

แบบฟอร์มวิเคราะห์ความรู้



ชื่อ องค์ความรู้	กระบวนการงาน (Work Flow)	ผู้เชี่ยวชาญ (เจ้าของกิน)	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง
การลงทะเบียนรับเอกสาร งานสารบรรณ	<ol style="list-style-type: none"> ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารและสิ่งที่ส่งมาด้วย ลงทะเบียนรับเอกสารลงในสมุดทะเบียนรับและระบบคอมพิวเตอร์ จัดลำดับชั้นความสำคัญและความเร่งด่วนของเอกสารเพื่อดำเนินการก่อนหลัง จัดเอกสารใส่แฟ้มเพื่อเสนอหัวหน้าพิจารณากลับกรองในลำดับถัดไป 	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหมวดรับ-ส่ง หัวหน้างาน 	<ol style="list-style-type: none"> ลักษณะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ หน่วยงานเจ้าของเรื่องทั้งภายในและภายนอกที่มาส่งเอกสาร ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการลงทะเบียนรับเอกสาร คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548



แบบสรุปประเด็นจากการ Capture Knowledge

องค์ความรู้	ขั้นตอนการทำงาน (Flow Chart/ Work Flow)	คำถาม (เทคนิค/กลวิธีการปฏิบัติงาน)	การสัมภาษณ์/ เรื่องเล่า/ การสอนงาน/ลปรร	การ สังเกต	สรุป Know How (ก๊น)	หมายเหตุ
การลงทะเบียน รับเอกสาร งานสารบรรณ	1. พิจารณา ความครบถ้วน ของเอกสาร และสิ่งที่ส่งมา ด้วย	1. ท่านมีวิธีการตรวจสอบ เอกสารก่อนลงทะเบียนรับ อย่างไร 2. ปัญหาในการรับเอกสาร มีอะไรบ้าง และท่านมี วิธีแก้ไขปัญหอย่างไร	การสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานหมวดรับ-ส่ง ผู้รับบริการ และหัวหน้างาน โดยตรงด้วย การบันทึกเสียงขณะ สัมภาษณ์และสรุปเป็น คู่มือ/แนวปฏิบัติเพื่อ เผยแพร่ให้ทุกคนใน หน่วยงานทราบ	-	กลับไปดำเนินการ ต่อที่หน่วยงานจ้	

องค์ความรู้	ขั้นตอนการทำงาน (Flow Chart/ Work Flow)	คำถาม (เทคนิค/กลวิธีการปฏิบัติงาน)	การสัมภาษณ์/ เรื่องเล่า/ การสอนงาน/ลปรร	การ สังเกต	สรุป Know How (กึ๋น)	หมายเหตุ
การลงทะเบียน รับเอกสาร งานสารบรรณ	2. ลงทะเบียน รับเอกสารใน สมุดทะเบียน รับและระบบ คอมพิวเตอร์	<p>1. ให้ท่านอธิบายวิธีการลงทะเบียนรับเอกสารในสมุดทะเบียนรับ และในระบบคอมพิวเตอร์</p> <p>2. ท่านมีวิธีการใช้โปรแกรมลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารอย่างไร</p> <p>3. โปรแกรมลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารไม่สามารถใช้งานได้เกิดจากสาเหตุใดบ้าง และท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอย่างไร</p>	<p>การสัมภาษณ์</p> <p>ผู้ปฏิบัติงานหมวดรับ-ส่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ โดยตรงด้วย</p> <p>การบันทึกเสียงขณะ สัมภาษณ์และสรุปเป็น คู่มือ/แนวปฏิบัติเพื่อ เผยแพร่ให้ทุกคนใน หน่วยงานทราบ</p>	-	กลับไปดำเนินการ ต่อที่หน่วยงานจำ	

องค์ความรู้	ขั้นตอนการทำงาน (Flow Chart/ Work Flow)	คำถาม (เทคนิค/กลวิธีการปฏิบัติงาน)	การสัมภาษณ์/ เรื่องเล่า/การสอนงาน/ ลปรร	การ สังเกต	สรุป Know How (ก๊น)	หมายเหตุ
การลงทะเบียน รับเอกสาร งานสารบรรณ	3. อ่านเรื่อง เพื่อจัดลำดับ ความสำคัญ และความ เร่งด่วนของ เอกสารเพื่อ ดำเนินการ ก่อนหลัง	ให้ท่านอธิบายวิธีการแบ่ง ประเภทของเอกสารตามลำดับ ชั้นความเร่งด่วนก่อนเสนอ หัวหน้างานพิจารณา	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ภายในหน่วยงาน โดยให้หัวหน้างาน บอกเล่าถึงวิธีการและ เทคนิคการอ่านเรื่องเพื่อ จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของ เอกสาร พร้อมจัดทำ สรุปเป็นคู่มือ/แนว ปฏิบัติเพื่อเผยแพร่ให้ ทุกคนในหน่วยงาน ทราบ	-	กลับไปดำเนินการ ต่อที่หน่วยงานจำ	

องค์ความรู้	ขั้นตอนการทำงาน (Flow Chart/ Work Flow)	คำถาม (เทคนิค/กลวิธีการปฏิบัติงาน)	การสัมภาษณ์/เรื่องเล่า/ การสอนงาน/ลปรร	การสังเกต	สรุป Know How (ก๊น)	หมายเหตุ
การลงทะเบียน รับเอกสาร งานสารบรรณ	4. จัดเอกสาร ใส่แฟ้มเพื่อ เสนอหัวหน้า งานพิจารณา กลั่นกรองใน ลำดับถัดไป	1. ให้ท่านอธิบายระบบการจัด เอกสารใส่แฟ้มเสนอ หัวหน้างาน (ใช้วิธีแบ่งประเภทเอกสาร ตามสีของแฟ้มที่เสนอ เช่น เอกสารด่วนที่สุด = แฟ้มแดง เอกสารด่วนมาก = แฟ้มส้ม เอกสารด่วน = แฟ้มเหลือง เอกสารทั่วไป = แฟ้มสีน้ำเงิน เป็นต้น) 2. ท่านมีวิธีแก้ไขปัญหาในกรณี ที่เอกสารสูญหายอย่างไร	การสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานหมวดรับ-ส่ง และหัวหน้างาน โดยตรงด้วย การบันทึกเสียงขณะ สัมภาษณ์และสรุปเป็น คู่มือ/แนวปฏิบัติเพื่อ เผยแพร่ให้ทุกคนใน หน่วยงานทราบ	-	กลับไปดำเนินการ ต่อที่หน่วยงานจำ	