



บันทึกข้อความ

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการ
เลขที่ 610A2
วันที่ 23 ก.ค. 2561
เวลา 14.51

ส่วนราชการ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๐๓๐

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ ๒๐๕๓ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอส่งสรุปการถอดบทเรียนความสำเร็จ งานสารบรรณ กรมอนามัย

เรียน เลขาธิการกรม

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้จัดทำคำสั่ง ที่ ๒๔/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานการนำองค์การในการขับเคลื่อนกรมอนามัย ๔.๐ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรคุณภาพคู่คุณธรรมด้วยเครื่องมือ PMQA การจัดตั้ง ๓ ทีมนำตามโมเดลกรมอนามัย ๔.๐ ด้วยเครื่องมือ PMQA ได้แก่ ทีมนำ ทีมยุทธศาสตร์ และทีมการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรม เพื่อการขับเคลื่อนสำนักงานเลขาธิการกรมสู่องค์กร ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล และทีมเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยนางกนกานต์ ปาจริย์ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการถอดบทเรียนความสำเร็จของการดำเนินงานสารบรรณ กรมอนามัย นั้น

ในการนี้ กลุ่มสื่อสารองค์กร ขอส่งการถอดบทเรียนงานสารบรรณ กรมอนามัย ดังรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา จะเป็นพระคุณ

(นายมานิช แสงวิภาสณภาพร)

หัวหน้ากลุ่มสื่อสารองค์กร

- หจว'

- ๒๖๖๑๒

(นายรัชชัย บุญเกิด)

เลขาธิการกรม



กรมอนามัย
สำนักงานเลขานุการกรม

การถอดบทเรียนความสำเร็จ
งานสารบรรณ กรมอนามัย

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเลขานุการกรม
กรมอนามัย



สรุปถอดบทเรียนความสำเร็จ งานสารบรรณ กรมอนามัย
ระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑
ณ สำนักงานเลขานุการกรมอาคาร ๓ ชั้น ๒ กรมอนามัย

รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ กรมอนามัย

- | | |
|--------------------------------|--|
| ๑. นายวิทยา ประเทศ | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ |
| ๒. นายอนุชา นิเยาะ | เจ้าพนักงานห้องสมุดชำนาญงาน |
| ๓. นางสาวเยาวลักษณ์ สุขพิทักษ์ | พนักงานธุรการ ส ๓ |
| ๔. นางอำนวยการ สง่าใจ | พนักงานธุรการ ส ๓ |
| ๕. นางสาวปวีดา แหบกงเหล็ก | พนักงานธุรการ ส ๓ |
| ๖. นางสาวศิริขวัญ ทองศิริ | พนักงานธุรการ ส ๓ |

ผู้สัมภาษณ์และถอดบทเรียน

- | | |
|--------------------|---|
| นางกนกานต์ ปาจรีย์ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
คณะทำงานทีมสร้างสรรค์และนวัตกรรม |
|--------------------|---|

๑. ความเป็นมาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสารบรรณ กรมอนามัย

สำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย ในฐานะผู้รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมอนามัย ตลอดจนการให้คำปรึกษา แนะนำ การพิมพ์หนังสือราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ได้จัดประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางรูปแบบการจัดพิมพ์หนังสือราชการ ในวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๔.๓๐ น. ณ ห้องกำธรสุวรรณภิกษ กรมอนามัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการเสนอหนังสือผู้บริหารระดับกรม ระดับกระทรวงไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านหนังสือมายังสำนักงานเลขานุการกรมตรวจทาน เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาดและถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เกิดความรวดเร็วทัน ทันท่วง และเป็นการสร้างมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม เลขานุการผู้บริหารระดับกรม ระดับหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบงานสารบรรณจากสำนัก/กอง/ศูนย์ ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในกรมอนามัยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมส่วนกลาง จำนวน ๘๗ คน และส่วนภูมิภาคผ่านประชุมทางไกล

๒. ประเด็นคำถามสัมภาษณ์ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณกรมอนามัยโดยใช้หลักการ After Action Review

1) What happened?	2) What actually happened?
3) Why was there a difference?	4) What can we learn from this?

คำถามเพื่อถอดบทเรียนงานสารบรรณ

ชื่อ –สกุล นายอนุชา นิเยาะ เจ้าพนักงานห้องสมุดชำนาญงาน
เริ่มปฏิบัติงานสารบรรณ เมื่อวันที่ เมษายน ๒๕๕๙ ถึงปัจจุบัน
ตำแหน่งในงานสารบรรณ หัวหน้างานสารบรรณ /เจ้าหน้าที่สารบรรณกอง/กรม/ผู้ดูแลระบบ
วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นางกนกานต์ ปาจริย์ (ผู้บันทึกข้อมูล)

■ เราวางแผนกันไว้อย่างไร อะไรคือจุดหมายของการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมอนามัย
ทุกหน่วยงานสามารถจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ มีการวางแผนจัดประชุมปีละ ๑ ครั้ง เพื่อลดข้อผิดพลาดของการพิมพ์หนังสือราชการ และแบบฟอร์มหนังสือราชการในการนำเสนอผู้บริหารระดับและระดับกระทรวง

■ เมื่อเราดำเนินโครงการพัฒนาไประยะหนึ่งแล้ว สิ่งใดเกิดขึ้น สิ่งใดเป็นไปตามที่วางไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น

- หนังสือราชการที่นำเสนอผู้บริหารได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- หน่วยงานสำนัก/กอง มีความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำหนังสือราชการยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่เข้ารับการประชุมหรืออบรมมีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณเพิ่มขึ้น
- เกิดการสร้างเครือข่ายไลน์กรุปของงานสารบรรณ เป็นการเพิ่มช่องทางเพื่อติดตามหนังสือ
- หน่วยงานสำนัก/กอง ภายในกรมอนามัยเห็นด้วยและปฏิบัติงานไปเป็นทิศทางเดียวกัน

■ สิ่งใดไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น

มีบางหน่วยงานยังไม่สามารถปฏิบัติตามแนวทางกระบวนการสารบรรณที่วางไว้ จึงมีการจัดอบรม/ประชุม เพิ่มขึ้นจากปีละ ๑ ครั้ง เป็น ๓ ครั้ง เพื่อชี้แจงข้อผิดพลาด เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือของแต่ละหน่วยงาน และผู้เข้าร่วมอบรม/ประชุม ได้มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น

■ เรามีปัญหาอะไรบ้าง

- ๑.เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- ๒.เจ้าหน้าที่มีการโยกย้าย ลาออก ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน
- ๓.หน่วยงานภายในกรมยังยึดติดกับการปฏิบัติงานแบบเดิม ไม่แก้ไขตามที่ได้มีการตกลงตามมติที่ประชุม

■ เราน่าจะสามารถทำสิ่งใดให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้บ้าง

๑. จัดทำคู่มือ การกำหนดแนวทางรูปแบบการจัดพิมพ์หนังสือราชการกรมอนามัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัด ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน
๒. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สารบรรณ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อหาแนวทางเพื่อปรับปรุงการทำงานในอนาคต

■ ในการดำเนินงานครั้งต่อไป สิ่งใดที่เราจะปฏิบัติแตกต่างไปจากครั้งที่ผ่านมบ้าง ฯลฯ

๑. มีการปรับปรุงคู่มือ กระบวนการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นปัจจุบัน
๒. นำผลการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์และปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำถามเพื่อถอดบทเรียนงานสารบรรณ

ชื่อ –สกุล นางสาวเยาวลักษณ์ สุขพิทักษ์ พนักงานธุรการ ส ๓ (ผู้ให้ข้อมูล)
เริ่มปฏิบัติงานสารบรรณ เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม .๒๕๓๑ ถึงปัจจุบัน
ตำแหน่งในงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่สารบรรณกอง/กรม/ผู้ดูแลระบบ
วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นายวิเชียร พลอดโปร่งใจ (ผู้บันทึกข้อมูล)

■ เราวางแผนกันไว้อย่างไร อะไรคือจุดหมายของการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมอนามัย

ตั้งแต่เริ่มบรรจุทำงานธุรการ งานสารบรรณมาโดยตลอดจึงเกิดความชำนาญ เริ่มแรกจะใช้การลงรับ-ส่ง หนังสือในทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ เป็นแบบสมุดบันทึก จนปัจจุบันเปลี่ยนเป็นการใช้งานการลงทะเบียนรับ-ส่ง หนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำงานตามระบบงานที่วางไว้โดยมีการกระจายงานให้ผู้รับผิดชอบที่เป็น แกนในแต่ละเรื่อง จุดมุ่งหมาย คือ ส่งเรื่องให้ผู้รับได้ทันกำหนดเวลาในแต่ละวัน พยายามไม่ให้มีเรื่องค้างในแต่ละวันทำการ

■ เมื่อเราดำเนินโครงการพัฒนาไประยะหนึ่งแล้ว สิ่งใดเกิดขึ้น สิ่งใดเป็นไปตามที่วางไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น

เนื่องจากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมานานจึงเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยไม่มีเรื่องค้างในระบบ กรณีเป็นเรื่องที่ด่วนที่สุด ด่วนมาก จะดำเนินการทันทีและจัดลำดับความสำคัญของของความเร็วของหนังสือ ทำเรื่องที่สำคัญก่อนหลังจากนั้นหากจำเป็นที่มีเรื่องค้างจะเป็นเรื่องทั่วไป และจะมาเก็บงานในเช้าวันรุ่งขึ้นโดยเร็วเพราะมีเรื่องเข้ามาเป็นจำนวนมากและขั้นตอนยุ่งยาก มีการสแกนเรื่องประสานงานส่งไปยังศูนย์เขต บางครั้งเรื่องที่ส่งมาไม่มีไฟล์แนบก็จะต้องประสานไปยังศูนย์เขตติดตามไฟล์หนังสือ ทำให้เกิดความล่าช้าเรื่องที่ส่งมาจากหน้าห้องผู้บริหารถูกตีกลับมาแก้ไขโดยรูปแบบหนังสือ และการร่างหนังสือ คำผิด ระยะเวลาบรรทัด การตัดคำ เป็นต้น

■ สิ่งใดไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น

เนื่องจากเจ้าของเรื่องขาดการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ไม่รอบคอบหรือไม่จริงจัง ไม่ให้ความสำคัญกับการจัดทำหนังสือราชการ มีความรีบเร่ง ทำให้เกิดความผิดพลาด

■ เรามีปัญหาอะไรบ้าง

กรณีเจ้าหน้าที่สารบรรณบางท่านลาหรือติดราชการ หรือไม่อยู่ที่โต๊ะแล้วมีงานด่วนเข้ามา ต้องมีการรับเรื่องแทนกัน และปฏิบัติงาน ประสานงาน รับโทรศัพท์ ติดตามเรื่องให้แก้ไขหรือสอบถาม ต้องปฏิบัติทันทีที่เรียบร้อยก่อนแล้วถึงมาปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าของงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในแต่ละวัน

■ เราน่าจะสามารถทำสิ่งใดให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้บ้าง

ถ้าเป็นเรื่องด่วนจะต้องยิ่งดูอย่างรอบคอบไม่ว่าจะเป็นเจ้าของเรื่องเอง และเรื่องการลงทะเบียนรับ-ส่งในระบบจะต้องเพิ่มความละเอียดรอบคอบตรวจสอบก่อนให้หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เพราะจะต้องส่งเรื่องให้ กรณีเรื่องส่งกอง แต่ละกรมส่งไปหากอง จะส่งให้หัวหน้างานสารบรรณ/เรื่องรับจากกรมต่าง ๆ ตามช่อง จาก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องเดินไปรับวันละ ๒ เวลาเพื่อได้นำมาดำเนินการลงรับ-ส่งเสนอให้กรมและกอง และต้องดำเนินการจัดเอกสารใส่ตู้ตามกองต่าง ๆ ทุกคนสามารถช่วยกันได้

■ ในการดำเนินงานครั้งต่อไป สิ่งใดที่เราจะปฏิบัติแตกต่างไปจากครั้งที่ผ่านมาบ้าง ฯลฯ

การดำเนินงานในอนาคต อยากให้มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่รับเรื่องด่วนที่ กระทรวงสาธารณสุขเป็นประจำ และเป็นเวลา และเวลาพักต้องมีการหมุนเวียนการรับเรื่องเป็นเวลาและเป็นระบบจะช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น

คำถามเพื่อถอดบทเรียนงานสารบรรณ

ชื่อ -สกุล นางสาวปวีดา แหบคงเหล็ก พนักงานพิมพ์ ส ๓
เริ่มปฏิบัติงานสารบรรณ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๑ ถึงปัจจุบัน
ตำแหน่งในงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่สารบรรณกอง/กรม
วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นางกนกานต์ ปาจริย์ (ผู้บันทึกข้อมูล)

- เรวางแผนกันไว้อย่างไร อะไรคือจุดหมายของการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมอนามัย
มีการประชุมหารือ แบ่งงาน ความรับผิดชอบ ตามความถนัด และความสามารถของแต่ละคน
- เมื่อเราดำเนินโครงการพัฒนาไประยะหนึ่งแล้ว สิ่งใดเกิดขึ้น สิ่งใดเป็นไปตามที่วางไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น
พบว่า มีผู้เข้ารับการอบรมไปแล้วสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการตามข้อตกลงที่ร่วมกันไว้
- สิ่งใดไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น
 - ความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการใช้ภาษาของทางราชการ ให้เหมาะสม ถูกต้อง
 - ขาดเวลาทบทวนทำความเข้าใจ ร่วมกับงานสารบรรณ/หัวหน้ากลุ่มอำนวยความสะดวกเหตุเพราะ : นักวิชาการ มีเวลาจัดเอกสารน้อย เพราะต้องออกนอกพื้นที่ เพื่อดำเนินโครงการ / และหรือ เข้าร่วมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- เรามีปัญหาอะไรบ้าง
 - ปัญหาการประสานงานกับหน่วยงานไม่ชัดเจน เดี่ยวให้คุยกับเจ้าของเรื่อง เดี่ยวให้คุยกับสารบรรณ เดี่ยวให้คุยกับทีมหนังสือ คุยกับคนเยอะเกิน
 - ไม่ยอมรับรูปแบบ/วิธีการ หนังสือที่ต้องปรับปรุง เพราะติดกับวิธีคิด/ทำแบบเดิม เอาแต่ใจตัวเอง
 - ปัญหาที่พบ เช่น การส่งหนังสือถึงเสนอผู้บริหารผิด โดยระบบส่งแบบด่วนที่สุด /ฉบับตัวจริงมาแบบธรรมดา เป็นต้น
- เราน่าจะสามารถทำอะไรให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้บ้าง
 - จัดประชุมชี้แจงทำข้อตกลงร่วมกัน
 - จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
 - สอนงานน้องใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานให้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง
- ในการดำเนินงานครั้งต่อไป สิ่งใดที่เราจะปฏิบัติแตกต่างไปจากครั้งที่ผ่านมาบ้าง ฯลฯ
จัดอบรมเข้มข้น เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเปิดใจรับฟังปัญหา อุปสรรคของหน่วยงาน

คำถามเพื่อถอดบทเรียนงานสารบรรณ

ชื่อ -สกุล นางอำนวยการ สง่าใจ พนักงานธุรการ ส ๓ (ผู้ให้ข้อมูล)
เริ่มปฏิบัติงานสารบรรณ เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม .๒๕๓๑ ถึงปัจจุบัน
ตำแหน่งในงานสารบรรณ ลงทะเบียนรับหนังสือระดับกรม/กอง (ภายนอก/ภายใน)
วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นายวิเชียร พลอดโปร่งใจ (ผู้บันทึกข้อมูล)

■ เราวางแผนกันไว้อย่างไร อะไรคือจุดหมายของการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมอนามัย

ในแต่ละวันจะมีการวางแผนการทำงานเกี่ยวกับจัดลำดับความสำคัญของหนังสือที่เข้ามาในระบบงานสารบรรณ ต้องเปิดระบบและคอยดูเรื่องระบบและคอยรับแฟกซ์ที่ด่วนที่สุด และนำเข้าข้อมูลในระบบงานสารบรรณให้ได้รับเลขในระบบเพื่อนำเสนอผู้บริหารให้ทันกำหนดเวลา

■ เมื่อเราดำเนินโครงการพัฒนาไประยะหนึ่งแล้ว สิ่งใดเกิดขึ้น สิ่งใดเป็นไปตามที่วางไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น

เมื่อวันที่ ๓๑ พ.ค.๖๑ ได้เข้าร่วมประชุมอบรมการดำเนินงานเกี่ยวกับสารบรรณ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติม และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ขณะทำงานยังไม่พบปัญหา เพราะเมื่อรับเรื่องในระบบแล้วจะส่งต่อให้หัวหน้างานสารบรรณเป็นผู้กลั่นกรองต่อไป หากลาหรือไม่ได้มาปฏิบัติหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้หรือหัวหน้ากลุ่มปฏิบัติงานแทน

■ สิ่งใดไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น

ยังไม่เกิดเหตุการณ์ที่หยุดปฏิบัติ ทั้งหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานสารบรรณพร้อมกันทั้งหมด เนื่องจากการสลับกันลา เพราะเวลาใครลาจะบอกกันไม่มีลาพร้อมกันหมด

■ เรามีปัญหาอะไรบ้าง

การปฏิบัติงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่สารบรรณไม่มีปัญหาอะไร เนื่องจากเวลามีเรื่องรับเข้ามา หรือเรื่องด่วนจะปฏิบัติงานทันที และรู้หน้าที่ทำให้ไม่มีเรื่องค้าง ปัญหาในการรับเรื่องในระบบโดยการศิษย์เลขในระบบผิดพลาด ขาดการตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร

■ เราน่าจะสามารถทำสิ่งใดให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้บ้าง

ต้องมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นกว่าเดิม

■ ในการดำเนินงานครั้งต่อไป สิ่งใดที่เราจะปฏิบัติแตกต่างไปจากครั้งที่ผ่านมาบ้าง ฯลฯ

ในการดำเนินงานในแต่ละวันจะต้องตั้งใจ มีความละเอียดรอบคอบ เพิ่มทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่อง เพราะอาจจะเกิดความผิดพลาดทำให้เสียเวลากลับมาแก้ไข

คำถามเพื่อถอดบทเรียนงานสารบรรณ

ชื่อ-สกุล นางสาวศิริขวัญ ทองศิริ เจ้าหน้าที่สารบรรณ
เริ่มปฏิบัติงานสารบรรณ เมื่อวันที่ เมษายน ๒๕๕๙ ถึงปัจจุบัน
ตำแหน่งในงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่สารบรรณกอง/กรม
วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นางสาวสุภารัตน์ วงษ์ขารี (ผู้บันทึกข้อมูล)

- เรวางแผนกันไว้อย่างไร อะไรคือจุดหมายของการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมอนามัย
ในแต่ละวันจะดำเนินงานเปิดระบบสารบรรณ เพื่อรับส่งหนังสือในระบบจะต้องเปิดระบบไว้
ตลอดเวลาเพื่อดูว่ามีเรื่อง รับ - ส่ง เข้ามารียัง จุดหมายคือ อยากให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไม่มีข้อผิดพลาด
- เมื่อเราดำเนินโครงการพัฒนาไประยะหนึ่งแล้ว สิ่งใดเกิดขึ้น สิ่งใดเป็นไปตามที่วางไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น
ศึกษาระบบงานสารบรรณ FLOW การทำงานของงานสารบรรณในระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน
และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- สิ่งใดไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ / ทำไมไม่เป็นเช่นนั้น
หากพบปัญหาไม่เข้าใจงาน ก็จะสอบถาม พี่ๆ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
- เรามีปัญหาอะไรบ้าง
ยังไม่ค่อยเข้าใจกับระบบสารบรรณ รับ - ส่ง หนังสือ เพราะเพิ่งเริ่มงาน
- เราน่าจะสามารถทำอะไรให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้บ้าง
ทำความเข้าใจให้มากขึ้น ทบทวนหนังสือก่อน รับ-ส่ง เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด ศึกษาการบวนการ
เพื่อให้เกิดความเข้าใจชัดเจน
- ในการดำเนินงานครั้งต่อไป สิ่งใดที่เราจะปฏิบัติแตกต่างไปจากครั้งที่ผ่านมาบ้าง ฯลฯ
จะพยายามปรับปรุงและหาทางแก้ไข สอบถามพี่ๆ ทำความเข้าใจให้มากขึ้นจะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาด
แบบครั้งก่อนๆ ทบทวนและตรวจสอบให้มากกว่าเดิม

สรุปบทสัมภาษณ์คำถามเพื่อถอดบทเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ หัวหน้างานสารบรรณ และเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลัก SWOC ได้ดังนี้

Strengths จุดแข็ง

๑) การปฏิบัติงานสารบรรณผู้รับผิดชอบงานทุกคนจะต้องเข้าใจกระบวนการงาน รับ-ส่ง หนังสืออย่างถูกต้อง รวมทั้งรูปแบบ แบบฟอร์มของหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา หนังสือไม่ล่าช้า หรือเกิดความเสียหายต่อทางราชการ

๒) ทุกหน่วยงานสามารถจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ มีการวางแผนจัดประชุมปีละ ๑ ครั้ง เพื่อลดข้อผิดพลาดของการพิมพ์หนังสือราชการ และแบบฟอร์มหนังสือราชการในการนำเสนอผู้บริหารระดับและระดับกระทรวง

๓) มีการประชุมหารือ แบ่งงาน ความรับผิดชอบ ตามความถนัด และความสามารถของแต่ละคน

๔) ทำงานตามระบบงานที่วางไว้โดยมีการกระจายงานให้ผู้รับผิดชอบที่เป็นแกนในแต่ละเรื่อง จุดมุ่งหมาย คือส่งเรื่องให้ผู้รับได้ทันกำหนดเวลาในแต่วัน พยายามไม่ให้มีเรื่องค้าง

๕) มีการวางแผนการทำงานเกี่ยวกับจัดลำดับความสำคัญของหนังสือที่เข้ามาในระบบงานสารบรรณ ต้องเปิดระบบและคอยดูเรื่องระบบและคอยรับแพคเกจที่ด่วนที่สุด และนำเข้าข้อมูลในระบบงาน สารบรรณให้ได้รับเลขในระบบเพื่อนำเสนอผู้บริหารให้ทันกำหนดเวลา

Weaknesses จุดอ่อน

๑) เจ้าหน้าที่ใหม่ขาดการความเข้าใจ ประสบการณ์ในการทำงาน ระบบงานสารบรรณ การใช้ภาษาของทางราชการ ให้เหมาะสม ถูกต้อง

๒) ขาดเวลาทบทวนทำความเข้าใจ ร่วมกับงานสารบรรณ/หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ

๓) หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่มีเวลาจัดเอกสารน้อย เพราะต้องออกนอกพื้นที่ เพื่อดำเนินโครงการ และหรือเข้าร่วมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

๔) มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านสารบรรณในหน่วยงานภายในสำนัก กองต่างๆ เนื่องจากมีการยุบตำแหน่ง มีการเกษียณอายุราชการ หน่วยงานจำเป็นต้องจ้างลูกจ้างชั่วคราวมาปฏิบัติงาน แต่ก็อยู่ไม่นานได้งานใหม่อยู่เรื่อยๆ ทำให้หน่วยงานต้องจ้างคนใหม่ หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ผู้ที่เคยผ่านการอบรมงานด้านสารบรรณมา วันหนึ่งพอทำคล่อง รู้งานดี พอจะแบ่งเบาได้สุดท้ายไปอีก หลายหน่วยงานต้องพบปัญหาแบบนี้ เป็นต้น

๕) กรณีเจ้าหน้าที่สารบรรณบางท่านลาหรือติดราชการ หรือไม่อยู่ที่โต๊ะแล้วมีงานด่วนเข้ามา ต้องมีการรับเรื่องแทนกัน และปฏิบัติงาน ประสานงาน รับโทรศัพท์ ติดตามเรื่องให้แก้ไขหรือสอบถาม ต้องปฏิบัติทันทีให้เรียบร้อยก่อนแล้วถึงมาปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าของงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในแต่ละวัน

๖) เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานยึดติดการทำงานแบบเดิม ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลงที่วางไว้

๗) เจ้าของเรื่องขาดการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ไม่รอบคอบ ไม่ให้ความสำคัญของการจัดทำหนังสือราชการ

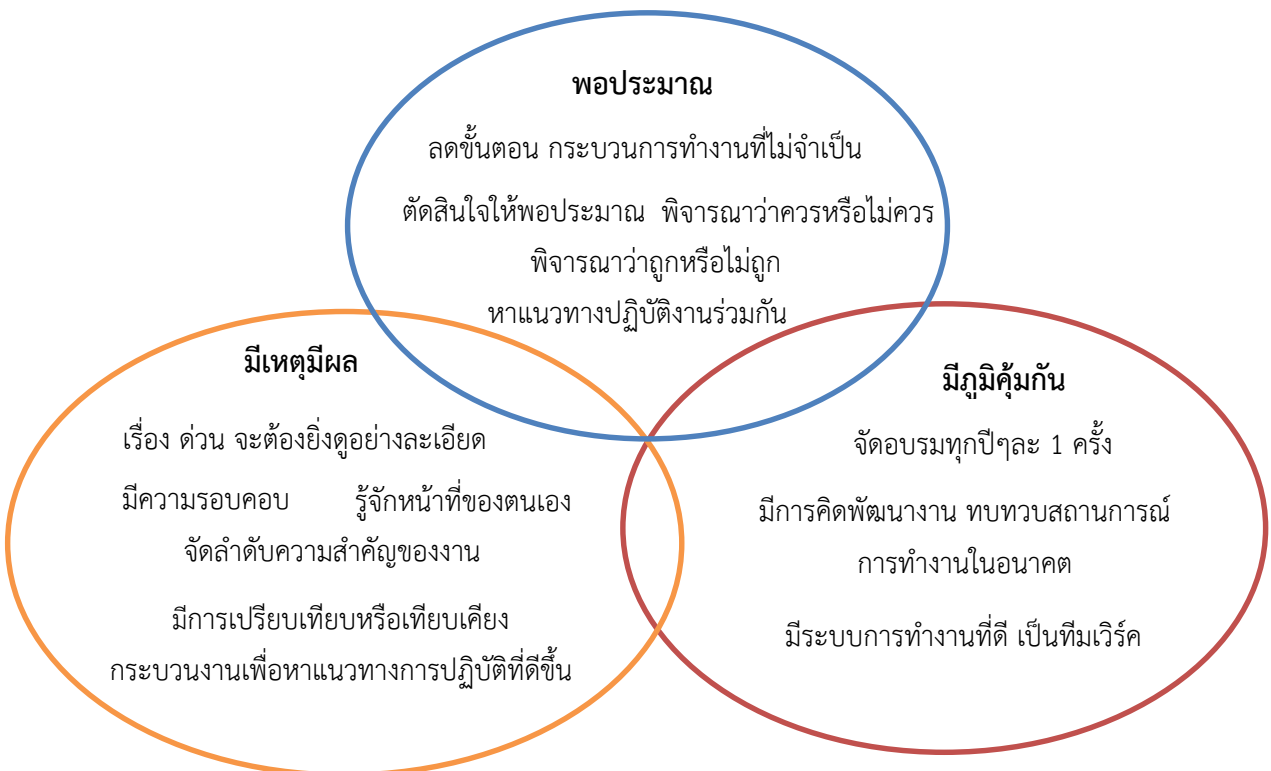
Opportunities โอกาส

- ๑) การศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับการทำงาน
- ๒) หนังสือราชการที่นำเสนอผู้บริหารได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- ๓) หน่วยงานสำนัก/กอง มีความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำหนังสือราชการยิ่งขึ้น
- ๔) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่เข้ารับการประชุมหรืออบรมมีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณเพิ่มขึ้น
 - ๕) เกิดการสร้างเครือข่ายไลน์กรุปของงานสารบรรณ เลขานุการผู้บริหาร และเลขานุการผู้บริหารระดับสูงเป็นการเพิ่มช่องทางเพื่อติดตามหนังสือ
 - ๖) ขอดำแหน่งทดแทนเจ้าหน้าที่ผู้เกษียณอายุราชการ /จัดสรรเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม และทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้ มีเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละจุดงาน

Challenge

- ๑) มีการติดตามหลังจากที่ได้จัดอบรม/ประชุมไปแล้ว
- ๒) เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค เพื่อวางแผนบริหารจัดการการดำเนินงานให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๓) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สารบรรณ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อหาแนวทางเพื่อปรับปรุงการทำงานในอนาคต
- ๔) วางแผนการทำงาน เตรียมความพร้อมบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้งาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ ผลการสรุปการดำเนินงานสำหรับเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการสั่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๓. ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน



<p>ความรู้ จัดอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการจัดประชุมชี้แจง เพื่อทำข้อตกลงร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เพิ่มมากขึ้น</p>	<p>คุณธรรม นำหลักธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำงานเป็นทีม แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เกิดความรักและสามัคคีกัน การรวมกลุ่มกันเพื่อ สร้างเครือข่ายในการทำงาน</p>
--	--

การเชื่อมโยง ๔ มิติ			
มิติด้านวัตถุประสงค์	ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านวัฒนธรรม	มิติด้านสังคม
มีการจัดประชุมอบรม เพื่อฝึกทักษะให้ความรู้ ในการปฏิบัติงานด้าน สารบรรณ	ปัจจัยที่ใช้อำนวยความสะดวก สะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ ระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องเดิม เพิ่มเจ้าหน้าที่ ในการตรวจสอบรูปแบบ หนังสือ	- การยอมรับความ คิดเห็นของผู้อื่น - ความคุ้นชินในการ ปฏิบัติงานแบบเดิมๆ ไม่ ยอมเปลี่ยนแปลงตาม ข้อตกลงที่ได้ตกลง ร่วมกัน	- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอนน้อง สร้างเครือข่าย การทำงาน ช่วยเหลือกัน แก้ไขปัญหา - มีการเชิญไปเป็นวิทยากร ให้ความรู้ - สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ในการปฏิบัติงาน



งานสารบรรณของกรมอนามัย ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

นางgunกานต์ ปาจรีย์
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ผู้สรุปสัมภาษณ์และถอดบทเรียน

นายวิทยา ประเทศ
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ผู้ตรวจสอบสรุปการถอดบทเรียน