

รายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มความรู้
ตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน

ชื่อผลงาน
เทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ

หน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

ตามที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้มีการดำเนินการจัดการความรู้ ภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี เพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน เพื่อเผยแพร่และเป็นการรวบรวมเทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ ที่ได้จากประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงาน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะกรรมการฯ แต่ละท่าน และได้จากการเปิดเวทีโดยมีผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์การทำงานด้านงานสารบรรณของคณะ สำนัก/สถาบัน มาร่วมด้วย หลังจากนั้นได้กรั่นกรองจนได้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

สำนักงานอธิการบดี ต้องขอขอบพระคุณบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมจนประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดการความรู้ ด้านเทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ จะเป็นแนวทางเพื่อให้บุคลากรในสำนักงานอธิการบดี และผู้ที่สนใจ นำไปใช้และเกิดประโยชน์อย่างสูงยิ่งต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	
ชื่อผลงาน.....	1
ชื่อเจ้าของผลงาน	2
คณะกรรมการจัดการความรู้.....	2
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้	
ความเป็นมาและสภาพปัญหา.....	2
วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงาน.....	3
ขั้นตอนการดำเนินงาน/องค์ความรู้.....	3
ผลลัพธ์การดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
ปัจจัยความสำเร็จ.....	5
การนำเสนอผลงานผ่านการจัดบอร์ดนิทรรศการ และตอบข้อซักถาม.....	5

ภาคผนวก

ประมวลภาพกิจกรรม

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

1.1 ชื่อผลงาน “เทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ

1.2 ชื่อเจ้าของผลงาน สำนักงานอธิการบดี

1.3 คณะกรรมการจัดการความรู้

นายพรเทวา สันทัด	ประธาน
นางปิยะนุช สุขเพชร	รองประธาน
นายรัฐวุฒิ คล้ายเพ็ง	กรรมการ
นางจิตรตรา มาทอง	กรรมการ
นายวรพจน์ วรนุช	กรรมการ
นางสาววิชุดา พวงมาลัย	กรรมการ
นางสาวกীরติกาญจน์ กลิ่นธรรมเสน	กรรมการ
นางสาวศิริลักษณ์ สุคันธชาติ	กรรมการ
นางสาวนพรัตน์ โมทิษา	กรรมการ
นางสาวสมจิตรร์ สอนดา	กรรมการ
นางสาววิภา การภักดี	กรรมการ
นางสาวสรินทร์ วงศ์จันทร์	กรรมการ
นายกิตติรัตน์ บุญล้ำ	กรรมการและเลขานุการ
นางสาวเบญจมาภรณ์ ขำเขียว	กรรมการและเลขานุการ
นางสาวนิตยา แสงมะฮะหมัด	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

1. ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี
2. กำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี
3. นำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งจัดเก็บและเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร
4. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการอำนวยการจัดการความรู้

ส่วนที่ 2

การดำเนินงานจัดการความรู้

2.1 ความเป็นมาและสภาพปัญหา

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานหลักที่รับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน และเป็นหน่วยงานสนับสนุนงานทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นจึงได้มีการจัดประชุมปรึกษาหารือพูดคุยทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อบ่งชี้ความรู้และพิจารณาว่าจะทำอย่างไรให้การบริหารจัดการงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ขณะนี้เรามีระบบเทคโนโลยีอะไรเข้ามาช่วยไหม มีบุคคลที่มีความรู้งานสารบรรณใครบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัย ประเด็นความรู้ที่จะดำเนินการจัดการความรู้ต้องมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กร โดยพิจารณาการคัดเลือกประเด็นความรู้จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัย ซึ่งประเด็นความรู้ที่ต้องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ประเด็นความรู้ที่ได้จากองค์คณะบุคคล กรรมการชุดต่างๆ โดยที่ประชุมนำเสนอ 18 ประเด็น ดังนี้

- 1) เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ
 - 2) การลดระยะเวลาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ
 - 3) ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (คู่มือกระบวนการ, Flow chat)
 - 4) เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
- ได้รับรางวัลในระดับชมเชย
- 5) เทคนิคการประสานงานที่ดี ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เรียบร้อยแล้ว ได้รับรางวัลในระดับดี
 - 6) การบริหารเวลาและงบประมาณ
 - 7) การบริหารจัดการด้านงบประมาณการเงิน การคลัง และพัสดุ
 - 8) การเพิ่มสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง และการพัสดุ
 - 9) การพัฒนาต่อยอดงานวิจัยสู่งานประจำ
 - 10) การเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
 - 11) พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
 - 12) การให้บริการระบบงานสารบรรณ
 - 13) การจัดเก็บเอกสารตามระบบงานสารบรรณ
 - 14) การพัฒนาคุณภาพการบริการ
 - 15) การบูรณาการการจัดทำแผนฯ สู่การประเมินรายบุคคล
 - 16) เทคนิคการเกษียณหนังสือราชการ
 - 17) ขั้นตอนการบริหารเอกสารของหน่วยงาน
 - 18) การบริหารจัดการงานสารบรรณ

จากประเด็นความรู้ข้างต้น คณะกรรมการจึงมีมติเลือกการจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารจัดการงานสารบรรณ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร และยกระดับด้านงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ

2.2 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงาน

- 1) เพื่อให้มีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการงานสารบรรณ” ของสำนักงานอธิการบดี และของมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ

2.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน/องค์ความรู้

กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารจัดการงานสารบรรณ มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 การบ่งชี้ความรู้/ค้นหาความรู้

สำนักงานอธิการบดี จัดประชุมปรึกษาหารือพูดคุยทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี เพื่อบ่งชี้ความรู้และพิจารณาว่าจะทำอย่างไรให้การบริหารจัดการงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ขณะนี้เรามีระบบเทคโนโลยีอะไรเข้ามาช่วยไหม มีบุคคลที่มีความรู้งานสารบรรณใครบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัย ประเด็นความรู้ที่จะดำเนินการจัดการความรู้ต้องมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กร ซึ่งการบริหารจัดการงานสารบรรณเป็นองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นยิ่งต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กรโดยมีรูปแบบที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการร่วมกับผู้มีประสบการณ์
- 2) การพูดคุย สันทนาการอย่างไม่เป็นทางการ
- 3) เอกสารการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยมีกระบวนการจัดการความรู้
- 4) ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานสารบรรณ จากหน่วยงานที่มีบริบทคล้ายๆ กัน

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงานสารบรรณ มีดังนี้

- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านการประหยัดงบประมาณ
- ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่
- ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที
- ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน
- ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติ

2.3.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ศึกษา รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องจัดกิจกรรม KM เพื่อวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็น โดยการถอดองค์ความรู้ของบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานสารบรรณ โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการงานสารบรรณกำหนดแนวทางและขั้นตอนการพัฒนา/จุดบัพพร้อมที่ควรแก้ไข/การตั้งเป้าหมายร่วมกัน/การวางแผน

การปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การติดตามและประเมินผล โดยประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงานสารบรรณ มีดังนี้

- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านการประหยัดงบประมาณ
- ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่
- ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที
- ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน
- ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติ

2.3.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ รวบรวมความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้/กิจกรรมถอดองค์ความรู้มาจัดให้เป็นระบบ พร้อมแยกเป็นประเด็น รวบรวมข้อมูลและจัดทำสารบัญ สรุปประเด็นที่จำเป็น และที่เกี่ยวข้อง วางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อการเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มี 7 ประเด็นดังนี้

- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านการประหยัดงบประมาณ
- ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่
- ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที
- ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน
- ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติ

2.3.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

4.1 ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมถอดองค์ความรู้ นำมาปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ปรับแก้ไขภาษาและปรับปรุงเนื้อหา ครั้งที่ 1 หลังจากนั้นส่งให้คณะกรรมการดำเนินงาน KM เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของประเด็นความรู้สำคัญแต่ละด้าน

4.2 ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดองค์ความรู้ระหว่างผู้มีประสบการณ์จากบุคลากรภายนอก และผู้นำคู่มือไปใช้ประโยชน์ นำประเด็นสาระสำคัญจากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ปรับปรุงครั้งที่ 2 เพื่อให้ได้เนื้อหาถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์

*ด้วยสถานการณ์ 24 มีนาคม เป็นต้นมาประเทศไทยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประสบปัญหาโรคระบาดติดต่อร้ายแรง Covid-19 จึงมีนโยบายให้หยุดอยู่บ้าน ด้วยการทำงาน work from home จึงมีผลกระทบกับการทำงาน ดังนั้นจึงแก้ปัญหาด้วยให้คณะกรรมการแต่ละคนถอดองค์ความรู้ตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้ และมีการประชุมออนไลน์ หลังจากนั้น วันที่ 14 พฤษภาคม 2563 จึงประชุมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี

2.3.5 การเข้าถึงความรู้ นำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสารสนเทศ เช่น กลุ่มเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ แผ่นพับ และเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีออนไลน์ (สถานการณ์ covid19) ให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2.3.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

นำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้นำไปให้บุคลากรอื่นในสำนักงานอธิการบดี และคณะ สำนัก/สถาบันอื่น ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการงานสารบรรณของหน่วยงาน และจัดทำเป็นเอกสารเป็นอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์

2.3.7 การเรียนรู้

1) คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการนำเสนอข้อมูลและองค์ความรู้ที่ได้จัดการความรู้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อประกาศใช้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ และนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ให้บุคลากรได้นำไปใช้ประโยชน์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในการทำงานต่อไป

2) เข้าร่วมเผยแพร่ผลงานแนวปฏิบัติที่ดีในระดับมหาวิทยาลัย ด้วยสื่อออนไลน์ (สถานการณ์ covid19)

2.4 ผลลัพธ์การดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ผลลัพธ์การดำเนินงาน

บุคลากรในสำนักงานอธิการบดีที่ไม่ใช่คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ ได้นำ “คู่มือเทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ” ไปใช้ในการปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอนและลดระยะเวลา

2) ประโยชน์ที่ได้รับ

บุคลากรทั้งภายในและภายนอกสำนักงานอธิการบดี คณะ สำนัก สถาบัน ที่นำ “คู่มือเทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ” ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การรับ-ส่ง หนังสือนัดเร็วขึ้น

2.5 ปัจจัยความสำเร็จ

1) ผู้บริหารให้ความสำคัญ และกระจายอำนาจให้กับฝ่ายเลขานุการ ในการดำเนินงานเต็มที่

2) คณะกรรมการจัดการความรู้ เป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการงานสารบรรณ และมีคณะสำนัก/สถาบัน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องงานสารบรรณ

3) ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทั้งภายในสำนักงานอธิการบดี และบุคลากร สำนัก/สถาบัน เข้าร่วมกิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ

2.6 การนำเสนอผลงานผ่านการจัดบอร์ดนิทรรศการ และตอบข้อซักถาม

สำนักงานอธิการบดีได้มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี ด้านการบริหารจัดการงานสารบรรณบนเว็บไซต์สำนักงานอธิการบดี รูปแบบ e-book ตามลิงก์ด้านล่างนี้

<https://anyflip.com/jmwxb/asgg/?fbclid=IwAR3vTzXkZ48615QkSC5eymm0Hqxiv91o3csmbebE9orALR5kOpsfqR3kPtE>

และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและให้ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าเยี่ยมชม ตามลิงก์ด้านล่างนี้

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScv5ldRFQ6sVpRTh2LlrBp3VQxCvQp_J5doQ3ALmvoAy3fmlw/viewform

ประมวลภาพกิจกรรม

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ "การบริหารจัดการงานสารบรรณ"



กิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ "เทคนิคการบริหารจัดการงานสารบรรณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2563 ณ ห้องประชุม 317 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

