

เลขที่ ๔๐

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ

ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล

กรณีศึกษา : ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวากับโรงเรียนในสังกัด

จัดทำโดย นางสาวจริย์ เรืองศิริ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๘

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. **ชื่อเรื่อง** การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล
กรณีศึกษา : ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวากับโรงเรียนในสังกัด

๒. หลักการและเหตุผล

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนารูปแบบและขั้นตอน เพื่อที่ทำการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ในเรื่องความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ตลอดจนสามารถลดงบประมาณให้กับองค์กร และประเด็นยุทธศาสตร์ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๓.๓ การศึกษาสำหรับทุกคน งานด้านบริการเป็นการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การร่วมมือร่วมใจกันและแก้ปัญหาพัฒนาให้สำนักงานเขตคลองสามวา มีความยอดเยี่ยมด้านงานบริการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานเขตคลองสามวา คือ “ เขตคลองสามวา เป็นชุมชนน่าอยู่ คู่ความพอเพียง ยอดเยี่ยมด้านบริการ ”

สำนักงานเขตคลองสามวา (Khlongsamwa District Office) ก่อตั้งสำนักงานเมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เป็นต้นมา มีสถานที่ทำการชั่วคราว ตั้งอยู่ที่ถนนนิมิตใหม่ แขวงทรายกองดิน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ต่อมานางสมหวัง โสณมัย มีจิตศรัทธาบริจาคที่ดินให้แก่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐ ไร่ และได้การพิธีเปิดอาคาร ๑๑๑ ถนนเลียบบคลองสอง แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ ประกอบด้วย ๕ แขวง คือ แขวงบางชัน แขวงสามวาตะวันออก แขวงสามวาตะวันตก แขวงทรายกองดิน และแขวงทรายกองดินใต้ มีพื้นที่ ๑๑๐,๖๘๖ ตารางกิโลเมตร มีประชากร รวมทั้งสิ้น ๑๘๖,๖๕๙ คน (ข้อมูลสถิติ ณ พฤษภาคม ๒๕๕๙) และในพื้นที่เขต มีโรงเรียนจำนวน ๑๘ โรงเรียน มีนักเรียนรวมทั้งสิ้น ๑๖,๙๑๔ คน ข้าราชการครู ๖๘๐ คน (ข้อมูลสถิติ ณ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๘) สำนักงานเขตคลองสามวา ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น ๑๐ ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ปัจจุบัน ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวา มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการบริหารการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด ทั้งระดับก่อนประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา งานกิจกรรมนักเรียน การจัดตั้งกลุ่มกองลูกเสือ เนตรนารีและยุวกาชาด ควบคุม ดูแลดำเนินการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สวัสดิการ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และบำเหน็จบำนาญของข้าราชการครู ดำเนินการส่งข้าราชการครู เข้ารับการฝึกอบรม การนิเทศการศึกษา ดูแลดำเนินการเลือกตั้งอนุกรรมการข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร (อ.ก.ก.) การบริหารงานสารบรรณและงานงบประมาณการเงิน การพัสดุ ซึ่งผู้จัดทำรายงานการศึกษา

ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ด้านการบริหารงานด้านสารบรรณ ประสบปัญหาในด้านการรับ-ส่งหนังสือ การเผยแพร่ข้อมูลการศึกษา การติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับฝ่ายการศึกษา ดังนี้คือ

๑. มีโรงเรียนจำนวนมากถึง ๑๘ โรงเรียน

๒. โรงเรียนมีระยะทางที่ห่างกับสำนักงานเขตคลองสามวา การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายการศึกษากับโรงเรียนในสังกัด คือการสำเนาหนังสือใส่ซองส่งหนังสือ(เรียงกระดาษ) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนเดินทางมารับ-ส่งหนังสือที่ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวา

๓. มีข้อจำกัดในระยะเวลา โรงเรียนส่งเจ้าหน้าที่เพื่อรับ-ส่งหนังสือได้เพียง ๑ วันต่อครั้ง หรือ ๒ วันต่อครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้า กรณีมีเรื่องด่วนที่สุด ฝ่ายการศึกษามีหนังสือที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายการศึกษากับโรงเรียนในสังกัด คือการรับ-ส่งหนังสือจากส่วนราชการสำนักงานการศึกษา เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร และหนังสือจากส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร

จากปัญหาดังกล่าวผู้จัดทำรายงานการศึกษา จึงได้จัดทำรายงานกรณีศึกษาเพิ่มเติมจากระบบสารบรรณกลางของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.) กับสำนักงานเขต ซึ่งไม่รวมโรงเรียน ในส่วนของสำนักงานการศึกษา ไม่ได้บริหารจัดการงบประมาณในการจัดทำระบบสารบรรณกลางของสำนักงานการศึกษา ประกอบกับหนังสือราชการจะมีระบบการส่งการและลงนาม ดังนั้นผู้จัดทำรายงานการศึกษา ได้จัดทำระบบการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล มาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารปฏิบัติงานในส่วนราชการระหว่างฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวากับโรงเรียนในสังกัดอย่างต่อเนื่องโดยไม่ใช้งบประมาณ เพิ่มช่องทางการรับ-ส่งหนังสือแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ สามารถโต้ตอบหนังสือได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด และผู้จัดทำรายงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสามารถสร้างความพึงพอใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตคลองสามวา

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ จัดทำระบบการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล ระหว่างฝ่ายการศึกษากับโรงเรียน ในสังกัด ๑๘ โรงเรียน ให้ได้รับหนังสือในส่วนของสำนักงานการศึกษาและหนังสือจากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ได้มีระบบส่งการลงนามเรียบร้อยแล้ว รวดเร็ว ครบถ้วน

๓.๒ จัดทำ อีเมลการรับ-ส่ง โดยการกำหนดอีเมล (ฝ่ายผู้รับ-ฝ่ายผู้ส่ง) เพื่อเพิ่มช่องทางการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล คือการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร

๓.๓ เพื่อลดปริมาณกระดาษและประหยัดงบประมาณ เนื่องจากหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนังสือราชการได้ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖)

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ จัดทำระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล
- ๔.๒ เพื่อเพิ่มช่องทางการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ ๑๐๐
- ๔.๓ ลดงบประมาณการใช้กระดาษ ร้อยละ ๙๕

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ ความรู้ทางวิชาการ (ด้านกฎหมายและระเบียบ)

๕.๑.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ว่าด้วย งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย กำหนดหนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ประกอบด้วย ๖ ชนิด

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
๒. หนังสือที่มีส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นที่ไม่มีใช้ราชการ หรือบุคคลภายนอก
๓. หนังสือที่มีหน่วยงานอื่นที่ไม่มีใช้ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีถึงส่วนราชการ
๔. หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
๖. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชั้นความเร็วของหนังสือ

๑. ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
๒. ด่วนมาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
๓. ด่วน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ ให้มีสำเนาควบคู่ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่

หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ

ชั้นของหนังสือลับ

๑. ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์หรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ
๒. ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ หรือ พันธมิตรหรือความเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง
๓. ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ
๔. ปกปิด ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ โดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

การรับ-ส่งหนังสือ

ขั้นตอนการรับหนังสือภายใน – ภายนอก

๑. การรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และไปรษณีย์ ทั้งหนังสือทางราชการและหนังสืออื่น ๆ
๒. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจสอบเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อราชการเจ้าของเรื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงดำเนินการต่อ
๓. ประทับตราหนังสือ ที่มุมด้านขวา กรอกรายละเอียด เลขรับ วันที่ เวลา และลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)
๔. นำเอกสารเสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการ/ลงนาม เช่น เวียนแจ้งบุคลากรภายในหน่วยงาน ทำบันทึกแจ้งตอบหน่วยงานในสังกัด
๕. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ เช่น ผู้อำนวยการการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหัวหน้าฝ่าย รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย ตามลำดับ
๖. ดำเนินการรับ-ส่งหนังสือ โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางอีเมล ให้กับหน่วยงานในสังกัดต่อไป
๗. เก็บรวบรวมต้นฉบับเข้าแฟ้ม โดยแยกตามหมวดเอกสารตามระบบงานสารบรรณ

๕.๒ นิยามคำศัพท์

๕.๒.๑ อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสงวิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ

๕.๒.๒ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๕.๒.๓ อีเมล (E-Mail) ย่อมาจาก Electronic-Mail หมายความว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับส่งกันโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์(สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ขนาดใหญ่ที่สุดในโลกคือ Internet) การใช้งานก็เหมือนกับเราพิมพ์ข้อความในโปรแกรม word จากนั้นก็คลิกคำสั่งเพื่อส่งออกไปโดยจะมีชื่อของผู้รับ ซึ่งเราเรียกว่า E -mail Address เป็นหลักในการรับส่ง ประโยชน์ของอีเมล คือรวดเร็ว เชื่อถือได้ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่ง และลดการใช้กระดาษ ลดเวลาในการส่งเพราะผู้ส่งไม่ต้องเสียเวลาไปส่งและรับ ผู้ส่งสามารถส่งได้ตลอดเวลาไม่จำกัดเวลา หรือระยะทางในการส่ง และในขณะที่ผู้อ่านก็สามารถเปิดอ่านได้ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน สามารถส่งต่อกันได้สะดวก และผู้ส่งสามารถส่งให้ผู้รับได้พร้อม ๆ กันหลายคนในเวลาเดียวกัน

๕.๒.๔ อินเทอร์เน็ต Internet หมายความว่า เครือข่ายนานาชาติ ที่เกิดจากเครือข่ายเล็ก ๆ มากมาย รวมเป็นเครือข่ายเดียวกันทั้งโลก คือเครือข่ายสื่อสาร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ที่ต้องการเข้ามาในเครือข่าย คือการเชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่าย

๕.๒.๕ ข้อมูลข่าวสาร หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำโดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะจัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

๕.๒.๖ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หมายความว่า ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด บรรดาที่มีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

๕.๒.๗ ระบบคอมพิวเตอร์ หมายความว่า อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

๕.๓ แนวคิด

๕.๓.๑ แนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๕) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ แฮริงตัน อีเมอร์สัน เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพองค์กร (Harrington Emerson. ๑๘๕๓-๑๙๓๑) ในฐานะเป็นที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมที่มี ประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่า โดย ยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายองค์กร “ประสิทธิภาพ” efficiency คือผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output)

๕.๓.๒ แนวคิดที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ “เทคโนโลยี” Technology คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การสร้าง วิธีการดำเนินงานและรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วน “สารสนเทศ” (Information) คือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการประมวลผลข้อมูลดิบ ด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับ การคำนวณและการสรุปผล มีการนำเอาสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ “เทคโนโลยีสารสนเทศ” คือ เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานเข้าร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

๕.๔ ทฤษฎี

๕.๔.๑ ทฤษฎี PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

- P=Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น
- D=Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง
- C=Check คือการตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง แก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด
- A=Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

เมื่อได้วางแผนงาน P นำไปใช้ปฏิบัติ D ระหว่างการปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ C พบปัญหาที่ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง A การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปได้เรื่อยๆ จึงเรียกว่า วงจร PDCA ผู้จัดทำรายงานเรื่องนี้ ได้นำแนวคิดและทฤษฎี คือ

๑. Plan การวางแผน กำหนดขั้นตอน วางระบบการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งผู้บริหาร และผู้ดำเนินการ จัดทำคู่มือ จัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติ และติดตาม หากมีข้อเสนอแนะก็นำมาแก้ไข ปรับปรุง ควบคู่ไปกับการจัดทำระบบการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล

๒. Do เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล ครบถ้วน

๓. Check การตรวจสอบผลการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ จำเป็นต้องแก้ไขจุดใดบ้าง จากการนำคู่มือการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล เพื่อใช้ปฏิบัติงานจริง และรวบรวมสรุปเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

๔. Action ปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา กำหนดเป็นมาตรฐานปฏิบัติงานตามคู่มือ กำหนดตัวชี้วัด (Kpi) สำหรับใช้ในการประเมินการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล

๕.๔.๑ ทฤษฎี การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร โดยใช้ SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน จุดด้อย หรือสิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

Strength -จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses -จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities -โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats -อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

จากการวิเคราะห์ระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสือฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขต คลองสามวา กับโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๑๘ โรงเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสือ พบว่า

๑. ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง Strengths

-ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้นพัฒนางาน

-เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ

-ทั้งฝ่ายการศึกษาและโรงเรียนมีระบบ Internet ครบถ้วน

จุดอ่อน Weaknesses -เจ้าหน้าที่ไม่มีอีเมลที่ใช้สำหรับการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

๒. ปัจจัยภายนอก

โอกาส Opporttunities -กรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนารูปแบบและขั้นตอน เพื่อที่ทำการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ในเรื่องความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ตลอดจนสามารถลดงบประมาณให้กับองค์กร

อุปสรรคThreats -กฎหมาย ระเบียบ ข้อตกลง การกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าเป็นหนังสือราชการชนิดหนึ่ง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล ภายในหน่วยงานฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวา กับโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๑๘ โรงเรียน ให้สามารถรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านช่องทาง อีเมล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด (ตามลำดับชั้นความเร็วของหนังสือ) สรุปขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑.๑ การวางแผน กำหนดขั้นตอน จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล เสนอขออนุมัติโครงการต่อหัวหน้าผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖.๑.๒ แต่งตั้งคณะทำงาน กำหนด E -mail Address เป็นหลักในการรับ-ส่งทางอีเมล กำหนดข้อตกลงระหว่างผู้รับ-ผู้ส่งให้มีการเปิดอีเมล ทุกวัน โดยแจ้งเพื่อทราบถือปฏิบัติทันทีเมื่อรับข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหนังสือราชการ

๖.๑.๓ ดำเนินการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล ทดสอบการส่ง-รับหนังสือปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและหาทางแก้ไขต่อไป

๖.๑.๔ ประชุมผู้เกี่ยวข้อง ชี้แจง ชักซ้อมความเข้าใจ ให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและข้อกำหนดต่าง ๆ เวียนแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการแบ่งประเภทหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ จำนวน ๖ ชนิด ที่มีระบบลงนามสั่งการเรียบร้อยแล้ว จัดลำดับหนังสือตามชั้นความเร็ว ยกเว้นหนังสือ ชั้นของหนังสือลับ (ไม่ส่งผ่านทางอีเมล)

๖.๑.๕ กำหนดข้อตกลงระหว่างฝ่ายการศึกษากับโรงเรียนในสังกัดให้เปิด เมล Mail จากระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประจำวัน พิมพ์หนังสือรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และดำเนินการต่อไป โดยปฏิบัติตามคู่มือการใช้งาน “คลิกเลือก”Icon Internet Explorer เพื่อเข้าสู่หน้าจอ Internet เปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากหน้าเว็บไซต์โดยเข้าไปที่ www.Gmail.com ระบบ จะแสดง หน้าจอการ login เพื่อเข้าสู่ กระบวนการส่งงานทาง e-mail

๖.๑.๖ สรรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๒.๑ ผู้อำนวยการเขตคลองสามวา ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตคลองสามวา ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบในระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล

๖.๒.๒ หัวหน้าฝ่ายการศึกษา มีบทบาทในการควบคุมกำกับ ดูแล ระบบงานสารบรรณและด้านรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล

๖.๒.๓ ผู้บริหารสถานศึกษา มีบทบาทในการควบคุมกำกับ การใช้ระบบ Internet และด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล ภายในโรงเรียน

๖.๒.๔ คณะทำงาน ผู้จัดทำคู่มือการใช้ ผู้กำหนดอีเมลเพื่อเพิ่มช่องทางการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

๖.๒.๕ เจ้าพนักงานธุรการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของโรงเรียนในสังกัด

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ ๑ กันยายน ๒๕๕๙ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ลำดับ	ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล	ปีงบประมาณ ๒๕๕๙		
		กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน
๑	วางแผน กำหนดขั้นตอนจัดทำโครงการ	←→		
๒	แต่งตั้งคณะทำงาน	←→		
๓	จัดทำคู่มือ ทดสอบ	←→		
๔	ประชุมชี้แจงซักซ้อมดำเนินการ	←→		
๕	กำหนด Login กำหนดข้อตกลงเปิด เมล Mail	←→		
๖	สำรวจความพึงพอใจ		←→	

๘. งบประมาณ - ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ -

๙. แนวทางและการติดตามและประเมินผล

คู่มือกำหนดตัวชี้วัด (Kpi) สำหรับใช้ในการประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล

เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ / เครื่องมือ
<p><u>เป้าหมาย (Output)</u></p> <p>๑. จัดทำระบบการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล ระหว่างฝ่ายการศึกษากับโรงเรียน ในสังกัด ๑๘ โรงเรียน ให้ได้รับหนังสือในส่วนของสำนักการศึกษาและหนังสือจากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ได้มีระบบส่งการลงนามเรียบร้อยแล้ว รวดเร็ว ครบถ้วน</p>	<p>-มีระบบการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล และได้รับหนังสือในส่วนของสำนักการศึกษาและหนังสือจากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ได้มีระบบส่งการลงนามเรียบร้อยแล้ว และดำเนินการทันภายในกำหนด</p>	<p>-จัดทำระบบรับ-ส่งทางอีเมล</p> <p>-ประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจ</p>
<p>๒. จัดทำ อีเมลการรับ-ส่ง โดยการกำหนดอีเมล(ฝ่ายผู้รับ-ฝ่ายผู้ส่ง)</p>	<p>-กำหนดอีเมลผู้รับ-อีเมลผู้ส่ง ครบถ้วน จำนวน ๑๘ โรงเรียน</p>	<p>-กำหนดอีเมล</p>
<p><u>วัตถุประสงค์ (Outcome)</u></p> <p>๑. เพื่อเพิ่มช่องทางการรับ-ส่งหนังสือ รวดเร็ว มีการรับส่งหนังสือต่อกันด้วยการรับ/ส่งกัน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล จำนวน ๑๘ โรงเรียน ครบถ้วน</p>	<p>-ฝ่ายการศึกษา ได้ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ ๑๐๐</p> <p>-โรงเรียนได้รับหนังสือ ร้อยละ ๑๐๐</p>	<p>-ประเมินผลจากการทดสอบก่อน/หลังการใช้ช่องทางอีเมล</p>
<p>๒. เพื่อลดปริมาณกระดาษและประหยัดงบประมาณ</p>	<p>-ลดปริมาณกระดาษลง ร้อยละ ๙๕</p> <p>-ความพึงพอใจของผู้บริหาร</p>	<p>-สถิติ/รายงานการเบิกจ่ายกระดาษ</p>
<p>๓. โรงเรียนได้รับหนังสือจากฝ่ายการศึกษา ครบถ้วน และส่งหนังสือจากโรงเรียนถึงฝ่ายศึกษาได้ด้วย</p>	<p>-ฝ่ายการศึกษา ได้รับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ ๑๐๐</p> <p>-โรงเรียนได้ส่งหนังสือ ร้อยละ ๑๐๐</p>	<p>-ประเมินผลจากการดำเนินการได้ทันตามกำหนดระยะเวลา</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สามารถขยายการใช้ระบบงานสารบรรณการส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานกลางของสำนักงานการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการครู นักเรียน และโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยลงไว้ในเว็บไซต์ การใช้ระบบของ khlongsamwa District Office หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ คือ ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตคลองสามวา (samwa ๒๕๕๙ @ gmail.com) ต่อไป

ภาคผนวก

ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ (๒๕๒๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและฉบับ
แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘ กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

รศ. ยุทธ อัครมาส เรียบเรียงจาก: หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

<http://wed.ku.ac.th/schoolnet/snet๗/pel๑htm.>

www.google.com

-ข้อมูลอ้างอิง <http://guru.sanook.com>

- พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๔๐

-พรบ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) โดยการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล

การเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)

คลิกเลือก Icon Internet Explorer เพื่อเข้าสู่หน้าจอ Internet เปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากหน้าเว็บไซต์โดยเข้าไปที่ www.Gmail.com ระบบจะแสดงหน้าจอการ login เพื่อเข้าสู่ กระบวนการส่งงานทาง e-mail (samwa ๒๕๕๙ @ gmail.com)

๑. ขั้นตอนการทำสำเนาเอกสารแนบ เพื่อรับ e-mail ทาง Microsoft Outlook

๑.๑ เข้าไปเปิดเอกสารกล่องจดหมายเข้า ตามปฏิทิน คลิกเพื่อดูโฟลเดอร์ทั้งหมดตามเอกสารแนบ [กล่องจดหมายเข้า -Outlook](#) เอกสารหมายเลข ๑

๑.๒ คลิกข้อความใหม่ ดับเบิ้ลคลิก เพื่อเปิด อ่าน (Read) พิมพ์(Print) เสนอหัวหน้าส่วนราชการ สั่งการต่อไป

๒. ขั้นตอนการทำสำเนาเอกสารแนบ เพื่อส่ง e-mail ทาง Microsoft Outlook

๒.๑ ดำเนินการ Scan เอกสารที่จำดำเนินการส่ง mail

๒.๑ เข้าไปเปิดเอกสารกล่องจดหมาย กล่องส่ง

ถึง...

สำเนาถึง...

ชื่อเรื่อง:

สิ่งที่แนบมา...

จาก: ... samwa ๒๕๕๙ @gmail.com

ผู้รับล่าสุด suuka๑๔@gmail.com

ถึง สำเนาถึง สำเนาลับถึง

ตามเอกสารแนบ [กล่องจดหมายเข้า -Outlook](#) เอกสารหมายเลข ๒

๑.๒ คลิกข้อความใหม่ คลิกบันทึก ตรวจสอบรายชื่อ

