

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
เกณฑ์ความรู้ เรื่องการรับ-ส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	เกณฑ์ความรู้	วิธีปฏิบัติ
๑.	D : Database ระบบฐานข้อมูล รายละเอียดของหนังสือราชการที่บันทึกไว้ในระบบ	<p>หนังสือราชการ (ทั่วไป)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ดาวน์ไหลตเอกสารหนังสือราชการ ๒. ลงทะเบียนรับหนังสือราชการด้วยระบบมือ ๓. เสนอหนังสือราชการให้ผู้อำนวยการลงนามเพื่อกลับกรองเพื่อจะแจ้งให้แต่กลุ่ม/กลุ่มงานดำเนินการต่อไป ๔. สแกนหนังสือราชการเพื่อลงทะเบียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๕. เสนอหนังสือราชการให้ผู้อำนวยการลงนามในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๖. ส่งหนังสือราชการให้รองผู้อำนวยการแต่ละกลุ่มเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป ๗. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม <p>หนังสือราชการ (ด่วน)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ดาวน์ไหลตเอกสารหนังสือราชการ ๒. คัดแยกหนังสือราชการ ซึ่งดูจากเนื้อหาที่จะต้องดำเนินการ และดูจากการประทับตราด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน <ol style="list-style-type: none"> ๒.๑ ด่วนที่สุด ดำเนินการทันทีเมื่อได้รับหนังสือภายใน ๑ ชั่วโมง ๒.๒ ด่วนมาก ดำเนินการโดยเร็ว ภายใน ๒ ชั่วโมง ๒.๓ ด่วน ดำเนินการโดยด่วน ภายใน ๓ ชั่วโมง ๓. ลงทะเบียนรับหนังสือราชการด้วยระบบมือ ๔. เสนอหนังสือราชการให้ผู้อำนวยการลงนามเพื่อกลับกรองเพื่อจะแจ้งให้แต่กลุ่ม/กลุ่มงานดำเนินการต่อไป ๕. สแกนหนังสือราชการเพื่อลงทะเบียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๖. เสนอหนังสือราชการให้ผู้อำนวยการลงนามในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๗. ส่งหนังสือราชการให้รองผู้อำนวยการแต่ละกลุ่มเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป ๘. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม

ลำดับ	แก่นความรู้	วิธีปฏิบัติ
๒.	O : Observe ระบบพี่เลี้ยง	๑. มีการสอนงาน ตรวจสอบ กำกับติดตามการรับ-ส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง ๒. ระบบพี่เลี้ยงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันพระบรมราชชนก
๓.	C : Check ระบบตรวจสอบ ติดตามกำกับ	๑. สารบรรณกลางตรวจสอบการเปิดรับและส่งหนังสือของสารบรรณย่อยของกลุ่ม/กลุ่มงาน ทุก ๔ ชั่วโมง ๒. งานเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล ตรวจสอบกำกับติดตามการรับ-ส่งหนังสือของเจ้าหน้าที่และบุคลากรสายสนับสนุน ทุก ๑ เดือน
๔.	U : User ผู้ใช้	๑. ชี้แจงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สู่สารบรรณย่อยของแต่ละกลุ่ม/กลุ่มงาน ๒. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียนจากเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางของวิทยาลัย ๓. แจกแก่นความรู้เพื่อนำไปใช้ในการรับ-ส่งหนังสือทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๔. จัดทำ work flow การดำเนินการรับ-ส่งหนังสือทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๕.	M : Maintenance การบำรุงรักษา	๑. ตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตก่อนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒. งานเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล ตรวจสอบระบบการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทุกเดือน (คอมพิวเตอร์ wifi)
๖.	E : Easy ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๑. คัดแยกหนังสือราชการ เพื่อส่งต่อให้สารบรรณย่อยแต่ละกลุ่ม/กลุ่มงานโดยจัดหมวดหมู่หนังสือดังนี้ ๑.๑ กลุ่มวิชาการ ๑.๒ กลุ่มกิจการนักศึกษา ๑.๓ กลุ่มวิจัยและบริการวิชาการ ๑.๔ กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ ๑.๕ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๗.	T : Time	๑. ตรวจสอบหนังสือราชการทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทุก ๔ ชั่วโมง

ผลการนำแก่นความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง

ผลจากการจัดการความรู้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้นำแก่นความรู้เรื่องการรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลจากการดำเนินงาน พบว่า ภายหลังจากที่มีการใช้แก่นความรู้ เจ้าหน้าที่และบุคลากรสายสนับสนุน สามารถค้นหาหนังสือได้สะดวกมากขึ้น การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือได้ดีขึ้นตามเกณฑ์ระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังสามารถลดปริมาณของวัสดุ/อุปกรณ์/งบประมาณ ผู้ตรวจสอบและผู้บริหารสามารถกำกับติดตามได้สะดวก ง่ายขึ้น และมีการรายงานผลการติดตามกำกับต่อผู้บริหาร

แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่สารบรรณย่อย ยังมีการเปิดหนังสือล่าช้า และยังมีความผิดพลาดในส่งหนังสือไปยังกลุ่มงานย่อย

แนวทางแก้ไข

๑. มี Work Flow ในการติดตามกำกับการรับ-ส่งหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง และสารบรรณย่อย

๒. กำหนดมาตรฐานในการรับ-ส่งหนังสือ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้พัฒนาระบบ

๑. พัฒนาระบบสัญญาณแจ้งเตือนเวลา เมื่อมีหนังสือราชการเข้า

๒. พัฒนาระบบการตรวจสอบ และตรวจสอบข้อมูลการส่งหนังสือจากสารบรรณกลางไปยังสารบรรณย่อย