

## การจัดการความรู้ (KM)

### ชุมชนนักปฏิบัติ Community of Practice (CoP)

ชื่อหน่วยงาน : งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

หัวข้อเรื่อง : งานบริการไปรษณีย์

จำนวนผู้เข้าร่วมสนทนา : 5 คน

ระยะเวลาที่พูดคุย : 3 วัน / 3 ครั้ง

สถานที่ในการพูดคุย : ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี

เลขในการจัดประเด็น : นางสาวนีย์รัตน์ อินทรปัญญา

ประเด็นหัวข้อในการนำเสนอถึงปัญหาในงานด้านการบริการ มีจำนวน 3 หัวข้อ

- งานบริการไปรษณีย์
- งานรับ - ส่งเอกสาร(Scan)
- การเดินแฟ้มเอกสาร

#### \*\*\* สรุปประเด็นปัญหาที่เลือกตามลำดับ คือ

1.งานบริการไปรษณีย์ เป็นงานบริการที่เกิดปัญหาที่ชัดเจน และเกิดขึ้นอยู่บ่อยๆ ในเรื่องของการจำหน่ายซองไม่ชัดเจน ส่งผลต่อการคัดแยกและนำจ่ายไปยังบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ผิดพลาดได้ แนวทางในการแก้ไขคือจะดำเนินการตักกลับจดหมายที่จำหน่ายซองไม่ชัดเจน โดยการนำเข้าเล่มคุมจดหมายตักกลับที่จำหน่ายซองไม่ชัดเจน หรือไม่มีผู้รับ คินยังเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นครราชสีมา แต่เมื่อดำเนินการจัดส่งคินยังไปรษณีย์นครราชสีมาแล้ว ยังคงเกิดปัญหาในด้านการติดตามจดหมายของผู้รับเช่นเคยเป็นประจำ

2.งานรับ-ส่งเอกสาร (Scan) เป็นงานเกี่ยวกับการนำจ่ายเอกสารส่งออกไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ปัญหาที่เกิดของงานด้านนี้คือส่งเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ปัญหาด้านนี้จะไม่ค่อยพบบ่อยนัก วิธีการแก้ไขคือจะดำเนินการจัดส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใหม่อีกครั้ง และทำการยกเลิกการส่งออกในหน่วยงานที่ส่งผิดพลาดทันที สาเหตุนี้สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีเพื่อไม่ให้ปลายทางได้รับเอกสารผิดพลาด

3.การเดินแฟ้มเอกสาร เป็นงานเกี่ยวกับการนำเอกสารจากทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก นำเสนอต่อผู้บังคับที่มีสายงานที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ ปัญหาที่พบคือนำเสนอเอกสารผิดสายงาน วิธีการแก้ไขคือนำแฟ้มเอกสารเข้านำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นไม่บ่อยสามารถแก้ไขได้โดยทันที

## ภาพประกอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. วันที่ 1 ของแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ มีการสรุปการประชุมให้หัวหน้างานทราบถึงงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในการจัดองค์ความรู้ (KM)
2. วันที่ 2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังการรับประทานอาหารกลางวัน เกี่ยวกับปัญหาในงานด้านการบริการของแต่ละบุคคลในหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์



3. วันที่ 3 สรุปหัวข้อประเด็นปัญหาที่เลือก พร้อมหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา

