

ประมวลความรู้กิจกรรม Story Telling
เรื่อง “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานแบบเชิงลึก”
โดยทีมงานจัดการความรู้ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
วันที่ 16 สิงหาคม 2555
ณ ห้องประชุม 30515 ชั้น 5 สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

ที่มาองค์ความรู้

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-less) มาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านการรับ-ส่งเอกสาร การจัดเก็บ การติดตามงาน ตลอดจนการเผยแพร่หนังสือทางราชการหรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางระบบเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจองห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ และระบบจองรถยนต์อิเล็กทรอนิกส์ โดยวันนี้จะนำเสนอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์จำเป็นต้องมีความรู้และนำไปปฏิบัติงานได้ในการรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบ เพื่อเป็นการลดกระดาษให้น้อยลงและทำให้การรับ-ส่งหนังสือผ่านทางระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการจัดกิจกรรม

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังสามารถซักถามข้อสงสัยที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงจัดกิจกรรม “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานแบบเชิงลึก” ในรูปแบบของ Story Telling ขึ้นเพื่อให้ความรู้และสามารถตอบข้อซักถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้

ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรม

ปัญหาการใช้งานระบบ

ปัจจุบัน ศทส. ได้ดำเนินการกำหนดการเข้าใช้งานระบบของแต่ละบุคคลให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อให้เข้าใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับทราบ และรับ-ส่งเอกสาร จากเดิมที่ตระกร้าเอกสารจะไปถึงเฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรการของในละสำนัก/กอง เท่านั้น จากการตรวจสอบข้อมูลการใช้งานระบบพบว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เข้าใช้ระบบ บางท่านเปิดอ่านแต่ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติการใช้งานระบบ ทางกลุ่มพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจัดให้มีกิจกรรม Story Telling เพื่อต้องการทราบสาเหตุ และปัญหาในการใช้งานระบบดังกล่าว เพื่อให้เกิดการใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ในประเด็นเรื่องการใช้งานนี้คุณวิไลวัลย์ แจ้งว่าเนื่องจากหนังสือเวียนที่ส่งมายังตระกร้าบุคคลเป็นหนังสือเวียนทั่วไป ไม่ได้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยตรง และหนังสือเวียนดังกล่าวเข้ามาในตระกร้าบุคคลเป็นจำนวนมากเป็นสาเหตุที่ไม่ค่อยได้ทำการเปิดอ่านหนังสือ

พส. แจ้งข้อสงสัยในประเด็นนี้ว่า การเวียนหนังสือต่างๆ ผ่านทางระบบเป็นหน้าที่ของสำนักอำนวยการกลาง ซึ่งทางสำนักอำนวยการกลางมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดกลุ่มและแยกหนังสือว่าหนังสือฉบับใดควรส่งผ่านทางระบบ และหนังสือใดควรนำขึ้นระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการเวียนหนังสือเพื่อแจ้งให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกคนภายในสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ทราบ ซึ่งเห็นควรนำเสนอทางสำนักอำนวยการกลางเพื่อให้ทราบถึงแนวปฏิบัติดังกล่าว

คุณเมตตา ได้ซักถามเกี่ยวกับการส่งการของผู้บังคับบัญชา ว่าเมื่อหนังสือเข้ามาในระบบถ้าต้องการทราบว่าในหนังสือมีข้อความสั่งการจากผู้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะดูตรงส่วนใดของหนังสือฉบับนั้น โดยคุณวิไลย์ได้เสริมว่า ตรง “ข้อความที่ส่งมาด้วย” ในส่วนของรายละเอียดหนังสือน่าจะเป็นข้อความสั่งการที่แนบมากับหนังสือ

พส. แจ้งข้อสงสัยประเด็นนี้ว่า การดูคำสั่งการของผู้บังคับบัญชาในหนังสือ ซึ่งระเบียบและแนวปฏิบัติในการรับ-ส่งหนังสือผ่านทางระบบ คือ หนังสือจะส่งมายังธุรการ → ธุรการนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา → ผู้บังคับบัญชาลงนามและสั่งการในหนังสือ → ธุรการ Scan หนังสือแล้วนำขึ้นระบบ โดยหนังสือต้นฉบับที่ส่งมาทางระบบจะไม่มีคำสั่งการของผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ต้องการ ถ้าต้องการดูคำสั่งการจะต้องเปิดอ่านหนังสือฉบับที่มาจากธุรการของหน่วยงานนั้น ๆ ที่ดำเนินการเพิ่มหนังสือเข้าระบบแนบต่อท้ายกันตามขั้นตอนระบบ ในส่วนรายละเอียดของหน้าหลักมีคำว่า “ข้อความที่ส่งมาด้วย” ซึ่งเป็นแบบฟอร์มของเอกสารไม่เกี่ยวกับผู้ใช้งานทั่วไป เป็นหน้าที่รับผิดชอบของสารบรรณกลาง

ประเด็นข้อซักถาม

คุณประพันธ์ ได้สอบถาม ดังนี้

๑. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบ e-office เป็นระบบที่ใช้งานต่างกัน

๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและตระกร้าส่วนตัวให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์หรือเปล่า

พส. ได้ตอบข้อซักถาม ดังนี้

๑. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบ e-office ไม่ได้เป็นระบบเดียวกัน

๒. ปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้กำหนดรหัสผู้ใช้งานและตระกร้าส่วนตัวให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์แล้ว แต่เป้าหมายของผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เริ่มใช้ระบบที่ ศทส. ก่อน

ข้อเสนอแนะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีนโยบายหรือมาตรการเพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับ-ส่งหนังสือผ่านทางระบบ โดยในที่ประชุมมีมติว่าควรนำเรื่องนี้เข้าที่ประชุม Staff ของ ศทส. เพื่อพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดระบบบุคคลในปีงบประมาณ ๒๕๕๖

การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

หลังจากกิจกรรม Story Telling “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานแบบเชิงลึก” ได้สิ้นสุดลงแล้ว สิ่งที่ได้ออกมาจากการจัดกิจกรรมนี้คือเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจวิธีการและแนวปฏิบัติในการใช้งานระบบให้มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

