

สรุปผลการประชุมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice)

ครั้งที่ 6/2553

ในวันศุกร์ที่ 17 กันยายน 2553

ณ ห้องประชุมไพลิน สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี)

หัวข้อความรู้	“การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวสู่สำนักงานฯ ไร้กระดาษ (Paperless)”
ผู้เข้าร่วมประชุม	จำนวน 36 คน (สมาชิก CoP ของ สสภ.13 (ชลบุรี) 35 คน และเจ้าหน้าที่จาก ทสจ.ชลบุรี 1 คน
ผู้จัดกิจกรรม	กลุ่มงานสารสนเทศและเตือนภัยสิ่งแวดล้อม

การดำเนินกิจกรรม

กลุ่มงานสารสนเทศและเตือนภัยสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินการจัดประชุมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ระดับสำนักงานฯ ในหัวข้อความรู้ “การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวสู่สำนักงานฯ ไร้กระดาษ (Paperless)” ตามมติที่ประชุม KM Team ครั้งที่ 1/2553 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของการค้นหาความรู้ใหม่ของหน่วยงานด้วยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ในตัวบุคคล และค้นหาความรู้ใหม่ของหน่วยงานด้วยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมี นายสุรชัย แสงทักษิณ ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี) เป็นประธานในพิธีเปิด ซึ่งในที่ประชุมได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ต่างๆ กันอย่างกว้างขวางในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
2. การปรับปรุงระบบหนังสือเวียน
3. การปรับปรุงการดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการให้คำปรึกษาแนะนำ

ด้านสิ่งแวดล้อมและคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



สรุปผลประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประเด็นที่ 1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1. ประเภทของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

1.1 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระดับองค์กร เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยของข้อมูลค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถระบบตัวสมาชิกของระบบได้ง่าย และสามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเหมาะสำหรับการใช้ในการส่งข้อมูลที่มีความสำคัญขององค์กรได้ แต่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระดับองค์กรจะมีข้อจำกัดในเรื่องของขนาดพื้นที่ที่ใช้ในการเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่จะมีขนาดไม่มากนัก ขึ้นอยู่กับงบประมาณของหน่วยงานนั้นๆ ในการจัดทำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ต้องมีการลบจดหมายเก่าๆ ทั้งอยู่เสมอ ตัวอย่างของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้ ได้แก่

1) ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อใช้เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานของรัฐใช้ในการติดต่อสื่อสาร

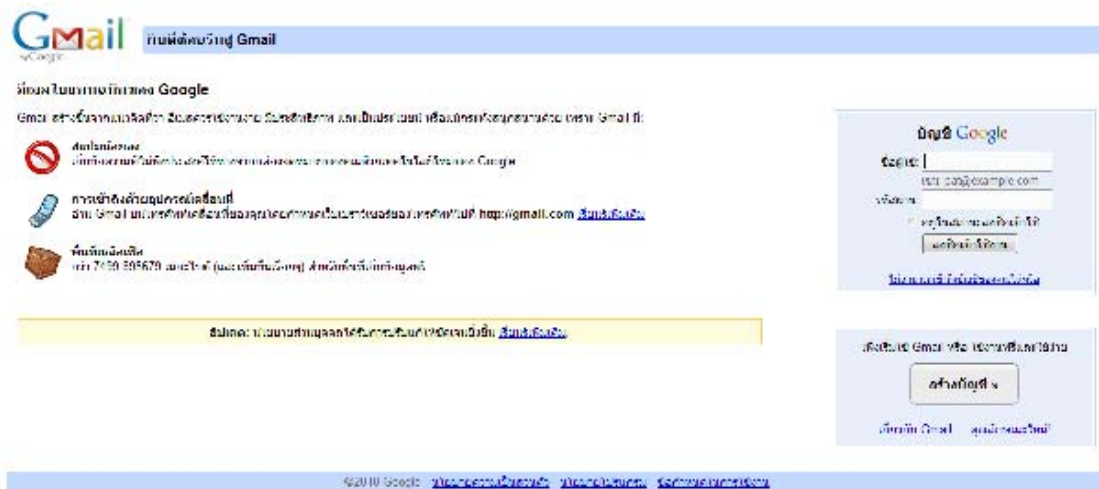


2) ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนราชการจังหวัดชลบุรี เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานของรัฐภายในจังหวัดชลบุรีใช้ในการติดต่อสื่อสาร

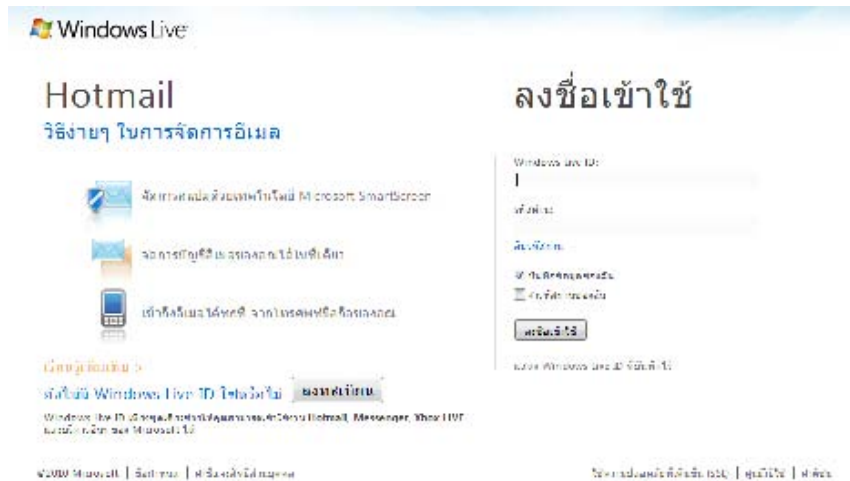


1.2 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบฟรี เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยของข้อมูลไม่มากนัก เนื่องจากเป็นระบบที่มีสมาชิกจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการฟรีของหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการเกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์บนระบบอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว เป็นบริการที่มักมีการโฆษณาสินค้าแฝงเข้ามาอยู่เสมอ มีขนาดพื้นที่ที่ใช้ในการเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างมาก ทำให้สามารถเก็บจดหมายเก่าไว้ได้เป็นเวลานาน แต่เนื่องจากเป็นระบบที่มีความปลอดภัยของข้อมูลไม่มากนัก จึงไม่เหมาะสำหรับข้อมูลที่มีความสำคัญขององค์กร เหมาะสำหรับการติดต่อประสานงานทั่วไปเท่านั้น ตัวอย่างของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้ ได้แก่

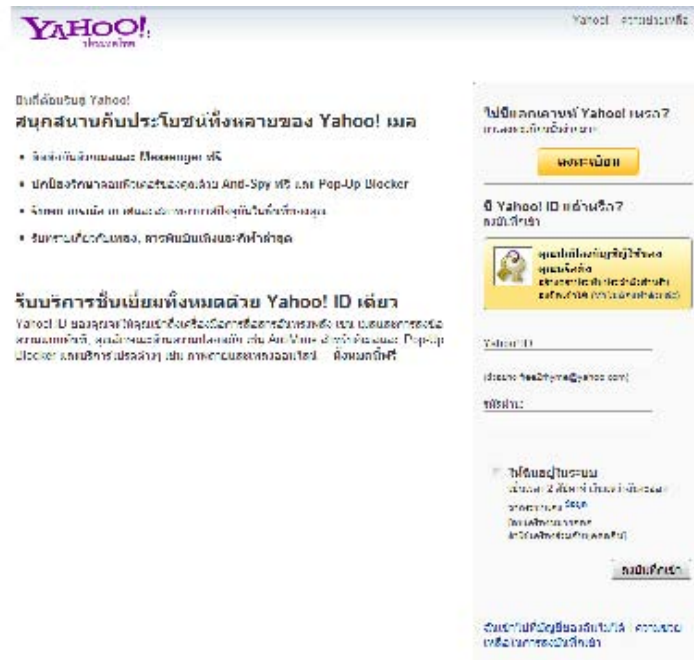
1) Gmail เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ Google



2) Hotmail เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ Microsoft



3) Yahoo mail เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ Yahoo



2. การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในสำนักงานฯ มี E-mail เป็นของตนเองอยู่แล้ว ซึ่งใช้ในการติดต่อประสานงานและส่งข้อมูลต่างๆ ในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณในการใช้โทรศัพท์ และยังประหยัดเวลาอีกด้วย ทั้งนี้ E-mail แบบฟรีที่เจ้าหน้าที่ใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้ของ Hotmail มากที่สุด และ Yahoo mail และ Gmail รองลงมาตามลำดับ

3. การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของสำนักงาน

สำนักงานฯ มี E-mail ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีอยู่ 3 ตัวด้วยกัน เป็น E-mail ระดับองค์กร 2 ตัว ได้แก่ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ ในชื่อ reo13.org@mnre.mail.go.th และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนราชการจังหวัดชลบุรี ในชื่อ chon14.3@chonburi.go.th และเป็น E-mail แบบฟรี 1 ตัว ได้แก่ Hotmail ในชื่อ envi13@hotmail.com

4. แนวทางการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อลดการใช้กระดาษ

4.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในการทำหนังสือเวียน

เนื่องจากในสำนักงานฯ จะมีเอกสารเวียนอยู่เป็นจำนวนมาก และบางครั้งเอกสารเวียนจะไปค้างอยู่ที่กลุ่มงานหนึ่งๆ เป็นเวลานาน การใช้ E-mail ในการทำหนังสือเวียน จะช่วยลดขั้นตอนในการเวียนเอกสารลง โดยการแปลงเอกสารเวียนเป็นไฟล์ PDF หรือรูปภาพ แล้วค่อยส่งข้อมูลไปยัง E-mail ของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มี E-mail ส่วนตัว การทำเช่นนี้จะช่วยลดระยะเวลาในการเวียนเอกสารลงเป็นอย่างมาก และยังลดการใช้กระดาษลงได้อีกด้วย แต่ว่าการใช้ E-mail ในการทำหนังสือเวียน ยังมีข้อจำกัดอยู่ที่

เอกสารเวียนที่จะต้องมีการลงนามเพื่อรับทราบ จะยังไม่สามารถใช้ E-mail เข้ามาช่วยลดขั้นตอนลงได้ ดังนั้น การใช้ E-mail ในการทำหนังสือเวียน ยังใช้ได้เฉพาะหนังสือเวียนทั่วไปเท่านั้น

4.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในการประชุมประจำเดือน

ในการประชุมประจำเดือนของสำนักงานฯ แต่ละครึ่ง มักจะใช้กระดาษเป็นจำนวนมาก ในการทำสำเนารายงานประชุมประจำเดือน วาระในการประชุมประจำเดือน และเอกสารอื่นๆ ที่แต่ละกลุ่ม จะใช้ในการนำเสนอในที่ประชุม การใช้ E-mail ในการประชุมประจำเดือนจะช่วยลดเอกสารที่จะต้องทำ สำเนาลง เช่น

- 1) การเวียนรายงานการประชุมในเดือนที่ผ่านมา และให้เจ้าหน้าที่แจ้งการแก้ไข รายงานฯ ก่อนนำเสนอรายงานฯ ในการประชุมประจำเดือน
- 2) การเวียนเอกสารประกอบการประชุมของแต่ละกลุ่มงาน

5. การดำเนินงานในขั้นต่อไป

เพื่อให้การก้าวสู่สำนักงานฯ ไร้กระดาษ (Paperless) โดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็น รูปธรรมมากขึ้น ในการดำเนินการขั้นต่อไป จึงได้แจ้งเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง E-mail Address โดยการส่ง E-mail มายัง E-mail ของสำนักงานฯ ที่ envi13@hotmail.com หรือ reo13.org@mnre.mail.go.th เพื่อจะได้ รวบรวม E-mail ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ในการดำเนินการตามแนวทางที่ได้เสนอไว้ต่อไป

สรุปประเด็นการปรับปรุงระบบหนังสือเวียน

เดิม

หนังสือเวียนจะเวียนโดยการเข้าแฟ้ม และในบางเรื่องจะต้องถ่ายเอกสาร ซึ่งการถ่ายเอกสารของ หนังสือเวียนมีเป็นจำนวนมากและทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ และในแต่ละวัน สำนักงานฯ จะมีหนังสือเวียน มาเป็นจำนวนมาก ทำให้การแจ้งเวียนหนังสือไปนั้น มีการตกค้างอยู่ที่กลุ่มงานบางกลุ่มงานเป็นเวลา ค่อนข้างนาน

ฝ่ายบริหารฯ จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงระบบแจ้งหนังสือเวียนต่างๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว โดยการแจ้งผ่านทางระบบ lan และระบบ internet โดยผ่านช่องทางการส่ง e-mail หรือจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการ scan และทำหนังสือนำส่งแจ้งสรุปหนังสือเวียนให้แต่ละกลุ่มงานทราบสัปดาห์ ละ 1 ครั้ง เพื่อจะได้สามารถเข้าไปดูตามช่องทางดังกล่าว ว่ามีเรื่องใดบ้าง

มติที่ประชุม

มีมติเห็นชอบให้แจ้งเวียนในระบบ LAN ของสำนักงานฯ ที่เครื่อง AD2 ไดรฟ์ 17_D(D) (หัสยา/ บร.) และทางระบบ E-mail ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีความประสงค์จะให้แจ้งเวียนผ่านระบบ E-mail ทั้งนี้ การแจ้งเวียนจะวางไฟล์เอกสารไว้อย่าง 1 สัปดาห์ต่อ 1 เรื่องของการแจ้งเวียน เมื่อสิ้นสุดเวลาการแจ้งเวียน ฝ่ายบริหารฯ โดยคุณหัสยา จะบันทึกข้อมูลหนังสือแจ้งเวียนต่างๆ ลงที่แผ่น CD หากเจ้าหน้าที่ท่านใดยังไม่ได้รับทราบหนังสือเวียนดังกล่าว สามารถติดต่อขอข้อมูลได้ที่ฝ่ายบริหาร

ทั้งนี้ ได้ขอให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่มี E-mail ส่วนตัว แจ้งที่คุณหัสยา เพื่อบันทึกเก็บเป็นข้อมูลในการ ดำเนินการต่อไป

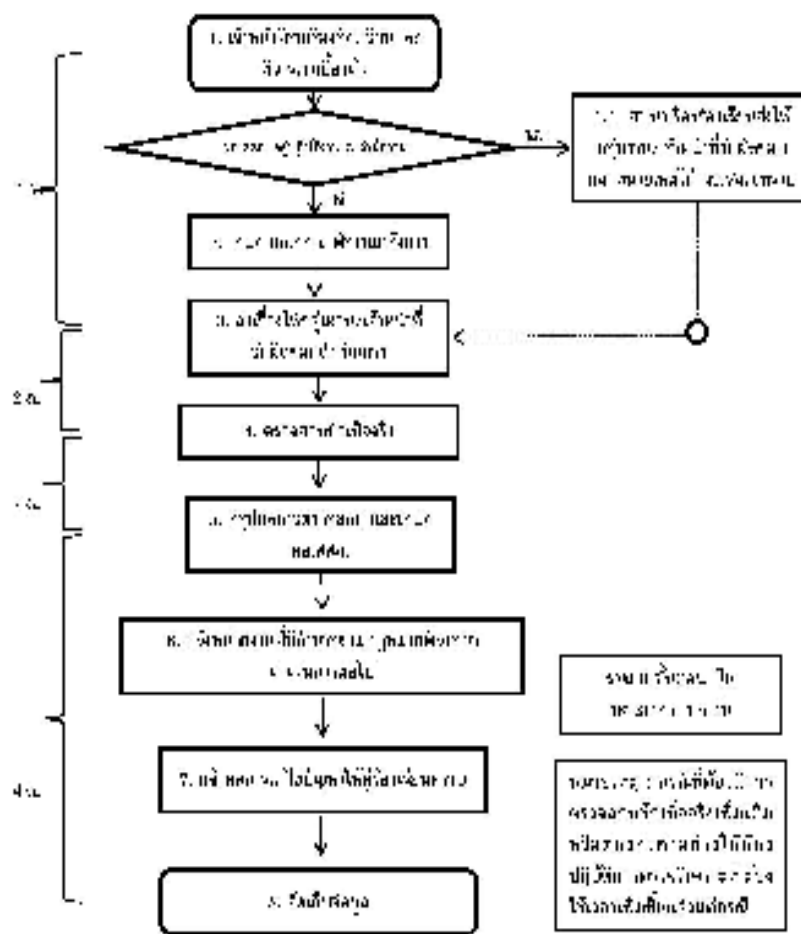
สรุปประเด็นการปรับปรุงการดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านสิ่งแวดล้อมและคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

สำนักงานฯ ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการให้คำปรึกษาแนะนำด้านสิ่งแวดล้อมและคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นไปตาม PMQA ของสำนักงานฯ

ในการประชุม CoP ได้มีการปรับปรุงเฉพาะในส่วนของคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มีการปรับปรุงในหลายส่วน ดังนี้

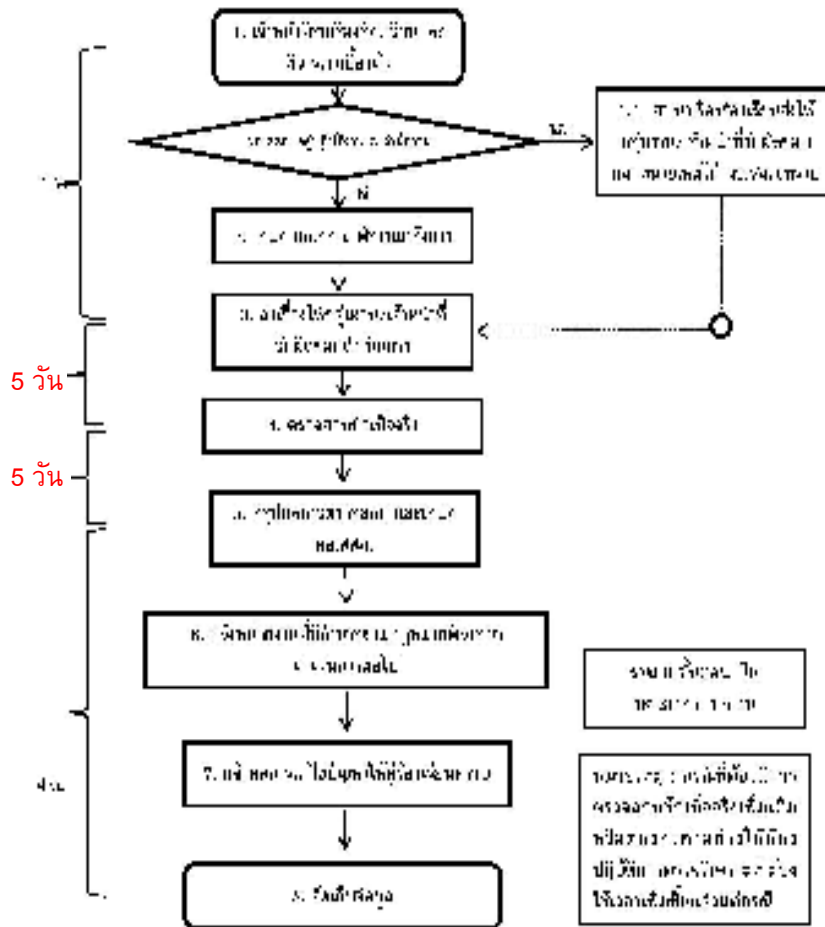
1. เพิ่มเติมบทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานสารสนเทศฯ ในส่วนของการนำเข้าข้อมูลและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-petition
2. ปรับปรุงระยะเวลาในแผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow) โดยเพิ่มระยะเวลาในส่วนของการตรวจสอบข้อเท็จจริง จาก 3 วัน เป็น 5 วัน และลดระยะเวลาในของการสรุปผลการตรวจสอบ จาก 7 วัน เหลือ 5 วัน ทั้งนี้ ระยะเวลาโดยรวมทั้งกระบวนการ (15 วัน) ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



แผนผังขั้นตอนเดิม

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



แผนผังขั้นตอนที่ปรับปรุงระยะเวลา

3. ปรับปรุงรายละเอียดในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปรับข้อความให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงรายละเอียดในขั้นตอนจัดเก็บข้อมูล โดยเพิ่มเติมกรณีที่ได้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอื่น ให้ส่งข้อมูลผลการดำเนินการให้กลุ่มงานผู้สำรวจ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

5. ปรับปรุงหมายเลขรหัสของแบบฟอร์มที่ต้องใช้ในการดำเนินงานในภาคผนวก โดยเพิ่มหมายเลข 13 เข้าไปในรหัสแบบฟอร์ม ดังนี้

แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F1	ปรับเป็น	แบบฟอร์มที่ REO13-VP-02-F1
แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F2	ปรับเป็น	แบบฟอร์มที่ REO13-VP-02-F2
แบบฟอร์มที่ REO-VP-03-F3	ปรับเป็น	แบบฟอร์มที่ REO13-VP-02-F3

6. ปรับปรุงรายละเอียดภายในตารางจัดเก็บข้อมูลในภาคผนวกที่ 3 ให้ครบถ้วน และตัดคอลัมน์ “หมายเหตุ” ออก เนื่องจากไม่มีความจำเป็น