

เรื่องการปรับปรุงข้อมูลเอกสารหลักฐานหนังสือรับรองบริษัทและ  
เอกสารรับรองคุณภาพ ISO โดยนำแนวคิดวงจรชีวิตของเอกสารใช้ในการวิเคราะห์

นางสาว นิชนันท์ กล้าหาญ รหัสนิสิต 60690075

อาจารย์นิภาพรรณ อนันต์พลศักดิ์

## บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นในรูปแบบเชิงนโยบาย (Policy Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลของเอกสาร หนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ให้เป็นปัจจุบัน โดยอาศัยแนวคิดการศึกษาวงจรชีวิตของเอกสาร (Record Life Cycle) มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและหาช่วงเวลา (Cycle time) ที่เหมาะสมในการปรับปรุงข้อมูลของเอกสาร ให้เป็นปัจจุบันจากซัพพลายเออร์ในครั้งต่อไปอย่างเป็นระบบ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารับรองการเก็บหลักฐานเอกสารของแผนก NPP ในระบบ PUMA และทำการปรับปรุงข้อมูล เอกสารทั้งหลักฐานหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO จากซัพพลายเออร์ 231 บริษัท โดยนำแนวคิดวงจร ชีวิตเอกสารมาช่วยในการวิเคราะห์

ผลจากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ทำให้เห็นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่าง ๆ ได้ผล การศึกษาดังนี้ ช่วงระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูลเอกสารหลักฐานหนังสือรับรองบริษัท (Company certification) คือ ทุก ๆ 5 เดือน และช่วงระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูลเอกสารรับรองคุณภาพ ISO (ISO certification) คือ 2 ปี 9 เดือน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ จากการวิเคราะห์ ทางแผนก NPPสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงข้อมูลเอกสารในครั้งต่อไปได้ ด้วยจำนวน ซัพพลายเออร์ 231 บริษัท อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

## 1. บทนำ (INRODUCTION)

ปัจจุบันการทำงานของทุกหน่วยงานและทุกองค์กร คงไม่สามารถปฏิเสธขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารได้ ทั้งในรูปแบบของกระดาษ (Paper) และในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม ต่าง ๆ เป็นเครื่องหมายยืนยันทางการค้า ข้อตกลงในการประชุม และยังสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง เมื่อมีปัญหาทาง กฎหมาย เช่นเดียวกับแผนก NPP (Non - Product Purchasing) ของบริษัท วาลิโอ ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการ ดำเนินงานโดยเกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นจำนวนมาก เช่น เอกสารสัญญาจ้าง เอกสารสัญญาซื้อขาย (Dematerialization form) เอกสารใบเสนอราคา (Quotation) เอกสาร PMP (Purchasing Material Productivity) รวมทั้งเอกสารรับรองต่าง ๆ จาก การศึกษาพบว่า แผนก NPP (Non - Product Purchasing) ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลเอกสารหลักฐานหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ให้เป็นปัจจุบัน เนื่องด้วยบุคลากรในแผนก NPP (Non - Product Purchasing) มีเพียง 1 คน และมีเอกสารหลากหลายประเภทในการดูแล ทำให้เมื่อทางแผนก NPP ต้องการนำหลักฐานหนังสือรับรองบริษัท และเอกสาร รับรองคุณภาพ ISO มาแสดงเพื่อรับรองคุณภาพในการเลือกซื้อจากซัพพลายเออร์ ให้ทางผู้บริหารรับทราบนั้นใช้ไม่ได้

เนื่องจากเอกสารหมดอายุในการใช้งาน และไม่มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้แผนก NPP เสียเวลาในการขอหลักฐานกับทางซัพพลายเออร์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญ ในการปรับปรุงข้อมูลเอกสารหลักฐานหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ให้เป็นปัจจุบัน จึงได้นำแนวคิดการศึกษาวงจรชีวิต (Record Life Cycle) โดย B. Lewis Keeling and Norman F. Kallaus, 1996 หาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปรับปรุงข้อมูลเอกสารให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้กับเอกสารประเภทอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. ทบทวนวรรณกรรม (LETTERATURE REVIEW)

งานวิจัยเรื่อง “เรื่องการปรับปรุงข้อมูลเอกสารหลักฐานหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO โดยนำแนวคิดวงจรชีวิตของเอกสารใช้ในการวิเคราะห์” มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลของเอกสารหลักฐานหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ให้เป็นปัจจุบัน โดยอาศัยแนวคิดการศึกษาวงจรชีวิตของเอกสารมาช่วย ในการวิเคราะห์ข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพในการขอหลักฐานเอกสาร จากทางซัพพลายเออร์ในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน โดยวิจัยเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับแนวคิดวงจรชีวิตของเอกสาร (Record Life Cycle)

ขั้นตอนที่ 1 การผลิต (Creation) ขั้นตอนการกำเนิดเอกสารตั้งแต่คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา การอัดสำเนา ถ่ายเอกสาร เพื่อใช้ในสำนักงานในรูปแบบของจดหมายโต้ตอบการบันทึกข้อความและงานพิมพ์

ขั้นตอนที่ 2 การใช้ (Utilization) เป็นขั้นตอนที่เอกสารถูกสร้างขึ้นมาผ่านการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ของแต่ละองค์กรสำนักงานจะต้องดูแล และใช้ประโยชน์จากเอกสาร ของแต่ละประเภทซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันกับสารบางประเภท ยังมีประโยชน์ในการนำข้อมูลมาใช้ในโอกาสต่อไป และบางประเภทก็มีความจำเป็นจะต้องใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง

ขั้นตอนที่ 3 การจัดเก็บ (Storage) เมื่อดำเนินการผลิตเอกสารขึ้นมาดำเนินการ ในส่วนที่จำเป็นแล้วก็สำเนาเรื่องเดิมหรือเอกสารเหล่านั้นจำเป็นจะต้องนำไปแยกประเภท หรือกลุ่มตามหมวดหมู่เพิ่มที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการค้นหาเอกสาร และเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหา

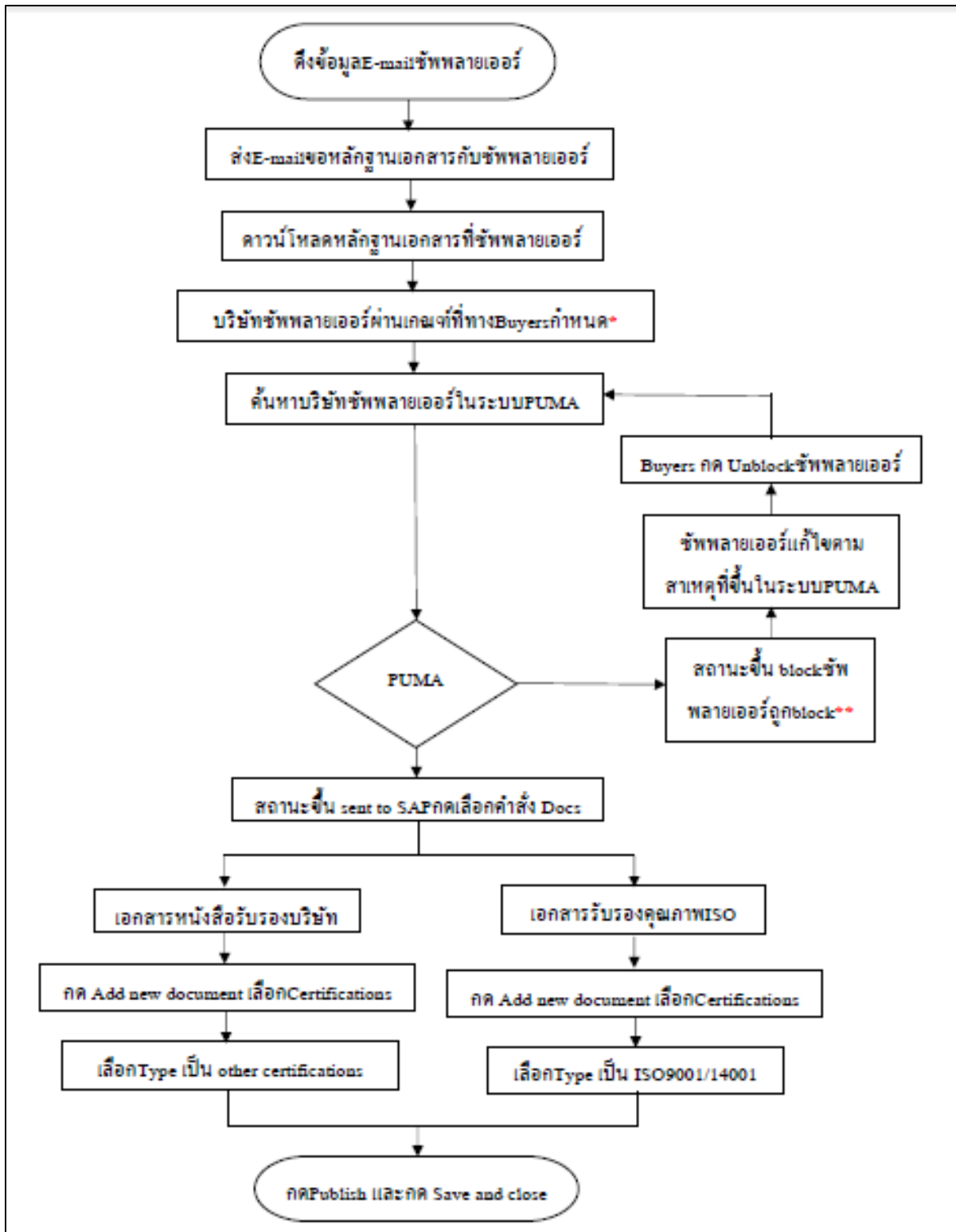
ขั้นตอนที่ 4 การเรียกใช้หรือการสืบค้น (Retrieval) งานจัดเก็บเอกสารในปัจจุบันไม่มีบทบาทสำคัญต่อวงการธุรกิจและราชการเป็นอย่างมาก เพราะการได้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว สามารถทำให้ตัดสินใจได้ทันที เอกสารต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของผู้บริหาร และการวางแผนในอนาคตข้อมูลในเอกสารเหล่านี้ จะต้องถูกนำมาพิจารณาประกอบการวางแผนและการตัดสินใจต่าง ๆ ทั้งนี้การเรียกใช้หรือการสืบค้นเอกสารจะต้องทำได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน และมีประสิทธิภาพรวมทั้งประสิทธิผล

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดสภาพ (Disposition) การจัดเก็บเอกสารเป็นการรักษาเอกสารสำคัญสำคัญไว้เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำออกมาใช้ได้ทันทีตามที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องจัดการบริหารเอกสารอย่างรัดกุม ขั้นตอนการจัดการของเอกสารเมื่อเอกสารมีอายุเหมาะสมควร หรือได้จัดเก็บไว้จนครบอายุตามที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุไว้ หากการใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงมีน้อยแล้ว จำเป็นจะต้องดำเนินการกำจัด หรือคัดเลือกร้างออกเพื่อดำเนินการการทำลาย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าการวิเคราะห์วงจรชีวิตของเอกสาร (Record Life Cycle) จะช่วยในการหาช่วงเวลา (Cycle time) เพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลเอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบต่อเนื่อง

### 3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของเอกสารที่ทางแผนก NPP (Non - Product Purchasing) ได้ทำการจัดเก็บไว้ในระบบ PUMA ดังนี้



\* เกณฑ์ที่ Buyers กำหนด คือ

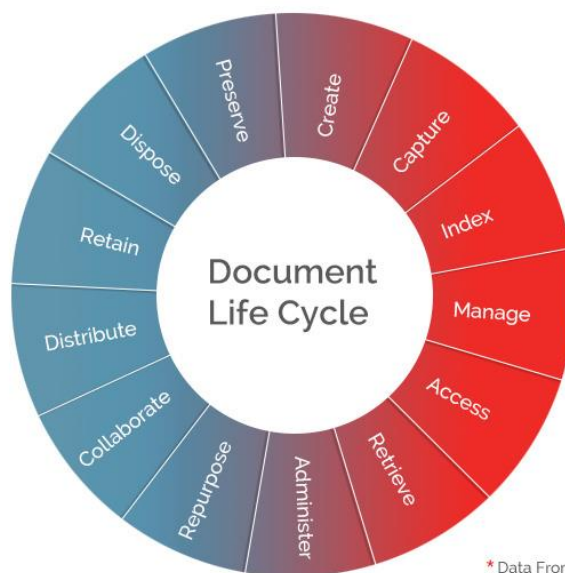
1. ส่งสัญญาซื้อขายกับทางบริษัทวาลีโอ ออโตโมทีฟ จำกัด ให้กับทาง Buyers
2. Buyers นำสัญญาไป Add contract ในระบบ PUMA
3. Indirect Purchasing Manager กดยืนยันสถานะให้บริษัทซัพพลายเออร์

\*\* สาเหตุที่ Buyer Block ซัพพลายเออร์ คือ

1. ไม่มีการซื้อขายแล้วในปัจจุบัน
2. ชื่อหรือที่อยู่มีการเปลี่ยนแปลงและไม่มีการแจ้งทำให้ต้อง block เพื่อให้ส่งใบ PO
3. เนื่องจากทางซัพพลายเออร์ไม่กดยืนยัน Payments Term ในระบบ P UMA

#### 4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

ผลการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลหลักฐานเอกสารหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ให้เป็นปัจจุบันของแผนก NPP (Non - Purchasing Product) โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดการศึกษาวงจรชีวิตเอกสาร (Record Life Cycle) มาช่วยในการวิเคราะห์หาระยะเวลาที่เหมาะสม ในการปรับปรุงเอกสารอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ ซึ่งทางผู้วิจัยได้มีการแสดงข้อมูลวิจัยในเชิงนโยบาย (Policy Research) คือ วิจัยที่มุ่งในการกำหนดแนวทางของหน่วยงาน เพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความถูกต้องเหมาะสม และเป็นไปได้ยาวนานที่สุด โดยมีจำนวนบริษัทซัพพลายเออร์ที่เป็นคู่ค้าธุรกิจจำนวน 231 บริษัท ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการนำแนวคิดการจัดการวงจรชีวิตของเอกสาร (Document Cycle) มาทำการวิเคราะห์ขั้นตอนของเอกสารรับรองบริษัทและเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ตั้งแต่ขั้นตอนของการสร้างเอกสารไปจนถึงขั้นตอนของการกำจัดเอกสาร มีทั้งหมด 13 ขั้นตอน เพื่อหาระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด ในการนำไปเป็นแนวทางหาช่วงเวลา (Cycle time) ในการปรับปรุงข้อมูลหลักฐานของเอกสาร



\* Data From Dartmouth University

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ขั้นตอนการสร้างจนถึงการกำจัดเอกสารรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ที่มีการดึงข้อมูลเอกสารจากระบบ PUMA ไปใช้งานและใช้ในการอ้างอิงการซื้อขายเป็นประจำ โดยนำแนวคิดการจัดการวงจรชีวิตของเอกสาร (Document Cycle) เพื่อหาช่วงเวลา (Cycle time) ในการปรับปรุงข้อมูลเอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ นั่นคือ เอกสารรับรองบริษัท (Company Certification) ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันจากซัพพลายเออร์ทุก ๆ 5 เดือน และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO (ISO Certification) ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันจากซัพพลายเออร์ทุก ๆ 2 ปี 9 เดือน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ ทางแผนก NPP สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงข้อมูลเอกสารในครั้งต่อ ๆ ไปได้ด้วยจำนวน ซัพพลายเออร์ 231 บริษัท อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

## 5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ (DISCUSSION / CONCLUSION)

### 5.1 หนังสือรับรองบริษัท (Company certification validate) ทางแผนก NPP

(Non – Product Purchasing) ของบริษัท วาลีโอ ออโตโมทีฟ จำกัด ควรทำการขอปรับปรุงเอกสารหนังสือรับรองบริษัท จากซัพพลายเออร์ ด้วยระยะเวลาทุก ๆ 5 เดือน กล่าวคือทุก ๆ 5 เดือน ทางแผนก NPP ต้องทำการขอปรับปรุงข้อมูลเอกสารกับทางซัพพลายเออร์ เนื่องด้วยอายุการใช้งานของเอกสารอยู่ที่ 6 เดือน จึงควรทำการปรับปรุงก่อนที่เอกสารจะครบอายุการใช้งาน และถือเป็นการใช้เวลาแก่ซัพพลายเออร์ในการเตรียมเอกสารอีกด้วย

### 5.2 เอกสารรับรองคุณภาพ ISO (ISO certification) ทางแผนก NPP

(Non – Product Purchasing) ของบริษัท วาลีโอ ออโตโมทีฟ จำกัด ควรทำการขอปรับปรุงเอกสารหนังสือรับรองบริษัท จากซัพพลายเออร์ ด้วยระยะเวลาทุก ๆ 2 ปี 9 เดือน กล่าวคือทุก ๆ 2 ปี 9 เดือนทางแผนก NPP ต้องทำการขอปรับปรุงข้อมูลเอกสารกับทางซัพพลายเออร์ เนื่องด้วยอายุการใช้งานของเอกสารอยู่ที่ 3 ปี และมีการ audit ภายใน 3 เดือนก่อนใบรับรองหมดอายุและต้องทำการปิดกรณี ถ้า มี N/C ไม่ว่าจะ major หรือ minor ให้ทันภายใน 3 เดือนก่อนใบรับรองหมดอายุ (ระยะเวลาในการต่ออายุเอกสารรับรองคุณภาพ ISO อย่างน้อยคือ 3 เดือน) จึงควรทำการปรับปรุงก่อนที่เอกสารจะครบอายุการใช้งาน และถือเป็นการใช้เวลาแก่ซัพพลายเออร์ในการเตรียมเอกสารอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มวิธีการขอหลักฐานเอกสารจากซัพพลายเออร์ เนื่องจากผู้วิจัยใช้วิธีการปรับปรุงข้อมูลเอกสาร ให้เป็นปัจจุบัน เพียงวิธีเดียวเท่านั้นคือการส่งอีเมลล์ (E-mail) ทำให้ได้ผลลัพธ์ในการปรับปรุงข้อมูลเอกสารอยู่ที่ 177 บริษัท จาก 231 บริษัท คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ได้ 76.6%

2. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงข้อมูลของเอกสารหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ให้เป็นปัจจุบัน โดยอาศัยแนวคิดการศึกษาวงจรชีวิตของเอกสาร (Record Life Cycle) มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและหาช่วงเวลา (Cycle time) ที่เหมาะสมในการขอหลักฐานเอกสารเพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเท่านั้น หากต้องการปรับปรุงข้อมูลเอกสารอื่น ต้องมีการวิเคราะห์ใหม่ เพื่อให้ตรงกับเอกสารเหล่านั้น

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อปรับปรุงข้อมูลหลักฐานเอกสารหนังสือรับรองบริษัท และเอกสารรับรองคุณภาพ ISO ให้เป็นปัจจุบัน โดยอาศัยแนวคิดการศึกษาวงจรชีวิตของเอกสาร (Record Life Cycle) มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและหาช่วงเวลา (Cycle time) ที่เหมาะสมในการขอหลักฐานเอกสารเพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณ ฉันทนา มลิรัตน์ พี่แผนก Non – Product Purchasing หรือ NPP ที่ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในการทำวิจัย รวมทั้งคณะผู้บริหารบริษัท วาสิโอ ออโตโมทีฟ จำกัด ที่ให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการจัดทำวิจัย การดำเนินการวิจัยมีอาจลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือจาก อาจารย์ นิภาพรรณ อนันต์พลศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางการทำงาน ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ให้การอุปการะเลี้ยงดู และส่งเสริมการศึกษาเป็นอย่างดี รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือเสมอมา และขอบคุณเจ้าของเอกสาร และงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัยครั้งนี้

## บรรณานุกรม

idox editor. (2014). Document Lifecycle. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2564, จาก

<http://www.idoxsoft.com/blog/document-lifecycle/>

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2020). Data Governance วงจรชีวิตของข้อมูล (Data Life Cycle).

สืบค้น 20 มกราคม 2564, จาก <https://www.iok2u.com/index.php/article/information-technology/1360-data-governance-data-life-cycle>

ณัฐวัตร ชัยกลาง. (2016). เทคโนโลยีบริหารงานเอกสาร. สืบค้น 20 มกราคม 2564, จาก

<https://sites.google.com/site/natthawat578410/>

ปรีวัฒน์ จันทร์ทรง. (2557). การวิเคราะห์วงจรเอกสารงานสารบรรณ. ใน คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, บทความทางวิชาการปีที่ 7 (น.149-156) : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

นายชินทร แก่งคำ. (2558). ระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. สืบค้นจาก

[http://www.msit.mut.ac.th/thesis/Thesis\\_2558.pdf](http://www.msit.mut.ac.th/thesis/Thesis_2558.pdf)

นายธนัช อ่อนทา. (2558). การจัดการเอกสารด้วยระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. สืบค้นจาก

[http://www.msit.mut.ac.th/thesis/Thesis\\_2558/B2%E0%.pdf](http://www.msit.mut.ac.th/thesis/Thesis_2558/B2%E0%.pdf)