

## ส่วนที่ 2. ข้อเสนอแนวคิด / วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ของ นางบุษบา เจิมศิริ

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

เรื่อง การจัดการความรู้ฝ่ายอำนวยการสำนักงานจังหวัด

### 1. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 บัญญัติว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน” การพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับบริหารงานทั่วไปของจังหวัด งานประสานราชการและงานช่วยอำนวยการที่เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารต่างๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในฝ่ายอำนวยการสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานจังหวัดปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ไปด้วย

### 2. บทวิเคราะห์

2.1 สำนักงานจังหวัด ฝ่ายอำนวยการ ขาดการวิเคราะห์เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็งในเรื่องการจัดการความรู้ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จึงมีความจำเป็นต่อองค์กรเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุผล

2.2 สำนักงานจังหวัด ฝ่ายอำนวยการ มีองค์ความรู้ทั้งความรู้ที่ฝังอยู่ในคน และความรู้ชัดแจ้งซึ่งเป็นลายลักษณ์อักษร ทักษะการทำงานต่างๆ ที่กระจัดกระจายอยู่มากมาย การจัดการความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ และเป็นระบบจะเป็นแนวทางที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพให้หน่วยงาน / บุคคล มีขีดความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น

2.3 เมื่อมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้มีแนวทางในการปฏิบัติต่อปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพราะการจัดการความรู้จะช่วยให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้มีกระบวนการตัดสินใจที่ดีขึ้น

2.4 เมื่อมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เราสามารถนำความรู้ที่เป็นประสบการณ์และความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร รวมทั้งความรู้ที่เป็นบทเรียนต่างๆ ทั้งประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ มาประกอบการพิจารณาดำเนินงานเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ได้

2.5 การจัดการความรู้โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด มีประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่แทน หรือบุคลากรที่มาดำรงตำแหน่งใหม่สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ใช้เวลาในการเรียนรู้น้อยและการปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง เพราะได้ศึกษาจากคู่มือ การปฏิบัติงานที่เกิดจากระบวนการจัดการความรู้

2.6 มีแนวทางการสร้างคลังสมองของหน่วยงานที่มาจากบุคลากรที่มีความสามารถด้านต่างๆ ใน ทูกระดับ ซึ่งจะส่งผลต่อการมอบหมายภารกิจให้บุคลากรไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม

2.7 ฝ่ายอำนวยการ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากมาย การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยมีการนำการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) มาแลกเปลี่ยนกัน และเทียบเคียงกันทำ ให้การปฏิบัติหน้าที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น

### 3. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความรู้

3.1 ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้ เช่นเมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็จะ สามารถหาแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว โดยค้นคว้าจากผลการจัดการความรู้ในเรื่องนั้น ๆ

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องทำงานด้วยการลองผิดลองถูก

3.3 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดปัญหาที่ตนกำลังเผชิญได้ โดยวิธีเรียนรู้แนวทางแก้ปัญหา จากผู้ที่มีประสบการณ์มาก่อน

3.4 ช่วยให้ผู้ที่จะแสวงหาความรู้มีช่องทางการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

3.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่(Innovation) โดยการ เรียนรู้ต่อยอดจากความรู้ที่ฝังในตัวตนของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อน

3.6 หน่วยงานไม่ต้องเสียเวลาทำวิจัยและพัฒนาในเรื่องบางเรื่อง

3.7 ช่วยให้เกิดแหล่งความรู้ในองค์กรที่สามารถเรียกใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และเผยแพร่ ให้หน่วยงานอื่นได้รับรู้และได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

3.8 ช่วยย่นระยะเวลาและระยะทางในการสื่อสารได้มากขึ้น

3.9 วัฒนธรรมการทำงานของคนในองค์กรปรับเปลี่ยนจากเดิมมาสู่การมีวินัยในตนเอง มี การศึกษาค้นคว้า เรียนรู้ตลอดชีวิต ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีพลังในการคิดสร้างสรรค์ มีความขยัน อดทน มีจิตสำนึกของการเป็น "ผู้ให้" และมีจิตใจเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น

### 4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด

(ลงชื่อ).....บุษบา เจิมศิริ.....

(นางบุษบา เจิมศิริ)

ผู้เสนอแนวคิด

14/ ก.ค./2553