

ชื่อเรื่อง ขั้นตอนการเสนอหนังสือ / เอกสาร

หน่วยงาน งานธุรการ สารบรรณ และการเจ้าหน้าที่

รายชื่อผู้จัดทำ	1. นางธัญญา	พานิชกิจ
	2. นางสาวภัทร	พวงสมบัติ
	3. นางสาววิชนี	สิงห์ชา
	4. นางเบญจพร	กวีานตระกูล
	5. นางจินดารัตน์	นาเวชัย
	6. นายเผด็จ	วิเชียร
	7. นางสาวสิริยากร	จันบุญมี
	8. นางสรินทร์	โพธิ์ทัย
	9. นางฐิตารีย์	นิราศภัย
	10. นางสาวอมรรัตน์	เป็นสุข
	11. นางสมพิศ	ภูมิภาค
	12. นางแก้วตา	จำปาอ่อน

เหตุผลและที่มา

งานธุรการ สารบรรณ และการเจ้าหน้าที่ กลุ่มอำนวยการ มีหน้าที่ดูแลเรื่องการเสนอหนังสือ รับ - ส่ง หนังสือราชการ และเอกสาร พบปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงาน เช่น เสนอหนังสือ/เอกสารข้ามขั้นตอน ทำให้การไหลของหนังสือไม่เป็นไปตามระบบและขั้นตอนกระบวนการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในศูนย์ฯ ไม่รับหนังสือ/เอกสารทันที ที่ได้รับแจ้ง ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดเวลา ประกอบกับในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีหน้าที่รับผิดชอบไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่ในงานธุรการฯ ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มเวลา เนื่องจากมีภาระงานและหน้าที่รับผิดชอบหลักของตนเองต้องปฏิบัติ หากมีภารกิจเร่งด่วนต้องรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จ จึงเป็นเหตุให้งานสารบรรณไม่ต่อเนื่อง เกิดความล่าช้า ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และไม่มีการส่งต่องานกันอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน จึงเป็นที่มาในการนำเรื่องระบบงานการเสนอหนังสือมาทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในหน่วยงานเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ให้น้อยลงหรือหมดไป และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนสามารถทราบขั้นตอน และวิธีการเสนอหนังสือ ซึ่งจะสามารถทำงานทดแทนกันได้ในเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ ลา ไปราชการ หรือลาออก โดยที่ไม่มีผลกระทบกับการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

1. เพื่อลดปัญหาการเสนอหนังสือ/เอกสาร ข้ามขั้นตอน และเกิดความรวดเร็วในกระบวนการทำงาน
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถทำงานทดแทนกันได้

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. หนังสือ/เอกสาร เสนอทันตามกำหนดเวลา
2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบขั้นตอนการเสนอหนังสือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

- 1) ชื่อเรื่อง
- 2) หัวหน้าโครงการ
- 3) สมาชิกกลุ่ม (อาจระบุเป็นหน่วยงาน หากทำทั้งหน่วยงาน)
- 4) การทบทวนการจัดการความรู้ (ความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น การจัดความรู้ให้เป็นระบบ และการคัดเลือกองค์ความรู้ที่มาจัดการความรู้)
- 5) วัตถุประสงค์
- 6) กระบวนการจัดการความรู้ (อาจมีไม่ครบทุกหัวข้อ)
 - (1) การเรียนรู้
 - (2) กระบวนการและเครื่องมือ
 - (3) การวัดผล
 - (4) การสื่อสาร
 - (5) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล
 - (6) การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
- 7) การประเมินผล/กลั่นกรอง/เรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล
- 8) การนำไปใช้ การเผยแพร่ การต่อยอดความรู้

1. ชื่อเรื่อง ขั้นตอนการเสนอหนังสือ / เอกสาร

2. หน่วยงาน งานธุรการ สารบรรณ และการเจ้าหน้าที่

3. สมาชิกกลุ่ม

1. นางธนัญญา	พานิชกิจ
2. นางสาวภัทร	พวงสมบัติ
3. นางสาววิชนี	สิงห์ชา
4. นางเบญจพร	กวันตระกูล
5. นางจินดารัตน์	นาเวชัย
6. นายเผด็จ	วิเชียร
7. นางสาวสิริยากร	จันบุญมี
8. นางรสรินทร์	โพธิ์ทัย
9. นางฐิตาริ	นิราศภัย
10. นางสาวอมรรัตน์	เป็นสุข
11. นางสมพิศ	ภูมิภาค
12. นางแก้วตา	จำปาอ่อน

4. ความเป็นมา เหตุผล

เนื่องจากงานธุรการ สารบรรณ และการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ดูแลเรื่องการเสนอหนังสือ รับ - ส่ง หนังสือราชการ บันทึกข้อความ และเอกสารต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานจริง เราพบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น เอกสารตกค้าง ล่าช้า สูญหาย ข้ามขั้นตอน และเมื่อเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานตรงนี้ ไม่อยู่ก็ไม่สามารถทำงานต่อได้ ทำให้เกิดความเสียหายในระบบงานอย่างมาก จึงเป็นที่มาในการนำเรื่องระบบงานการเสนอหนังสือมาทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในหน่วยงานเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ให้ลดน้อยลงหรือหมดไป และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนสามารถทราบขั้นตอน และวิธีการเสนอหนังสือ ซึ่งจะสามารถทำงานแทนกันได้ในเวลาว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ลา ไปราชการ หรือ ลาออก โดยที่ไม่มีผลกระทบกับการทำงาน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดปัญหาการสูญหายของเอกสาร และความรวดเร็วของการทำงาน
2. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถทำงานแทนกันได้

6.กระบวนการจัดการความรู้

(1) การเรียนรู้

จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค่อยแลกเปลี่ยนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ว่าปัญหาที่พบมีอะไรบ้าง จดสถิติการเกิดซ้ำของปัญหาว่าอะไรที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด พบว่าเรื่องที่ 1. คือ

1. หนังสือล่าช้า
2. เสนอข้ามขั้นตอนทำให้ไม่สามารถตามหนังสือได้

(2) กระบวนการและเครื่องมือ

- 2.1 จัดทำ Flow Chart ขั้นตอนและวิธีการเสนอหนังสือ
- 2.2 ใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ควบคู่กับระบบสารบรรณเดิม
- 2.3 กำชับสารบรรณหน่วยงาน และเลขานุการ ให้ดูหนังสือก่อนเข้าเสนอ

(3) การวัดผล

จดสถิติปัญหาที่เกิดว่าน้อยลงหรือไม่

(4) การสื่อสาร

เผยแพร่ทาง Facebook และ Drive K : การจัดการความรู้

7. การประเมินผล/กลั่นกรอง/เรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องการเสนอหนังสือ รับ – ส่ง หนังสือ

ปัญหาและอุปสรรค

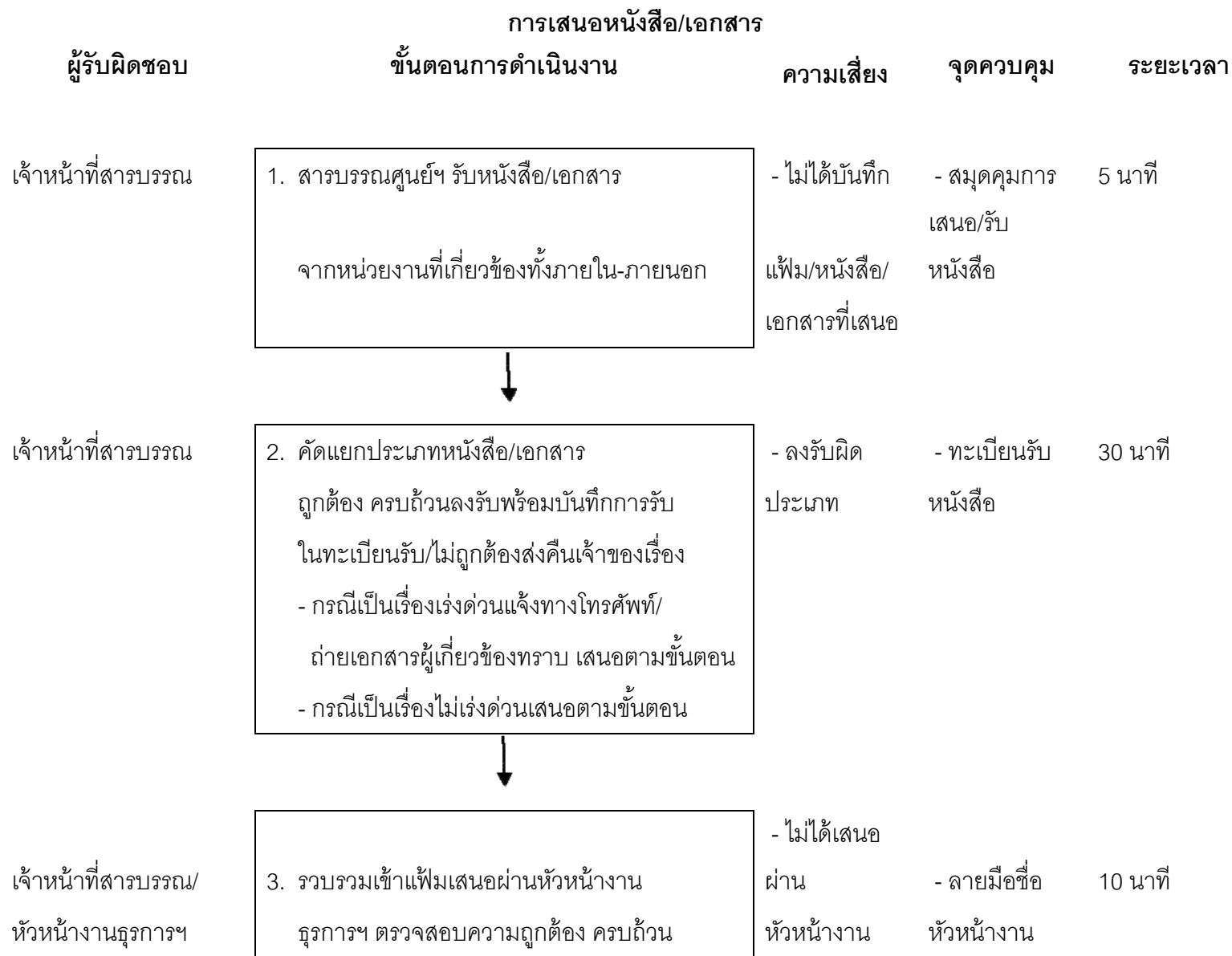
เจ้าหน้าที่ต้องการหนังสือด่วน โดยนำหนังสือไปเสนอเอง ไม่ผ่านสารบรรณ

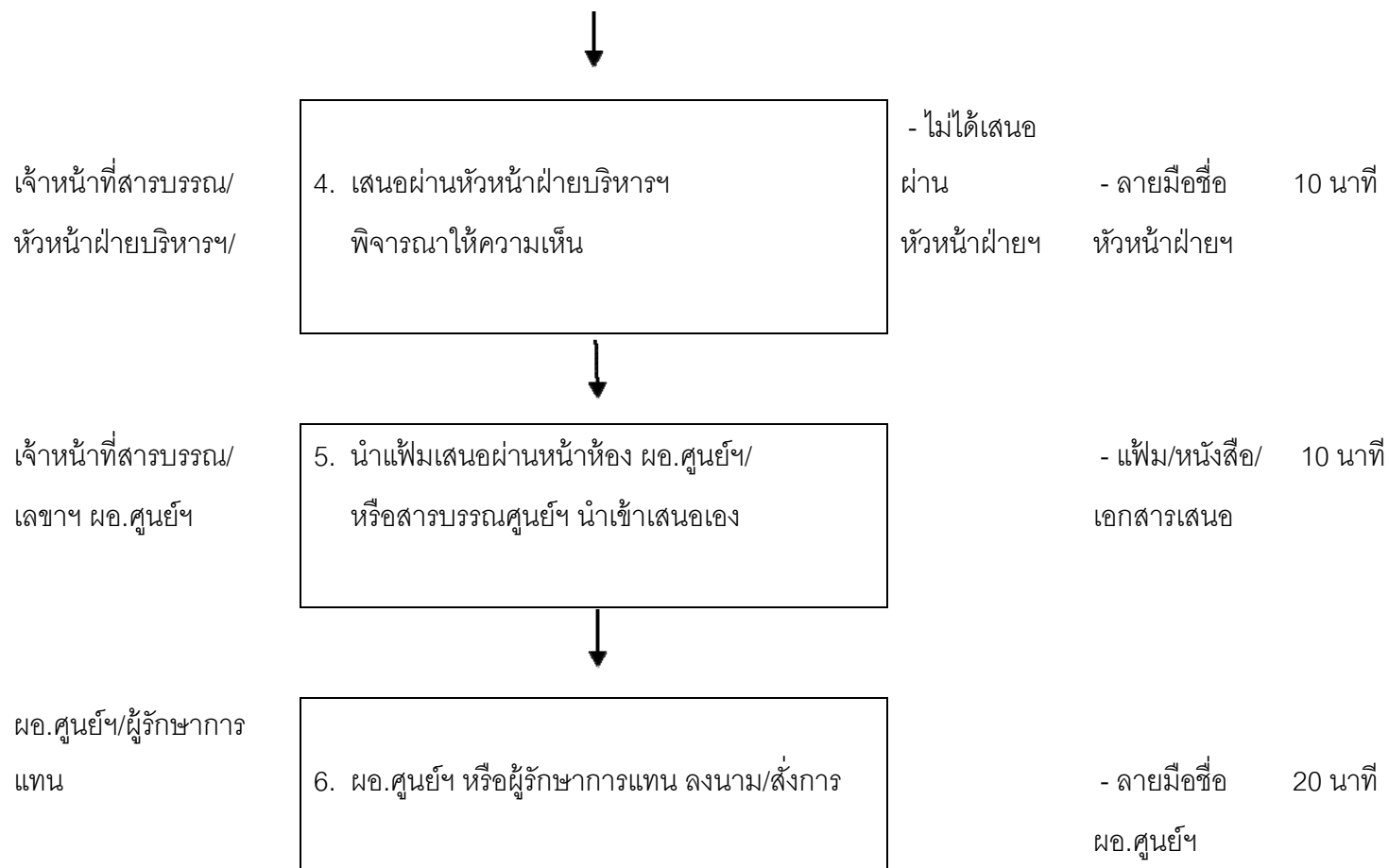
8. นำไปใช้ การเผยแพร่ การต่อยอดความรู้

- 8.1) เผยแพร่กิจกรรมการดำเนินที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ กลุ่มอำนวยการ
- 8.2) ลงข้อมูลใน Drive K : คลังความรู้ KM ของศูนย์อนามัยที่ 8
- 8.2) เผยแพร่ข้อมูลและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน Facebook

ภาพกิจกรรม









เลขฯ ผอ.ศูนย์ฯ
เจ้าหน้าที่สารบรรณ/

7. หน้าห้องผอ.ศูนย์ฯ ตรวจความถูกต้อง
ครบถ้วนการลงนาม/สั่งการ
- ครบถ้วน แจ้งสารบรรณศูนย์ฯ รับแฟ้ม
คืนเพื่อดำเนินการ/ส่งมอบผู้เกี่ยวข้องต่อ
- ไม่ครบถ้วนนำแฟ้มกลับเข้าไปเสนอผอ.ศูนย์ฯ
ใหม่แล้วแจ้งสารบรรณศูนย์ฯ รับแฟ้มไป
ดำเนินการต่อ

10 นาที



เจ้าหน้าที่สารบรรณ

8. จนท.สารบรรณแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รับหนังสือ/เอกสารคืน

- ไม่ได้ลงชื่อ
รับแฟ้ม/
หนังสือ/
เอกสารคืน

- สมุดคุมการ
เสนอ/รับ
หนังสือ

10 นาที

1 ชั่วโมง 45
นาที

รวมระยะเวลาดำเนินการ

หมายเหตุ : กรณีที่ผู้มีอำนาจอยู่ปฏิบัติงาน

กรณีที่ ผอ.ศูนย์ฯ ไม่อยู่ เลขฯ จะไปนั่งทำงานที่งานธุรการฯ

Flow นี้เป็นการเสนอหนังสือ/เอกสาร เพื่อขอให้ ผอ.ศูนย์ฯ ลงนามสั่งการเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับเสนอให้กลุ่มงาน/ฝ่ายอื่น

