



**แนวปฏิบัติที่ดี ด้านความสำเร็จการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้น
ผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Office
สำหรับบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการหลักและงานธุรการรอง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

1. ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติ

ความสำเร็จการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Office สำหรับบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการหลักและงานธุรการรอง

2. ชื่อหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3. คณะทำงาน

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ | ปรีสุทฤษฎ |
| 2. อาจารย์ธารา | จันทร์อนุ |
| 3. อาจารย์ ดร.ณัฐชามณูท์ | ศรีจำเริญรัตน์ |
| 4. นางสมรัก | เปล่งเจริญศิริชัย |
| 5. นางสาวธวานิตา | มลคล้ำ |
| 6. นายศิวฤกษ์ | สุขช้อย |

4. บทสรุปโครงการ

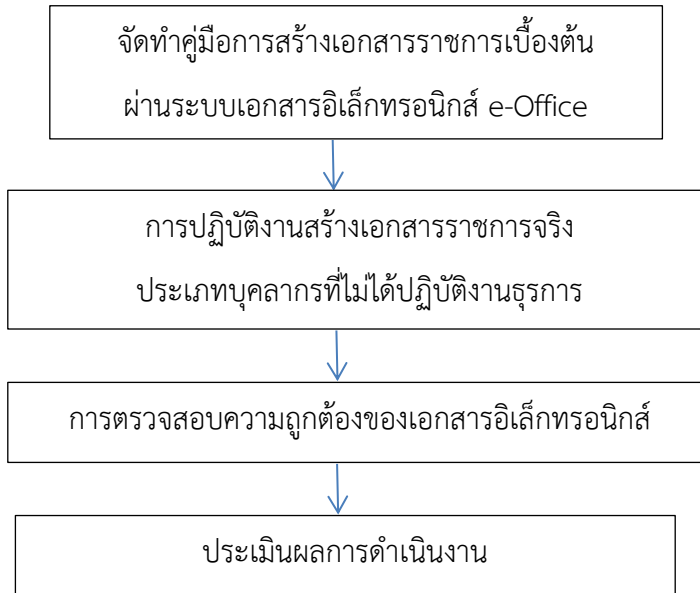
ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้จัดซื้อระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้หน่วยงานภายในได้ใช้งาน โดยมหาวิทยาลัยกำหนดให้หน่วยงานภายในเริ่มใช้งานผ่านระบบตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นมา ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้แทนบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นธุรการหลักและธุรการรอง พร้อมทั้งได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้กับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการหลักและงานธุรการรอง รวมถึงบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ไม่ได้ปฏิบัติงานธุรการ แต่จากการใช้งานผ่านระบบเอกสาร

อิเล็กทรอนิกส์ในเบื้องต้นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการจะประสบปัญหาการใช้งานเนื่องจากเป็นระยะเริ่มแรกและต้องศึกษาวิธีการใช้งานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้จริง แต่ที่ผ่านมาหน่วยงานพบเจอปัญหาการจัดทำเอกสารของบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานธุรการ เนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารที่ต้องใช้อยู่เป็นประจำ เช่น การจัดทำบันทึกข้อความ (ไทย), หนังสือภายนอก (ครุฑ), คำสั่ง, ประกาศ, และบันทึกข้อความเปล่า เป็นต้น

จากรายละเอียดดังกล่าว ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร จึงได้จัดทำคู่มือการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องใช้อยู่เป็นประจำสำหรับบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานธุรการ ทั้งนี้ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถจัดทำเอกสารได้อย่างถูกต้องตามเส้นทางการจัดส่งเอกสาร และยังส่งผลดีสำหรับสำนักงานผู้อำนวยการฯ ในการลดภาระงานที่ต้องช่วยจัดทำเอกสารแทนต่อไป

FLOW CHART

ขั้นตอนการดำเนินงาน



5. ที่มาและความสำคัญของโครงการ

จากการอบรมการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Office สำหรับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ไม่ได้ปฏิบัติงานธุรการหลักและงานธุรการรอง ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้ไม่ได้ใช้งานผ่านระบบอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำเอกสาร ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการหลักและงานธุรการรองจึงต้องช่วยสร้างเอกสารแทน หรือสอนการจัดทำเอกสารดังกล่าว จึงส่งผลกระทบต่อภาระงานประจำที่ปฏิบัติอยู่

เพื่อให้การประเมินผลและการวัดเกณฑ์การประเมินคุณภาพความสำเร็จการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยมีระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 3.51 หรือคะแนนอยู่ในระดับ 4 ตามรายละเอียดเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

1 = 1.00 – 1.50

2 = 1.51 – 2.50

3 = 2.51 – 3.50

4 = 3.51 – 4.50

5 = 4.51 – 5.00

ทั้งนี้ ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ 4.75 คะแนนอยู่ในระดับ 5

แผนหลักการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบ Log Analysis Framework

รายละเอียดสรุป (Narrative Summary)	ตัวชี้วัด (OVLs)	มาตรการตรวจสอบ (MOV)	ข้อสมมติฐาน (LA)
<p>วัตถุประสงค์ระดับเหนือโครงการ (Project Goal)</p> <p>ฝ่ายเลขานุการฯ จัดทำคู่มือการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จ</p>	<p>บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ สามารถสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่ต่ำกว่า 15 คน (เฉพาะฝ่ายบริหารและบุคลากร ไม่รวมพนักงาน)</p>	<p>ตรวจสอบจากหนังสือราชการที่บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ได้จัดทำและส่งผ่านระบบธุรการของสำนักวิทยบริการฯ</p>	<p>ฝ่ายบริหารสำนักวิทยบริการฯ มีทัศนคติในการสร้างเอกสารราชการของบุคลากรผ่านระบบ e-Office ได้มากกว่าก่อนการเรียนรู้จากคู่มือฯ</p>
<p>วัตถุประสงค์โครงการ (Project Purpose)</p> <p><u>วัตถุประสงค์หลัก</u></p> <p>เพื่อให้บุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานธุรการสามารถสร้างเอกสารราชการเบื้องต้น ผ่านระบบ e-Office ได้</p>	<p>บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ สามารถสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่ต่ำกว่า 15 คน (เฉพาะฝ่ายบริหารและบุคลากร ไม่รวมพนักงาน)</p>	<p>ตรวจสอบจากหนังสือราชการที่บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ได้จัดทำและส่งผ่านระบบธุรการของสำนักวิทยบริการฯ</p>	<p>ฝ่ายบริหารสำนักวิทยบริการฯ มีทัศนคติในการสร้างเอกสารราชการของบุคลากรผ่านระบบ e-Office ได้มากกว่าก่อนการเรียนรู้จากคู่มือฯ</p>
<p>วัตถุประสงค์รอง</p> <p>เพื่อลดภาระงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการหลัก และธุรการรอง</p>	<p>การจัดทำเอกสารผ่านระบบ e-Office ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการหลัก และธุรการรองที่ดำเนินการให้กับบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ น้อยลง</p>	<p>ตรวจสอบจากหนังสือราชการที่บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ได้จัดทำและส่งผ่านระบบธุรการของสำนักวิทยบริการฯ</p>	<p>ฝ่ายบริหารสำนักวิทยบริการฯ มีทัศนคติว่าระบบเอกสาร e-Office มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบเดิม</p>
<p>กิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำคู่มือการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2. การทดสอบใช้งานจริงของบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ 3. การประเมินผล 	<p>บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ สามารถสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่ต่ำกว่า 15 คน (เฉพาะฝ่ายบริหารและบุคลากร ไม่รวมพนักงาน)</p>	<p>ตรวจสอบจากหนังสือราชการที่บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ได้จัดทำและส่งผ่านระบบธุรการของสำนักวิทยบริการฯ</p>	<p>เงื่อนไขขั้นต้น ก่อนเริ่มโครงการ (Precondition)</p> <p>การปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อให้บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ เรียนรู้งานเอกสาร e-Office โดยไม่ถือว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน</p>

6. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อให้บุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานธุรการสามารถสร้างเอกสารราชการเบื้องต้น ผ่านระบบ e-Office ได้

วัตถุประสงค์รอง

เพื่อลดภาระงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการหลักและธุรการรอง

7. แนวปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานตาม PDCA)

แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA

แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA Good Practices	หมายเหตุ
วางแผน (Plan) - ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร ได้มีการประชุมเบื้องต้น เพื่อวางแผนการดำเนินงานให้บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ เรียนรู้การใช้งานระบบ e-Office	
การดำเนินงาน (Do) - ดำเนินการตาม FLOW CHART	
การตรวจสอบ/ประเมิน (Check) ตรวจสอบ/ประเมิน โดย - บุคลากรจัดทำเอกสารได้/การลดภาระงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการหลัก และธุรการรอง - จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จโดยมีระดับ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการจัดทำแบบประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51	
การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา (Act) - มีการพัฒนาและต่อยอดการสร้างเอกสารราชการเชิงลึกผ่านระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ e-Office ได้	

8. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

OUT COME ที่เกิดขึ้น คือ การปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อเรียนรู้การสร้างเอกสารราชการผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Office

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยหลัก คือ

การทำงานเป็นทีมระหว่างฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร บุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ และบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้วิธีการใช้งานผ่านระบบ e-Office

10. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
ระบบ e-Office มีบาง ICON ที่ไม่เสถียร เช่น ไม่ประมวลผลหรือไม่ขึ้น Pop-up และระบบ Error บ่อย	แจ้งไลน์กลุ่มให้ผู้แทนจากบริษัทฯ ดำเนินการแก้ไขหรือให้คำแนะนำ

11. แนวทางในการจัดการความรู้

การสร้างองค์ความรู้ในการสร้างเอกสารราชการเบื้องต้นผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Office

.....