

ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ลดกระดาษ สื่อสารงานอย่างสร้างสรรค์

ปัทมา นิมเรือง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติกร
กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

งานสารบรรณมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะส่วนราชการ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารขององค์กรเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือบกพร่อง และบังเกิดผลดีต่อทางราชการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณจะเกี่ยวข้องกับเอกสารในรูปแบบกระดาษมากกว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งเวียนหนังสือราชการให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ/พิจารณา การพิมพ์และ/หรือสำเนาหนังสือเวียนและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทำให้สิ้นเปลืองกระดาษเป็นจำนวนมากกับการเวียนหนังสือแต่ละเรื่อง รวมทั้งการรับ-ส่งหนังสือราชการยังต้องใช้บุคลากรเดินรับ-ส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษภายในและระหว่างหน่วยงาน ซึ่งใช้เวลาในการเดินเอกสารค่อนข้างมาก และจะพบกับปัญหาที่บางครั้งเอกสารบางเรื่องเป็นเรื่องด่วนซึ่งจะต้องดำเนินการให้ทันกำหนด แต่งานสารบรรณกลางได้รับการตอบกลับหนังสือเวียนจากบุคลากรในหน่วยงานล่าช้าหรือเลยกำหนดเวลา ทำให้งานสารบรรณกลางไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือโรคโควิด 19 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว บุคลากรต้องสลับเปลี่ยนกันมาทำงานและมีการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work From Home (WFH) การสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น การแจ้งเวียนหนังสือให้บุคลากรทราบ/พิจารณาในรูปแบบกระดาษ อาจทำให้เกิดความล่าช้า และมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ

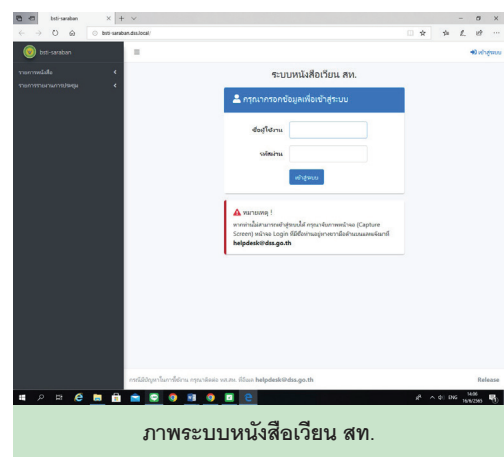
ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณภายในหน่วยงาน กลุ่มอำนวยการสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (อก.สท.) มีแนวคิดว่าหากมีการเวียนหนังสือในรูปแบบออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยพัฒนาระบบแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สามารถรองรับหนังสือเวียนประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือเวียนเพื่อทราบทั่วไป

หนังสือเวียนร่วมทำบุญ หนังสือเวียนเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น ดังนั้น อก.สท. จึงได้ร่วมกับกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ทส.สท.) พัฒนาระบบหนังสือเวียน สท. โดยแบ่งสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบเวียนหนังสือออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่ดูแล แก้ไข และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล

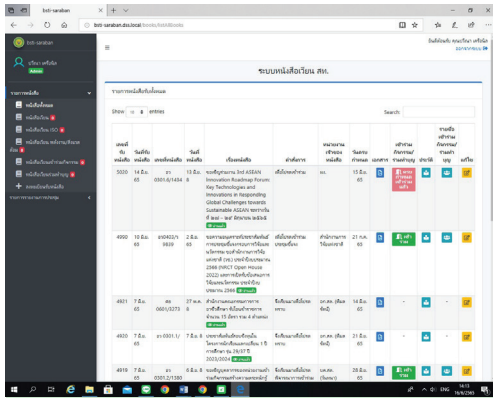
ระดับที่ 2 ผู้ควบคุมระบบ ทำหน้าที่ในการนำเข้าสู่ข้อมูล รวบรวมข้อมูลจากหนังสือเวียนแต่ละรายการว่ามีผู้เสนอชื่อเข้าร่วมอบรม/สัมมนา/กิจกรรม ข้อมูลการร่วมทำบุญ และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อนำไปดำเนินการต่อไป

ระดับที่ 3 ผู้ใช้งานทั่วไป เข้าดูหนังสือที่มีการแจ้งเวียนเพื่อดูข้อมูลข่าวสาร ลงชื่อเข้าร่วมงาน ทำบุญ รวมทั้งนำข้อมูลจากหนังสือเวียนไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน



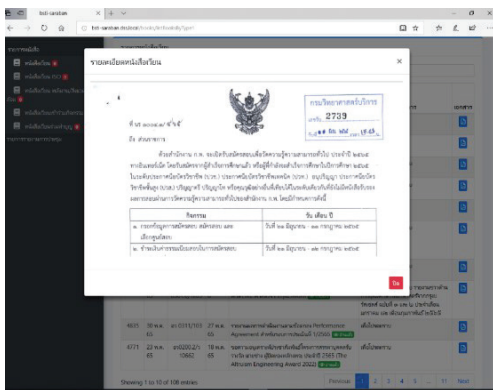
ภาพระบบหนังสือเวียน สท.

การเข้าถึงหนังสือราชการในระบบหนังสือเวียน สท. ผู้ใช้งานเข้าระบบด้วย "ชื่อผู้ใช้งาน" และ "รหัสผ่าน" เมื่อเข้าไปในระบบจะพบรายการหนังสืออยู่ด้านขวามือของจอภาพ

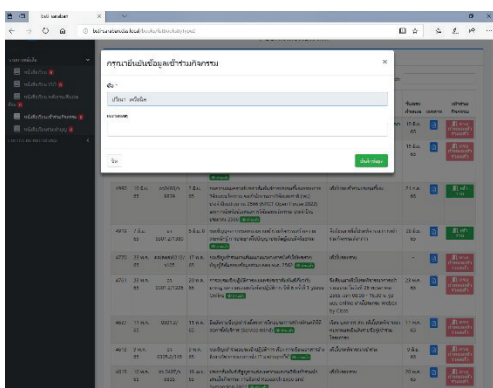


ภาพตัวอย่างรายการหนังสือในระบบหนังสือเวียน สท.

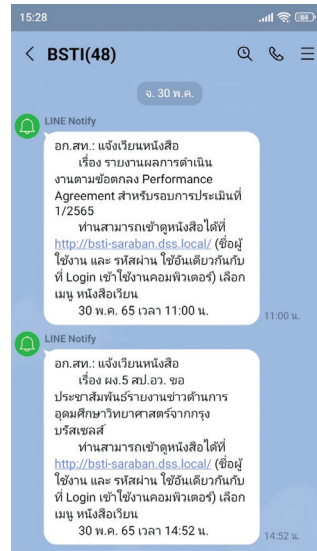
ผู้ควบคุมระบบ โดย อก.สท. จะนำเข้าหนังสือเวียนประเภทต่าง ๆ ที่ต้องการสื่อสารให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ/พิจารณา นำเข้าในระบบหนังสือเวียน สท. โดยแยกประเภทตามหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล ผู้ใช้งานสามารถเลือกดูหนังสือเวียนต่าง ๆ รวมถึงสามารถเข้าเลือกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ หรือร่วมทำบุญ หากผู้ใช้งานประสงค์ร่วมทำบุญ สามารถแจ้งยอดที่ต้องการร่วมทำบุญ พร้อมแนบสลิปการโอนเงินมาเป็นหลักฐานได้อีกด้วย



ภาพตัวอย่างหนังสือเวียนเพื่อทราบทั่วไปในระบบหนังสือเวียน สท.



ภาพตัวอย่างการยืนยันเข้าร่วมกิจกรรมในระบบหนังสือเวียน สท.



นอกจากนี้ ระบบหนังสือเวียน สท. ยังสามารถแจ้งเตือนการมีหนังสือเวียนเรื่องใหม่เข้าไปในไลน์กลุ่มของกอง ทำให้บุคลากร สท. สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้ง อก.สท. สามารถรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร สท. ได้รวดเร็ว และสามารถดำเนินการต่อได้ทันตามกำหนดที่ระบุในหนังสือเวียน การสื่อสารงานโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนับว่าเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ส่งสารและผู้รับสาร

อก.สท. ได้ทดลองใช้ระบบหนังสือเวียน สท. ตั้งแต่ 19 มกราคม 2565 และสำรวจการใช้งานระบบหนังสือเวียน สท. ของกลุ่มบุคลากร สท. จำนวน 39 คน พบว่า ผู้ใช้งานระบบหนังสือเวียน สท. ส่วนมากเข้าใช้งาน 3 – 5 ครั้ง / สัปดาห์ และให้ความเห็นว่าระบบใช้งานได้ง่าย สะดวก เมนูและการจัดรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เป็นประโยชน์ในการทำงานในระดับดีมาก โดยร้อยละ 97 คิดว่าระบบหนังสือเวียน สท. มีประโยชน์ และร้อยละ 97 ต้องการให้ สท. ใช้ระบบหนังสือเวียน สท. ต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นว่าการที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบหนังสือเวียนได้จากที่บ้านหรือภายนอก วศ. เป็นสาเหตุให้บุคลากร สท. ยังใช้งานระบบหนังสือเวียน สท. ไม่ครบ 100%

ดังนั้น จะเห็นว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในส่วนงานสารบรรณดังที่กล่าวมา ทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง สามารถสืบค้นข้อมูลได้ อีกทั้งยังช่วยลดการใช้กระดาษ สอดคล้องกับการเป็นห้องสมุดสีเขียวของ สท. อีกด้วย แนวทางการดำเนินการต่อไปคือการนำผลสำรวจไปใช้ในการการพัฒนาปรับปรุงระบบหนังสือเวียน สท. เพื่อให้เกิดใช้งานระบบหนังสือเวียน สท. 100% หากระบบมีความพร้อม ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จะนำองค์ความรู้ที่ได้ไปขยายประโยชน์การใช้ระบบหนังสือเวียนต้นแบบใน วศ. ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบคุณ นายศตวรรษ เอกธุระวานิช ผู้พัฒนาและร่วมออกแบบระบบหนังสือเวียน สท. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ และนางสาวปัทมานพรรัตน์ ผู้อำนวยการกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สนับสนุนและผลักดันให้เกิดระบบหนังสือเวียน สท. ขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ และเกิดการสื่อสารสร้างสรรค์ภายในหน่วยงาน