

แบบฟอร์ม Knowledge Capture

การรับหนังสือราชการ

สรุปโดย นายประกอบ กนกหงส์ หัวหน้างาน (ระดับ 6) หน่วยงาน งานบริหารทั่วไป ออป.เขตขอนแก่น

1. ข้อมูลทั่วไป

- ****ชื่อกระบวนการ:**** การรับหนังสือราชการ
- ****แผนก/หน่วยงาน:**** งานสารบรรณ
- ****ผู้รับผิดชอบหลัก:**** เจ้าหน้าที่สารบรรณ
- ****วันที่บันทึก:**** [วันที่จัดทำ]
- ****ผู้บันทึก:**** [ชื่อผู้บันทึก]

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับหนังสือราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถตรวจสอบและติดตามได้

3. ขอบเขตของงาน

- การรับหนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอก
- การรับหนังสือราชการจากหน่วยงานภายใน
- การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- การลงทะเบียนรับ
- การส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้อง

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นที่ 1: การตรวจรับเอกสาร

- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสาร
- ตรวจสอบผู้ส่ง ผู้รับ และที่อยู่
- ตรวจสอบการประทับตราหรือลายเซ็น
- ตรวจสอบวันที่และเวลาที่ได้รับ

ขั้นที่ 2: การลงทะเบียนรับ

- บันทึกข้อมูลในสมุดทะเบียนรับ หรือระบบคอมพิวเตอร์
- กำหนดเลขที่รับ ตามลำดับ
- ระบุวันที่และเวลาที่ได้รับ
- บันทึกชื่อผู้ส่งและหน่วยงาน

ขั้นที่ 3: การจัดประเภทและจัดลำดับความสำคัญ

- แยกประเภทตามความเร่งด่วน (ด่วนที่สุด, ด่วน, ปกติ)
- จำแนกตามหน่วยงานที่จะส่งต่อ
- ระบุระดับความลับ (ถ้ามี)

ขั้นที่ 4: การส่งต่อเอกสาร

- ส่งให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- บันทึกการส่งต่อในทะเบียน

5. เอกสาร/แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- สมุดทะเบียนรับหนังสือราชการ
- แบบใบรับส่งเอกสาร
- แบบฟอร์มติดตามเอกสาร
- ระบบสารสนเทศสำนักงาน (ถ้ามี)

6. จุดสำคัญที่ต้องระวัง

- ตรวจสอบความถูกต้องของที่อยู่ผู้รับ
- ระวังการสูญหายของเอกสารสำคัญ
- ตรวจสอบวันที่หมดอายุของเอกสาร
- ความเร่งด่วนของเรื่อง

7. ปัญหาที่พบบ่อยและวิธีแก้ไข

| ปัญหา | สาเหตุ | วิธีแก้ไข |

|-----|-----|-----|

| เอกสารไม่ครบถ้วน | การส่งไม่ตรวจสอบก่อนส่ง | ติดต่อกลับไปยังผู้ส่งเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติม |

| ลงทะเบียนผิดพลาด | ความประมาทของเจ้าหน้าที่ | ตรวจสอบซ้ำก่อนบันทึก |

| ส่งผิดหน่วยงาน | ไม่ได้อ่านเนื้อหาอย่างละเอียด | อ่านเนื้อหา ก่อนจัดส่ง |

| เอกสารล่าช้า | ไม่จัดลำดับความสำคัญ | จัดลำดับความเร่งด่วนทันทีที่รับ |

8. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ระยะเวลาในการรับและลงทะเบียน ไม่เกิน 30 นาที
- ความถูกต้องของการลงทะเบียน 100%
- ไม่มีเอกสารสูญหาย
- ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง $\geq 80\%$

9. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- จัดทำระบบการติดตามเอกสารด้วยเทคโนโลยี
- อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบใหม่
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- ปรับปรุงพื้นที่จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบมากขึ้น

10. ผู้ที่ควรรู้ข้อมูลนี้

- เจ้าหน้าที่สารบรรณทุกคน
- ผู้บริหารระดับต้น
- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานต่างๆ
- บุคลากรใหม่ที่เข้ามาทำงาน

11. การทบทวนและปรับปรุง

- ทบทวนความถูกต้องของข้อมูล ทุก 6 เดือน
- ปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ
- อัปเดตข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบใหม่

12. หมายเหตุเพิ่มเติม

การรับหนังสือราชการเป็นจุดเริ่มต้นของงานสารบรรณที่สำคัญ ความถูกต้องและรวดเร็วในขั้นตอนนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานทั้งหมด