



## เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติ

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### ชื่อหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### คณะทำงาน

นายสาคร พรหมจันทร์

### ที่มาและความสำคัญของโครงการ

แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นี้ได้รวบรวมข้อมูลมาจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านทาง การพูดคุย การสนทนาในกลุ่มบุคลากรซึ่งมีองค์ความรู้ในตัวตน การประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน การบันทึกข้อมูลจากการปฏิบัติงาน เมื่อให้ได้ขอบเขตและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและจริงจัง โดยระหว่างปฏิบัติได้เก็บข้อมูลในเรื่องของ ปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่อง ข้อสังเกตที่พบ และข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติจริง และจัดเก็บข้อมูล ทบทวนการปฏิบัติงานซ้ำ จนลดปัญหาที่พบไปได้ส่วนใหญ่ อาจมีปัญหที่พบอีกบ้างบางประเด็นซึ่งอยู่เหนือการควบคุม จากนั้นได้พัฒนาให้มีมาตรฐานมากขึ้นโดยกำหนดระยะเวลาที่สามารถประกันความชัดเจนให้ผู้เกี่ยวข้องได้ ทำให้การดำเนินการบริหารจัดการเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ เกี่ยวกับงานธุรการ เช่นการติดต่อ โต้ตอบ และประสานงาน
2. เพื่อแก้ปัญหาด้านการบริหารจัดการเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย
3. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการเอกสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติการบริหารจัดการเอกสาร

## แนวทางปฏิบัติที่ดี(วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางดำเนินการ PDCA)

**วางแผน(Plan) :** ประชุมคณะกรรมการฯเพื่อวางแผนกำหนดขอบเขตแนวทางขั้นตอน

**การดำเนินงาน(Do):** ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

**การตรวจสอบ/ประเมิน(Check):** ตรวจสอบและทบทวนทำความเข้าใจ

**การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา(Act):** ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ ระหว่างการปฏิบัติงานและหลังจากการปฏิบัติงาน

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุน
2. ความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการเอกสาร
3. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
4. ความระเอียดรอบคอบ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
5. การรับฟังข้อเสนอแนะและการยอมรับการวิพากษ์ของบุคลากร
6. การปรับปรุงตนเองและการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ

## ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ในบางครั้งต้องมีการรวบรวมข้อมูลหลายประเด็นเพื่อการตัดสินใจทำให้เกิดความล่าช้าแนวทางแก้ไขคือ มีการแบ่งหน้าที่ให้แต่ละคนทำการรวบรวมข้อมูลในแต่ละแหล่งแล้วทำการวิเคราะห์และจัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบสะดวกต่อการนำไปใช้

## แนวทางในการจัดการความรู้

ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและการกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ การเรียนรู้ การวัดผล



หลังจากนั้นจะเป็นหน้าแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลหนังสือที่จะส่ง โดยเริ่มจากขั้นตอนการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มต่อไปนี้

ระบบสารบรรณ (E-Documen x)

← → ↻ <https://edoc.rmutp.ac.th/docprocess.aspx?do=5>

### ลงทะเบียนหนังสือส่ง

ข้อมูล

**ขั้นตอนการกรอกข้อมูล (กรุณาอ่านก่อนเพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการทำงาน)**

- 1) เลือกเอกสารว่าเป็นเอกสาร "ภายใน" หรือ "ภายนอก"
- 2) เลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลด
- 3) กรอกข้อมูล ที่ (เอกสารเลขที่, หนังสือเลขที่)
- 4) กรอกข้อมูล จาก (จากหน่วยงานไหน หรือจากใคร)
- 5) กรอกข้อมูล ลงทะเบียนวันที่ (กรอกวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
- 6) กรอกข้อมูล วันที่หนังสือ (กรอกวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
- 7) กรอกข้อมูล เรื่อง (เรื่องของเอกสารที่จะส่ง)
- 8) กรอกข้อมูล เรียน (เรียนหน่วยงาน หรือตัวบุคคล)
- 9) กรอกข้อมูล รายชื่อผู้รับ (ผู้รับเอกสารที่ต้องการส่ง สามารถเลือกค้นหาได้จากปุ่ม เพิ่มผู้รับ)
- 10) กด ปุ่มลงทะเบียน เพื่อส่งเอกสาร

เอกสาร : ภายใน ▾

ไฟล์อัปโหลด :  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

เลขที่ส่ง :

ชั้นความลับ : ปกติ ▾

ความเร่งด่วน : ปกติ ▾

\* ที่ :

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ :

\* วันที่หนังสือ :

\* เรื่อง :

\* เรียน :

ดำเนินการภายในวันที่ :

อนุญาตให้เพิ่มผู้รับได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

- เรียนทุกคณะ
- เรียนทุกกอง
- เรียนทุกสำนัก
- เรียนทุกสถาบัน
- เรียนทุกศูนย์
- เรียนสถานีวิทยุ

สรุปเรื่อง :

หมายเหตุ กรุณากรอกข้อมูลที่มีสัญลักษณ์ \* ให้ครบถ้วน

เลือกเอกสารว่าเป็นเอกสาร “ภายใน” หรือ “ภายนอก”



**ขั้นตอนการกรอกข้อมูล (กรุณาอ่านก่อนเพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการทำงาน)**

- 1) เลือกเอกสารว่าเป็นเอกสาร "ภายใน" หรือ "ภายนอก"
- 2) เลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลด
- 3) กรอกข้อมูล ที่ (เอกสารเลขที่,หนังสือเลขที่)
- 4) กรอกข้อมูล จาก (จากหน่วยงานไหน หรือจากใคร)
- 5) กรอกข้อมูล ลงทะเบียนวันที่ (กรอกรวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
- 6) กรอกข้อมูล วันที่หนังสือ (กรอกรวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
- 7) กรอกข้อมูล เรื่อง (เรื่องของเอกสารที่จะส่ง)
- 8) กรอกข้อมูล เรียน (เรียนหน่วยงาน หรือตัวบุคคล)
- 9) กรอกข้อมูล รายชื่อผู้รับ (ผู้รับเอกสารที่ต้องการส่ง สามารถเลือกค้นหาได้จากปุ่ม เพิ่มผู้รับ)
- 10) กด ปุ่มลงทะเบียน เพื่อส่งเอกสาร

เอกสาร : ภายใน ← กดเลือก ภายในหรือภายนอก

เลือกไฟล์

ไฟล์อัปโหลด :

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินไปอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง : 3434  
\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ปกติ

ความเร่งด่วน : ปกติ

\* ที่ :

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ : 11/08/2558

\* วันที่หนังสือ : 11/08/2558

เลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลด สามารถอัปโหลดได้ ๓ ไฟล์พร้อมกัน



**ขั้นตอนการกรอกข้อมูล (กรุณาอ่านก่อนเพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการทำงาน)**

- 1) เลือกเอกสารว่าเป็นเอกสาร "ภายใน" หรือ "ภายนอก"
- 2) เลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลด
- 3) กรอกข้อมูล ที่ (เอกสารเลขที่,หนังสือเลขที่)
- 4) กรอกข้อมูล จาก (จากหน่วยงานไหน หรือจากใคร)
- 5) กรอกข้อมูล ลงทะเบียนวันที่ (กรอกรวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
- 6) กรอกข้อมูล วันที่หนังสือ (กรอกรวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
- 7) กรอกข้อมูล เรื่อง (เรื่องของเอกสารที่จะส่ง)
- 8) กรอกข้อมูล เรียน (เรียนหน่วยงาน หรือตัวบุคคล)
- 9) กรอกข้อมูล รายชื่อผู้รับ (ผู้รับเอกสารที่ต้องการส่ง สามารถเลือกค้นหาได้จากปุ่ม เพิ่มผู้รับ)
- 10) กด ปุ่มลงทะเบียน เพื่อส่งเอกสาร

เอกสาร : ภายใน ↗ แนบไฟล์ที่ต้องการ ที่จะนำส่งหนังสือ

เลือกไฟล์

ไฟล์อัปโหลด :

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินไปอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง : 3434  
\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ปกติ

ความเร่งด่วน : ปกติ

\* ที่ :

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ : 11/08/2558

\* วันที่หนังสือ : 11/08/2558

\* เรื่อง :

\* เรียน :



กดเลือกหนังสือตามประเภทของหนังสือ ชั้นความลับ แบ่งออกเป็น ๓ชั้น ชั้นปกติ , ชั้นปกติ , ชั้นลับ

เอกสาร : ภายใน ▾

เลือกไฟล์ ไม่ได้อัปโหลดไฟล์

ไฟล์อัปโหลด : เลือกไฟล์ ไม่ได้อัปโหลดไฟล์

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินไปอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง :

\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ลับ ▾

ความเร่งด่วน : ปกติ

\* ที่ : ลับ

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ : 11/08/2558

\* วันหนังสือ : 11/08/2558

\* เรื่อง :

\* เรียง :

ดำเนินการภายในวันที่ : 11/08/2558

อนุญาตให้เพิ่มเติมได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

เรียงทุกคณะ

เรียงทุกกอง

เรียงทุกสำนัก

เรียงทุกสถาบัน

เรียงทุกศูนย์

เรียงสถานีวิทยุ

สรุปเรื่อง :

กดเลือก ตามชั้นความลับ  
หนังสือ

ความเร่งด่วนของหนังสือ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ปกติ ต่วน ต่วนมาก ต่วนที่สุด

เอกสาร : ภายใน ▾

เลือกไฟล์ ไม่ได้อัปโหลดไฟล์

ไฟล์อัปโหลด : เลือกไฟล์ ไม่ได้อัปโหลดไฟล์

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินไปอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง :

\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ลับ ▾

ความเร่งด่วน : ปกติ

\* ที่ : ต่วน

\* จาก : ต่วนมาก

\* ลงทะเบียนวันที่ : 11/08/2558

\* วันหนังสือ : 11/08/2558

\* เรื่อง :

\* เรียง :

ดำเนินการภายในวันที่ : 11/08/2558

อนุญาตให้เพิ่มเติมได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

เรียงทุกคณะ

เรียงทุกกอง

เรียงทุกสำนัก

เรียงทุกสถาบัน

เรียงทุกศูนย์

เรียงสถานีวิทยุ

สรุปเรื่อง :

เลือกตามความด่วนของหนังสือ



กรอกข้อมูล “จาก” (หนังสือออกจากหน่วยงานไหน)

- ขั้นตอนการกรอกข้อมูล (กรุณาอ่านก่อนเพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการทำงาน)**
- 1) เลือกเอกสารว่าเป็นเอกสาร "ภายใน" หรือ "ภายนอก"
  - 2) เลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลด
  - 3) กรอกข้อมูล ที่ (เอกสารเลขที่, หนังสือเลขที่)
  - 4) กรอกข้อมูล จาก (จากหน่วยงานไหน หรือจากใคร)
  - 5) กรอกข้อมูล ลงทะเบียนวันที่ (กรอกวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
  - 6) กรอกข้อมูล วันที่หนังสือ (กรอกวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)
  - 7) กรอกข้อมูล เรื่อง (เรื่องของเอกสารที่จะส่ง)
  - 8) กรอกข้อมูล เรียน (เรียนหน่วยงาน หรือตัวบุคคล)
  - 9) กรอกข้อมูล รายชื่อผู้รับ (ผู้รับเอกสารที่ต้องการส่ง สามารถเลือกค้นหาได้จากปุ่ม เพิ่มผู้รับ)
  - 10) กด ปุ่มลงทะเบียน เพื่อส่งเอกสาร

เอกสาร : ภายใน

เลือกไฟล์  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ไฟล์อัปโหลด :  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

เลือกไฟล์  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง : 3434

\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ปกติ

ความเร่งด่วน : ปกติ

\* ที่ :

\* จาก :  กรอกข้อมูลหนังสือว่ามาจากหน่วยงานไหน

\* ลงทะเบียนวันที่ : 11/08/2558

\* วันที่หนังสือ : 11/08/2558

\* เรื่อง :

\* เรียน :

ดำเนินการภายในวันที่ : 11/08/2558

อนุญาตให้เพิ่มเติมได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

- เรียนทุกคณะ
- เรียนทุกกอง
- เรียนทุกสำนัก
- เรียนทุกสถาบัน
- เรียนทุกศูนย์
- เรียนสถานีวิทยุ

กรอกข้อมูล “ลงทะเบียนวันที่” (กรอกวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)

กรอกข้อมูล “วันที่หนังสือ” (กรอกวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี)

เอกสาร : ภายใน

เลือกไฟล์  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ไฟล์อัปโหลด :  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

เลือกไฟล์  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง : 3434

\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ปกติ

ความเร่งด่วน : ปกติ

\* ที่ :

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ : 11/08/2558  กรอกวันที่เป็น วัน/เดือน/ปี

\* วันที่หนังสือ : 11/08/2558

\* เรื่อง :

\* เรียน :

ดำเนินการภายในวันที่ : 11/08/2558

อนุญาตให้เพิ่มเติมได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

- เรียนทุกคณะ
- เรียนทุกกอง
- เรียนทุกสำนัก
- เรียนทุกสถาบัน
- เรียนทุกศูนย์
- เรียนสถานีวิทยุ

สรุปเรื่อง :

กรอกข้อมูล “เรื่อง” (เรื่องของเอกสารที่จะนำส่ง)

เอกสาร : ภายใน ▼

ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ไฟล์อัปโหลด :  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง :

\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ปกติ ▼

ความเร่งด่วน : ปกติ ▼

\* ที่ :

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ :

\* วันที่หนังสือ :

\* เรื่อง :

\* เรียน :

ดำเนินการภายในวันที่ :

อนุญาตให้เพิ่มเติมได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

เรียนทุกคณะ

เรียนทุกกอง

เรียนทุกสำนัก

เรียนทุกสถาบัน

เรียนทุกศูนย์

เรียนสถานีวิทยุ

สรุปเรื่อง :

กรอกชื่อหนังสือที่จะนำส่ง

กรอกข้อมูล “เรียน” (เรียนหน่วยงาน หรือบุคคล)

เอกสาร : ภายใน ▼

ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ไฟล์อัปโหลด :  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง :

\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ : ปกติ ▼

ความเร่งด่วน : ปกติ ▼

\* ที่ :

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ :

\* วันที่หนังสือ :

\* เรื่อง :

\* เรียน :

ดำเนินการภายในวันที่ :

อนุญาตให้เพิ่มเติมได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

เรียนทุกคณะ

เรียนทุกกอง

เรียนทุกสำนัก

เรียนทุกสถาบัน

เรียนทุกศูนย์

เรียนสถานีวิทยุ

สรุปเรื่อง :

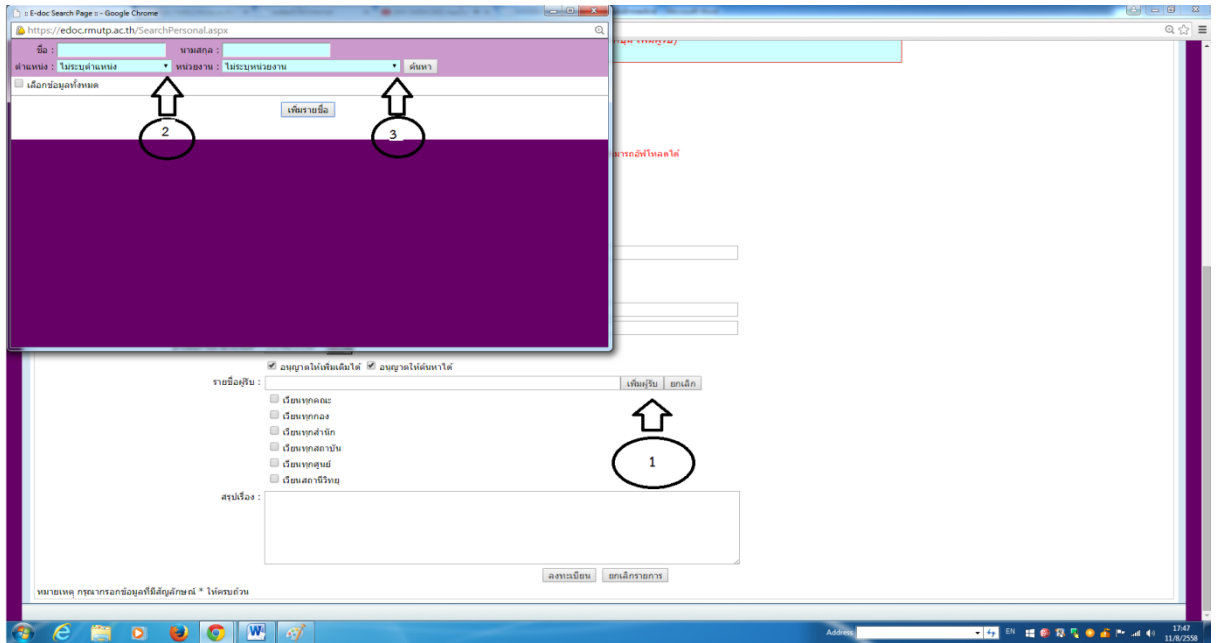
กรอกชื่อหนังสือที่จะนำส่ง

กรอกข้อมูล"รายชื่อผู้รับ" (ผู้รับเอกสารที่ต้องการส่ง สามารถเลือกค้นหาได้จากปุ่มเพิ่มผู้รับ)

กดเพิ่มผู้รับ หมายเลขที่ ๑

กดเลือกตำแหน่ง หมายเลขที่ ๒

กดเลือกระบุหน่วยงาน หมายเลขที่ ๓



กดปุ่มลงทะเบียนเพื่อส่งเอกสาร

เอกสาร : ภายใน

เลือกไฟล์

ไฟล์อัปโหลด :

\* ไฟล์อัปโหลดควรมีขนาดไม่เกิน 10 mb ถ้าไฟล์ใหญ่เกินไปอาจจะทำให้อัปโหลดช้าและไม่สามารถอัปโหลดได้

เลขที่ส่ง :

\* กรอกเป็นตัวเลขเท่านั้น

ชั้นความลับ :

ความเร่งด่วน :

\* ที่ :

\* จาก :

\* ลงทะเบียนวันที่ :

\* วันที่หนังสือ :

\* เรื่อง :

\* เรียน :

ดำเนินการภายในวันที่ :

อนุญาตให้เพิ่มเติมได้  อนุญาตให้ค้นหาได้

รายชื่อผู้รับ :

เรียนทุกคณะ

เรียนทุกกอง

เรียนทุกสำนัก

เรียนทุกสถาบัน

เรียนทุกศูนย์

เรียนสถานีวิทยุ

สรุปเรื่อง :

