

แบบฟอร์ม Knowledge Capture
เรื่อง การปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สรุปโดย นางสาวชिरุณณ์ ภูหงษ์ทอง หัวหน้างาน (ระดับ 6) งานบริหารทั่วไป ส่วนอำนวยการ
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. บริบท หรือความเป็นมา

ที่ผ่านมาปริมาณเอกสารของส่วนงานต่าง ๆ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมากทำให้เกิด ปัญหาต่อการบริหารงาน เกิดความล่าช้า อีกทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเอกสารยังไม่เป็นมาตรฐาน และถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ พ.ศ. 2548 องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มาใช้ในงานสารบรรณของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ทำให้สามารถประหยัดเวลา งบประมาณ และลดความผิดพลาดต่างๆ ของงานเอกสารได้เป็นอย่างดี สารบรรณกลาง สำนักบริหารกลาง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นมาเพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ พ.ศ.2548 สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านสารบรรณให้มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

2. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ได้เรียนรู้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การรับหนังสือ

1. หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณ (ลงรับหนังสือ) การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย
2. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป
3. ประทับตรารับ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 3.1 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน
 - 3.2 วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปีที่รับหนังสือ
 - 3.3 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

4. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

4.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขล าดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงล าดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน
เลขทะเบียนหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ -6- 5

4.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

4.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา

4.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลภายในกรณีที่ไม่มี ตำแหน่ง

4.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มี ตำแหน่ง

4.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีเรื่อง ให้ลงสรุปเรื่องย่อ

4.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

4.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

5. จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงาน ที่รับหนังสือในช่องการปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือ ตำแหน่งไว้ด้วยการส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้ สมุดส่งหนังสือ หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การส่งหนังสือ

1. หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

2. ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ (ส่งหนังสือ) เพื่อส่งออกหนังสือ

3. เมื่อเจ้าหน้าที่ของงานสารบรรณได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

3.1 ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

3.1.2 เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขล าดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงล าดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

3.1.3 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

3.1.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก

3.1.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มี ตำแหน่ง

3.1.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือฉบับนั้นถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ ไม่มีตำแหน่ง

3.1.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

3.1.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

3.1.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

3.2 ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่ง

4. ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือตลอดจน สิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพัสดุติดด้วยแถบกาวยาว ยึดด้วยลวดหรือวิธีอื่น แทนการบรรจุซอง

5. การจำหน่ายซอง

6. การส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์

7. หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่าหนังสือนั้นได้ ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

3. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

3.1 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.2 การทำงานเป็นทีม

4. ประเด็นความรู้ที่สำคัญ

4.1 ปัญหาและอุปสรรค

1. การทำงานของระบบ Scan มีปัญหาบ่อยครั้ง และมักค้างในระบบนาน ทำให้ต้องปิดระบบ และทำการ Login ใหม่

2. มีการจำกัดสิทธิผู้ใช้งานระบบสารบรรณ ทำให้ผู้ที่ต้องการค้นหาเอกสารไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

3. เมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง สำนักงานไม่มีระบบสำรองไฟอัตโนมัติ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ กรณีระบบ Internet ขัดข้องไม่สามารถใช้งานระบบได้

4. การส่งหนังสือในระบบมีหน่วยงานไม่ครบ (มีช่องอื่นๆ ให้ระบุ แต่ไม่สามารถทำการบันทึก หน่วยงานที่เพิ่มเติมได้)

4.2 ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงระบบ Scan เอกสาร เพื่อให้การใช้งานรวดเร็วขึ้น

2. เปิดสิทธิให้เข้าถึงระบบสารบรรณ เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องให้เข้าไปดูเอกสารได้ แต่ทำการแก้ไข เอกสารไม่ได้

3. ควรมีระบบ Internet สำรอง

4. ควรเพิ่มหน่วยงานที่องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ต้องติดต่อประสานงานให้ครบ โดยขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

5.บทสรุป

งานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นงานด้านระบบปฏิบัติการใหม่ ที่องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ดำเนินการมาเป็นเวลาประมาณ 10 ปี แล้ว ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานเป็นอย่างดี แต่มีผู้ปฏิบัติงานบางส่วน/งานที่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น งานสวนป่าต่างๆ ที่มีการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ซึ่งหากมีการพัฒนาระบบเพิ่มส่วน/งาน ให้ดำเนินการด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั่วถึงกันในอนาคต เห็นควรมีการอบรมให้พนักงานทุกระดับ ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะทำให้ประหยัดเวลา ประหยัดเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งได้ ทำให้ลดต้นทุนให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง
