. (2560). การสื่อสารองค์กร: เครื่องมือสำคัญของนักการตลาดในยุค Thailand 4.0. *Veridian E-Journal, 10*(3), สืบค้นจากhttps://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal /article/view/104941/83466

ปัจจัยภายนอกกับการบริหารความเสี่ยง ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

External Factors and Risk Management of The Office of Academic Resources and Information Technology Pibulsongkram Rajabhat University

หทัยชนก สว่างวงศ์, บัญชา ศรีสมบัติ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ying_sawangwong@psru.ac.th

cha_sri@ psru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Swot Analysis) โอกาส ผลกระทบ และระดับความรุนแรง นำมาจัดลำดับความเสี่ยง พบความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกจำนวน 3 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านกฎหมายและข้อกำหนดผูกพันองค์กร ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านการเงิน ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 ลำดับ ได้แก่ 1) การขาดการดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 2) การปิดตัวของสำนักพิมพ์ทำให้กระทบต่อการจัดหาทรัพยากร 3) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนฐานข้อมูลออนไลน์ และ 4) จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามีจำนวนลดน้อยลง

คำสำคัญ: แผนบริหารความเสี่ยง, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัย

ABSTRACT

The Objective of this research is to analyze the risk from external factors for the risk management plan of the Office of Academic Resources and Information Technology, Pibulsongkram Rajabhat University in the annual budget of 2562 by focusing on the participation process. The attribute of the environmental analysis (SWOT Analysis) results including the

opportunity, impact and severity as taken to prioritize risks arising found risks from external factors, consisting of 3 aspects; compliance risk, strategic risk and financial risk. The risk can be classified into 4 levels which are 1) the lack of data storage operations according to Computer-related Crime Act B.E 2550 2) The closing of the publisher will affect the procurement of resources 3) The Office of the Higher Education Commission (OCSC) does not have a clear policy to support online data and 4) the number of students enrolled in higher education has decreased.

Keyword: Risk Management Plan, Office of Academic Resource and Information Technology Center, University

บทนำ

การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมปัจจัยด้านความเสี่ยงนับเป็นเครื่องมือสำคัญและมีประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรมทั้งกระบวนการการดำเนินงานต่างๆโดยลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่ก่อให้เกิดความเสียหายในการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยง ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นคง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานขึ้น โดยกำหนดกรอบการระบุความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ตามประเด็นหลักของแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (พ.ศ. 2560 - 2564) แผนกลยุทธ์การเงิน และข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560 มาประกอบการพิจารณา โดยใช้กระบวนการระบุความเสี่ยงแบบผสม Top-down and Bottom-up Risk Identification เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงสู่การปฏิบัติ โดยการระบุโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับมาตรการตอบสนองความเสี่ยงของหน่วยงาน พร้อมกำหนดกรอบระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผลการดำเนินงานในภาพรวมสามารถบรรลุผลตามตัวชี้วัด และเป้าหมายตัวชี้วัดขององค์กรได้ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ซึ่งประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากร งานเทคนิคสารสนเทศ งานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม สามารถดำเนินการระบุประเด็นความเสี่ยง/โครงการ/กิจกรรมระดับหน่วยงานเพิ่มเติมในประเด็นความเสี่ยงด้านอื่นๆ ที่สำคัญระดับหน่วยงานตามที่เห็นควรดำเนินการได้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเล็งเห็นว่าการบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องที่สำคัญและมีประโยชน์อย่างมากในการที่จะนำหลักการของการบริหารความเสี่ยงไปใช้ในการวางแผนควบคู่กับการบริหารงานบริหารโครงการ หรือบริหารองค์กร ได้อย่างเหมาะสมและบรรลุผล ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ซึ่งแผนบริหารความเสี่ยงดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับการเตรียมความพร้อมในการบริหารความเสี่ยงและเสนอแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อมหาวิทยาลัยต่อไป

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

งานวิจัยเรื่องปัจจัยภายนอกกับการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม นี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนที่สำคัญคือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้น ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการศึกษาองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบการศึกษาวิจัยและพัฒนา แนวคิดการบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาแผนบริหารความเสี่ยง โดยใช้ข้อมูลจากโครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์การเงิน มาประกอบการพิจารณา

2. การวิจัยภาคสนามที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน หัวหน้างาน จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ จำนวน 6 คน นักเอกสารสนเทศ จำนวน 6 คน ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา จำนวน 1 คนผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 3 คน และช่างไฟฟ้า จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน โดยมีขั้นตอนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Swot Analysis)

2.2 การวิเคราะห์โอกาส ผลกระทบ ระดับและจัดลำดับความเสี่ยง

2.3 นำความเสี่ยงที่ผ่านการพิจารณาร่วมกัน ใส่แบบฟอร์มการวิเคราะห์ความเสี่ยงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของมหาวิทยาลัย และนำส่งโครงการจัดตั้งกองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา

2.4 นำผลพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะจากโครงการจัดตั้งกองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบเพื่อขอมติในการแก้ไข

2.5 พิจารณาหาแนวทางและโครงการเพื่อแก้ไขความเสี่ยง

2.6 รายงานความก้าวหน้าการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ

2.7 รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง รอบ 6 , 9 , 12 เดือน ไปยังโครงการจัดตั้งกองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา

2.8 สรุปแผนบริหารความเสี่ยงฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบกลไกการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการดำเนินการแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดบทบาทของคณะทำงานบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่

1.1 คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการ ขั้นตอนในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงรวมถึงนโยบายที่เกี่ยวข้อง ติดตามการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงนำผลการดำเนินการแผนบริหารความเสี่ยงรายงานให้ผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบ

1.2 คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ ระดมสมอง ในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

2. การสร้างกลไกการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลไกการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามหลักวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มีรายละเอียด ดังนี้

P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน) การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาให้ความเห็นชอบโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มอบหมายให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ได้แผนบริหารความเสี่ยงที่มาจากความคิดเห็นของทุกคนในหน่วยงานและมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

D = Do ขั้นตอนการปฏิบัติ (ขั้นตอนการปฏิบัติ) เมื่อได้รับคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและทราบวันดำเนินโครงการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Swot Analysis) วิเคราะห์โอกาส ผลกระทบ จัดลำดับความเสี่ยง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง นำเสนอให้คณะกรรมการอำนวยการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ

C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ) นำแผนบริหารความเสี่ยงที่ผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบโดยคณะกรรมการอำนวยการจัดส่งไปยังโครงการจัดตั้งกองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะประธานคณะกรรมการฝ่ายดำเนินการนำผลการพิจารณาและข้อเสนอแนะแจ้งให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบหากมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการขอมติในการแก้ไขแผนบริหารความเสี่ยงจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและนำส่งโครงการจัดตั้งกองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพเพื่อพิจารณาอีกครั้ง

A = Action (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง รายงานความก้าวหน้าของการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รับทราบและให้ข้อเสนอแนะหากมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการปรับแก้ไขและรวบรวมเป็นรูปเล่มแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานและเผยแพร่ผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะทำการรายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลจากการดำเนินการตามขั้นตอนบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก จำนวน 4 ลำดับ 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ความเสี่ยงทางด้านกฎหมาย และข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk)

ลำดับที่ 1 ขาดการดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นไปพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

1.2 ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ลำดับที่ 2 การปิดตัวของแหล่งผลิตหนังสือทำให้กระทบต่อการจัดหาทรัพยากร

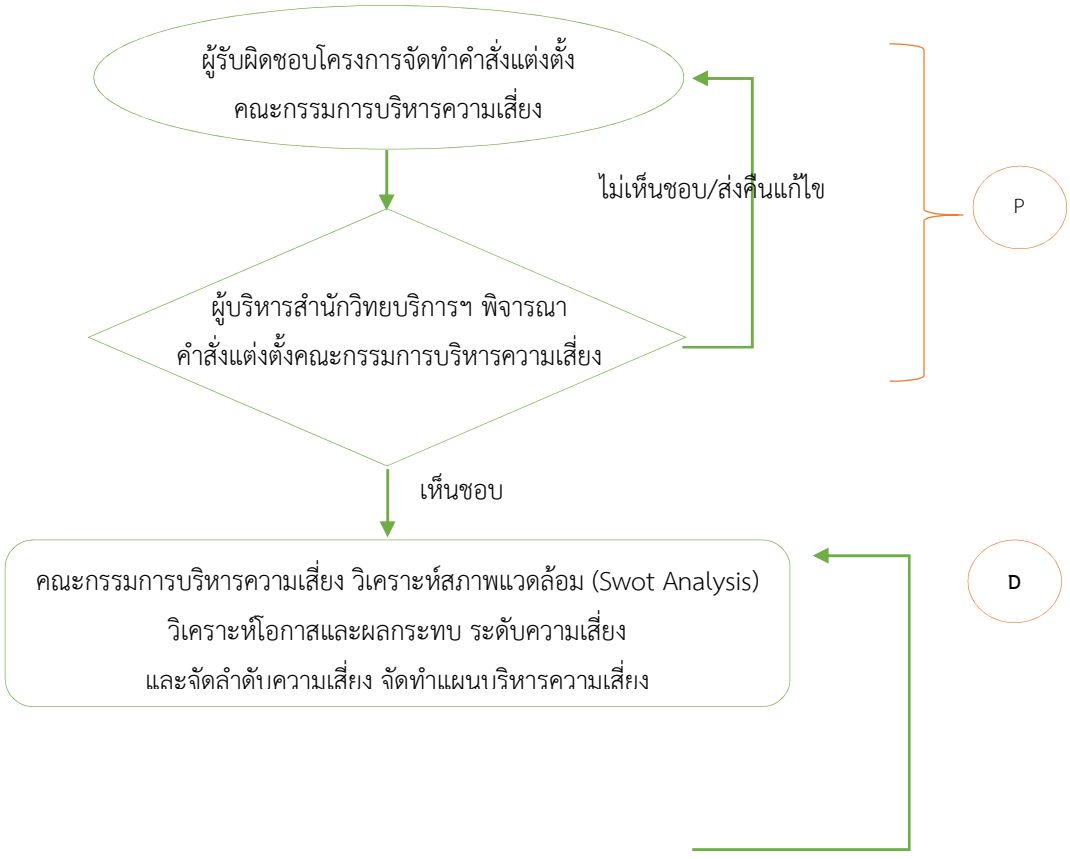
ลำดับที่ 3 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนฐานข้อมูลออนไลน์

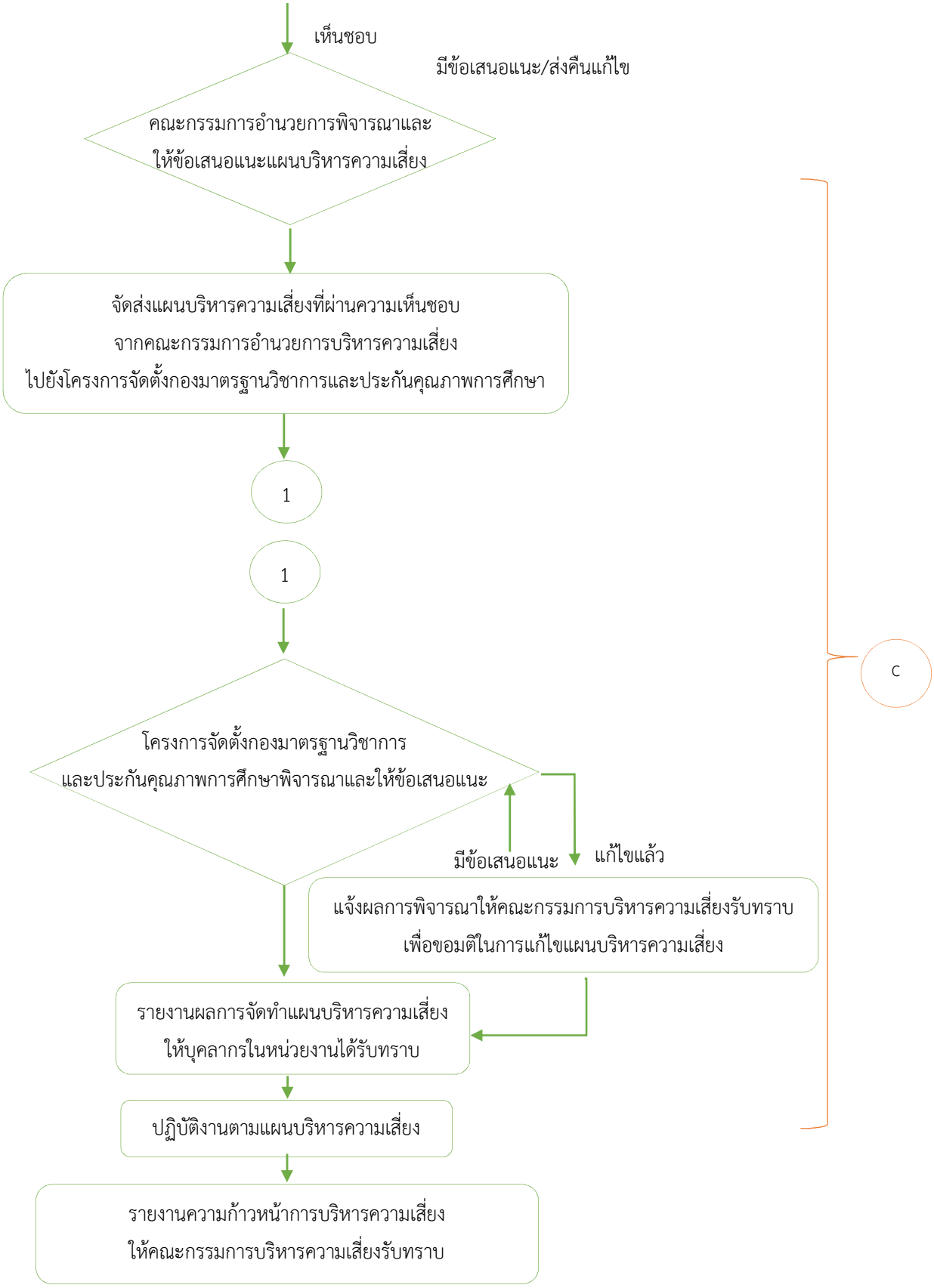
1.3 ความเสี่ยงทางด้านการเงิน (Financial Risk)

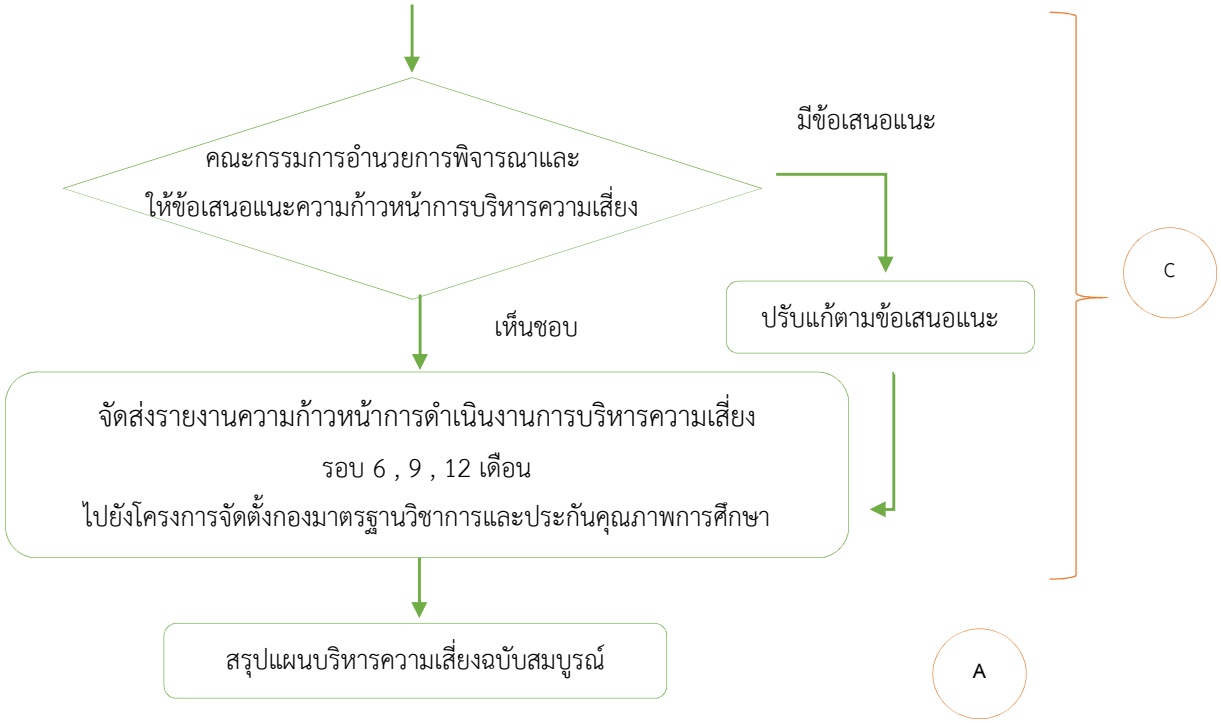
ลำดับที่ 4 จำนวนผู้เข้าเรียนลดลง

2. การสร้างและตรวจสอบกลไกการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลไกการบริหารความเสี่ยงตามหลักวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงานได้ดังภาพที่ 1




เห็นชอบ
มีข้อเสนอแนะ/ส่งคืนแก้ไข
คณะกรรมการอำนวยการพิจารณาและ
ให้ข้อเสนอแนะแผนบริหารความเสี่ยง
จัดส่งแผนบริหารความเสี่ยงที่ผ่านความเห็นชอบ
จากคณะกรรมการอำนวยการบริหารความเสี่ยง
ไปยังโครงการจัดตั้งกองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา
1
1
โครงการจัดตั้งกองมาตรฐานวิชาการ
และประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ
มีข้อเสนอแนะ
แก้ไขแล้ว
แจ้งผลการพิจารณาให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ
เพื่อขอมติในการแก้ไขแผนบริหารความเสี่ยง
รายงานผลการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ
ปฏิบัติงานตามแผนบริหารความเสี่ยง
รายงานความก้าวหน้าการบริหารความเสี่ยง
ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ
C



ภาพที่ 1 กลไกการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้กระบวนการ PDCA

3. การรายงานและเผยแพร่ผลงานการบริหารความเสี่ยง

การรายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง และการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง จากการจัดประเด็นปัญหาและระดับความเสี่ยงพบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก 4 ลำดับ ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้เสนอแนวทางแก้ไขและโครงการเพื่อลดปัจจัยเสี่ยง ดังนี้

ตารางที่ 1 แนวทางและโครงการเพื่อแก้ไขความเสี่ยง

ลำดับที่	ประเด็นความเสี่ยง	ลักษณะของความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข	โครงการ
1.	ขาดการดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นไปพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550	ความเสี่ยงทางด้านกฎหมาย และข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk)	ในปีงบประมาณ 2562 มีการพัฒนาโปรแกรมเก็บประวัติข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Log) /การใช้คอมพิวเตอร์/ การเบิกจ่ายพัสดุ / หนังสือเข้า-ออก	1. โครงการจัดเก็บข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์ 2. โครงการอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์

ลำดับที่	ประเด็นความเสี่ยง	ลักษณะของความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข	โครงการ
2.	การปิดตัวของแหล่งผลิตหนังสือทำให้กระทบต่อการจัดหาทรัพยากร	ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	การสั่งซื้อหนังสือภาษาต่างประเทศ / สิ่งพิมพ์ที่เป็น E-Book / การรวบรวมแหล่งข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์	1. จัดทำโครงการรวบรวมแหล่งข้อมูลองค์ความรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบ Open Source 2. โครงการจัดอบรมให้ความรู้การผลิตหนังสือ ตำรากับสำนักพิมพ์
3.	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนฐานข้อมูลออนไลน์	ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	เตรียมความพร้อมดำเนินการจัดหางบประมาณสำหรับการซื้อฐานข้อมูลวิจัยออนไลน์ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ไม่สนับสนุน	จัดหางบประมาณในการซื้อฐานข้อมูลออนไลน์
4.	จำนวนผู้เข้าเรียนลดลง	ความเสี่ยงทางด้านการเงิน (Financial Risk)	การทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ อาจจะต้องมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	จัดทำโครงการในลักษณะบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีมติร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงในลำดับที่ 1 ก่อน เนื่องจากเป็นประเด็นเร่งด่วนและเล็งเห็นว่าเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติกฎหมาย อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานจนได้รับความเสียหาย จึงได้พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามขึ้น โดยระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ฯ ดังกล่าวของ คม กันชูลี (2562,น. 42) สามารถจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ในฐานข้อมูล MySQL ตรวจสอบและยืนยันสิทธิ์การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านระบบพิสูจน์ตัวตน แสดงข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ ค้นหาข้อมูลจราจรที่สำรองไว้จากวันที่ ระบบที่ใช้งาน เว็บไซต์หรือชนิดข้อมูล Log File การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างน้อย 90 วันและเรียกดูย้อนหลังได้ ซึ่งผลจากการเก็บสถิติโดยใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ฯ ตั้งแต่วันที่ 8-31 กรกฎาคม 2562 มีผู้ใช้งาน จำนวน 1,291 คน เวลาในการใช้งานรวม 2,239 ชั่วโมง 25นาที 08 วินาที เวลาในการใช้งานเฉลี่ย 1.7 ชั่วโมง/คน เมื่อแยกจำแนกตาม

วันที่ใช้งาน พบว่า จำนวนการใช้งานเฉลี่ย 67.95 คน/วัน เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน 43.89 เครื่อง/วัน และยังไม่พบการใช้งานเว็บไซต์ที่เข้าข่ายการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหาความเสี่ยงในข้อนี้ได้ทั้งนี้ ความเสี่ยงในลำดับที่ 2-4 จะนำมาพิจารณาในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในปีงบประมาณต่อไป

อภิปรายผล

จากความหมายของความเสี่ยงที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามพอจะสรุปได้ว่า ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงาน การเงิน และการบริหาร ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นระบบและต่อเนื่อง ช่วยให้องค์กรลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ให้ระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบโดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้ประเมินปัจจัยความเสี่ยง (Risk Factor) ภายนอกที่อาจเป็นต้นเหตุหรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย

1. ขาดการดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

ความเสี่ยงในเรื่องขาดการดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ทำให้กระทบต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (น. 11) มาตรา 26 ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันนับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ แต่ในกรณีจำเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งให้ผู้ให้บริการผู้ใดเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้เกินเก้าสิบวันแต่ไม่เกินสองปีเป็นกรณีพิเศษเฉพาะรายและเฉพาะคราวก็ได้ ผู้ให้บริการจะต้องเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเท่าที่จำเป็นเพื่อให้สามารถระบุตัวผู้ใช้บริการ นับแต่เริ่มใช้บริการและต้องเก็บรักษาไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 90 วันนับตั้งแต่การใช้บริการสิ้นสุดลง ความในวรรคหนึ่งจะใช้กับผู้ให้บริการประเภทใดอย่างไรเมื่อใดให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา ผู้ให้บริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรานี้ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 500,000 บาท

2. การปิดตัวของสำนักพิมพ์ทำให้กระทบต่อการจัดหาทรัพยากร

ความเสี่ยงในเรื่องการปิดตัวของสำนักพิมพ์ทำให้กระทบต่อการจัดหาทรัพยากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากรูปแบบการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปจากข้อมูลปี พ.ศ. 2558 – 2562 ซึ่ง ไอโกะ ฮามาซากิ (2562) รายงานว่ามีสื่อสิ่งพิมพ์ปิดตัวหรือยกเลิกการพิมพ์บนกระดาษอย่างน้อย 40 แห่ง ทั้งที่เป็นนิตยสารและหนังสือพิมพ์ อาทิ นิตยสารซุบซิบ OOPS!, OHO, ZOO, FHM, เปรียว, lemonade, candy, VOLUME, IMAGE, COSMOPOLITAN, บางกอกรายสัปดาห์, เนชั่นสุดสัปดาห์ seventeen, สกุลไทย, ขวัญเรือน, ดิฉัน, คู่สร้างคู่สม, พลอยแกมเพชร, ครัว, Lonely, Planet, Traveller

Thailand, หนังสือพิมพ์บ้านเมือง, หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นอย่างหนังสือพิมพ์เชียงใหม่นิวส์ที่นำเสนอข่าวภาคเหนือมานานกว่า 27 ปี ที่ได้ยุติบทบาทในรูปแบบของหนังสือพิมพ์โดยผันตัวไปนำเสนอข่าวในรูปแบบออนไลน์บนเว็บไซต์อย่างเต็มตัวสอดคล้องกับเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2562) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันคนเลือกที่จะอ่านหนังสือผ่านสื่อต่างๆผ่านดิจิทัลมากขึ้นเพราะนอกจากจะสะดวกรวดเร็วอ่านได้ทุกที่ทุกเวลาแล้วยังประหยัดกว่าการซื้อเป็นเล่มเหมือนในอดีตซึ่งในอนาคตการลงทุนพิมพ์หนังสือเพื่อจำหน่ายจะลดลงเรื่อยๆ เนื่องจากไม่มีคนซื้อและไม่มีโฆษณา หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารต่างๆต้องปรับตัวมาสู่การทำออนไลน์เต็มรูปแบบและนำเสนอผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียซึ่งต้นทุนต่ำกว่าและเข้าถึงได้รวดเร็วกว่า

3. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนฐานข้อมูลออนไลน์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้ดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศ (ThaiLis) ซึ่งเป็นการพัฒนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบันในสังกัดกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดย สกอ. ได้ดำเนินการบอกรับสมาชิกฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น (วารสารออนไลน์) ซึ่งมีฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมถึงฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง (Citation Database) จำนวน 10 ฐานข้อมูล เพื่อให้บริการกับนิสิต นักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัยในหน่วยงานใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาและวิจัย อย่างไรก็ตามเนื่องจากการดำเนินการบอกรับสมาชิกฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นและฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเป็นการดำเนินงานตามปีงบประมาณ ซึ่งยังไม่มีประกาศเป็นนโยบายที่ชัดเจนจาก สกอ.ว่าจะให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องตลอดไป ทำให้เป็นความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นและฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิงใช้เนื่องจากที่ผ่านมามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามไม่ได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เองเพราะมีราคาสูง

4. จำนวนผู้เข้าเรียนลดลง ส่งผลกระทบต่องบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัยและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงเรื่องจำนวนผู้เข้าเรียนลดลง ส่งผลกระทบต่องบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัยและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับลงทุนแมน (2562) ซึ่งเขียนไว้ในบทความเรื่องวิกฤติมหาวิทยาลัยไทย กล่าวว่าอัตราการเกิดของประชากรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้อัตราการเข้ามาลงทะเบียนเรียนในระดับมหาวิทยาลัยลดลง ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2505–2525 จำนวนเด็กเกิดใหม่ของไทยเฉลี่ยอยู่ที่ 1,000,000–1,200,000 คนต่อปีอย่างไรก็ตามหลังจากปี พ.ศ. 2525 จำนวนเด็กเกิดใหม่ของไทยมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ปี พ.ศ. 2530 เด็กเกิดใหม่ของไทยเท่ากับ 884,043 คน ปี พ.ศ. 2550 เด็กเกิดใหม่ของไทยเท่ากับ 797,588 คน ปี พ.ศ. 2560 เด็กเกิดใหม่ของไทยเท่ากับ 702,755 คน ซึ่งหากดูตามตัวเลขก็หมายความว่าในอนาคตจำนวนเด็กที่จะเข้าเรียนในระดับมหาวิทยาลัยอาจจะลดลงไปอีก แต่ก่อนที่จะถึงอนาคตวันนี้มหาวิทยาลัยของไทยหลายแห่งก็กำลังประสบปัญหาจากการที่นักศึกษามาสมัครเรียนลดลงแล้ว การลดลงของนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยไม่เพียงแต่ทำให้รายได้ซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมด้านการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยลดลงแต่ยังทำให้งบประมาณที่แต่ละมหาวิทยาลัยจะได้รับจัดสรรจากภาครัฐนั้นลดลงด้วย จากปี พ.ศ. 2560 จำนวน 112,975 ล้านบาท มาอยู่ที่ 108,941 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งเมื่อดูจำนวนเด็กเกิดใหม่ที่ลดลงและประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้นจึงมีความเป็นไปได้สูงที่ภาครัฐอาจนำงบประมาณไปจัดสรรใช้จ่ายด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่ด้านอุดมศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพิจารณาศึกษาปัจจัยความเสี่ยงอื่นๆ ทั้งภายนอกและภายในเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและละเอียดมากยิ่งขึ้น รวมถึงพิจารณาผลกระทบที่เกิดร่วมระหว่างปัจจัยความเสี่ยงภายนอกและภายในมาประกอบการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อสร้างความตระหนักให้เห็นเป็นรูปธรรม

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการ โดยมีการจัดการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามปกติ โดยอาจให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการจัดการที่ดีต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

1. การประเมินความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จัดลำดับความเสี่ยงไว้ 4 อันดับ ซึ่งนำมาทำการวางแผนและจัดทำโครงการเพื่อลด/ควบคุมระดับความเสี่ยงแล้วในอันดับที่ 1 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หากประเด็นความเสี่ยงลำดับที่ 2-4 ยังเป็นประเด็นความเสี่ยงขององค์กรอยู่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องหาแนวทางเพื่อการกระจายความเสี่ยงหรือการโอนความเสี่ยง (Risk Sharing) ให้มหาวิทยาลัยต่อไป

2. ควรมีการติดตามตรวจสอบระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรวจสอบการเข้าใช้งานเว็บไซต์ที่เข้าข่ายการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงในประเด็นดังกล่าว

รายการอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2562). แนวโน้มหนังสือของไทยในอนาคต. สืบค้น 8 สิงหาคม 2562, จาก https://www.matichon.co.th/columnists/news_1326662

คม กันชูลี. (2562). *การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม* (รายงานผลการวิจัย). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550. (2550, 18 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 27 ก. หน้า 11.

ลงทุนแมน. (2562). *วิกฤติมหาวิทยาลัยไทย*. สืบค้น 10 สิงหาคม 2562, จาก https://today.line.me/th/pc/article/%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%95%E0%B8%B4+%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2-Mev3Zz

ไอโกะ ฮามาซากิ. (2562). สำรวจชั้นหนังสือเมื่อนิตยสาร-นสพ. ทยอยปิดตัว หนังสือเล่มจะรอดไหม. สืบค้น 5 พฤศจิกายน 2562, จาก https://tcijthai.com/news/2019/4/scoop/9005

การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Development of a Collaborative Network for Digital Document Management of Mahasarakham University

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

auearee.p@msu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 2) เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มละ จำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่ ชุดผู้บริหาร และชุดผู้ปฏิบัติงาน ชุดผู้บริหาร มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.88 ชุดผู้ปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.50) ผู้ปฏิบัติงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) และผู้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05)

คำสำคัญ: เอกสารดิจิทัล, เอกสารอิเล็กทรอนิกส์, จดหมายเหตุดิจิทัล, เครือข่าย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

The objectives of this research were twofold: 1) to investigate the problems and obstacles in the operation of digital documents of Mahasarakham University, and 2) to develop a digital document management collaboration network of Mahasarakham University. There were two sample groups i.e. 22 executives and 22 workers. The research tools were two sets of questionnaires, namely executive and worker sets. The Reliability of the executive set = 0.88, and that of the worker set = 0.98. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, and standard deviations.

The results of the research revealed that, overall, the executives' opinion regarding the development of the digital document collaboration network of Mahasarakham University was at a medium level (= 3.50). The workers reflected that the level of problems and obstacles in the operation of digital documenters at Mahasarakham University in all aspects was at a medium level (= 3.04). The overall opinion of the workers on the current state of the development of the digital document collaboration network of Mahasarakham University in all aspects was at a medium level (= 2.90). In addition, the level of the workers' opinion on the desirable conditions of the development of the digital document collaboration network of Mahasarakham University in all aspects was at a high level (= 4.05).

Keyword: Digital Documents, Electronic Documents, Digital Archives, Network, Mahasarakham University

บทนำ

จากพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 เล่ม 130 ตอนที่ 23 ก ได้ระบุชัดเจนเกี่ยวกับคำนิยาม เอกสาร เอกสารจดหมายเหตุ เอกสารราชการ เอกสารส่วนบุคคล เป็นเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งาน และได้รับการประเมินคุณค่า ควรค่าแก่การเก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้เพื่อเป็นมรดกทางวัฒนธรรมด้านประวัติศาสตร์ของชาติ และเพื่อประโยชน์ในการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัย (ราชกิจจานุเบกษา, 2556, น.1) ปัจจุบันพัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงหลายอย่างในการบริหารจัดการห้องสมุด ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดให้เข้าสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ห้องสมุดก็มีการจัดเก็บและการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล มีการให้บริการสารสนเทศในลักษณะของเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) และสื่อผสม (Multimedia) ทำให้ผู้ใช้สามารถ

เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็วในลักษณะของการสืบค้นแบบออนไลน์ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2541, น. 5)

จากแนวโน้มการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปจากทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบสิ่งพิมพ์ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการให้อยู่ในรูปดิจิทัลและรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย กรณีตัวอย่าง หน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้เริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเอกสาร พบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะ และอุปกรณ์จัดเก็บเนื้อหาดิจิทัลในกระบวนการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ยังมีไม่เพียงพอทั้งด้านปริมาณและสมรรถนะ

งานจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงเล็งเห็นความสำคัญของการร่วมมือกันแก้ปัญหาและร่วมกันวางแผนระยะยาวในการแก้ปัญหาในการร่วมมือกันในลักษณะใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Sharing Resources) การสร้างความร่วมมือเพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงในลักษณะเครือข่าย ก็นับได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการรวมกลุ่ม ทั้งนี้เพราะเป็นการสร้างเครือข่าย การเชื่อมโยงกันนี้จะใช้ระบบโทรคมนาคมช่วยให้การติดต่อได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ใช้ได้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการและสิ่งที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เชิงลึก และทันสมัยเท่าเทียมกัน รวมทั้งลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่าย เวลาและแรงงาน และสามารถนำงบประมาณหรือทรัพยากรที่มีอยู่จำนวนเท่าเดิมนั้นไปพัฒนางานได้มากขึ้น นอกจากนี้ทำให้เกิดมีมาตรฐานในการทำงาน ตลอดจนเป็นการเผยแพร่สารสนเทศเข้าถึงผู้ใช้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 22 คน และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 22 คน ชุดผู้บริหาร มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.88 ชุดผู้ปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด ได้แก่ ชุดผู้บริหาร และชุดผู้ปฏิบัติงาน มี 2 ลักษณะ คือ แบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดเอกสารดิจิทัลของ

มหาวิทยาลัยมหาสารคามของผู้บริหาร

ตารางที่ 1 ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามของผู้บริหาร

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	จำนวน (คน) N=22		ระดับความคิดเห็น
	$\overline{X}$	SD	
1. ท่านรู้จักคำว่า “เอกสารจดหมายเหตุ” เพียงใด	4.18	0.79	มาก
2.ท่านรู้จักคำว่า “เอกสารดิจิทัล” เพียงใด	4.36	0.65	มาก
3. ท่านเห็นว่าเอกสารจดหมายเหตุมีความสำคัญระดับใด	4.50	0.67	มาก
4.ท่านเห็นว่าการบริหารเอกสารดิจิทัลในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับใด	3.45	0.85	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยควรตั้งงบประมาณสนับสนุนในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัล	3.91	1.10	มาก
6.เอกสารจดหมายเหตุประเภทใดบ้างที่หน่วยงานท่านจัดทำเป็นเอกสารดิจิทัล			
6.1 ประวัติผู้บริหาร	2.82	1.65	ปานกลาง
6.2 บุคคลที่สร้างชื่อเสียง	2.27	1.51	น้อย
6.3 เอกสารอาคาร สถานที่	2.45	1.40	น้อย
6.4 เอกสารการบริหาร	3.23	1.57	ปานกลาง
6.5 เอกสารทางกฎหมาย	3.14	1.67	ปานกลาง
6.6 เอกสารหลักสูตร	2.91	1.74	ปานกลาง
6.7 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย	2.77	1.66	ปานกลาง
6.8 กฤตภาคข่าวของมหาวิทยาลัย	2.91	1.54	ปานกลาง
6.9 เอกสารผลงานทางวิชาการ	2.64	1.67	ปานกลาง
6.10 โสตทัศนวัสดุ	2.32	1.46	น้อย
6.11 ของที่ระลึก	2.05	1.43	น้อย
7.ท่านเห็นว่าควรมีหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยหรือไม่	2.50	0.80	น้อย
8.ท่านเห็นว่าควรมีการจัดตั้งเครือข่ายเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยมหาสารคามหรือไม่	4.41	0.79	มาก
9. ท่านเห็นควรมีการกำหนดนโยบายด้านเอกสารดิจิทัลจากผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยหรือไม่	4.50	0.74	มาก
10. ท่านเห็นควรมีการกำหนดมาตรฐานในการจัดการเอกสารดิจิทัลร่วมกันหรือไม่	4.68	0.47	มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	จำนวน (คน) N=22		ระดับความคิดเห็น
	$\overline{X}$	SD	
11. ท่านเห็นควรให้มหาวิทยาลัยมีระบบการจัดเก็บเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยหรือไม่	4.73	0.45	มากที่สุด
12.ท่านเห็นว่ามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรจัดตั้งหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นเอกเทศหรือไม่	4.41	1.05	มาก
รวม	**3.50**	**1.17**	**ปานกลาง**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.50) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริหารเห็นควรให้มหาวิทยาลัยมีระบบการจัดเก็บเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) รองลงมา คือ ผู้บริหารเห็นควรมีการกำหนดมาตรฐานในการจัดการเอกสารดิจิทัลร่วมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68) และผู้บริหารเห็นว่าเอกสารจดหมายเหตุมีความสำคัญ และเห็นควรมีการกำหนดนโยบายด้านเอกสารดิจิทัลจากผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50)

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามของผู้ปฏิบัติการ

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามของผู้ปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามของผู้ปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านนโยบายเอกสารดิจิทัล			
1.การกำหนดนโยบายในการดำเนินเอกสารดิจิทัล	3.50	0.74	ปานกลาง
2.การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเอกสารดิจิทัลเป็นงานหลัก	2.91	1.26	ปานกลาง
3. การกำหนดคลังจัดเก็บเอกสารดิจิทัล	3.09	0.97	ปานกลาง
4.การกำหนดโครงสร้างงานด้านเอกสารดิจิทัลอย่างชัดเจน	3.59	1.00	มาก
5.การส่งเสริมขวัญและกำลังใจบุคลากรในการปฏิบัติงานเอกสารดิจิทัล	3.45	0.80	ปานกลาง
6. ความร่วมมือ/ประสานงานกับหน่วยงานอื่น	3.18	1.05	ปานกลาง
รวม	**3.28**	**0.97**	**ปานกลาง**

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามของผู้ปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านการจัดทำเอกสารดิจิทัล			
1.งบประมาณในการจัดทำเอกสารดิจิทัล	3.50	0.85	ปานกลาง
2.เครื่องมือ อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ ในการจัดทำเอกสารดิจิทัล	3.23	0.97	ปานกลาง
3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ในการจัดการเอกสารดิจิทัล	3.18	0.85	ปานกลาง
4.มาตรฐานในการจัดการเอกสารดิจิทัล	3.41	0.95	ปานกลาง
5. เซิร์ฟเวอร์ในการจัดเก็บเอกสารดิจิทัล	3.50	1.18	ปานกลาง
6.บุคลากรไม่มีความรู้ ความชำนาญในการจัดการไฟล์เอกสารดิจิทัล	2.68	1.04	ปานกลาง
7.บุคลากรทำงานไม่ตรงกับตำแหน่งงานหน้าที่	2.36	1.46	ปานกลาง
8.บุคลากรในการจัดทำเอกสารดิจิทัลโดยตรงไม่มี	2.68	1.32	ปานกลาง
รวม	**3.06**	**1.07**	**ปานกลาง**
ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารดิจิทัล			
1.ระบบมีความเสถียร คล่องตัวในการปฏิบัติงาน	2.86	1.32	ปานกลาง
2.ระบบมีเนื้อที่จัดเก็บเอกสารดิจิทัลมาก	2.86	1.24	ปานกลาง
3.ระบบใช้งานง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	2.59	1.33	ปานกลาง
4. ระบบสามารถเชื่อมโยงเอกสารดิจิทัลได้	2.91	1.47	ปานกลาง
5.ระบบสามารถสืบค้นเอกสารในคลังเอกสารดิจิทัลได้	2.86	1.58	ปานกลาง
รวม	**2.81**	**1.38**	**ปานกลาง**
ด้านการลงรายการเอกสารดิจิทัล			
1. ระบบการลงรายการเอกสารดิจิทัล	3.23	1.06	ปานกลาง
2. การเลือกข้อมูลสำหรับการลงรายการเอกสารดิจิทัล	3.36	0.95	ปานกลาง
3.ความรู้ ความชำนาญในการลงรายการเอกสารดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงาน	2.95	0.89	ปานกลาง
4.คู่มือในการปฏิบัติงาน	2.82	1.18	ปานกลาง
รวม	**3.09**	**1.02**	**ปานกลาง**
ด้านการบริการเอกสารดิจิทัล			
1.ความเสถียรของเว็บไซต์ของหน่วยงาน	3.00	1.44	ปานกลาง
2.การเปิดดูเอกสารดิจิทัล	2.95	1.46	ปานกลาง
3.การตรวจเอกสารดิจิทัลก่อนเผยแพร่	3.00	1.44	ปานกลาง
4.ความรวดเร็วในการเข้าถึงเอกสารดิจิทัล	3.00	1.38	ปานกลาง
5.ความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารดิจิทัล	2.95	1.36	ปานกลาง
รวม	**2.98**	**1.416**	**ปานกลาง**

โดยรวม	**3.04**	**1.17**	**ปานกลาง**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ดังนี้ คือ ด้านนโยบายเอกสารดิจิทัล ($\overline{X}$ =3.28) รองลงมา คือ ด้านการลงรายการเอกสารดิจิทัล ($\overline{X}$ = 3.09) และด้านการจัดทำเอกสารดิจิทัล ($\overline{X}$ = 3.06)

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหาร ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริหารเห็นควรให้มหาวิทยาลัยมีระบบการจัดเก็บเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยและเห็นควรมีการกำหนดมาตรฐานในการจัดการเอกสารดิจิทัลร่วมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเอกสารดิจิทัลเป็นเอกสารที่มีความสำคัญด้านการบริหารของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการสื่อสาร การจัดเก็บ การสืบค้น เอกสารสูญหายง่าย และสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างกระดาษ (ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ, 2551,น. ง)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเคยดำเนินงานจัดการเอกสารดิจิทัลมากที่สุด เพราะเป็นงานในหน้าที่ที่จะต้องทำเป็นประจำ ได้แก่ การพิมพ์งาน สอน บรรยาย จัดทำวาระการประชุม การจัดทำโครงงาน การจัดเก็บเอกสารในรูปกระดาษ และทำการอัปโหลดไฟล์เอกสารดิจิทัลในระบบเป็นประจำ เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังจัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ ด้านนโยบายในการดำเนินงานเอกสารดิจิทัล พบว่า หน่วยงานได้กำหนดนโยบายในการดำเนินงานเอกสารดิจิทัลมากที่สุด และได้กำหนดด้านรูปแบบการจัดทำเอกสารดิจิทัลมากที่สุด โดยไม่เป็นลายลักษณ์อักษร จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันในการปฏิบัติงานเอกสารดิจิทัล มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 เป็นกฎหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเอกสารในหน่วยงานภาครัฐ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูล การให้บริการสารสนเทศ และการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ

ด้านการจัดการเอกสารดิจิทัล พบว่า หน่วยงานไม่มีการกำหนดลักษณะ/ขอบเขตหน้าที่ (Job Description) เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร ร้อยละ 90.00 และหน่วยงานมีการกำหนดลักษณะ/ขอบเขตหน้าที่ (Job Description) เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร ร้อยละ 10.00 ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารดิจิทัลตรงตามภาระที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 86.36 และผู้ปฏิบัติงานคิดว่าการปฏิบัติงานด้านเอกสารดิจิทัลไม่ตรงตามภาระที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 13.64 ส่วนรูปแบบการบริหารงานเอกสารดิจิทัล พบว่า บริหารตามภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานมากที่สุด ร้อยละ 52.17 ส่วนผู้รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารดิจิทัล เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและนักวิชาการคอมพิวเตอร์มากที่สุด

ร้อยละ 26.31 ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานจัดการเอกสารดิจิทัลด้วยวิธีสแกน จดหมายเหตุดั้งเดิมที่เป็นแอนะล็อก โดยเอกสารจดหมายเหตุเหล่านั้นอาจเป็น แฟ้มเอกสาร สิ่งพิมพ์ แผนที่ แบบแปลน ภาพวาด สื่อบันทึก เสียง วีดิทัศน์ ภาพถ่าย สิ่งของตัวอย่าง ฯลฯ แต่ความท้าทายที่หน่วยงาน/หอจดหมายเหตุต้องเผชิญในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล คือ การจัดการเอกสารจดหมายเหตุที่เกิดจากการแปลงรูป (Digitization) เอกสารจดหมายเหตุดั้งเดิมที่เป็นแอนะล็อก ให้เป็น “เอกสารจดหมายเหตุอิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Archives) และการจัดการเอกสารจดหมายเหตุดิจิทัล (Digital Archives) ที่เป็นเอกสารดิจิทัลตั้งแต่เกิด (Born-Digital) (สมสรวง พฤติกุล, 2561, น. 77)

ด้านการลงรายการเอกสารดิจิทัล พบว่า หน่วยงานมีการลงรายการเอกสารดิจิทัลมากที่สุด ร้อยละ 59.09 วิธีการลงรายการเอกสารดิจิทัลโดยวิธีอื่น ๆ ร้อยละ 40.91 รองลงมา คือ วิธีการลงรายการเอกสารดิจิทัลบางเขตข้อมูล ร้อยละ 31.82 และวิธีการลงรายการเอกสารดิจิทัลทุกเขตข้อมูล ร้อยละ 27.27 ส่วนมาตรฐานการลงรายการที่หน่วยงานใช้ พบว่า มาตรฐานที่พัฒนาขึ้นเอง ร้อยละ 40.91 รองลงมา คือ มาตรฐานอื่นๆ ร้อยละ 36.36 และดับลินคอร์เมทาดาทา (Dublin Core Metadata) เป็นร้อยละ 13.63 ส่วนการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเอกสารดิจิทัล พบว่า เก็บไว้ที่ Server ของหน่วยงาน และ เก็บไว้ที่ Hard Disk มากที่สุด ร้อยละ 36.36 รองลงมา คือ เก็บไว้ที่ Cloud Computing ร้อยละ 18.18 และ เก็บไว้ที่ Server หน่วยงานภายนอก ร้อยละ 9.10

ด้านการบริการเอกสารดิจิทัล พบว่า บริการเอกสารดิจิทัลผ่านเว็บไซต์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับบุญเลี้ยง ทุมทอง และวรุณกาญจน์ วริศเศรษฐ์ชาญ (2553, น. 66) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด และสถานการณ์ในปัจจุบันและสารสนเทศที่เกิดขึ้นแต่ละวัน เนื่องจากในปัจจุบันการสื่อสาร สถิติการสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเอกสารดิจิทัลเป็นเอกสารที่มีความสำคัญด้านการบริหารของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการสื่อสาร การจัดเก็บ การสืบค้น เอกสารสูญหายง่าย และสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างกระดาษ (ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ, 2551, น. ง) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2553, บทคัดย่อ) พบว่า ได้พัฒนาระบบการจัดเก็บและค้นคืนจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้นมีคุณสมบัติครอบคลุมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเก็บเอกสารฉบับเต็ม ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว เพื่ออำนวยสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศได้และง่ายต่อการใช้งาน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดทำเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ด้านนโยบายเอกสารดิจิทัล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการการกำหนดโครงสร้างงานด้านเอกสารดิจิทัลอย่างชัดเจนมากที่สุด เป็นเพราะเอกสารในปัจจุบันจำเป็นต้องจัดการเอกสารตั้งแต่ต้นกำเนิด เพื่อให้เป็นเอกสาร/สื่อดิจิทัลที่มีคุณภาพ ต้องมีการสร้างสรรค์สื่อดิจิทัลที่มีคุณภาพ ได้แก่ การบริหารจัดการโฟลเดอร์และแฟ้มเอกสาร การสร้างเอกสารงานพิมพ์ที่มีคุณภาพ การจัดการเอกสาร PDF การเตรียมภาพดิจิทัล และข้อกำหนดการพัฒนาเอกสารเว็บ (บุญเลิศ อรุณพิบูลย์ และบุญเกียรติ เจตจำนงนุช, 2561, น.123) ส่วนด้านการลงรายการเอกสารดิจิทัล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ การเลือกข้อมูลสำหรับการลงรายการเอกสารดิจิทัล และด้านการจัดทำเอกสารดิจิทัล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ งบประมาณในการจัดทำเอกสารดิจิทัล และเซิร์ฟเวอร์ในการ

จัดเก็บเอกสารดิจิทัล การจัดเก็บข้อมูลเอกสารดิจิทัลต้องใช้งบประมาณสูง เนื้อที่จัดเก็บไม่เพียงพอ จากการอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เห็นปัญหาอุปสรรคในการประสานงานและประชาสัมพันธ์เรื่องราว เชื่อมโยงข้อมูลกันจึงเห็นควรจัดสร้าง Facebook Fanpage ขึ้นเพื่อเป็นการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเอกสารดิจิทัล เพื่อเป็นคลังความรู้เอกสารดิจิทัล และคลังเอกสารจดหมายเหตุขององค์กรได้ ซึ่งจัดเก็บไว้ใน Cloud Computing จะช่วยให้ลดต้นทุนการบำรุงรักษาและพื้นที่จัดเก็บได้ (กุสลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2559, น. 43)

4. การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.1 สภาพปัจจุบัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านเครือข่ายความร่วมมือ และด้านนโยบาย ในด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เรื่องการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน และเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลี้ยง ทุมทอง และ วรุณกาญจน์ วริศเศรษฐ์ชาญ (2553, น. 66) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพราะถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นและบุคลากรใช้อินเทอร์เน็ตเพราะถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น ใช้ในการศึกษาในปัจจุบันเป็นสิ่งที่คุ้มค่า

4.2 สภาพที่พึงประสงค์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อสภาพที่พึงประสงค์การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการเอกสารดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการจัดทำเอกสารดิจิทัล และด้านเครือข่ายความร่วมมือ ในด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงประสงค์มากที่สุด คือ จะต้องมีความรู้ด้านงานสารบรรณ มีความรู้ด้านการจัดหมวดหมู่ จัดเก็บ และบริการเอกสารดิจิทัล และมีความรู้เรื่องการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารจดหมายเหตุ จะต้องมีการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ด้านบริการ และด้านเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสาคร ทิพวนนอก (2548, น. 116-128) จากการอบรมเชิงปฏิบัติการสำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในทุกๆ ด้านงานจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานต้นแบบจึงได้มีการพัฒนา Facebook Fanpage : MSU Digital Archives เพื่อสร้างเครือข่ายบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารดิจิทัลของหน่วยงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ เป็นแหล่งรวมข้อมูล สารสนเทศเอกสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้กับสมาชิกเครือข่าย คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารดิจิทัล ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นอกจากให้ความสำคัญกับการสงวนรักษาเนื้อหาดิจิทัลแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรจดหมายเหตุร่วมกัน นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยดิจิทัล ยังต้องให้ความสำคัญกับความสามารถทำงานร่วมกันได้ระหว่างหอจดหมายเหตุท้องถิ่น ที่มีมาตรฐานต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ที่อยู่บนพื้นฐานการมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนจะช่วยให้การทำงานร่วมกันได้ประสบความสำเร็จ การใช้การคำนวณบนก้อนเมฆ (Cloud Computing) จะช่วยต้นทุนการบำรุงรักษาและพื้นที่จัดเก็บได้ (กุลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2559, น. 43)

ข้อเสนอแนะ

1. นำข้อมูลปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานพัฒนาเครือข่ายเอกสารดิจิทัลมหาวิทยาลัยมหาสารคามมาดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผล

2. มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในชุมชน ฉะนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างเครือข่ายจดหมายเหตุชุมชนไว้ด้วยเนื่องจากเอกสารจดหมายเหตุที่มีความสำคัญในด้านความคิด ด้านภูมิปัญญา และด้านวัฒนธรรม

3. ควรมีการกำหนดนโยบายหลักของมหาวิทยาลัยโดยผู้บริหารระดับสูงสุดเป็นผู้กำหนด เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีบทบาทพัฒนาทั้งมหาวิทยาลัยและชุมชน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1.1 เป็นหน่วยงานต้นแบบที่ดำเนินการจัดการเอกสารจดหมายเหตุหรือเป็นพี่เลี้ยงของหน่วยงานที่จะพัฒนางานจดหมายเหตุของสถาบันได้

1.2 มีพันธมิตรการสร้างเครือข่ายจดหมายเหตุร่วมกันภายในสถาบันเดียวกัน ในระดับชุมชน ระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค และระดับประเทศได้

2. ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

2.1 เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการสืบค้นข้อมูลของสมาชิกเครือข่าย

2.2 เป็นแหล่งเกื้อกูล สนับสนุนข้อมูลสำหรับอ้างอิง เพื่อที่จะทำวิจัยในอนาคต ร่วมกันได้

รายการอ้างอิง

กุลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (2559). การสร้างเครือข่ายหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยดิจิทัล. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 24*(44), 43-63.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2541). ห้องสมุดดิจิทัล. *ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 11*(4), 5-22.

บุญเลิศ อรุณพิบูลย์ และบุญเกียรติ เจตจำนงนุช. (2561). *แนวปฏิบัติการบริหารจัดการสื่อดิจิทัล ใน สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กระทรวงศึกษาธิการ และ ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. หลักและแนวปฏิบัติการจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล. (น.121-205).* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญเลี้ยง ทุมทอง, และวรุณกาญจน์ วริศเศรษฐ์ชาญ. (2553). *พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556. *(2556, 13 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา*, เล่ม 130, ตอนที่ 23 ก, หน้า 1.

ยวิญธากรณ์ ทองแขก. (2561). การจัดการเอกสารจดหมายเหตุ, *ใน สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กระทรวงศึกษาธิการ และ ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. หลักและแนวปฏิบัติการจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล.* (น. 25-43). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ. (2551). *การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมสรวง พฤติกุล. (2561). แนวทางการบริหารจัดการเอกสารจดหมายเหตุ, *ใน สำนักบรรณสารสนเทศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กระทรวงศึกษาธิการ และ ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. หลักและแนวปฏิบัติการจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล.* (น. 77-79). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สาคร พิพวนนอก. (2548). *การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุ สังกัดสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. (2553). *การพัฒนาระบบการจัดเก็บและค้นคืนจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม* (รายงานการวิจัย). สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม