

รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมหิดล
(วาระการประชุมบริหารจัดการทั่วไป ของสำนักงานอธิการบดี) วาระพิเศษ

ความพร้อมของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Low code (K2))

วันจันทร์ที่ 20 พฤศจิกายน 2566 เวลา 12.30- 13.40 น ณ ห้องประชุม 515 สำนักงานอธิการบดี และระบบ

Cisco Webex Meeting

ผู้มาประชุม

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์ นายแพทย์บรรจง มไหสวริยะ | อธิการบดี |
| 2. รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ก้องเขต เจริญสุวรรณ | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชวีร์ ลีละวัฒน์ | รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและ
วิทยาเขตกาญจนบุรี |
| 4. นายเทวัญ คงพิพัฒนกุล | ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป |
| 5. นายธีรพันธุ์ วัฒนสารวงค์ | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 6. นางสาวณิรัตน์ จอมพุก | ผู้อำนวยการกองบริหารงานวิจัย |
| 7. นางกิริติ สอนคุ้ม | ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา |
| 8. นายอวยชัย อิศรวิริยะสกุล | ผู้อำนวยการกองกฎหมาย |
| 9. นางสาวอภิญญา สุราศรี | รักษาการแทนผู้อำนวยการกองคลัง |
| 10. นางสาวสมสุข นาคะพัฒน์กุล
(หัวหน้างานพัฒนาและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) | กองเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 11. นางโสภภาพรรณ สุริยะมณี
(หัวหน้างานบริหารเอกสาร) | กองบริหารงานทั่วไป |
| 12. นายมนตรี เดวีเลาะ | กองเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 13. นายเอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา | กองบริหารงานทั่วไป |
| 14. นายพงศกร แจ่มสว่าง | กองบริหารงานทั่วไป |

ผู้มาประชุมผ่านระบบออนไลน์

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์ภัทรชัย กีรติสิน | รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ท. ทพ.ชัชชัย คุณาวิศรุต | รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
และศิษย์เก่าสัมพันธ์ |
| 3. นายชานน ศรีบุรพาภิรมย์ | ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา |

4. นางสาววรรณพิมล เสนาแพทย์ภากร	ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์
5. นายปิยชน โพธารมย์	ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคล
6. นายพุดิเศรษฐ์ ตันติเมฆิน	ผู้อำนวยการกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม
7. นางหฤทัย เทียงธรรม	ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ
8. นางสาวอุทัยวรรณ แจ่มศักดิ์	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง
9. นายปัญญา อารังธีระกุล	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารสินทรัพย์
10. นางสาวสุรัชวดี อมรเดชาวัฒน์	ผู้อำนวยการ Pilot plant
11. รองศาสตราจารย์ ดร.เอกราช เกตวัลท์	Coshem
12. นายปณิธิ เพ็ชรดี	กองกฎหมาย
13. นางสาวอริสา รุ่งฤทธิ์	กองคลัง
14. นางสาวรุ่งรพีพรรณ อุจาวาที	ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัย

ฝ่ายเลขานุการที่ประชุม

1. หัวหน้างานเลขานุการกิจและสมาคมอาจารย์	กองบริหารงานทั่วไป
2. นางสาวนันทดา สุวรรณคดี	กองบริหารงานทั่วไป
3. นางสาวพรรณอำไพ เกียรติชื่น	กองบริหารงานทั่วไป

เริ่มประชุมเวลา 12.30 น.

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ขอปรึกษาหารือเรื่องการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Low code (K2)) ตามที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการจัดหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ทดแทนระบบเดิม ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการจัดอบรม workshop ให้แก่ทุกส่วนงาน/หน่วยงาน จำนวน 2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้วิธีการใช้ระบบใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนที่จะ implement ระบบ และได้หารือกับรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรีแล้ว เห็นว่าต้องพิจารณาถึง ความพร้อมของระบบ ความพร้อมของบุคลากรผู้ใช้ระบบ หรือการเพิ่ม hardware สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น scanner เป็นต้น โดยได้มีการไปศึกษาดูงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งใช้ระบบ Low code (K2) และที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้ระบบนี้เช่นเดียวกัน สำหรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามที่ไปดูงานเห็นว่ามีระบบพื้นฐานซึ่งจะพัฒนาต่อยอด และการใช้งานระบบ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้เริ่มใช้กับบางส่วนก่อน โดยเริ่มจากเอกสารทุกฉบับที่ส่งถึงอธิการบดี ซึ่งจะใช้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเอกสารอื่นๆ ได้ทยอยดำเนินการตามไป ในส่วนของระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ของมหาวิทยาลัยมหิดล หลังจากที่ได้มีการ workshop การใช้ระบบแล้วจะมีความพร้อมแค่ไหนที่จะดำเนินการ implement ระบบ จึงขอหารือในการประชุม OSM วาระพิเศษในวันนี้

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้ความเห็นว่า ในประการแรก เมื่อพิจารณาถึงศักยภาพด้านเทคโนโลยีของบุคลากรด้านสารบรรณ อาจจะต้องมีการพัฒนาให้มี digital literacy ให้มากขึ้น ต้องมีการ transform บุคลากรให้มีทักษะด้าน digital พอสมควร ดังนั้นในช่วงแรกของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์จะเน้นให้มีการรับ-ส่งหนังสือระหว่างกันของสารบรรณของส่วนงาน หรือระหว่างสารบรรณส่วนกลางกับสารบรรณของส่วนงานก่อน โดยในปัจจุบันการรับ-ส่งเอกสารของมหาวิทยาลัยเป็นการรับ-ส่งโดยใช้เอกสารกระดาษ ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดการสูญหายของเอกสารมาก และมีความล่าช้าในการรับ-ส่งเอกสาร ดังนั้นในช่วงแรกประมาณกลางเดือนธันวาคม 2566 การส่งเอกสารจากส่วนกลางไปยังส่วนงานต่างๆ ขอให้ใช้วิธีการส่งเอกสารในรูปแบบ pdf ในระบบ แทนการส่งเอกสารกระดาษเท่านั้น สำหรับการส่งเอกสารของส่วนงาน อาจจะต้องมาพิจารณาต่อไปว่า จะเริ่ม deploy เมื่อไร และจะเริ่มให้วิทยาเขตกาญจนบุรี วิทยาเขตนครสวรรค์ วิทยาเขตอำนาจเจริญ และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกันทดลองทำ sandbox การใช้ระบบก่อน โดยเฉพาะวิทยาเขตกาญจนบุรี จะมีการ implement ทั้งระบบ

อธิการบดี สรุปประเด็นว่า ประการแรก การเปลี่ยนผ่าน software ที่ใช้อยู่เดิมไปเป็น แบบใหม่ ซึ่งวิธีการปฏิบัติงานของเดิมจะใช้เอกสารแบบ hard copy จำนวนมาก หรือ culture การใช้ software ที่ล้าสมัย ไม่สามารถพัฒนาเชิง software technology ที่จะปรับเปลี่ยนให้มี high competency หรือ high capacity ในการปฏิบัติงานได้ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางในการปฏิบัติงาน โดยในช่วงแรกจะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้เพื่อให้เกิดความคุ้นชินกับเครื่องมือใหม่ ซึ่งไม่ง่ายต่อการดำเนินการ แต่มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนมาใช้ technology ใหม่ ประการที่สอง technology นี้ แม้ว่าจะมีการใช้ในมหาวิทยาลัยชั้นนำ เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แต่มี issue ว่า ถ้ามีความจำเป็นต้องปรับให้มีความเหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยมีทีมที่จะช่วยพัฒนาให้สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยหรือไม่ เพราะสิ่งที่มหาวิทยาลัยดำเนินการมานั้น อาจจะเป็นลักษณะแบบ fundamental สิ่งที่จะพัฒนาต่อไป ในลักษณะ extend การใช้งานในรูปแบบอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่จะดำเนินการในการพัฒนาต่อจากระบบพื้นฐานเท่าใด

ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความเห็นว่า ระบบ K2 เป็นระบบ document workflow ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้หลายอย่าง ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ประยุกต์ใช้กับระบบสารบรรณเป็นระบบแรก สิ่งที่มหาวิทยาลัยต้อง customize ให้เข้ากับบริบทหรือกระบวนการทำงาน ซึ่งเริ่มแรกเป็น fundamental และมีการรับฟัง requirement แล้วนำมาทยอยปรับตาม requirement ให้มีความใกล้เคียง และอยู่บนพื้นฐานของการ

เป็นระบบ workflow โดยใช้ digital มาใช้เพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ทั้งทางด้านเอกสารและทางด้าน security ระหว่างทาง จึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้งานของระบบ ซึ่งมหาวิทยาลัยเริ่มต้นโดยการนำบริษัทที่ขาย software ที่เคย implement ให้หลายๆ มหาวิทยาลัย มาเริ่มต้นให้มหาวิทยาลัยก่อน มา training ในลักษณะ on the job training และมอบหมายบุคลากรของกองเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน มาช่วยในการ upgrade และพัฒนา workflow ต่อไป

อธิการบดี ให้ความเห็นว่า ผู้อำนวยการกองจะต้องทราบความจำเป็นและเหตุผลที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนจากวิธีการเดิม หากผู้อำนวยการกองเข้าใจเหตุผลต้อง disseminate ข้อมูลนี้ ให้บุคลากรหน้างาน ทราบถึงความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนเส้นทาง จากลักษณะที่เคยคุ้นชินมาเป็นลักษณะที่ต้องมาเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ และอาจจะมี painful knowledge ที่ต้อง acquire ในระยะต้นๆ อาจจะมีความรู้สึกขลุกขลักบ้าง ต้องยอมรับ และให้กำลังใจกัน มิเช่นนั้นจะมีแต่ complain ซึ่งตรงนี้ต้องการความร่วมมือ และเมื่อมีการจัดอบรม เจ้าหน้าที่ที่อยู่หน้างานต้องให้ความร่วมมือในการเข้ารับการอบรม เพื่อจะได้มีทักษะในการใช้งาน ดังนั้นจึงขอให้แจ้งขอความร่วมมือไปยังเจ้าหน้าที่หน้างานของแต่ละกอง เพื่อให้ความร่วมมือ และเพื่อเพิ่ม competency ของการใช้เครื่องมือใหม่ อาจจะต้องมี painful period อยู่ช่วงหนึ่ง และสิ่งที่ได้ launch ไปช่วงต้น จะมีประเด็นที่เจ้าหน้าที่หน้างานที่ไม่ engage จะทำให้มีปัญหาที่ไม่ทราบว่าสิ่งไหนที่จำเป็นต้องปรับ software ให้เข้ากับบริบทของมหาวิทยาลัย เพราะในระยะแรก software แบบพื้นฐานจะไม่ครอบคลุมหน้างาน หากมีประเด็นต่างๆ ที่ต้องการให้เพิ่มเติมหรือปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทการทำงาน ต้อง feedback กลับมา ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่หน้างานไม่ทราบว่าต้องปรับปรุงส่วนไหน จะทำให้ระบบไม่ถูกปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไปในอนาคต จะทำให้เกิด gap ฉะนั้นจึงต้องการความร่วมมือ ขณะเดียวกันเรื่องของการเพิ่มทักษะการพัฒนาต่อไปในอนาคต จะต้องมีความถี่ frequency ของการจัดอบรมที่มากขึ้น เพราะการอบรมครั้งแรกอาจจะมีเปอร์เซ็นต์ compliance ระดับหนึ่ง เพราะคนที่เข้าอบรมครั้งแรกอาจไม่สามารถ absorb เทคโนโลยีได้ทั้งหมด ทำอย่างไรให้ fit กับสิ่งที่ควรเป็น ตรงนี้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า มี case ที่ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้งานด้วย เช่น การออกเลขที่หนังสือเดิมออกในกระดาษ ซึ่งสามารถกันเลขเอาไว้ได้ แต่ในระบบใหม่จะออกเลขแบบ auto ซึ่งจะ transparency เพราะในแง่ของ ITA ต้องการแบบนี้ ฉะนั้นจากเดิมที่สามารถจองเลขได้ ต่อไปในอนาคตจะสามารถตรวจสอบได้หมด

อธิการบดี ให้ความเห็นว่า ประเด็นนี้ต้องมีการสื่อสาร และขอความเห็น ว่า ในช่วงแรกจะ go live หรือจะซักซ้อมในวงแคบๆ ก่อน implement และมีวิธีการจะอย่างไรให้มีลักษณะเป็น phasing หรือดำเนินการ

อย่างไร เพื่อแก้ปัญหาความขลุกขลักที่จะเกิดขึ้น หาก go live ระบบแล้วดำเนินการไม่ได้ หรือ ถ้าจะ reverse ก็จะมีลักษณะกลับไปกลับมา จะทำอะไรให้เกิดความ smooth ในช่วง transition period

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นว่า ต้องปรับสองส่วน ในส่วนของบุคคลต้องปรับทั้งความแนวคิดการทำงานและวิธีการปฏิบัติ ซึ่งต้องร่วมมือกันและสื่อสารให้ดี อีกส่วนเป็นการปรับระบบ เพราะตอนนี้ระบบพื้นฐาน ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาระบบต่อให้สอดคล้องกับบริบท จากนั้นขอให้ทางงานบริหารเอกสารรายงานสถานะปัจจุบันว่า หากจะ go live มีประเด็นปัญหาอะไรบ้าง เพื่อให้ที่ประชุมรับทราบ และพิจารณาว่าควรจะเริ่มใช้ระบบระยะแรกในขอบเขตใด โดยขอให้รายงานในส่วนประเด็นปัญหา และขอเสริมในส่วนของ feedback ที่ได้จากการจัดอบรมการใช้ระบบ ประเด็นแรกในส่วนสื่อการสอนต้องเพียงพอและเหมาะสม ประเด็นที่สอง บุคลากรที่มีพื้นฐานทางไอทีสามารถเข้าอบรมทางออนไลน์ได้ แต่สำหรับบุคลากรที่ไม่มีพื้นฐานควรจัดอบรมแบบ onsite ให้เพียงพอ เพราะอาจจะเรียนรู้ไม่ทัน ซึ่งอาจจะต้องอบรมซ้ำๆ และคิดว่าควร go live เฉพาะบางส่วนงานก่อน ตามความสามารถที่ software รองรับ ในขณะเดียวกันให้จัด training ซ้ำอย่างคู่ขนาน เพื่อให้บุคลากรส่วนใหญ่เข้ามา engage ให้มากขึ้น และเรียนรู้วิธีในการใช้ และต้องพัฒนาระบบไปพร้อมกัน

อธิการบดี ให้ความเห็นว่า ขอให้เข้าใจว่าบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มี IT literacy 2 ระดับ และคำศัพท์ต่างๆ ในลักษณะของ communicate ทางด้าน technic บุคลากรด้าน IT จะมีศัพท์เฉพาะมากพอสมควร ซึ่งคนฟังอาจจะเข้าใจเนื้อหาได้หรือไม่ได้ตามความคาดหวัง ดังนั้นจึงต้องให้มี feedback ให้รับทราบว่าบุคลากรสามารถเข้าใจในสิ่งที่รับการอบรมมากน้อยเพียงใดและได้ตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้หรือไม่ จะได้นำผลมาทบทวนสำหรับการ repeat หรือ slow down ของการ implement all platform ของสำนักงานอธิการบดี และขอให้งานบริหารเอกสารรายงานข้อมูล ณ เวลานี้

หัวหน้างานบริหารเอกสาร รายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Low code (K2)) และเสนอประเด็นจากผู้เข้ารับการอบรมเพื่อพิจารณา ดังนี้

1. ในส่วนของงานบริหารเอกสาร กองบริหารงานทั่วไป ได้เข้าร่วมดำเนินการในการประชุมและเพื่อพัฒนาระบบ จัดการประชุม การอบรม Workshop รวมถึงการให้ข้อมูลความต้องการและปัญหา สรุปรวข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และให้ความเห็นในส่วนของระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารเอกสาร โดยประชุมร่วมกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริษัทผู้พัฒนา ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2566 ถึงปัจจุบัน และผลจากการสำรวจการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนงาน/หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มี 13 ส่วนงาน/หน่วยงาน ที่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานภายในส่วนงาน

2. จากการที่มีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี จึงมีดำริให้จัดการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ให้แก่ทุกส่วนงาน/หน่วยงาน

2.1 การจัดการอบรมครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2566 โดยรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี กล่าวเปิดงานและตอบปัญหาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงงานบริหารเอกสารตอบปัญหาเรื่องระเบียบและกระบวนการ โดยมีผู้เข้าอบรมจาก onsite และ online จำนวน 173 คน มี requirement ต่างๆ ขอให้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบ และขอให้มีการจัดอบรมครั้งที่ 2

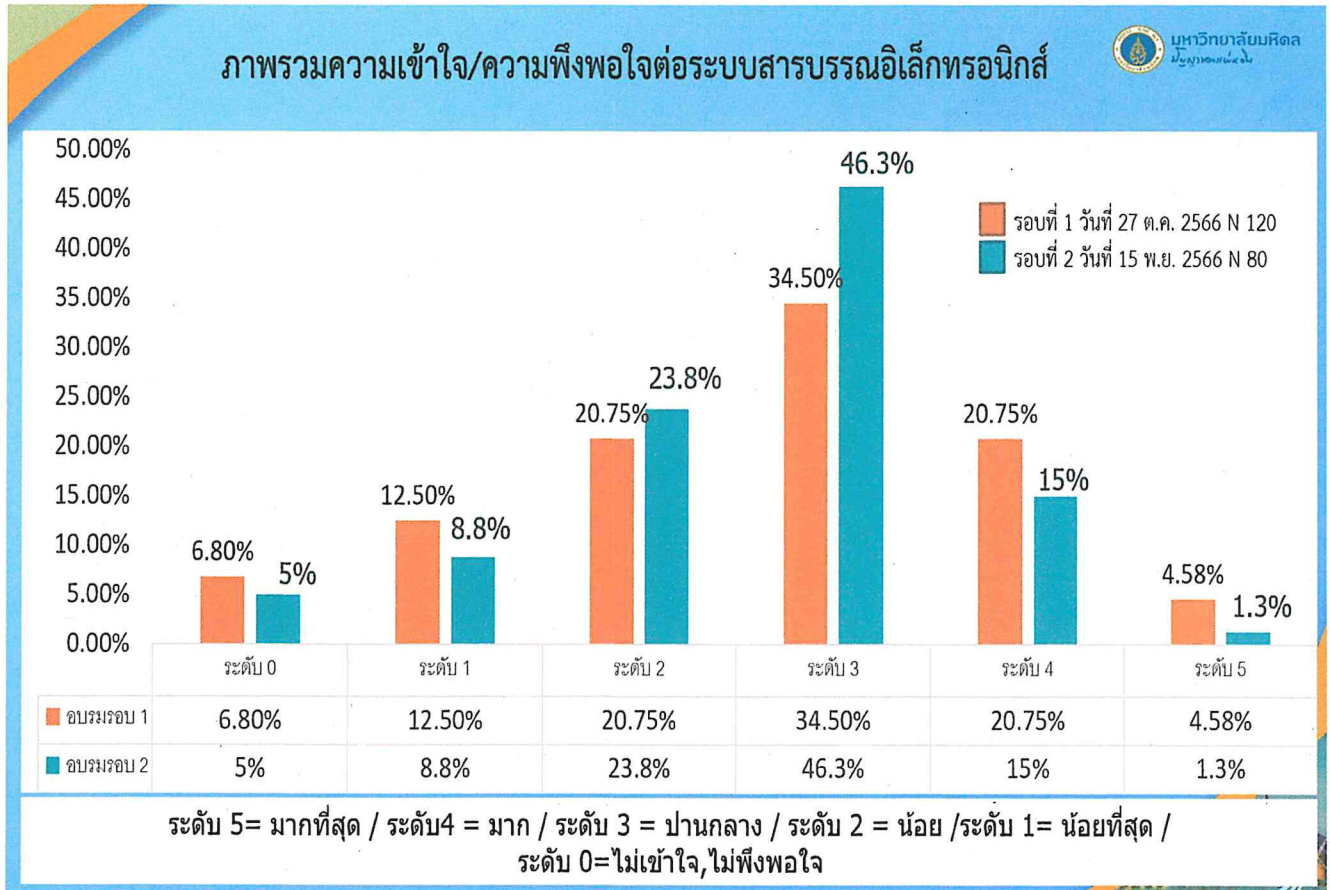
2.2 การจัดการอบรม ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2566 โดยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารเป็นประธานกล่าวเปิดงาน และภาคบ่ายรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี เข้าร่วมในที่อบรม

ทั้งนี้ จากการอบรมทั้ง 2 ครั้ง งานบริหารเอกสารได้สำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ และความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ รายละเอียดดังนี้

- ได้สำรวจความพึงพอใจต่อความสามารถของระบบในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน / การมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมต่อการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ / ระบบสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ / ความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอโดยภาพรวม ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ และความน่าใช้ของระบบ

- ได้สำรวจความเข้าใจในหัวข้อที่ได้ลงมือปฏิบัติในการอบรม ดังนี้ การเตรียมหนังสือที่ลงนามแล้วจากภายนอกเข้าระบบและออกเลขที่ / การส่งหนังสือในส่วนงาน/หน่วยงาน การส่งหนังสือระหว่างส่วนงาน/หน่วยงาน การส่งหนังสือออกนอกมหาวิทยาลัย / ภาพรวมความเข้าใจ Function ในระบบและการนำไปปฏิบัติ

ผลการสำรวจแสดงภาพกว้าง โดยเปรียบเทียบมาจากผลการอบรมทั้งสองครั้ง มีผู้เข้ารับการอบรมที่ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มเดิมในการอบรมรอบที่ 1 จำนวน 62 คนจาก 80 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 มีผู้เข้ารับการอบรมรอบที่ 2 ที่ไม่เคยผ่านการอบรมรอบที่ 1 ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ร่วมตอบแบบประเมิน ผลแสดงตามแผนภาพ ดังนี้



จากแผนภาพ แสดงภาพรวมความเข้าใจ/ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ของผู้เข้ารับการอบรม แสดง 3 ลำดับแรกจากมากไปน้อย สรุปได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อระบบและความเข้าใจนำไปปฏิบัติได้ในระดับปานกลางร้อยละ 34.50 ในรอบที่ 1 และร้อยละ 46.3 ในรอบที่ 2/ ในระดับน้อย ร้อยละ 20.75 ในรอบที่ 1 ร้อยละ 23.8 ในรอบที่ 2 / ในระดับมากร้อยละ 20.75 ในรอบที่ 1 ร้อยละ 15 ในรอบที่ 2

สำหรับ ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการอบรม ได้สรุปและแสดงเป็นตาราง ดังนี้

ลำดับ	ข้อเสนอแนะการอบรม รอบ 1 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2566	ข้อเสนอแนะการอบรม รอบ 2 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2566
1.	ระบบมีขั้นตอนการปฏิบัติที่เพิ่มมากขึ้น	การจำกัดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบเป็นรายบุคคลจะไม่รองรับการปฏิบัติงานแทนกัน ซึ่งต้องไปเปลี่ยนสิทธิ์ที่ super admin
2.	การค้นหาเอกสารยาก	โครงสร้างส่วนงานต่างๆ ในระบบและเลขที่หนังสือส่งออก ยังดำเนินการได้ไม่ถูกต้องครบถ้วน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะการอบรม รอบ 1 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2566	ข้อเสนอแนะการอบรม รอบ 2 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2566
3.	มีการ error ของระบบบ่อยครั้ง	กระบวนการปฏิบัติในกลุ่มสารบรรณกลาง และสารบรรณคณะที่มีจำนวนเอกสารมากจะปฏิบัติเป็นกลุ่มงาน แบ่งงานให้บุคลากรตามภารกิจไม่ใช่ลักษณะของ Flow เป็นรายบุคคลตามที่ระบบกำหนด
4.	เห็นเอกสารอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ตนสังกัด	เห็นเอกสารอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ตนสังกัด
5.	ต้องการให้บริษัทได้คำนึงถึงการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย	บริษัทยังกำหนดสิทธิ์การใช้งานและแสดงสถานะของผู้ใช้งานไม่ครบถ้วน

ยกตัวอย่าง ดังนี้

- error การออกเลขที่หนังสือ ได้แสดงตัวอย่างการลงรับหนังสือ และระบบออกเลขที่ลงรับซ้ำกันของหนังสือคนละฉบับ หรือการออกเลขที่หนังสือ อว 78 จะมีการออกเลขที่หนังสือซ้ำเลขไม่เรียงต่อกัน เช่น จาก 1,2,3 แล้วข้ามไปที่ 9,10 เป็นต้น
- error ของสิทธิ์การปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ระบบจะแสดงรายการหนังสือของส่วนงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องให้เห็น
- error โครงสร้างของหน่วยงาน ในระบบยังมีไว้ไม่ครบไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ส่งให้
- การแสดงผลหน้าจอ ตัวอย่างเช่น การประทับตราลงรับของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ทับซ้อนกับของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
- error การทำงานของระบบ ตัวอย่างเช่น ระบบจะขึ้นหน้าจอ server error หรือหน้าจอหมุนค้าง

เมื่อวิเคราะห์ pain point หลักๆ ของระบบจากมุมมองผู้เข้าอบรม มีดังนี้

- ระบบจำกัดสิทธิ์ในการใช้ระบบเป็นรายบุคคล ยังไม่รองรับการปฏิบัติงานแทนกันได้ ยังไม่สามารถกำหนดสิทธิ์การทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่งานเดียวกันได้ ต้องไปกำหนดในแต่ละเรื่องในระดับ super admin ซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เพราะต้องแจ้งเป็นเรื่องๆ ไป
- จาก requirement ของผู้เข้าร่วมอบรม ต้องการให้ออกแบบ process ตาม business flow และ business logic ซึ่งในระบบนี้อาจจะเป็น template ที่เป็นสารบรรณอยู่แล้ว

- ระบบอยู่ระหว่างการพัฒนา จึงใช้เอกสารกระดาษควบคู่ไปกับการดำเนินการ ตัวอย่างเช่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ส่งในระบบเรียนอธิการบดี เมื่องานบริหารเอกสารลงรับแล้ว ส่งต่อไปยังกองคลัง กองคลังจะต้องพิมพ์เอกสารออกมาดำเนินการ และเสนอตามลำดับจนถึงผู้บริหาร เมื่อเอกสารกลับลงมายังงานบริหารเอกสารเพื่อออกเลขที่ส่งออกจะต้องดำเนินการ scan เอกสารกระดาษให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท PDF และวาง Parameter เพื่อกำหนดตำแหน่งออกเลขที่ และตำแหน่งวันที่ออก ซึ่งในลักษณะการปฏิบัติของสารบรรณส่วนกลางและสารบรรณคณะที่มีจำนวนเอกสารมาก เมื่อการออกเลขที่ที่ต้องดำเนินการแปลงเอกสารต่างๆที่จะส่งออกให้เป็นไฟล์ ทีละเรื่องเพื่อวาง parameter ทำให้ใช้เวลามากในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ได้อนุเคราะห์แจ้งให้แก้ไขระบบเพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถเลือกช่องทางการส่งออกเลขที่โดยไม่ต้องวาง parameter ได้อีกช่องทางหนึ่ง

อธิการบดี สอบถามว่า การอบรมครั้งที่ 1 และ 2 กลุ่มผู้เข้าอบรมเป็นคนละกลุ่มหรือไม่ ซึ่งในการ explore ข้อมูลของอบรมทั้ง 2 episodes แนนอนว่าในส่วนข้อมูล 2nd episode จะได้ข้อมูลเพิ่มเติม มี result ต่างๆ ออกมา หาก explore ครึ่งเดียวแล้ว result เป็นแบบนี้ อาจจะตีความไปคนละแบบในส่วนนี้ต้องระมัดระวัง

หัวหน้างานบริหารเอกสารชี้แจงว่าผู้เข้ารับการอบรมส่วนมาก เป็นกลุ่มเดียวกัน แต่มีต่างกลุ่มที่เพิ่มเข้ามาในการอบรมครั้งที่ 2 จำนวนไม่มาก

ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป ให้ความเห็นว่า มีมุมมองเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1. ในการดำเนินการจัดจ้าง เมื่อบริษัททำสัญญา ต้องมี TOR ที่ระบุว่า มี input process output outcome อะไรบ้าง เมื่อพัฒนาแล้วเสร็จจะให้ผู้ใช้งาน software ทดลองใช้ 2. ในภาพใหญ่เวลาตรวจรับงาน จะพิจารณาสัญญาว่าบริษัทได้ดำเนินการครบถ้วนทุกรายการหรือไม่ แล้วจึงจะพิจารณาว่าหน้าจอของระบบพัฒนาได้ friendly กับลูกค้าหรือไม่ ซึ่งควรจะพิจารณาจากหลักการนี้

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นว่า มีบางประเด็นที่ต้องการ solution ตัวอย่างเช่น เรื่องการจำกัดสิทธิ์ในการใช้ระบบที่ไม่ให้ทำงานแทนกัน เช่น ตอนเช้าเจ้าหน้าที่หมายเลข 1 ลงรับหนังสือฉบับหนึ่ง ในระบบก็จะ lock ว่าหนังสือฉบับนี้เป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่หมายเลข 1 เพราะฉะนั้น เจ้าหน้าที่หมายเลข 1 ต้องทำเรื่องนี้ให้เบ็ดเสร็จตลอดทาง ข้อดีคือทำให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่หมายเลข 1 ทำอะไรบ้าง สามารถ track ได้ สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ แต่ในทางปฏิบัติหากช่วงบ่ายเจ้าหน้าที่หมายเลข 1 ต้องเข้าประชุม เจ้าหน้าที่หมายเลข 2 ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ เนื่องจากระบบ lock สิทธิ์ให้เจ้าหน้าที่หมายเลข 1 ที่สามารถเข้าดำเนินการได้

หากจะกำหนดสิทธิ์ใหม่ให้เจ้าหน้าที่หมายเลข 2 เข้าไปดำเนินการแทนเจ้าหน้าที่หมายเลข 1 ได้ จะต้องไปกำหนดเป็นรายเรื่อง ในระดับ Admin กลาง ดังนั้นลักษณะงานสารบรรณของส่วนงานหรือหน่วยงานที่มีจำนวนเอกสารมาก การปฏิบัติมีการหมุนเวียนหรือปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม แต่แบ่งงานเจ้าหน้าที่ออกเป็นแต่ละภารกิจ อาจจะต้องเลือกว่าการจำกัดสิทธิ์ต้องการแบบไหน แบบแรกสามารถ track ได้ หรืออีกแบบที่ปฏิบัติงานเป็นกลุ่มสารบรรณ โดยมีความเห็นว่าอาจจะต้องปรับกระบวนการปฏิบัติงาน จากการทำงานเป็นกลุ่ม อาจจะปฏิบัติในลักษณะ buddy เป็นคู่แทน โดยขอให้งานบริหารเอกสาร นำกลับไปพิจารณาว่าจะสามารถดำเนินการปรับกระบวนการได้หรือไม่ ในประเด็นนี้ หาก go live แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ต้องแจ้งปรับแก้ไขให้มีการดำเนินการแทนเป็นจำนวนมากจะเป็นภาระหนักของ admin กลาง เนื่องจากอาจจะต้องเปิดสิทธิ์เป็นรายเรื่อง ซึ่งควรจะมีการหารือให้ชัดเจน ให้ compromise ทั้งสองฝ่าย เพื่อให้สารบรรณสามารถดำเนินการได้ และสามารถ track หาผู้ดำเนินการได้ในแต่ละช่วงได้

อธิการบดี ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ข้อมูลที่จะนำมาปรับกระบวนการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ pain point ที่เกิดขึ้น ประเด็นแรก ถ้าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสำนักงานอธิการบดี ที่มี common issue คล้ายๆ กัน group นี้ให้ดำเนินการ educate ให้สอดคล้องกัน ขณะเดียวกัน group ที่มาจากส่วนงาน ที่อาจจะประเด็นปัญหาอย่างอื่น ซึ่งการที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการ customize หรือให้ knowledge หรือ มี workshop ต่างๆ จำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ชัดเจน หากปัญหากลุ่มต่างๆ มารวมกันจะเป็นประเด็นที่ไม่ทราบว่าเป็นจริงแล้ว ในการแก้ปัญหา เช่น กลุ่มหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เนื่องจากงานจะมีความใกล้เคียงกัน เป็นลักษณะแบบ homogeneous ให้ address กลุ่มนี้ให้ชัดเจน และในประเด็นระหว่างส่วนงาน ในส่วนงานใดที่มีภารกิจมาก มีปัญหา mismatch มาก ไม่ compatible กับส่วนงาน ต้องมาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร อันนี้เป็นปัญหาที่เป็นข้อมูลดิบที่ให้มหาวิทยาลัยพิจารณา หากมองปัญหาจากบนลงล่าง เมื่อ go live ทันทีทันใด อาจจะเกิดความคลุกคลีได้

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ในเฟสแรกที่จะมีการส่งเอกสารระหว่างส่วนงานกับส่วนงาน หรือระหว่างส่วนกลางกับส่วนงาน สิทธิ์ของการ scan เอกสาร 1 ฉบับ มีความจำเป็นต้องให้สิทธิ์แก่เจ้าหน้าที่หลายคนเป็นผู้ดำเนินการพร้อมกันหรือไม่ เพราะในการดำเนินการเมื่อ scan เอกสารแล้วก็ส่งหนังสือในระบบไป ถือว่าเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ในส่วนของ business flow ในเฟสแรกจะเป็นลักษณะ fundamental ก่อน ซึ่งยังไม่ลงไปถึง business flow ซึ่งในช่วงแรกให้มีการส่งเอกสารจากสารบรรณไปยังสารบรรณแต่ละที่เพื่อดำเนินการต่อ หากต้องรอให้การพัฒนากระบวนการทุกอย่างให้เสร็จหมดแล้วถึงจะเริ่มใช้ได้ อาจจะนานเกินไป ควรจะทำทีละ step ดังนั้น หากส่วนงานไหนยังไม่มีความพร้อม ขอให้ดำเนินการตั้งแต่สารบรรณไปก่อน แต่หากส่วนงานไหนมีความพร้อมในด้าน digital literacy ระบบก็สามารถ align ไปถึง

ภายในส่วนงานได้ เพราะมีหลายส่วนงานที่แสดงความต้องการใช้ระบบแล้ว เช่น คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ที่สามารถลงถึง business flow ได้ หากต้องทำ business flow ให้กับทุกส่วนงาน ดังนั้นในเฟสแรกขอให้เป็นลักษณะ fundamental เช่น เรื่องส่งจากส่วนกลางไปยังส่วนงานให้ดำเนินการด้านสารบรรณไปก่อน แต่ถ้าส่วนงานใดต้องการให้ผู้บริหารลงนามในระบบ ค่อยเป็น step ต่อไป

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร สอบถามว่า หากเริ่มดำเนินการตามแนวทางนี้ งานบริหารเอกสาร มีความเห็นว่าจะมีปัญหาอะไรบ้าง เช่น หากเจ้าหน้าที่สารบรรณต้องดำเนินการ scan เอกสารแล้วส่งต่อ สามารถดำเนินการตามสิทธิ์ของบุคคล หรือดำเนินการเป็นคู่ buddy ตามที่เคยให้ความเห็นเอาไว้ มีความเป็นไปได้ มากน้อยแค่ไหน

หัวหน้างานบริหารเอกสาร แจ้งว่าหากบริษัทสามารถดำเนินการออกแบบการปฏิบัติงานในลักษณะความรับผิดชอบเป็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตามลักษณะของการทำงานในรูปแบบปัจจุบัน ซึ่งในกลุ่มสารบรรณส่วนงานที่มีเอกสารมากก็ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันกับสารบรรณกลาง

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร สอบถามต่อว่า ถ้าดำเนินการเป็น buddy เพียงพอหรือไม่ เพราะว่าแบบกลุ่มนั้นไม่ได้หมายถึงใครก็สามารถมาดำเนินการได้ ซึ่งอาจจะทำให้เสียประโยชน์ในการจำกัดสิทธิ์ไป

หัวหน้างานบริหารเอกสาร ชี้แจงว่า การปฏิบัติงานของสารบรรณแบ่งหนึ่งคนรับผิดชอบ 1 ภารกิจ เช่น เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับ 1 คนจะรับหนังสือเข้าประมาณวันละ 180-200 เรื่อง จากช่องทาง email หรือช่องทางต่างๆ ซึ่งต้องรับผิดชอบการตอบกลับเรื่องที่เข้ามาตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการอิเล็กทรอนิกส์ และรับโทรศัพท์กรณีตามเรื่องด้วย ส่วนการดำเนินการออกเลขที่หนังสือ อว 78/ได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน ซึ่งมีเรื่องที่ต้องออกเลขที่ อว. วันละประมาณ 100 เรื่อง ส่วนการออกเลขที่คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ ได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน ดำเนินการ ดังนั้นการให้บริการเวลาติดตามหนังสือในกลุ่มต่างๆ ข้างต้น ความรับผิดชอบจะไปที่บุคคลที่ได้รับมอบหมายภารกิจ ซึ่งหาก Flow ของระบบเป็นการเจาะจงบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะของการที่บุคคลใดคนหนึ่งรับเรื่อง และจะต้องเป็นคนจบเรื่อง หมายถึงคนเดียวกันลงรับและออกเลขที่ด้วย จะไม่สอดคล้องกับวิธีการให้บริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่วนงานที่มีหนังสือเข้าออกจำนวนมากก็จะมีกรปฏิบัติงานที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี แจ้งว่า สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด เช่น เรื่อง 1 เรื่อง ซึ่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ 1 คนดำเนินการ scan เอกสารเข้าระบบ และระบบจะออกเลขที่หนังสือให้อัตโนมัติ ซึ่งสามารถนำเลขในระบบมาเขียนลงบนเอกสารได้ เพราะจากการประชุมครั้งที่ผ่านมา ส่วนงานแจ้งว่า

ต้องการให้ระบบออกเลขที่หนังสือ และจะนำเอาเลขที่หนังสือที่ออกแล้วในระบบมาเขียนลงในเอกสารต้นฉบับ ซึ่งบริษัทได้ facilitate ดำเนินการในลักษณะนี้แล้ว ดังนั้นการนำเอกสารเข้าไปในระบบแล้วระบุปลายทางว่าจะส่งไปที่ไหน ซึ่งในมุมมองคิดว่า ไม่มีความจำเป็นที่ต้องใช้คนหลายคนในการดำเนินการ ถ้าหากหนังสือฉบับหนึ่งที่สามารถให้บุคคลอื่นเข้ามาแก้ไขได้ หรือในอนาคตแต่ละคนมีสิทธิ์ไปแก้ไขหนังสือฉบับเดียวกัน ซึ่งจะไม่สามารถทราบได้ว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบหนังสือ เพราะทุกคนมีสิทธิ์ที่จะ overwrite ในหนังสือฉบับเดียวกัน และอาจเกิดปัญหาได้ และคิดว่าสิทธิ์ของเจ้าหน้าที่สารบรรณ 10 คน แต่ละคนควรรับผิดชอบดำเนินการหนังสือคนละเรื่อง ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางนี้ ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่หลายคนสามารถ overwrite หนังสือฉบับเดียวกัน เพราะอาจเกิดปัญหาในอนาคตได้

อธิการบดี สรุปว่า จาก pain point ที่รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้ความเห็นไว้สำหรับกรณีการแก้ปัญหา เรื่องๆ หนึ่งควรจะมีผู้รับผิดชอบคนเดียว เพื่อที่จะไม่มีการ overwrite ขณะเดียวกัน issue ที่อยู่ในลักษณะของ job base ที่มีเจ้าหน้าที่มากกว่า 1 คน เข้ามาปฏิบัติงานหน้างาน คิดว่าจะทำอย่างไรที่จะให้เจ้าหน้าที่สามารถร่วมกันทำงานต่อเนื่องกันไปได้ อันนี้ถือว่าเป็น requirement ทั้งจากรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ที่ให้ความเห็นว่า ควรทำงานในลักษณะ single person ให้รับผิดชอบทุก process ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ แต่สิ่งที่รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นนั้น จะเป็นคนละ time period กับสิ่งที่รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้ความเห็นใช่หรือไม่

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ชี้แจงว่า ณ ขณะนี้ ระบบเป็นลักษณะ fundamental 1 คนต่อ 1 process ไม่ใช่ 1 คนต่อหลาย process ในระบบ เพียงดำเนินการ upload เอกสารในระบบแล้วกดส่งต่อ ซึ่งสามารถกำหนดสิทธิ์ให้หลายคนดำเนินการได้ แต่ในด้าน responsibility หากมีการแก้ไขเอกสาร จะไม่สามารถทราบได้ว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งอาจจะต้องเจอ internal audit ในอนาคต

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นว่า หาก implement ทีละ step ตามความเห็นของรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี กรณีของวิทยาเขตอาจจะมีความซับซ้อนน้อยกว่า หากมีความพร้อม อาจจะ implement ทั้งระบบได้ เช่น วิทยาเขตกาญจนบุรีมีความพร้อม ในการส่งหนังสือไปยังวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้ดำเนินการแบบ fully ได้ สำหรับวิทยาเขตนครสวรรค์และวิทยาเขตอำนาจเจริญ หากสามารถดำเนินการได้ ให้ทำ sandbox กลุ่มวิทยาเขตก่อน ในส่วนของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ต้องพิจารณาว่า fundamental ใดที่มีปัญหาน้อยที่สุด ให้เริ่มจากหน่วยงานนั้นก่อน ซึ่งในช่วงที่กลุ่มวิทยาเขต go live อยากให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เข้าไปศึกษาเรียนรู้ และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของ

หน่วยงาน เพราะอาจจะมียolume ที่ต่างกัน มีความซับซ้อนที่ต่างกันไป ซึ่งต้องใช้เวลาเรียนรู้ภายใน time line 2-3 เดือน และนำกลับมาทบทวนต่อไป เพื่อนำมาปรับใช้ให้คุ้นเคยและเหมาะสมมากขึ้น

ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป แจ้งว่าประเด็นแรก ในการประชุมนี้มีผู้อำนวยการกองที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกองเข้าร่วมอบรมการใช้ระบบที่ผ่านมา ขอให้รายงาน feedback จากเจ้าหน้าที่สารบรรณกองที่เข้าอบรมว่ามีความต้องการให้ปรับปรุงอะไรบ้าง ประเด็นที่สอง มีคณะกรรมการตรวจรับงานการจ้างพัฒนาระบบฯ ขอให้คณะกรรมการฯ ชี้แจงรายละเอียดการตรวจรับว่า สามารถดำเนินการตาม TOR ได้ครบถ้วนหรือไม่ ซึ่งอาจจะเกิดเหตุการณ์ที่หน่วยงานไม่สามารถใช้ระบบได้ แต่บริษัทได้ดำเนินการตามสัญญาไว้ครบถ้วนแล้ว

อธิการบดี ขอให้ผู้อำนวยการที่เข้าร่วมประชุมทาง online รายงาน feedback ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สารบรรณที่เข้าอบรมให้ที่ประชุมรับทราบ โดยให้ความเห็นว่าผู้เข้าอบรมต้องมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบตรงกัน และครบถ้วน มิเช่นนั้นจะเกิดเป็น pain point ในประเด็นที่ไม่เข้าใจว่ามหาวิทยาลัยได้ provide อะไรไปแล้วบ้าง ซึ่งต้องระมัดระวังในการตีความ

ผู้อำนวยการศูนย์บริหารสินทรัพย์ รายงานว่า มี feedback 3 ประเด็น คือ ประเด็นแรกระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ยุ่งยาก และติดตามเอกสารได้ยาก ประเด็นที่สอง ไม่สามารถจองเลขที่หนังสือล่วงหน้าได้ และประเด็นที่สาม ต้องแปลงเอกสารเป็น ไฟล์ pdf ทุกครั้งถึงจะออกเลขที่หนังสือได้

ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์ รายงานว่า เจ้าหน้าที่สารบรรณกองได้เข้าร่วมอบรมแล้ว 2 ครั้ง ซึ่งมีความเห็นว่า ระบบใหม่นี้การทำงานไม่ต่างจากระบบเดิม แต่อาจจะมีขั้นตอนที่มากขึ้น ซึ่งในครั้งแรกๆ คิดว่าระบบมีความยุ่งยากในการใช้งานมากกว่าระบบเดิม แต่หากได้ใช้ระบบไประยะเวลาหนึ่ง จะสามารถปรับตัวและสามารถใช้ระบบได้

ผู้อำนวยการกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม รายงานว่าเจ้าหน้าที่สารบรรณกอง มีความเห็นคล้ายกัน คือ ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานในช่วงแรก แต่หากเป็นนโยบายหรือแนวทางที่จะป้องกันเอกสารในอนาคต ทางเจ้าหน้าที่สารบรรณกอง พร้อมทั้งจะปรับตัวในการใช้ระบบใหม่นี้

อธิการบดี ให้ความเห็นว่า ในการใช้งานระบบในช่วงแรกๆ อาจจะมีช่วง learning curve เป็นเรื่องปกติ และความยุ่งยากซับซ้อนของระบบใหม่ เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการเพื่อเพิ่ม ability และความปลอดภัยของระบบ ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องดำเนินการ เพราะต้องการระบบที่มี cyber security และสามารถ track งาน

ได้อย่าง definite มากขึ้น ในช่วงแรกเริ่ม 1st episode อาจจะยุ่งยาก แต่ใน 2nd 3rd หรือ end episode ความยุ่งยากจะลดลงตามลำดับ เพราะเกิดความคุ้นชินจากการใช้ระบบบ่อยครั้งขึ้น

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร สอบถามว่า ในเรื่องการจองเลขที่หนังสือ(ประเภทคำสั่ง) ซึ่งเคยได้หารือกันภายใน แล้วว่า การปฏิบัติงานสารบรรณในปัจจุบัน ต้องการให้เลขที่เอกสารและวันที่ออกเลขที่มีความสอดคล้องกัน เช่น ถ้าออกเลขที่หนังสือ(ประเภทคำสั่ง) ณ วันนี้ จะเป็นการ lock เลขที่หนังสือไว้ก่อน ซึ่งจากการหารือ นั้น สำหรับเลขที่หนังสือประเภทคำสั่งเป็นตัวเลขที่ใช้ในการสืบค้นหรือการ tracking เพราะฉะนั้น จึงไม่มีความจำเป็นในการ lock เลขที่หนังสือประเภทคำสั่ง ยกตัวอย่างเช่น หนังสือประเภทคำสั่งที่ลงวันที่เดียวกัน เลขที่หนังสืออาจมีความสลับหรือเลื่อมกันได้ สิ่งที่สำคัญคือวันที่ลงนามสั่งการในเอกสารต้นฉบับ ซึ่งการกำหนดวันที่ในหนังสือประเภทคำสั่งให้เป็นไปตามวันที่ลงนามสั่งการตามเอกสารต้นฉบับ โดยไม่ต้องจองเลขที่หนังสือประเภทคำสั่งไว้ก่อน

อธิการบดี ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ปัจจุบันวิธีคิดอาจจะไม่เหมือนเดิม คำจำกัดความของตัวเลขต่างๆ อาจจะไม่เหมือนเดิม จะทำให้เกิดความรู้สึกกังวลได้ และสอบถามเรื่องการดำเนินการมีความสอดคล้องกับ TOR หรือไม่ ขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องชี้แจง

หัวหน้างานพัฒนาและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ชี้แจงว่า ณ ปัจจุบัน การดำเนินการอยู่ในระยะที่ 1 ซึ่ง TOR อยู่ที่ประมาณ 60 % ส่วนที่เหลือ 40 % เป็นส่วนของ flow ในการส่งต่อเอกสาร ที่สามารถระบุการส่งต่อไปยังบุคคล การเซ็นลำดับชั้นการอนุมัติ และสามารถลงนามแบบ digital ในระบบได้ อยู่ในระยะที่สอง ที่ต้อง implement ต่อไป

ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป แจ้งว่า ขอให้กองที่มี transaction ของหนังสือจำนวนมาก ให้ feedback หรือแจ้ง pain point แก่ที่ประชุม ได้แก่ กองทรัพยากรบุคคล กองคลัง กองบริหารงานวิจัย และกองบริหารการศึกษา

ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา แจ้ง pain point ของระบบว่า หากมีเจ้าหน้าที่สารบรรณคนแรกดำเนินการเปิดหรือบันทึกหนังสือฉบับหนึ่งในระบบแล้ว และติดภารกิจในช่วงเวลาอื่นนั้น เจ้าหน้าที่สารบรรณอีกคนหนึ่งจะไม่สามารถดำเนินการกับหนังสือของเจ้าหน้าที่สารบรรณคนแรกได้ ซึ่งจะมีผลต่อการสืบค้นในกรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน สำหรับการใช้ระบบเจ้าหน้าที่สารบรรณกองสามารถดำเนินการได้ตามที่ได้ไปอบรม แต่ยังไม่สามารถดำเนินการเต็มรูปแบบของระบบ

ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคล แจ้งว่า มี pain point แบบเดียวกับกองบริหารการศึกษาในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่คนหนึ่งไม่สามารถเข้าไปดำเนินการหนังสือของเจ้าหน้าที่อีกคนหนึ่งได้ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนนั้นติดภารกิจ และต้องปฏิบัติหน้าที่แทน และสอบถามในประเด็นของการออกเลขที่คำสั่ง หากผู้บริหารลงนามในคำสั่งแล้ว และระบุว่า “ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป” ซึ่งได้ลงนามในวันศุกร์ที่ 17 พฤศจิกายน 2566 ช่วงเย็น และระบบไม่สามารถออกเลขที่คำสั่งในวันดังกล่าวได้ โดยจะออกเลขที่คำสั่งในวันทำการถัดไปคือวันจันทร์ กรณีนี้วันที่ในระบบจะออกไม่ตรงกับวันที่ผู้บริหารลงนาม จะเป็นปัญหาหรือไม่

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ชี้แจงว่า จากความเห็นต่างๆ จะเป็นการเปิดสิทธิ์ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถเห็นการดำเนินการของหนังสือของเจ้าหน้าที่สารบรรณอื่นได้ ซึ่งกระบวนการมีเพียงการลงทะเบียนรับเอกสาร และส่งต่อเอกสารออกไป เป็น process เดียว เป็นขั้นที่ 1 แบบ fundamental ยังไม่ไปถึง business flow โดยจะดำเนินการประสานให้บริษัทเปิดสิทธิ์การเห็นการดำเนินการหนังสือของเจ้าหน้าที่สารบรรณคนอื่นได้

ผู้อำนวยการกองบริหารงานวิจัย แจ้งว่า พบปัญหาในเรื่องของการสืบค้นหนังสือ ตามที่งานบริหารเอกสารได้นำเสนอให้ทราบแล้วว่า จะเห็นเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับกองของส่วนงานอื่นๆ ด้วย ดังนั้น กองบริหารงานวิจัยต้องการทราบเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกองเท่านั้น และเมื่อได้ให้เจ้าหน้าที่ได้ทดลองการลงรับหนังสือ เช่น ลงรับหนังสือจำนวน 20 เรื่อง แต่ในระบบจะเห็นเรื่องไม่ครบทั้ง 20 เรื่อง และยังพบว่ามีกรอกเลขที่ลงรับซ้ำกันด้วย ซึ่งน่าจะเป็น bug ของระบบ สำหรับการใช้งานระบบใหม่นี้ หากได้ใช้ปฏิบัติงานบ่อยๆ น่าจะคุ้นชินได้ และขอให้เพิ่ม highlight ที่แสดงแถบสีในระบบว่าขณะนี้กำลังใช้เมนูใดของระบบ

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ชี้แจงว่า ปัญหาในส่วนนี้ ได้แจ้งให้บริษัทรับทราบแล้ว ต่อไประบบจะสามารถแยก segment ได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการที่แต่ละหน่วยงานต้องเห็นหนังสือของหน่วยงานตัวเองเท่านั้น

รักษาการผู้อำนวยการกองคลัง แจ้งว่า ขอให้เพิ่มเรื่องของชั้นความลับ เช่น เรื่องเงิน ขอให้ระบบสามารถส่งถึงผู้รับผิดชอบได้โดยตรง

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ชี้แจงว่า ในเฟสแรก จะยังไม่มีเรื่องของเอกสารที่มีชั้นความลับ เพราะเอกสารที่อยู่ในระบบอาจจะถูกเปิดได้ ดังนั้น ในกรณีเรื่องที่มีชั้นความลับ ขอให้ส่งเป็นแบบกระดาษ และในระบบจะระบุแค่ชื่อเรื่องโดยไม่แนบไฟล์เอกสาร แต่ในเฟสต่อไป จะมีการ encrypt ไฟล์เอกสาร และผู้ที่สามารถเปิดไฟล์เอกสารได้ ต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

อธิการบดี สรุปว่า ในกรณีเอกสารขึ้นความลับ ในระบบจะแจ้งชื่อเรื่องเท่านั้น โดยไม่ส่ง content ของเรื่องในระบบ ซึ่ง content จะส่งในรูปแบบของ hard copy แต่ในอนาคตจะสามารถ encrypt ไฟล์ที่จะเป็น เฉพาะตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่จะเปิดไฟล์ได้

ผู้อำนวยการกองกฎหมาย แจ้งว่า ต้องการให้ความสำคัญกับเรื่อง tracking ของหนังสือ เนื่องจากว่า การติดตามหนังสือ กองกฎหมายจะอยู่ปลายทางของกระบวนการ ในบางครั้งหนังสือยังไม่ถึง กองกฎหมาย แต่ทางต้นเรื่องระบุว่าส่งไปยังกองกฎหมายแล้ว ดังนั้นจึงต้องการให้ระบบสามารถระบุที่อยู่ของ หนังสือแบบไปรษณีย์ หรือ lazada ว่าตอนนี้สถานะหนังสืออยู่ที่กองไหน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นไปตามแนวทางของ ITA ในเรื่องของการสื่อสารในกรณีเรื่องร้องเรียน ที่สามารถระบุที่อยู่ของหนังสือได้ นอกจากนี้ ขอให้ผู้อำนวยการ กองกฎหมายหรือบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่สารบรรณกอง สามารถมีสิทธิ์ดูหนังสือในระบบได้ด้วย ในกรณีที่ เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ได้มาปฏิบัติงาน

อธิการบดี ให้ความเห็นว่า ในส่วนของ tracking ของหนังสือซึ่งเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ขอให้ ดำเนินการในเฟสถัดไป โดยขอให้กองกฎหมายเข้ามาช่วยพิจารณาผลการพัฒนาในส่วนของ tracking ว่ามีความ สมบูรณ์ ครบถ้วนหรือไม่

รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรี ขอความเห็นที่ประชุม ในประเด็นแรก ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2566 วิทยาเขตกาญจนบุรี วิทยาเขตนครสวรรค์ วิทยาเขตอำนาจเจริญ และ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำ sandbox การใช้ระบบ โดยเฉพาะวิทยาเขตกาญจนบุรี จะให้ใช้ระบบแบบ fully ที่จะสามารถลงนามในระบบได้ ประเด็นที่สอง ช่วงกลางเดือนธันวาคม 2566 ขอให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ส่งหนังสือไปยังส่วนงานต่างๆ ผ่านระบบใหม่ทางเดียว โดยที่ส่วนงานยังไม่ต้องส่งหนังสือในระบบ กลับมายังมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมี record ในการส่ง และในกรณีหนังสือเร่งด่วน จะสามารถ distribute หนังสือได้ ทันที เมื่อพิจารณาแล้วว่าระบบมีความพร้อมในการใช้งานแล้ว ในหลังเดือนมกราคม 2567 จะให้ส่วนงาน ดำเนินการส่งหนังสือในระบบมายังมหาวิทยาลัยได้

อธิการบดี สรุปว่า ในกรณีของวิทยาเขต ซึ่งเป็นลักษณะกลุ่มที่ไม่ใหญ่มาก และสามารถ handle workflow ได้ โดยให้รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรีพิจารณาการดำเนินการตั้งแต่ต้นทาง ถึงปลายทาง เพื่อดูว่าเมื่อ implement แล้วจะติดขัดในขั้นตอนใด โดยดำเนินการในลักษณะ sandbox และให้นำ feedback ของปัญหาที่เกิดขึ้น มาปรับแก้ไขจุดอ่อนของระบบ ในกรณีของการส่งหนังสือแบบ single shot ไปยัง ส่วนงานต่างๆ ได้ หากดำเนินการ release ได้ 100 % แสดงว่าเป็นการส่งหนังสือจากส่วนกลางไปยังส่วนงาน

ปลายทางได้อย่างสมบูรณ์ และในเฟสต่อไป จะเป็นการส่งเรื่องจากส่วนงานกลับมายังส่วนกลาง และให้ตรวจสอบว่า หากพบปัญหาแสดงว่าปัญหาอาจจะอยู่ที่ส่วนงานปลายทาง หากส่วนงานปลายทางใด มี defect ให้ดำเนินการ training ให้สมบูรณ์ขึ้น เพื่อเป็นการเติมเต็ม น่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสม จากการที่ได้นำ issue มาและมาปรับแก้จุดอ่อน โดยขอให้ดำเนินการตามที่รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรีเสนอ เรื่องแรกการทำ sandbox และเรื่องการส่งหนังสือให้ release จากส่วนกลางไปยังส่วนงานก่อน

มติที่ประชุม :

1. ให้ความเห็นชอบดำเนินการตามที่รองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรีนำเสนอ ดังนี้

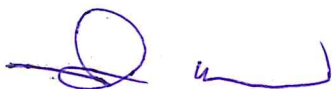
1) วันที่ 27 พฤศจิกายน 2566 ดำเนินการทำ sandbox โดย การทดลองใช้ระบบกับวิทยาเขตกาญจนบุรี วิทยาเขตนครสวรรค์ วิทยาเขตอำนาจเจริญ และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) กลางเดือนธันวาคม 2566 ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีดำเนินการส่งหนังสือไปยังส่วนงานต่างๆ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทางเดียวก่อน

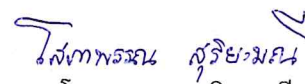
3) หลังเดือนมกราคม 2567 ให้ทุกส่วนงาน/หน่วยงานสามารถรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

2. ยกเลิกการจองเลขที่หนังสือ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ /การออกเลขที่หนังสือ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ ให้เป็นไปตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เลิกประชุมเวลา 13.40 น.



นายเอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา
ผู้จ้ดรายงานการประชุม



นางโสภพรณ สุริยมณี
ผู้ตรวจรายงานการประชุม