

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ  
การรับ-ส่ง หนังสือราชการของสำนักงานการต่างประเทศ  
กรณีศึกษา : สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวพิศมัย ชาวสอาด  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน  
สังกัด สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

**๑. หัวข้อรายงานการศึกษาส่วนบุคคล** การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาบริหารจัดการ การรับ - ส่ง  
หนังสือราชการของสำนักงานการต่างประเทศ

**๒. หลักการและเหตุผล**

โลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเรื่องของสารสนเทศ ความรู้เทคโนโลยี ฯลฯ โดยเฉพาะในเรื่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาแทนแรงงานของมนุษย์ไม่ว่าจะด้วยเรื่องของการนำส่งข้อมูล เอกสารการสืบค้นข้อมูล ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะมีความยืดหยุ่นคล่องตัวและรวดเร็ว

กรุงเทพมหานครยังมีการปฏิบัติงานในเรื่องรับ-ส่งหนังสือราชการที่เป็นหัวใจหลักของงานราชการ โดยมีจุดเริ่มต้นของเส้นทางการเดินทางหนังสือที่ยังไม่เป็นไปในทางเดียวกัน เช่น สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ใช้วิธีการรับ-ส่งหนังสือตามระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่หน่วยงานระดับสำนักยังต้องรับ-ส่งหนังสือแบบวิธีเดิม ๆ โดยบันทึกการรับ-ส่งหนังสือตามทะเบียนการรับ-ส่งหนังสือด้วยลายมือของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกมีรายชื่อที่อ่านยากและดูไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้การสืบค้นเส้นทางของหนังสือเป็นไปได้ด้วยความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย โดยเส้นทางของเอกสารราชการที่มีหนังสือสั่งการหนังสือเวียนแจ้งเพื่อทราบ ฯลฯ การค้นหาข้อมูลหรือที่ไปที่มาของเอกสารซึ่งบางครั้งหนังสือราชการเรื่องเดียวกันแต่ออกมาจากหลายหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครอาจมีเรื่องเร่งด่วนที่มีการประสานทางวาจาและส่งเอกสารทาง FAX หรือส่งเวียนหนังสือในเว็บไซต์ มาก่อนที่จะมีต้นฉบับตามมา ทำให้ต้องรับเอกสารในเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนมากกว่าหนึ่งครั้งถ้าเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจำเรื่องไม่ได้หรือมีเจ้าหน้าที่มากกว่าหนึ่งคนก็ต้องลงรับหนังสือซ้ำ จากสาเหตุดังกล่าวจึงควรมีการจัดระบบการรับ-ส่งหนังสือตามระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกับสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต จากการเปลี่ยนแปลงการทำงานรวมทั้งปัญหาในการทำงานปัจจุบันผลักดันให้บุคลากรในองค์กรต้องมีการค้นหา สร้าง รวบรวม กลั่นกรอง จัดเก็บเพื่อการสืบค้นเส้นทางของเอกสาร ได้รวดเร็วและถูกต้องไม่ซ้ำซ้อน

ปัจจุบันผู้จัดทำรายงานมีหน้าที่ด้านการบริหารงานด้านสารบรรณ ประสบปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือ ซึ่งมีความซ้ำซ้อนและมีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลากรณีมีเรื่องด่วนที่สุด จำเป็นต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนงานของสำนักงานการต่างประเทศ ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน ๑ ฝ่าย คือ ๑ ส่วนส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเมือง ๒ ส่วนแผนงานและส่งเสริมศักยภาพของเมือง และฝ่ายบริหารงานทั่วไป แต่เส้นทางของเอกสารในเรื่องเดียวกันแต่ออกมาจากหลายหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือเรื่องเร่งด่วนที่มีการประสานทางวาจาและส่งเอกสารทาง FAX หรือส่งเวียนหนังสือในเว็บไซต์ มาก่อนที่จะมีต้นฉบับตามมา เพื่อพัฒนาระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติราชการจากแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ในกล่องพักข้อความรวม (Dropbox) ซึ่งเป็นระบบการจัดเก็บกลางของสำนักงานการต่างประเทศ

สำนักงานการต่างประเทศมีการแบ่งส่วนราชการเป็น ๒ ส่วน ๑ ฝ่าย คือ ส่วนส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเมือง ส่วนแผนงานและส่งเสริมศักยภาพของเมือง และฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละส่วนฯ/ฝ่าย สามารถตรวจสอบว่ามีเรื่องที่ต้องดำเนินการ และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องสามารถโต้ตอบหนังสือได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด และผู้จัดทำรายงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสามารถสร้างความพึงพอใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติราชการโดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรม Excel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ระบบการจัดเก็บกลางของสำนักงานการต่างประเทศ

๓.๒ เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บกลางของสำนักงานการต่างประเทศให้มีความรวดเร็วและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุดในการปฏิบัติงาน

๓.๓ เพื่อลดปริมาณกระดาษและประหยัดงบประมาณ เนื่องจากหนังสือที่ได้รับจาก ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์เป็นหนังสือราชการได้ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖)

### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำระบบการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการโดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรม Excel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ระบบการจัดเก็บกลางของสำนักงานการต่างประเทศ ซึ่งเป็นระบบคล้ายการส่งอีเมล (E-Mail) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละส่วนฯ สามารถตรวจสอบว่ามีเรื่องที่ต้องดำเนินการได้รับความสะดวกรวดเร็วและปฏิบัติงานได้ทันตามเงื่อนไขเวลาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

๔.๒ เพื่อเพิ่มช่องทางการรับ-ส่งหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานการต่างประเทศ พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๔.๓ พัฒนาความรู้เชิงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ

๔.๔ ลดปริมาณกระดาษและประหยัดงบประมาณ ร้อยละ ๙๐

## ๕. ขอบเขตการดำเนินการ / วิธีการดำเนินงาน

### ๕.๑ ความรู้ทางวิชาการ (ด้านกฎหมายและระเบียบ)

๕.๑.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ ) พ.ศ.๒๕๔๘ ว่าด้วย งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การ จัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่าย ของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่ม ตั้งแต่การ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงาน การประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

กำหนดหนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ประกอบด้วยหนังสือ ๖ ชนิด

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๒. หนังสือที่มีส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นที่มีใ้ราชการ หรือบุคคลภายนอก

๓. หนังสือที่มีหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๔. หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๖. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ชั้นความเร็วของหนังสือ

๑. ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๒. ด่วนมาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๓. ด่วน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ ให้มีสำเนาฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่ หน่วยงาน

สารบรรณกลาง ๑ ฉบับ(e-document)

๔. นำเอกสารเสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการ/ลงนาม เช่น เวียน แจ้งบุคลากรภายในหน่วยงาน ทำบันทึกแจ้งตอบหน่วยงานในสังกัด

๕. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ เช่น ผู้อำนวยการส่วนราชการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานการต่างประเทศ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ตามลำดับ

๖. ดำเนินการรับ-ส่งหนังสือ ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ซึ่งเป็นระบบการจัดเก็บกลางของสำนักงานการ

๗. เก็บรวบรวมต้นฉบับเข้าแฟ้ม โดยแยกตามหมวดเอกสารตามระบบงาน สารบรรณ

## ๕.๒ นิยามคำศัพท์

๕.๒.๑ อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้ วิธีการทางแสงวิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ

๕.๒.๒ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือ หนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๕.๒.๓ อีเมล (E-Mail) ย่อมาจาก Electronic-Mail หมายความว่า จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ที่ ใช้รับส่งกันโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ขนาดใหญ่ ที่สุดในโลกคือ Internet) การใช้งานก็เหมือนกับเราพิมพ์ข้อความในโปรแกรม word จากนั้นก็คลิก คำสั่งเพื่อส่งออกไปโดยจะมีชื่อของ ผู้รับ ซึ่งเราเรียกว่า E-mail Address เป็นหลักในการรับส่ง

ประโยชน์ของอีเมล คือรวดเร็ว เชื่อถือได้ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่ง และลดการใช้ กระดาษ ลดเวลาในการส่งเพราะผู้ส่งไม่ต้องเสียเวลาไปส่งและรับ ผู้ส่งสามารถส่งได้ตลอดเวลาไม่จำกัด เวลา หรือ ระยะทางในการส่ง และในขณะที่ผู้อ่านก็สามารถเปิดอ่านได้ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน สามารถ ส่งต่อกันได้สะดวก และผู้ส่งสามารถส่งให้ผู้รับได้พร้อม ๆ กันหลายคนในเวลาเดียวกัน

๕.๒.๔ อินเทอร์เน็ต Internet หมายความว่า เครือข่ายนานาชาติ ที่เกิดจาก เครือข่ายเล็ก ๆ มากมาย รวมเป็นเครือข่ายเดียวกันทั้งโลก คือเครือข่ายสื่อสาร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่าง คอมพิวเตอร์ทั้งหมด ที่ต้องการเข้ามาในเครือข่าย คือการเชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่าย

๕.๒.๕ ข้อมูลข่าวสาร หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำโดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และ ไม่ว่าจะจัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผิง แผ่นที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การ บันทึกภาพหรือเสียง การบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

๕.๒.๖ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หมายความว่า ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่ง อื่นใด บรรดาที่มีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้ หมายความรวมถึง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

๕.๒.๗ ระบบคอมพิวเตอร์ หมายความว่า อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของ คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และ แนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุด อุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

### ๕.๓ แนวคิด

๕.๓.๑ แนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๕) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ แฮริงตัน อีเมอร์สัน เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพองค์กร (Harrington Emerson. ๑๘๕๓๑๘๓๑) ในฐานะเป็นที่ ปรัชญาด้านวิศวกรรมที่มี ประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการ จัดสรรทรัพยากรและขจัดความ สูญเปล่า โดย ยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายองค์กร “ประสิทธิภาพ” efficiency คือผลสำเร็จที่พิจารณา ในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า ( ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output)

๕.๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ “เทคโนโลยี” Technology คือ การประยุกต์ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การสร้าง วิธีการ ดำเนินงานและรวมถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วน “สารสนเทศ” (Information) คือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการ ประมวลผลข้อมูลดิบ ด้วยการรวบรวม ข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะ เป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การ เรียงลำดับ การคำนวณและการสรุปผล มีการนำเอาสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบ รายงานที่เหมาะสม ต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ “เทคโนโลยี สารสนเทศ” คือ เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการ ปฏิบัติงาน ด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานเข้าร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

### ๕.๔ ทฤษฎี

๕.๔.๑ ทฤษฎี PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

P=Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น

D=Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

C=Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น

จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง แก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A=Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตาม

แผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

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

๑. Plan การวางแผน กำหนดขั้นตอน วางระบบการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ซึ่งคล้ายระบบการส่งอีเมล แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งผู้บริหาร และผู้ดำเนินการ จัดทำคู่มือ จัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติ และติดตาม หากมีข้อเสนอแนะก็นำมาแก้ไข ปรับปรุง ควบคุมไปกับการจัดทำระบบการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

๒. Do เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ครบถ้วน

๓. Check การตรวจสอบผลการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ จำเป็นต้องแก้ไขจุดใดบ้าง จากการนำคู่มือการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล เพื่อใช้ปฏิบัติงานจริง และรวบรวมสรุปเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

๔. Action ปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา กำหนดเป็นมาตรฐานปฏิบัติงานตามคู่มือ กำหนดตัวชี้วัด (Kpi) สำหรับใช้ในการประเมินการรับ-ส่งหนังสือโดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox

๕.๔.๒ ทฤษฎี การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร โดยใช้ SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

- Strength - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
- Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
- Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้
- Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

จากการวิเคราะห์ระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานการต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสือ พบว่า

#### ๑. ปัจจัยภายใน

- จุดแข็ง Strengths - ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนางาน
- เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ
- สำนักงานการต่างประเทศมีระบบ Dropbox และ Internet ครบถ้วน

จุดอ่อน Weaknesses ระบบการบันทึก การรับ-ส่งหนังสือตามทะเบียนการรับ-ส่งหนังสือด้วยลายมือของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกมีรายชื่อที่อ่านยากและดูไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้การสืบค้นเส้นทางของหนังสือเป็นไปด้วยความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย

## ๒. ปัจจัยภายนอก

โอกาส Opportunities -กรุงเทพมหานคร ระยะเวลา ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนารูปแบบและขั้นตอน เพื่อที่ทำการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ใน เรื่อง ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ตลอดจนสามารถลดงบประมาณให้กับองค์กร

อุปสรรค Threats -กฎหมาย ระเบียบ ข้อตกลง การกำหนดให้ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าเป็นหนังสือราชการชนิดหนึ่ง

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณด้านการรับ-ส่งหนังสือ โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ภายในหน่วยงานของสำนักงานการต่างประเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด (ตามลำดับชั้นความเร็วของหนังสือ) สรุปขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑.๑ การวางแผน กำหนดขั้นตอน จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณด้านการรับ-ส่งหนังสือ โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox เสนอขออนุมัติโครงการต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖.๑.๒ แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นหลักในการรับ-ส่ง สแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox กำหนดข้อตกลงระหว่างผู้รับ-ผู้ส่งให้มีการเปิด Dropbox ของตัวเอง เพื่อเช็คเรื่องที่เกี่ยวข้องและดำเนินการในแต่ละวัน/ทุกวัน โดยแจ้งเพื่อทราบถือปฏิบัติทันที เมื่อรับข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหนังสือราชการ

๖.๑.๓ ดำเนินการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการรับ-ส่งสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ทดสอบการส่ง-รับหนังสือปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและหาทางแก้ไขต่อไป

๖.๑.๔ ประชุมผู้เกี่ยวข้อง ชี้แจง ชักจูงความเข้าใจ ให้ทราบถึงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและข้อกำหนดต่าง ๆ เวียนแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการแบ่งประเภทหนังสือตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ จำนวน ๖ ชนิด ที่มีระบบลงนามสั่งการ เรียบร้อยแล้ว จัดลำดับหนังสือตามชั้นความเร็ว ยกเว้นหนังสือ ชั้นของหนังสือลับ (ไม่ส่งผ่านทางระบบ)



๖.๑.๕ สํารวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox

## ๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๒.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานการต่างประเทศ ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบในระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox

๖.๒.๒ ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเมือง และผู้อำนวยการส่วนแผนงานและส่งเสริมศักยภาพของเมือง ฯ มีบทบาทในการควบคุมกำกับ ดูแล ระบบงาน สารบรรณและด้านรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox

๖.๒.๓ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีบทบาทในการควบคุมกำกับ ดูแล ระบบงาน สารบรรณ และด้านรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรม Excel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox

๖.๒.๔ เจ้าพนักงานธุรการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

## ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ ๑ กันยายน ๒๕๖๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ลำดับ	ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือ ลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox	ปีงบประมาณ ๒๕๖๑		
		กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน
๑	วางแผน กำหนดขั้นตอน จัดทำโครงการ	←→		
๒	แต่งตั้งคณะทำงาน	←→		
๓	จัดทำคู่มือ ทดสอบ	←→		
๔	ประชุมชี้แจง ชักซ้อม ดำเนินการ	←→		
๕	สำรวจความพึงพอใจ	←→		

๘. งบประมาณ - ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ -

## ๙. แนวทางและการติดตามและประเมินผล

คู่มือกำหนดตัวชี้วัด (Kpi) สำหรับใช้ในการประเมินผลการการเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบงาน สารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	วิธีการ / เครื่องมือ
<p>เป้าหมาย (Output)</p> <p>๑.จัดทำระบบการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการโดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox ระบบการจัดเก็บกลางของสำนักงานการต่างประเทศ ซึ่งเป็นระบบคล้ายการส่งอีเมล (E-Mail)</p> <p>๒.เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละส่วนฯ สามารถตรวจสอบว่ามีเรื่องที่ต้องดำเนินการได้รับความสะดวกรวดเร็วและปฏิบัติงานได้ทันตามเงื่อนไขเวลาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด</p>	<p>-มีระบบการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ-ส่ง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox</p> <p>-เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละส่วนฯ สามารถตรวจสอบว่ามีเรื่องที่ต้องดำเนินการได้รับความสะดวกรวดเร็วและปฏิบัติงานได้ทันตามเงื่อนไขเวลาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด</p>	<p>- รับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยสแกนหนังสือและลงรับในโปรแกรมExcel และส่งเข้าไว้ใน Dropbox</p> <p>- ประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจ</p>
<p>วัตถุประสงค์ (Outcome)</p> <p>๑.เพื่อเพิ่มช่องทางการรับ-ส่งหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานการต่างประเทศ พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด</p> <p>๒.พัฒนางานให้มีคุณภาพ ในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง</p> <p>๓. ลดปริมาณกระดาษและประหยัดงบประมาณ</p>	<p>-ได้พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ ๑๐๐</p> <p>-ความพึงพอใจของผู้บริหาร. และผู้ใช้งาน</p> <p>-ลดปริมาณกระดาษลง ร้อยละ ๙๐</p>	<p>-ประเมินผลจากการทดสอบก่อน/หลังการใช้ระบบ</p> <p>-ประเมินผลจาก การดำเนินการได้ทันตามกำหนดระยะเวลาของงานนั้น ๆ</p> <p>-สถิติ/รายงานการเบิกจ่ายกระดาษ</p>

**๑๐. ข้อเสนอแนะ**

กรุงเทพมหานครควรมีการจัดทำงานสารบรรณด้านการรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสำนักให้มีรูปแบบการทำงานที่เป็นไปในทางเดียวกันกับสำนักงานเขต ทั้ง ๕๐ เขต ซึ่งได้จัดทำงานสารบรรณด้านการรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบระบบอิเล็กทรอนิกส์มานานแล้ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระบบงานสารบรรณขององค์กร

## ภาคผนวก

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

รศ. ยุทธ อัครมาส เรียบเรียงจาก: หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

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

[www.google.com](http://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