

## เทคนิคแนวปฏิบัติที่ดี จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงาน E-Document

### จุดแข็งที่พบ

๑. สะดวกในการจัดเก็บข้อมูล สามารถเก็บเอกสาร โดยการ Scan และแนบไฟล์
๒. ลดขั้นตอนการส่งเอกสารในแต่ละหน่วยงานมีความสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มความรวดเร็วในการรับ-ส่งหนังสือ
๓. มีการเก็บสถิติหนังสือไว้อ้างอิงได้
๔. สามารถตรวจสอบการลงทะเบียนรับส่งเอกสารได้ โดยลดขั้นตอนการลงสมุดรับ/ส่งหนังสือ เนื่องจากโปรแกรมสามารถออกเลขทะเบียนรับ/ส่งโดยอัตโนมัติ และสามารถพิมพ์รายงานการสรุปการรับ-ส่ง และในใบรายงานมี วันที่/เดือน/ปี เวลา กำกับ สำหรับตรวจสอบการทำงาน
๕. ลดปริมาณกระดาษและแฟ้มในการจัดเก็บสำเนาเอกสาร
๖. สามารถตรวจสอบเส้นทางเดินของหนังสือ /ระบบสามารถบันทึกชื่อผู้เข้าใช้ระบบเพื่อตรวจสอบ
๗. สะดวกและรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร

### แนวปฏิบัติที่ดี/เทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๑. ขั้นตอนการรับ-ส่ง เอกสารการรับเอกสารจากภายนอก/ภายใน จาก อีเมล/FAX/ไปรษณีย์ การนำส่ง จากคณะ/สำนัก/หน่วยงาน (รอบ ๙.๓๐ น.และ รอบ ๑๔.๐๐ น.) /บุคคลนำส่งด้วยตัวเอง
  - ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสาร วิเคราะห์หนังสือที่เข้ามากำหนดหมวดเอกสารพร้อมบันทึก ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘ เช่น การลงนาม การออกเลขหนังสือ สิ่งที่มาด้วย
  - คัดแยกหนังสือเพื่อนำส่งให้ถูกต้อง ตามโครงสร้าง ภาระงานของแต่ละคณะ/สำนัก/หน่วยงาน เช่น การคัดแยกก่อนการลงรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณาเรื่องที่รับจากภาระงาน อ้างอิงจากเรื่องเดิม
๒. ขั้นตอนการลงรับ-ส่งเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
  - จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
  - พิจารณาการลงรับหนังสือตามลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน ของเอกสาร เช่น
    - ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
    - ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
    - ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้
  - การประทับตราลงรับหนังสือ ที่มุมบนด้านขวา กรอกรายละเอียด เลขที่รับ วันที่ เวลา ลายมือชื่อผู้ลงรับ ควรใช้หมึกสีน้ำเงิน และให้ประทับให้ชัดเจน /ประทับวันที่ด้วยหมึกสีน้ำเงิน เนื่องจาก เวลาสแกนเอกสารจะได้มีความคมชัด
  - ลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในขั้นตอนนี้ จะต้องตรวจสอบเลขที่หนังสือ วันที่รับหนังสือ ลงวันที่ ส่งให้หน่วยงานใด ต้องคลิกส่ง ทุกครั้ง หากมีหมายเหตุให้ใส่เหตุผลไว้ในช่องหมายเหตุ เพื่อการอ้างอิงและสืบค้น
  - จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว ส่งให้ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ลงรับชื่อในเอกสาร (การลงลายมือชื่อในทะเบียนการรับ-ส่ง ควรระบุชื่อจริงให้ชัดเจน วันเวลาที่รับเอกสารเพื่อสะดวกในอ้างอิง กรณีเอกสารไม่ถึงผู้รับ หรือเกิดการสูญหาย)

- เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการ
- หนังสือส่งออก ไปภายนอก/ภายใน ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ครบถ้วน ส่งได้ ๒ วิธี โดยทางไปรษณีย์ หรือส่งโดยทะเบียนรายงานส่งหนังสือ
- การพิมพ์ลงรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ เช่น ตัวสะกด การเว้นวรรค เพราะสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อระบบการสืบค้นหนังสือ
  - การพิมพ์ หนังสือขอเชิญประชุม ควรพิมพ์ชื่อเรื่องหัวข้อที่เชิญประชุม เพื่อสืบค้นได้ง่าย
  - ไม่ควรใช้ชื่อย่อในการพิมพ์ ควรพิมพ์ให้ครบถ้วน

#### ๓.การออกเลขที่หนังสือ คำสั่ง และลงทะเบียนส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- กำหนดสิทธิ์ให้ คณะ/สำนัก/หน่วยงานออกเลขหนังสือส่งในระบบ
  - ก่อนการออกเลขหนังสือส่ง ต้องตรวจสอบรูปแบบหนังสือให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ /ตรวจสอบการลงนาม ว่าครบถ้วนสมบูรณ์
  - เมื่อออกเลขหนังสือส่ง ในระบบ จะต้องคลิกส่งทุกครั้ง พร้อมสแกนไฟล์แนบ (กรณีไม่ส่งเอกสารตัวจริงตามไป ควรระบุไว้ในช่องหมายเหตุ)
  - เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา การส่งเอกสารสำคัญ ควรส่งเอกสารตัวจริงไปด้วยทุกครั้ง เพื่อลดการขัดแย้ง การสื่อสารอาจผิดพลาด เจ้าหน้าที่ธุรการ หรือผู้เกี่ยวข้องต้องมีความละเอียดรอบคอบและให้ความสำคัญในการนำส่งหนังสือทุกขั้นตอน

#### ๔.การแจ้งเวียนเอกสารทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือตามสั่งการ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบ แล้ว เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือการแจ้งเวียนในระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ได้สืบค้น
- แจ้งเวียนโดยระบบเอกสาร กรณี เรื่องที่มีความสำคัญมาก และมีความจำเป็นต้องให้ถึงผู้รับที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือประเภทสั่งการให้ถือปฏิบัติ หรือเอกสารที่มีความเร่งด่วน หากแจ้งในระบบอาจเกิดความล่าช้า /หรือวิธีการแก้ปัญหาอาจทำได้โดยการ โทร.ประสาน ให้ผู้เกี่ยวข้องเปิดอ่านเอกสารในระบบ

#### ๕.การ Scan หนังสือเพื่อแนบไฟล์ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ทุกคนที่เกี่ยวข้อง ต้องตรวจสอบเอกสารมีความครบถ้วน
- ความคมชัดของเอกสาร หากต้นฉบับไม่มีความชัดเจน ครบถ้วน เมื่อมีการลงรับและสแกนแนบไฟล์ ไปแล้ว อาจเป็นการก่อให้เกิดปัญหาให้กับหน่วยงานที่รับในการจะนำเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

- กรณีเอกสารประกอบเป็นรูปเล่ม สามารถดาวน์โหลด และแนบไฟล์ได้ หนังสือจะมีความชัดเจนและคมชัดมากกว่า
- ตรวจสอบการเรียงหน้าของเอกสาร เพราะบางครั้ง เจ้าหน้าที่เมื่อรับเอกสารมาแล้วจะตรวจสอบเฉพาะใบหน้า บางที่เอกสารประกอบไม่ได้ตรวจสอบ ประเด็นนี้มีความสำคัญมาก

### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๑. การ Login เข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาล่าช้าบ้าง คือ ต้องคีย์ username และ password หลายครั้งเมื่อหยุดใช้งาน
๒. ควรจัดทำคู่มือ และจัดประชุมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่อ้างอิงกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ และระเบียบอื่นๆที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจภาษาที่ใช้สื่อสารได้เป็นอย่างดี ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติและวิธีการแก้ไข เพื่อประโยชน์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
๓. ควรมีการอบรมหรือสอนงานให้ผู้ปฏิบัติงาน
๔. การสแกนแนบไฟล์เอกสาร ยังไม่ปฏิบัติให้ครบถ้วนของทุกหน่วยงาน ควรถือปฏิบัติให้ดำเนินการตามที่ระบบกำหนดและต้องคลิกส่งเอกสาร
๕. เอกสารที่ค้างค้างในระบบที่ไม่มีการคลิกส่ง สำนักคอมพิวเตอร์ควรตรวจสอบและหาวิธีการแก้ไข
๖. การจัดหมวดหมู่เอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่มีการกำหนดร่วมกันอย่างเป็นระบบ
๗. ควรประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่/บุคลากร ทุกคนเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามภาระหน้าที่และตามสิทธิ์ในการเข้าถึงฐานข้อมูล กรณีมีเอกสารระบุถึงตัวบุคคลจะได้ทราบในระบบ DMS เพื่อลดการใช้กระดาษ