

- 1.ชื่อผลงาน ไม่ใช้พรหมลิขิต อย่าคิดว่าเธอจะกลับมา
- 2.ชื่อหน่วยงาน ทีมงานสารบรรณ งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 3.ปีที่ดำเนินการ มกราคม๒๕๖๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑
- 4.คำสำคัญ หนังสือราชการสูญหาย
- 5.เป้าหมาย เพื่อลดปัญหาหนังสือสูญหาย

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
หนังสือสูญหาย	จำนวนเรื่องที่สูญหาย

**คำจำกัดความ** หนังสือสูญหาย

- เอกสารทางราชการที่ลงรับโดยงานสารบรรณกลางของสถาบันราชานุกูล และมีการคัดแยกส่งให้หัวหน้างานธุรการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผู้บริหาร แต่เอกสารนั้นไม่ได้กลับมาเพื่อปฏิบัติก่อนส่งผู้บริหาร
- เอกสารมีการลงรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่มีการปฏิบัติในระบบ
- เอกสารที่ออกเลขส่งเรียบร้อย เมื่อแจ้งหน่วยงานมารับหนังสือ แต่ไม่พบหนังสือฉบับนั้น

**6.ปัญหา/สาเหตุ/การแก้ไข**

ปัญหา	สาเหตุ	การแก้ไข
เอกสารสูญหาย (ข้อมูลฐาน <u>หนังสือรับ</u> ปี 2560 จำนวน 4 เรื่อง/ ทั้งหมด 5262 เรื่อง <u>หนังสือส่งออก</u> 1 เรื่อง/ ทั้งหมด 2187 เรื่อง ปี 2561 จำนวน 2 เรื่อง /3333 เรื่อง <u>หนังสือส่งออก</u> 1 เรื่อง/ ทั้งหมด 1403 เรื่อง)	๑.เอกสารราชการ รับเข้าและส่งออกต่อวัน มีจำนวนมาก	๑.ทบทวนระบบจัดวาง จัดเก็บขณะรอแจ้งเวียนหน่วยงานและหน่วยงานเจ้าของเรื่องออกเลขส่งออกภายนอก รับเรื่องคืน - ใช้แนวทาง 5ส. ในการปฏิบัติ
		๒.มีการทบทวนการรับ-ส่งเอกสารก่อนส่งหน่วยงาน - มีการทบทวนตรวจเช็คการรับ ส่งหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทุกวัน  - เจ้าหน้าที่บริการเวียนเอกสารมีการ

		เซ็นรับเอกสารจากเจ้าหน้าที่รับ-ส่ง เอกสาร ทางระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์
	๒.เอกสารราชการ บางเรื่อง มีแผ่นเดียว	๑.มีการจัดทำมุมกระดาษติด มุมบน ซ้ายมือที่เอกสารแผ่นเดียว เพื่อป้องกันการ เอกสารแนบติดไปเอกสารอื่นขณะ แจ้งเวียนหน่วยงาน ๒.มีการตรวจเช็คเอกสารโดยนับจำนวน เรื่องที่รับต่อจากเจ้าหน้าที่รับ ส่งเอกสาร ทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อน เวียนแจ้งหน่วยงาน

### ก่อนการแก้ปัญหา

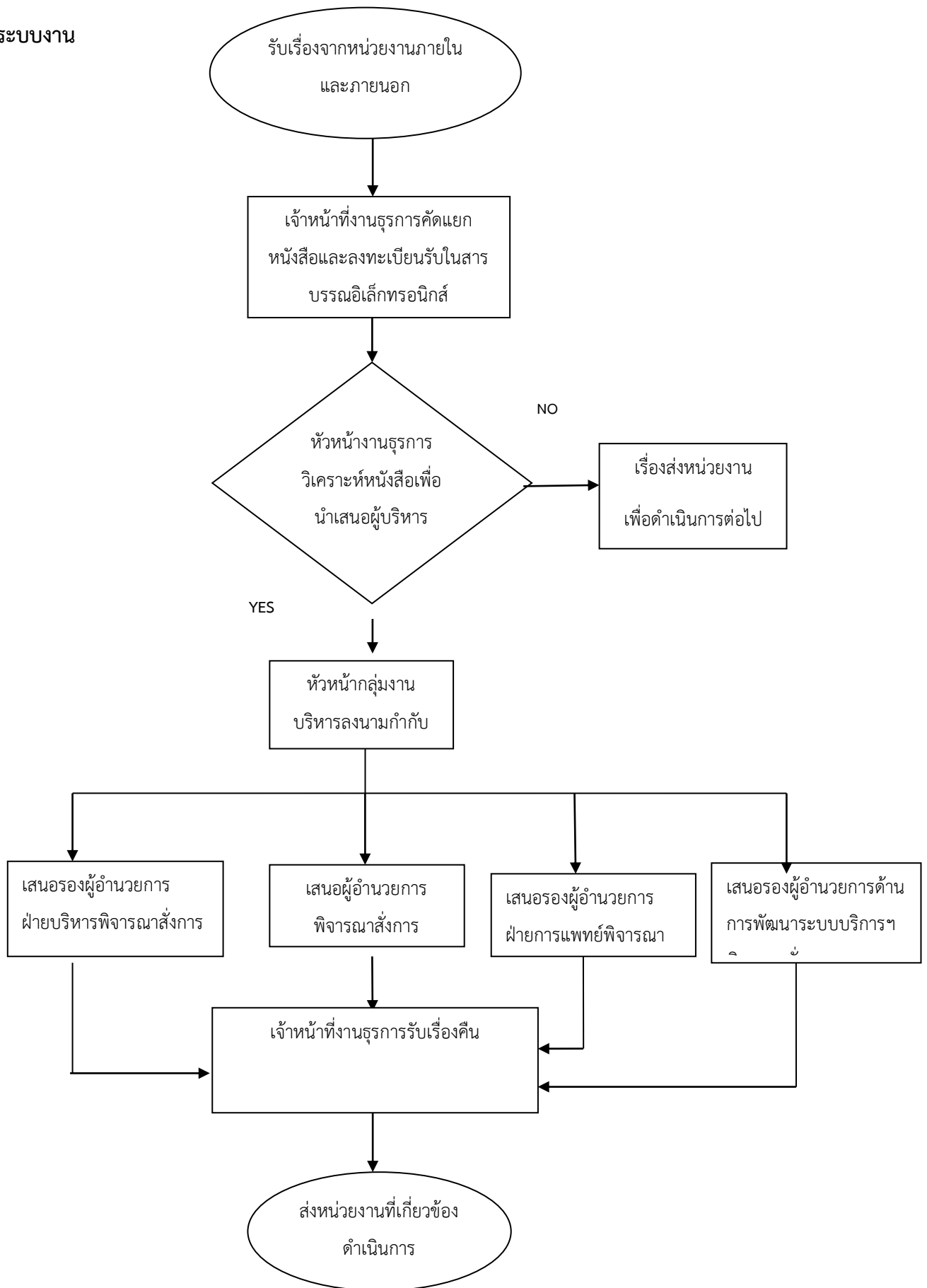
#### จากการเก็บข้อมูลหนังสือหาย

เดือน	เอกสารลงรับ	เอกสารส่งออก	จำนวนเรื่องที่สูญหาย
มิถุนายน	694	241	1
กรกฎาคม	683	209	2
สิงหาคม	477	122	0

จากตารางพบว่า การเก็บข้อมูลของงานสารบรรณ ในช่วง ๓ เดือนที่ผ่านมา พบหนังสือหายจำนวน ๓ เรื่อง ๑.หนังสือออกเลข จำนวน ๑ เรื่อง /๑แผ่น ๒.หนังสือ/ส่งต่อหน่วยงานภายใน จำนวน ๒ เรื่อง /เรื่องละ ๑ แผ่น จากการสังเกตพบว่า เอกสารที่หายจะเป็นเอกสารที่เป็นแผ่นเดียว

### วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา “เอกสารหาย”

ระบบงาน



## คน

- เจ้าหน้าที่ประจำ ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนไม่มีความชำนาญและความเข้าใจในระบบงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## วิธีการ

- รับ-ส่งเอกสารส่วนกลางทางระบบ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เวียนแจ้งหน่วยงานของสถาบันฯ
- ส่งต่อเอกสารที่มีการสั่งการจากผู้บริหาร ลงสู่หน่วยงาน
- ออกเลขส่วนกลาง ส่งภายนอก

## เครื่องมือ

- คอมพิวเตอร์
- เครื่องสแกนเอกสาร
- สมุดรับ-ส่งหนังสือราชการ
- ทะเบียนหนังสือเสนอผู้บริหาร
- แบบบันทึกหนังสือสูญหาย

จากการค้นพบปัญหาในแต่ละครั้ง ทีมได้ทดลองทำวิธีการลดการเกิดปัญหา เบื้องต้นดังนี้

ครั้งที่ ๑ หนังสือออกเลข (ส่งภายนอก) ๑ เรื่อง/๑แผ่น (หาไม่พบ)

ทราบปัญหา - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหนังสือก่อนส่งคืนเจ้าของเรื่อง

แก้ปัญหาเบื้องต้น - แจ้งทางเจ้าของเรื่องให้พิมพ์เอกสารใหม่ ๑ ชุด เพื่อเสนอผู้บริหารเซ็นอีกครั้ง

## ทดลอง

- เจ้าหน้าที่เกิดความระมัดระวังมากขึ้น โดยการตรวจเอกสารและการเซ็นรับเอกสารจากเจ้าของเรื่อง
- มีการจัดวางเอกสารโดยแบ่ง มุมจัดเก็บ แบ่งประเภทหนังสือบนโต๊ะโดยมีป้ายบอกจุดรับหนังสือออกเลข / หนังสือรอลงรับในระบบ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสะดวกต่อผู้มารับเอกสารและผู้ปฏิบัติงานแทน

ครั้งที่ ๒ หนังสือลงรับส่งต่อ หน่วยงาน ๑ เรื่อง/๑แผ่น (หาไม่พบ)

- ทราบปัญหา – หน่วยงานโทรสอบถามถึงเอกสารดังกล่าว
- แก้ปัญหาเบื้องต้น** – ตรวจสอบและค้นหาเอกสารจากระบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- โทรสอบถามหน่วยงานเจ้าของหนังสือและขอสำเนา

**ทดลอง**

- เจ้าหน้าที่ลงรับ สแกนเอกสารที่ผู้บริหารสั่งการแล้วทุกแผ่น พร้อมแนบเรื่องในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์
- จัดให้มีการทบทวนการรับ-ส่งเอกสารจากเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่บริการแจ้งเวียนเอกสาร เช่นรับเอกสาร และ นับจำนวนเอกสารที่ได้รับตามจำนวนที่แจ้ง

ครั้งที่ ๓ หนังสือลงรับส่งต่อ หน่วยงาน ๑ เรื่อง/๑แผ่น (หาพบ)

- ทราบปัญหา – เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจากระบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการเซ็นรับเอกสารเรื่องดังกล่าวยังไม่มีการส่งต่อในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการรับจากหน่วยงานใด

**แก้ปัญหาเบื้องต้น** – สอบถามการตกค้างเอกสาร ณ ห้องผู้บริหาร และพบเอกสารดังกล่าว

**ทดลอง**

- ใช้กระดาษReuse ตัด พับเป็นมุมสามเหลี่ยมติดที่เอกสารมุมบนด้านซ้ายมือ ของเอกสารที่ลงรับ เพื่อให้กระดาษมีความหนาขึ้น สามารถสังเกตทางกายภาพโดยการสัมผัสได้

**7.หลังจากการแก้ปัญหา**

เดือน	เอกสารลงรับ	เอกสารส่งออก	ก่อนแก้ปัญหา	หลังแก้ปัญหา
มิถุนายน	694	241	1	-
กรกฎาคม	683	209	2	-
สิงหาคม	477	122	0	0

**8.บทเรียนที่ได้รับ**

- การให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความถูกต้อง ครบถ้วนของระบบงาน จึงจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ได้พัฒนางานนี้
- การให้บริการควรคำนึงความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

- ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางต้องเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนของงาน
- การเตรียมบุคลากรทำงานแทนเมื่อผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่ มีความจำเป็นและต้องมั่นใจว่าผู้รับผิดชอบแทนเข้าใจกระบวนการ

#### 9.การติดต่อทีมงาน

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจอำนวยการ โทร 0 2248 8900 ต่อ 70308

#### 10.คณะทำงานประกอบด้วย

นางสาววันฉัตร สัตยาชัย

นางสาวสุกัญญา ไกรสดับ

นางสาวอังคณา บุญมี

นางกรรณิกา วัฒนโชค

นางสาวรัตนา สิริสมวรคุณ

นางสาวปรียานุช ป้อมจตุรัส

นายวิชัย ทำสะอาด

นายสมเกียรติ ภูมาพันธ์