

CQI การส่งหนังสือราชการไม่ถึงมือผู้เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน งานธุรการ ฝ่ายบริหาร

หลักการ นโยบาย และวิธีการปฏิบัติสำหรับการส่งหนังสือราชการ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันว่าหนังสือราชการ ถึงผู้รับครบถ้วน และทันเวลา ย้อนหลัง 3 เดือน พบว่า การส่งหนังสือราชการส่งไม่ถึงมือผู้เกี่ยวข้อง ส่งผิดฝ่าย 3 ฉบับ จากการเก็บตัวชี้วัด การส่งหนังสือราชการ ในระยะเวลา 3 เดือน พบว่า

เดือน	จำนวนหนังสือส่งทั้งหมด	จำนวนการส่งหนังสือผิด
กรกฎาคม 2560	380	1
สิงหาคม 2560	356	1
กันยายน 2560	375	1

หลังทราบปัญหา เจ้าหน้าที่ธุรการ ได้มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการส่งหนังสือผิดฝ่าย ดังนี้

- ขาดการวางแผน
- ขาดการตรวจสอบเอกสารในการคัดแยกเอกสาร
- ขาดความเข้าใจว่าแต่ละฝ่ายรับผิดชอบงานอะไรบ้าง

เป้าหมาย เพื่อให้หนังสือราชการถึงมือผู้รับได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาที่กำหนด

- เป้าดู**
- การสื่อสาร ประสานงาน ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจ
 - การตรวจสอบเอกสาร
 - การเซ็นรับในหนังสือรับ

- ปรับเปลี่ยน**
- การตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน
 - การประสานงานที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ
 - การเขียนหนังสือ ได้ถูกต้อง
 - การส่งเอกสารครบถ้วนถูกต้อง
 - การได้รับ และการส่งข่าวสารทันเวลา

ปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้

การติดตามประเมินผลและเก็บข้อมูล ดังนี้

เดือน	จำนวนหนังสือส่งทั้งหมด	จำนวนการส่งหนังสือผิด
ตุลาคม 2560	389	-
พฤศจิกายน 2560	400	-
ธันวาคม 2560	395	-
มกราคม 2561	409	-

ขั้นตอนการส่งหนังสือตามฝ่ายต่างๆ

