



การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำนำ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนภารกิจการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้มีการผลักดันให้มีการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาหน่วยงานนั้น

ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนงานด้านวิชาการ งานบริการ เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีจึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ อีกทั้งยังเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบและเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และบุคลากรทุกคน

กองกลาง

สำนักงานอธิการบดี

สารบัญ

	หน้า
❖ ความสำคัญของการแลกเปลี่ยน	1
❖ การดำเนินงานจัดการความรู้	1
❖ สรุปประเด็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ	3
❖ การระดมความคิด	7
❖ ผลการประเมินโครงการ ภาคผนวก	8

สรุปผลโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document”

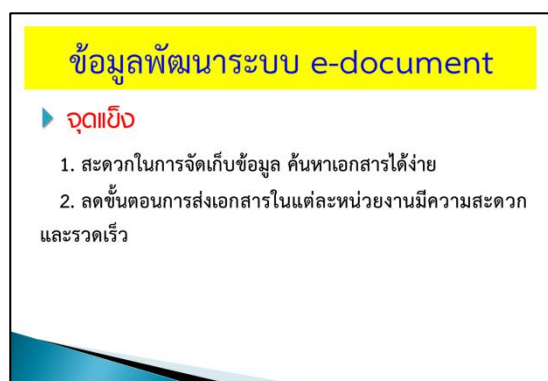
หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document” จัดโดยงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ วันที่ 20 กรกฎาคม 2558 เวลา 08.00 – 14.00 น. มีบุคลากรกลุ่มเป้าหมายผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านธุรการที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และผู้สนใจ ซึ่งกำหนดไว้จำนวน 50 คน ซึ่งมีผู้ให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้งบประมาณจำนวน 3,000 บาท (สามพันบาท) ทั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการอบรมให้ทราบ ดังนี้

1. ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การจัดกิจกรรม/โครงการดังกล่าวครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานและระดมความคิดเห็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้น โดยเบื้องต้นกองกลางได้จัดทำแบบสำรวจข้อมูลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงานจากบุคลากร ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ พร้อมทั้งให้เสนอแนวทางและวิธีการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล สำหรับรูปแบบการดำเนินโครงการในวันนี้ จะมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมโครงการทุกคนจากทุกหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็นเพื่อสะท้อนปัญหา ตลอดจนร่วมกันวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลและสกัดเป็นขุมความรู้ วิธีการ และความต้องการ เพื่อการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการใช้งานอย่างสูงสุด ทั้งนี้ ได้แบ่งระดมความคิดเห็นตามประเภทของหน่วยงานออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 กลุ่มจัดการเรียนการสอน และ กลุ่มที่ 2 หน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

2. การดำเนินงานจัดการความรู้ ได้ดังนี้

นางศิริเพ็ญ ฝ่อนจตุรัส ผู้อำนวยการกองกลาง กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ในการจัดโครงการต่ออาจารย์ถนัด บุญชัย รองอธิการบดี ประธานในพิธีเปิดรับทราบ จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแจ้งปัญหาที่พบให้การจัดทำหนังสือราชการ โดยสรุป Power point ได้ดังนี้



▶ จุดแข็ง

3. มีการเก็บสถิติหนังสือไว้อ้างอิงได้
4. สามารถตรวจสอบการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารได้
5. ลดปริมาณกระดาษและเพิ่มในการจัดเก็บสำเนาเอกสาร

▶ จุดอ่อน (ระบบ)

1. การ update file ระบบควรเลือก update เฉพาะ คณะ/ วิทยาลัย/สำนัก ที่ส่งเท่านั้น
2. เอกสารที่จัดเก็บเป็นเวลานานเกิดความเสียหาย
3. เอกสารเป็นฉบับสำเนา (ไม่ใช่ฉบับจริง)
4. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานไม่สามารถแก้ไขได้
5. ไม่สามารถดำเนินการนอกมหาวิทยาลัยได้ เนื่องจากใช้งานแบบ intranet

▶ จุดอ่อน (ระบบ)

6. กรณีการส่งเอกสารไม่มีเมนู “เลือกทั้งหมด” ที่จะสามารถคลิกเลือกไฟล์ที่ต้องการและไม่ต้องการได้
7. อายุการเก็บเอกสาร ไม่สอดคล้องกับหลักการเก็บเอกสารของหลักสารบรรณ
8. การค้นหาเอกสารแต่ละครั้งใช้ระยะเวลานาน
9. เมื่อลงเลขทะเบียนรับ-ส่งผิด ไม่สามารถแก้ไขเองได้
10. กรณีส่งหนังสือไปยังผู้รับหลายคนผิดแล้วต้องการดึงกลับ ต้องดึงกลับทีละคนไม่สามารถดึงกลับทั้งหมดในคราวเดียวกันได้

▶ จุดอ่อน (ระบบ)

12. กรณีระบบ internet ของมหาวิทยาลัยซ่อมบำรุงหรือใช้งานไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถใช้ระบบได้
13. ไม่มีการพัฒนาระบบแจ้งเตือนเอกสารเข้า ทำให้เกิดปัญหาหากผู้รับผิดชอบไม่ได้ตรวจสอบเอกสารในระบบ กรณีให้ใช้ในระบบปฏิบัติการที่สูงกว่า window XP

▶ จุดอ่อน (บุคคล)

1. หน่วยงานต้นสังกัดพิมพ์อักษรไม่ถูกต้อง ทำให้ค้นหาเรื่องที่ส่งไม่พบ
2. ส่งเอกสารผิดหน่วยงาน
3. กรณีการปฏิบัติงานวันเสาร์-อาทิตย์ บางหน่วยงานไม่มีผู้เปิดระบบเอกสาร ทำให้มีข้อมูลปริมาณมาก
4. บางหน่วยงานส่งทั้ง e-doc และเอกสาร
5. เมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติคนเดิมลาออก ผู้ที่มาปฏิบัติแทนไม่ได้รับการอบรม ทำให้เกิดความผิดพลาด

▶ จุดอ่อน (บุคคล)

6. ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ต้องมีความชำนาญ และต้องแยกแยะเอกสารให้ถูกต้อง
7. ลดการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน
8. ผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับการปรับวิธีปฏิบัติงาน

▶ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

1. หน่วยงานที่หนังสือเกี่ยวกับนักศึกษา โปรดระบุ รหัสนักศึกษา ชื่อ หรือมีการเพิ่มหมวดหมู่หนังสือที่เกี่ยวกับคำร้อง
2. ควรเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มีระดับความเร็วสูง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน ทุกหน่วยงานโดยเป็นประเด็นที่เกิดปัญหาต่างๆ

▶ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

4. ควรมีการใช้งาน 2 ระบบ คือ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสะดวกต่อบุคลากรที่ติดภารกิจภายนอกมหาวิทยาลัย สามารถสั่งการได้โดยไม่กระทบต่องาน
5. ควรมีเมนู “เลือกทั้งหมด” กรณีแนบไฟล์หลายไฟล์ในการเวียนหนังสือ 1 ครั้ง
6. ควรมีระบบแจ้งเตือนพิเศษ สำหรับหนังสือ “ด่วนที่สุด” เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ดำเนินการได้ทันที

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

7. ควรเพิ่มช่องรายละเอียดเนื้อหา 1 เมนู และให้สามารถค้นหาหนังสือจากเมนูได้
8. ควรพัฒนาระบบให้สามารถเขียนหนังสือได้ในระบบ อีกทั้งยังช่วยลดการใช้กระดาษ
9. ไม่ควรจัดส่งเอกสารที่ต้องใช้ตัวจริงเข้ามาในระบบ บางครั้งเป็นเอกสารสำคัญทำให้เกิดปัญหา เช่น เอกสารที่ใช้เบิกจ่ายทางการเงิน

กลุ่ม.....

หัวข้อปัญหาตามลำดับ	แนวทางแก้ไข
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

3. สรุปประเด็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี แล้วนั้น งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยให้แต่ละหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านจุดแข็ง จุดอ่อน และความต้องการระบบ ดังนี้

1. คณะเทคโนโลยีการเกษตร

จุดแข็ง

1. หาไฟล์ง่ายจากการค้นหา
2. เก็บเป็นข้อมูลได้ง่าย หากต้องการค้นหา และตรวจเช็คได้ง่ายว่าปลายทางเปิดรับหรือยัง
3. ข้อมูลรวดเร็ว on time ทันที ทันเหตุการณ์

จุดอ่อน

1. มักส่งผิดส่งถูก เอกสารส่งสำนักงานถึงหน่วยงานอื่น
 2. หากไม่มีบุคลากรเปิดระบบหรือเข้าเวรแล้วไม่มีผู้เปิดระบบ ข้อมูลจะเยอะมาก
- โดยเฉพาะ
3. บางหน่วยงานส่งทั้งในระบบและเอกสาร

2. คณะครุศาสตร์

จุดแข็ง

1. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยและอำนวยความสะดวกในการรับและส่งเอกสารได้รวดเร็ว สะดวกทั้งผู้รับและผู้ส่ง
2. ค้นหาเอกสารได้สะดวก ทันเวลา

จุดอ่อน

1. ส่งเอกสารผิดหน่วยงาน เพราะข้อมูลไม่ชัดเจน
2. งานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเจ้าหน้าที่เดิมลาออกมักจะไม่มีการรับผิดชอบได้ เพราะเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่อื่นๆ ไม่ได้รับการอบรมใช้ระบบ
3. ผู้ทำงานด้านรับส่งเอกสารต้องมีความชำนาญ และต้องแยกแยะเอกสารให้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

- ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปทิศทางเดียวกัน
ทุกหน่วยงานโดยเน้นประเด็นที่เกิดปัญหาต่างๆ

3. คณะวิทยาการจัดการ

จุดแข็ง - ได้รับเอกสารรวดเร็ว

จุดอ่อน

1. เปิดใช้งานไม่ได้ กรณีระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา
2. เอกสารแนบบางครั้งเปิดไม่ได้

4. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จุดแข็ง - สะดวก รวดเร็ว ในการรับ-ส่งเอกสาร ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินเอกสาร

จุดอ่อน - ไม่มีการพัฒนาระบบแจ้งเตือนเอกสารเข้า ทำให้เกิดปัญหาหากผู้รับผิดชอบไม่
เข้ามาตรวจสอบเอกสารในระบบ (ให้ใช้ระบบปฏิบัติการที่สูงกว่า window XP)

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

- ไม่ควรจัดส่งเอกสารที่ต้องใช้ตัวจริงเข้ามาในระบบ บางครั้งเป็นเอกสารสำคัญทำให้เกิด
ปัญหา ได้แก่ เอกสารที่ต้องใช้เบิกจ่ายทางการเงิน

5. สำนักทะเบียนและประมวลผล

จุดแข็ง - สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว

จุดอ่อน

1. สำนักทะเบียนฯ เป็นหน่วยงานเกี่ยวข้องกับนักศึกษาจำนวนมาก เวลาค้นหาเอกสารจะ
ทำได้ยากและค้นหาเป็นเวลานาน
2. การ update file ระบบควรเลือก update เฉพาะคณะ/วิทยาลัย/สำนัก ที่ส่งไป
เท่านั้น
3. หน่วยงานต้นสังกัดพิมพ์อักษรไม่ถูกต้อง ทำให้ค้นหาเอกสารไม่พบ

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

- ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่ส่งหนังสือที่เกี่ยวกับนักศึกษา โปรดระบุรหัสนักศึกษา
หรือชื่อ หรือมีการพิมพ์หมวดหมู่หนังสือเกี่ยวกับคำร้อง

6. สำนักหอสมุด

จุดแข็ง

1. ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
2. ประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร
3. ลดขั้นตอนการทำงาน ในการจัดทำต้นฉบับ จัดทำสำเนา
4. ทำให้การส่งเอกสารเวียนส่งได้รวดเร็ว
5. มีความรวดเร็วในการสืบค้น

จุดอ่อน

1. ลดการติดต่อระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับการปรับวิธีปฏิบัติงาน
3. มีปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง
4. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานไม่สามารถแก้ไขได้

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

- ควรมีการปรับปรุงในส่วนของระบบ เนื่องจากบางครั้งมีการรับส่งข้อมูลมากเกินไป ทำให้ระบบขัดข้อง และทำให้เอกสารบางส่วนที่ทำการ upload file ขาดหายไป ไม่สามารถเปิดไฟล์แนบได้

7. สำนักงานบริหารศูนย์แมริม

จุดแข็ง

1. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. ระบบการเข้าถึงข้อมูลมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
3. สามารถตรวจสอบได้

จุดอ่อน

1. การทำงานต้องมีการปฏิบัติงานเป็นประจำ ถึงจะมีความชำนาญในการจัดส่งเอกสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. อยากให้ระบบมีการความปลอดภัยของการจัดส่งเอกสาร เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการจัดส่ง

8. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

จุดแข็ง

1. การส่งเอกสารถึงผู้รับโดยสามารถตรวจสอบได้จากการเปิดอ่านและลงทะเบียนรับ
2. ประหยัดเวลาในการส่งเอกสาร
3. สามารถเช็คข้อมูลต่างๆ ในระบบได้ เช่น ทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง
4. แยกการลงข้อมูลหนังสือได้อย่างชัดเจน

จุดอ่อน

1. การค้นหาหนังสือช้า
2. มีไฟล์เอกสารที่เคยส่งมาแล้วสูญหาย (เวลาเปิดดูไฟล์จะปรากฏ internal server error)
3. เมื่อลงทะเบียนรับ-ส่งผิด ไม่สามารถแก้ไขตัวเอง
4. กรณีส่งหนังสือไปยังผู้รับหลายคนผิดพลาด เมื่อต้องการดึงกลับสามารถดึงหนังสือกลับได้ทีละคน ไม่สามารถดึงกลับได้ทั้งหมดในคราวเดียวกัน
5. กรณีระบบ internet ของมหาวิทยาลัยซ่อมบำรุงหรือใช้งานไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถใช้ระบบ e-document ได้

9. สำนักวิเทศสัมพันธ์

จุดแข็ง

1. สะดวกในการจัดเก็บข้อมูล ค้นหาเอกสารได้ง่าย
2. การส่งเอกสารในแต่ละหน่วยงานมีความสะดวกและรวดเร็ว

จุดอ่อน

1. ถ้าระบบ internet มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้
2. ถ้าเอกสารที่จัดเก็บมีมากเกินไป จะทำให้การค้นหาข้อมูลล่าช้า

10. กองพัฒนานักศึกษา

จุดแข็ง

1. สามารถส่งหนังสือถึงผู้รับได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. สามารถตรวจสอบผู้รับ วัน เวลาที่รับหนังสือ
3. สามารถค้นหาหนังสือได้สะดวก
4. ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในการสำเนาแจ้ง กรณีผู้รับปลายทางมีหลายคน
5. ลดปริมาณแฟ้มที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร

จุดอ่อน

1. ไฟล์เอกสารที่จัดเก็บเป็นเวลานานเกิดความเสียหาย
2. การค้นหาหนังสือ ในบางช่วงเวลามีความล่าช้า ระบบเกิดขัดข้อง

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

- ควรเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การมีระดับความเร็วสูงกว่าที่ใช้เป็นการทั่วไป เพื่อให้การใช้งานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

11. กองคลัง

จุดแข็ง

1. สามารถค้นหาเอกสารได้สะดวก
2. มีการเก็บสถิติหนังสือไว้อ้างอิงได้

จุดอ่อน

1. ไม่สามารถดำเนินการนอกระบบมหาวิทยาลัยได้ เนื่องจากใช้งานแบบ intranet
2. กรณีการส่งเอกสาร ไม่มีเมนู “เลือกทั้งหมด” ที่จะสามารถเลือกไฟล์ที่ต้องการและไม่ต้องการได้

3. อายุการเก็บเอกสาร ไม่สอดคล้องกับหลักการเก็บเอกสารของหลักการสารบรรณ
4. การค้นหาเอกสารแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาพอสมควร

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

1. ควรมีการตั้งการใช้งาน 2 ระบบ คือ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกต่อบุคลากรที่ติดภารกิจภายนอกมหาวิทยาลัย แต่สามารถสั่งการได้ไม่กระทบต่องาน
2. ควรมีเมนู “เลือกทั้งหมด” กรณีแนบไฟล์หลายไฟล์ในการเวียนหนังสือ 1 ครั้ง
3. อายุของหนังสือ ควรใช้ “1 ปี/ 5 ปี/ มากกว่า 10 ปี” ตามหลักสารบรรณ

4. ควรมีระบบแจ้งเตือนพิเศษ สำหรับหนังสือ “ด่วนที่สุด” เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ไม่พลาดดำเนินการได้ทันที

12. กองอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ

1. ขอเพิ่มช่องรายละเอียดเนื้อหาอีก 1 เมนู และให้สามารถค้นหาหนังสือจากเมนูที่ได้
2. เห็นควรพัฒนาระบบให้สามารถเวียนหนังสือในระบบได้ อีกทั้งยังช่วยลดการใช้กระดาษ

13. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จุดแข็ง

1. ช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในการรับ-ส่งเอกสาร
2. สามารถเก็บข้อมูลไว้ในไฟล์ได้
3. สะดวกในการค้นหาติดตามเอกสาร

จุดอ่อน

- เอกสารเป็นฉบับสำเนา (ไม่ได้ฉบับจริง)

14. งานเลขานุการและการประชุม

จุดแข็ง

1. ช่วยลดระยะเวลาในการแจกจ่ายเอกสาร
2. ช่วยลดการสูญหายของเอกสาร
3. สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบเส้นทางหนังสือได้

จุดอ่อน

1. ถ้าไฟฟ้าดับไม่สามารถตรวจสอบระบบได้ เข้าใช้งานไม่ได้
2. มัก error ทำให้ดูเอกสารที่แนบมาไม่ได้

4. การระดมความคิด

ผู้เข้าร่วมโครงการแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มจัดการเรียนการสอน กลุ่มที่ 2 หน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในการปฏิบัติงานด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมร่วมกันสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นแหล่งความรู้ ดังนี้

กลุ่มจัดการเรียนการสอน มีสมาชิกจำนวน 14 คน ประกอบด้วย

- 1) คุณอำนาจ ได้แก่ นางรัชฎาพร พันธุ์ทวี
- 2) คุณลิขิต ได้แก่ อาจารย์สุรชาติ พุทธิมา
- 3) คุณกิจ ได้แก่ บุคลากรจากคณะและหน่วยจัดการเรียนการสอน จำนวน 12 คน

ที่	ประเด็นแลกเปลี่ยน	วิธีการสู่ความสำเร็จ
1	มีผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งยังไม่เข้าใจระบบ	- ควรมีการอบรมหรือสอนงานให้มีผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาใหม่
2	ในระบบไม่ได้แก้ไขรายชื่อหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหารใหม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน	- ควรแก้ไขหน่วยงานในระบบให้เป็นปัจจุบันตามโครงสร้างการบริหารแบบใหม่
3	ควรมีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบว่าในมหาวิทยาลัยดูแล รับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในเรื่องใดบ้าง	- ทำหนังสือเวียนถึงหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยมีอำนาจ หน้าที่หรือดูแลรับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง จะได้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

กลุ่มหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีสมาชิกจำนวน 38 คน ประกอบด้วย

- 1) คุณอำนวย ได้แก่ นางสาวนัญชา วงศ์อ้าย
- 2) คุณลิขิต ได้แก่ นางสาวภักจิรา กาบใจ
- 3) คุณกิจ ได้แก่ บุคลากรจากสถาบัน สำนัก จำนวน 36 คน

ที่	ประเด็นแลกเปลี่ยน	วิธีการสู่ความสำเร็จ
1	ปัญหาในการใช้ระบบของผู้ปฏิบัติงาน	- ควรจัดทำคู่มือการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่อ้างอิงกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ และระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจภาษาที่ใช้สื่อสารได้เป็นอย่างดี ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ และวิธีการแก้ไข เพื่อประโยชน์ในการใช้ระบบสารบรรณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5. ผลการประเมินโครงการ

การประเมินผลโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การร่างหนังสือราชการ ไม่ใช่เรื่องยาก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นจำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

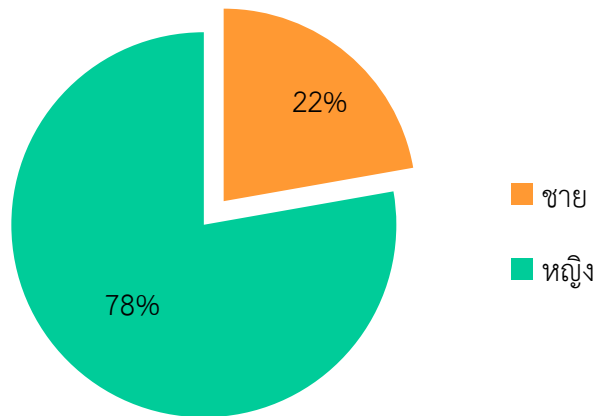
ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) จากค่าคะแนนของผู้เข้าร่วมโครงการตอบแบบสอบถามและนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยแบ่งคะแนนตามช่วงแยกออกเป็น 5 ระดับความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ยใช้ในเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	กำหนดของช่วงคะแนน
4.50 – 5.00	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ จากผู้ตอบแบบประเมิน 45 คน



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านนำไปใช้และประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ (KM)	4.23	ระดับมาก
1. ท่านคาดว่า จะนำความรู้ความเข้าใจที่ได้ในครั้งนี้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.11	ระดับมาก
2. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.13	ระดับมาก
3. สามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้	4.24	ระดับมาก
4. ตรงประเด็น เข้าใจง่าย	4.18	ระดับมาก
ด้านสถานที่/ระยะเวลา/อาหาร	4.23	ระดับมาก
1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	4.36	ระดับมาก
2. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.29	ระดับมาก
3. ความเหมาะสมของเวลาในการจัดกิจกรรม	4.29	ระดับมาก
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดโครงการในภาพรวม	4.23	ระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ขอส่งสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานรับทราบข้อมูลด้วย
2. อบรมครั้งต่อไปควรใช้ห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวกในการชี้แจงทำความเข้าใจ
3. ควรจัดอบรมให้กับคณาจารย์ที่ได้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านธุรการของภาควิชา เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
4. การจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนควรจัดแบบตัวผู้จะเห็นหน้าผู้เข้าประชุมทั้งหมด
5. การเสนอจุดแข็ง จุดอ่อน ไม่ต้องนำความคิดเห็นที่ได้มาจากหน่วยงานมาสนทนา อาจทำให้ไม่กล้าเสนอ เมื่อถูกซักต่อหน้าที่ประชุม แต่ถ้าให้จัดกลุ่มและนำเสนอ น่าสนใจกว่าเพราะผู้อบรมได้อธิบาย
6. ควรมีการจัดนอกสถานที่
7. ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ระบบ e-document เนื่องจากผู้มาปฏิบัติงานใหม่ไม่ได้รับการอบรม
8. ควรเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมบรรยาย
9. ควรจัดทำคู่มือการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่อ้างอิงกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบัญและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจภาษาที่ใช้ในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี เพื่อประโยชน์ในการใช้ระบบให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
10. ในงานคำสั่ง เมื่อมหาวิทยาลัยส่งมายังหน่วยงาน เมื่อรับแล้วจะเป็นจบการดำเนินงานและไม่สามารถส่งต่องานอื่นๆ หรือหน่วยงานอื่นได้

ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การใช้ระบบ e-document”



ภาคผนวก

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document

1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความสำคัญ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ การปฏิบัติงานและเพื่อการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัยที่ต้องการให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำ ทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

งานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการบริหารด้านเอกสารราชการของมหาวิทยาลัยได้นำระบบการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสาร e-document อันได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ ค้นหา ให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและการใช้กระดาษ เพื่อให้การใช้ระบบมีความสมบูรณ์ และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงได้จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันเสนอแนวทางปรับปรุงระบบให้มี ประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อสร้างจิตสำนึกของบุคลากรร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้

3. กลุ่มเป้าหมาย

- 3.1 บุคลากรกองกลาง เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละหน่วยงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 50 คน

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หน่วยนับ
เชิงปริมาณ : - จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	จำนวน 50 คน
เชิงคุณภาพ : - ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ - ผู้เข้าร่วมโครงการร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
เชิงเวลา : - โครงการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
เชิงต้นทุน : ค่าใช้จ่ายของโครงการเป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติ	จำนวน 3,000 บาท

5. แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน
1. วางแผนการดำเนินงาน (Plan) - เขียนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document	เดือน มิถุนายน 2558
2. ดำเนินการ (Do) - ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเสนอแนวทางพัฒนาระบบ	วันที่ 20 กรกฎาคม 2558
3. สรุปและประเมินผล (Check) - สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมหลักฐาน	เดือน สิงหาคม 2558
4. นำผลการประเมินไปปรับปรุง (Act) - นำผลการประเมินไปปรับปรุงหรือใช้เป็นแนวทางการจัดกิจกรรมต่อไป	เดือน สิงหาคม 2558

6. งบประมาณรวมทั้งสิ้น 3,000 บาท ดังนี้

6.1 งบประมาณเงินแผ่นดิน 3,000 บาท

7. รายละเอียดงบประมาณ

งบรายจ่าย	จำนวนเงิน	รายละเอียดค่าใช้จ่าย
งบดำเนินงาน	3,000 บาท	โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document เป็นเงิน 3,000 บาท
		1) ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (50 คน x 20 บาท) เป็นเงิน 1,000 บาท
		2) ค่าอาหารกลางวัน (50 คน x 30 บาท) เป็นเงิน 1,500 บาท
		3) ค่าเอกสารประกอบการประชุม เป็นเงิน 500 บาท
		(ทุกกิจกรรมเบิกงบประมาณตามจริงและถ้วนเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ)

8. ผลการดำเนินงานที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ผลผลิต (Output)

- 1) ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถวิเคราะห์ โอกาส ผลกระทบปัจจัยความเสี่ยง

8.2 ผลลัพธ์ (Outcome)

หน่วยงานมีข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

8.3 ผลกระทบ (Impact)

หน่วยงานสามารถรายงานประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการดำเนินงานต่อการใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน

9 วิธีการติดตามประเมินผล

9.1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document

ลงชื่อ.....**นราธิป ปากหวาน**.....ผู้เสนอโครงการ/ผู้รับผิดชอบโครงการ
(นายนราธิป ปากหวาน)
หัวหน้างานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ.....**ศิริเพ็ญ ผ่อนจตุรัส**.....ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางศิริเพ็ญ ผ่อนจตุรัส)
ผู้อำนวยการกองกลาง

ลงชื่อ.....**ถนัด บุญชัย**.....ผู้อนุมัติโครงการ
(อาจารย์ถนัด บุญชัย)
รองอธิการบดี

กำหนดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
หัวข้อ “การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document”
ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ

วันจันทร์ที่ 20 กรกฎาคม 2558

08.00 – 08.30 น.	ลงทะเบียนรับเอกสาร
08.30 – 09.00 น.	พิธีเปิด โดยอาจารย์ถนัด บุญชัย รองอธิการบดี
09.00 – 12.00 น.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “แนวทางพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document ให้มีประสิทธิภาพ” - การแบ่งกลุ่มเสวนาเพื่อสร้างชุมชนความรู้
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน
13.00 – 14.00 น.	การนำเสนอแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงและเทคนิคการใช้ระบบสารบรรณ

*** กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม ***

