การนำเสนอผลงานการจัดการความรู้โครงการมหากรรม KM ปี 2555

1. หน่วยงาน งานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป

2. เรื่อง การพัฒนาทักษะในการโต้ตอบหนังสือราชการของบุคลากรของ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3. ปัญหา/ผลกระทบ/ความจำเป็นต้องแก้ไข/แรงจูงใจผู้ทำ

การเขียนหนังสือเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่ง จากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร จุดประสงค์สำคัญคือ เพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน และสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว แต่บางครั้งการสื่อสารด้วยระบบหนังสือก็ประสบปัญหาทั้งผู้เขียนและผู้รับ กล่าวคือผู้เขียนก็เขียนวกวนไม่ชัดเจน หรือเยิ่นเย้อ จับความได้ยาก ผู้อ่านไม่สามารถเข้าใจได้ชัดเจน และไม่สามารถปฏิบัติได้ตามจุดประสงค์ของผู้เขียน

ในการเขียนหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบของหน่วยงานทั่วไป ผู้เขียนจะต้องมีความรู้ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ จึงจะสามารถเขียนได้ดี การเขียนหนังสือที่ดี มีความสำคัญและมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหน่วยงานนานัปการ ดังต่อไปนี้

1. สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน
2. สร้างความเข้าใจ สร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร
3. ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ ซึ่งสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณของหน่วยงานเป็นอย่างมาก
4. ง่ายแก่การปฏิบัติ ผู้รับสามารถปฏิบัติในแนวทางหรือมาตรฐานเดียวกัน
5. ทำให้งานประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือผลดีทางการ
6. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หนังสือราชการที่ดีคือภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน แสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตรงกันข้ามหนังสือที่เข้าใจยาก ผิดพลาด หรือภาษาไม่สละสลวย จะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงาน ผู้ลงนามก็พลอยเสียหายไปด้วย
7. เป็นตัวอย่างต่อไป สำเนาหนังสือที่ปรากฏอยู่ในแฟ้ม จะเป็นตัวอย่างแก่ผู้ศึกษางานและปฏิบัติงานต่อไป

4. เทคนิค/วิธีการพัฒนาคุณภาพ (KM 7 ขั้นตอน)

1. <u>การบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต้องมี</u>

เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จะต้องมีการศึกษาเรียนรู้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขปรับปรุง โดยเจ้าหน้าที่งานสารบรรณได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกฯ การร่างหนังสือ โดยวิทยากรจากสำนักงานเลขานุกรมกรมสุขภาพจิต และประชุมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจัดโดยสำนักงานเลขานุการกรม มีที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานเลขานุการกรม หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

2. <u>การสร้างและแสวงหาความรู้</u> ศึกษาหาความรู้จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขปรับปรุง หนังสือเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม แสวงหาความรู้จากภายนอกโดยการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจัดโดยสำนักงานเลขานุการกรม จำนวน 1 ครั้ง และอบรมภายในโรงพยาบาล ซึ่งมีวิทยากรจากสำนักงานเลขานุการมาให้ความรู้ จำนวน 2 ครั้ง และมีการประยุกต์การพิมพ์หนังสือราชการจากเดิมที่ใช้เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา มาเป็นใช้คอมพิวเตอร์ ให้ถูกต้องตามระเบียบฯ

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

- มีการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณด้วย มีการสอนงาน ควบคุมการทำงาน ตรวจสอบการทำงาน โดยมีหัวหน้างานสารบรรณตรวจสอบอีกครั้ง

- ให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในเรื่องรูปแบบการพิมพ์ การโต้ตอบหนังสือ การแยกวรรคตอน

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

5. ไปเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/อบรม ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ซึ่งสำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต ได้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานประชุม ได้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือราชการโดยใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มเติม และได้จัดทำฉบับร่างให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการประจำหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลฯ เพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหาให้สามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้จริง

5. การเข้าถึงความรู้ ได้นำรูปแบบหนังสือราชการ เผยแพร่ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้จัดทำ **การพัฒนาทักษะในการโต้ตอบหนังสือราชการของบุคลากรของ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์** โดยมีการพูดคุยกับทีมงานงานสารบรรณให้เข้าใจในคู่มือ และเป็นพี่เลี้ยงในการพิมพ์หนังสือราชการให้ถูกต้อง

7. การเรียนรู้ ได้นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และสอนงานแก่เจ้าหน้าที่ใหม่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ เพื่อนำความรู้กลับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบฯ

5. ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

- การพิมพ์หนังสือราชการ ถูกต้องตามระเบียบฯ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งโรงพยาบาล

- มีการส่ง E-mail และนำข้อมูลลงใน Flash drive ให้ตรวจความถูกต้องของหนังสือราชการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำโดยไม่ต้องพิมพ์เอกสารออกมาตรวจ ประหยัด เวลา และค่าใช้จ่าย เพราะไม่ต้องนำกลับไปแก้ไขบ่อย ๆ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

6. การนำไปใช้ประโยชน์

ทุกหน่วยงานสามารถนำความรู้จากคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบฯ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย เรื่อง การสูญเสียกระดาษ หมึกพิมพ์

7. ตัวแทนหน่วยงานประจำบอร์ด หรือผู้ประสานงาน

1. นางเบญจมาศ กันยา
2. นางสาวสุกฤตา มหามาตย์
3. นางปรางทิพย์ มีสวัสดิ์