



แบบฟอร์ม นำเสนอ Km วันที่ ๑๘-๘-๖๔ สายสนับสนุน
ชื่อ ชุมชนนักปฏิบัติ สารบรรณปริวัตร

รายชื่อ สมาชิกทีมชุมชนปฏิบัติ

๑. สารบรรณกลาง
๒. สารบรรณวิชาการ
๓. สารบรรณวิจัยและบริการวิชาการ
๔. สารบรรณกิจการนักศึกษา

๑. จุดประสงค์การทำ Km

๑.๑ เพิ่มความความรู้ ความเข้าใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๒ ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

๒. ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือตัวชี้วัดที่ต้องการ

| ลำดับ | รายการตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | แหล่งอ้างอิง |
|-------|--|-------------|---|
| ๑. | ร้อยละของบุคลากรในวิทยาลัยมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | ๑๐๐ | การออกรายงานการเข้าใช้ของบุคลากรผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ |
| ๒. | ร้อยละการติดตามตรวจสอบเส้นทางการส่งการหนังสือถึงผู้รับผิดชอบ | ๑๐๐ | การออกรายงานการเข้าใช้ของบุคลากรผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ |
| ๓. | จำนวนอุบัติการณ์หนังสือหายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | ๐ ครั้ง | บันทึกการเกิดอุบัติการณ์ |

๓. ขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การส่ง การรับ การเก็บรักษา และการทำลายเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๖ โดยมีขอบข่ายของงานสารบรรณ คือ การผลิตหรือจัดทำเอกสาร พิจารณา คิด ร่าง เขียน ตรวจร่าง พิมพ์ ทาน สำเนา เสนอผลงาน การส่ง ตรวจสอบ ลงทะเบียน ลงวัน เดือน ปี บรรจุซอง นำส่ง การรับ ตรวจ ลงทะเบียน แจกจ่าย การเก็บรักษาและการยืม ซึ่งมีความสำคัญกับทุกคนในองค์กร เช่น ผู้บริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกการทำเอกสาร ติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน สำคัญต่อบุคลากร เช่น การปฏิบัติงาน เอกสารหลักฐานอ้างอิง สำคัญต่อระบบงาน เช่น เป็นศูนย์กลางเรื่องราว ประชาสัมพันธ์ เป็นต้นและระหว่างการทำงานนั้นพบเจอปัญหาดังนี้

๑. ใช้ระบบรับหนังสือเพียงอย่างเดียว
๒. ผู้ปฏิบัติเปิดหนังสือในระบบสารบรรณล่าช้า
๓. ส่งหนังสือเรื่องเดียวกันผ่าน ๒-๓ ช่องทาง
๔. ดาวนโหลดหนังสือแต่ไม่ลงรับทางระบบ

๒. ขั้นตอนแสวงหาความรู้

- ๒.๑ ศึกษาตามคู่มืองานสารบรรณจากสถาบันพระบรมราชชนก
- ๒.๒ ศึกษาคู่มืองานสารบรรณของ วทบ.พะเยา
- ๒.๓ โทรประสานกับงานสารบรรณอื่นในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก
- ๒.๔ ประชุมชี้แจง แนวปฏิบัติ และการแก้ไขปัญหา ในงานสารบรรณ
- ๒.๕ หาข้อมูลเพิ่มเติมบนเว็บไซต์ต่างๆ

๓. ชี้นำเอาแนวทางปฏิบัติไปปฏิบัติการแก้ปัญหาในงาน

๓.๑ ตรวจสอบรายงานการส่งหนังสือ การรับหนังสือ จากหน่วยงานภายในและภายนอก กรณีหนังสือเร่งด่วนให้รีบดำเนินการแจ้งผู้รับผิดชอบให้ปฏิบัติภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๒ เพิ่มช่องทางการส่งหนังสือทั้งภายในวิทยาลัย และภายนอก เพื่อความสะดวก และลดการผิดพลาดในงานนอกเหนือจากการส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๔. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการจัดการ

| ปัญหา | สาเหตุ | แนวทางแก้ไข |
|---|---|---|
| ๑. ใช้ระบบรับหนังสือเพียงอย่างเดียว | ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติเพียงเท่านั้น | ๑. ผู้ปฏิบัติ ขณะปฏิบัติแล้วจะมีการดำเนินการทำหนังสือตอบรับ หรือ ทำรายงานส่งถึงผู้บังคับบัญชา ๒. สารบรรณกลางประสานกับผู้ปฏิบัติให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด |
| ๒. ผู้ปฏิบัติเปิดหนังสือในระบบสารบรรณล่าช้า | ผู้ปฏิบัติ/อาจารย์ ออกฝึกหรือออกนิเทศการสอนภายนอกวิทยาลัย หรือไปราชการต่างจังหวัด | ๑. โทรประสานแจ้งทางโทรศัพท์ ๒. เพิ่มช่องทางการส่งหนังสือ เช่น Line Facebook หรือ E-mail |
| ๓. ส่งหนังสือเรื่องเดียวกันผ่าน ๒-๓ ช่องทาง | ๑. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงส่งหนังสือ สั่งการผ่านระบบสารบรรณถึงผู้บังคับบัญชาระดับต้น(รองฯ) และผู้ปฏิบัติ ๒. ผู้บังคับบัญชาระดับต้น(รองฯ) ส่งหนังสือสั่งการให้ผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นหนังสือฉบับเดียวกันจึงทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับหนังสือฉบับ ๒ ครั้ง | ๑. ผู้ปฏิบัติเลือกลงรับเพียงฉบับเดียว และยุติหนังสือฉบับอื่นๆ |
| ๔. ดาวน์โหลดหนังสือแต่ไม่ลงรับทางระบบ | ผู้ปฏิบัติเปิดอ่าน ดำเนินการตามสั่งการ แต่ไม่ได้กดลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ จึงทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ปฏิบัตินั้นดำเนินการแล้วหรือยังไม่ได้ดำเนินการ | ๑. แจ้งผู้ปฏิบัติลงทะเบียนรับหนังสือ |

๕. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณ

- การรับรู้และทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง ของผู้เกี่ยวข้องทุกตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ
- เอาใจใส่ในงาน รักการบริการ และมีความรอบคอบในงาน
- มีทักษะในการประสานงานเกี่ยวกับหนังสือราชการและผู้เกี่ยวข้องในงาน
- ปฏิบัติงานให้ทันเวลา โดยใช้หลักการ JIT (Just in time)

ด้านบุคลากรผู้ที่ใช้งานระบบสารบรรณ

- บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความรู้ และความเข้าใจ ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๖. การประเมินผล

| ลำดับ | รายการตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | |
|-------|---|-------------|----------------|---------|
| | | | มิ.ย. | ก.ค. |
| ๑. | ร้อยละของบุคลากรในวิทยาลัยมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | ๑๐๐% | ๙๕% | ๙๗% |
| ๒. | ร้อยละการติดตามตรวจสอบเส้นทางการส่งหนังสือถึงผู้รับผิดชอบ | ๑๐๐% | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |
| ๓. | จำนวนอุบัติเหตุหนังสือหายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | ๐ ครั้ง | ๐ ครั้ง | ๐ ครั้ง |

๗. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้จากปัญหาที่พบทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ ดังนี้

๗.๑ การใช้ระบบรับหนังสือเพียงอย่างเดียว ซึ่งเดิมการดำเนินการส่งการเป็นแบบ Top to Down จะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นแบบ Down to Top (อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบสารบรรณจากส่วนกลาง)

๗.๒ ทบทวนการทำงานและกลไกการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เพิ่มช่องทางในการส่งหนังสือราชการ และขอ file scan จากต้นเรื่อง กรณีเอกสารไม่ชัดเจน

การปฏิบัติงานสารบรรณ ผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องควรทราบถึง ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถขั้นพื้นฐานให้กับตนเอง รวมทั้งการศึกษา ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้งานในส่วนที่ตนเองปฏิบัติไปด้วยความราบรื่น เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการบริหารจัดการข้อมูลให้มีคุณภาพ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เป็นการประหยัดพลังงานและทรัพยากร ง่ายต่อการดำเนินการในภาพรวมของงาน และทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานเพื่อลดการเสียหายในงานและส่วนราชการ

๘. เผยแพร่องค์ความรู้ภายในและภายนอกวิทยาลัย

- คู่มือเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติภายในวิทยาลัยไปแล้วเมื่อปี ๒๕๕๘
- คู่มือจากสถาบันพระบรมราชชนก

ชื่อ สารบรรณปริวัตร
ผู้สรุปองค์ความรู้