

ส่วนที่ 2. ข้อเสนอแนวคิด / วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของ.....นางวิไลวรรณ.....บุคาสา.....

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง...นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ.....

เรื่อง : การบริหารจัดการภายในสำนักงานจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ

1. หลักการและเหตุผล/ความเป็นมา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555) ได้ให้คุณค่า ความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการและแนวทางการทำงานให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการ ให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกประสานการทำงานกับผู้บริหารราชการแผ่นดิน ฝ่ายบ้านเมืองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีความพร้อมและทัศนคติในการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม มุ่งความเป็นเลิศ ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า สามารถคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม โดยต้องมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้ มีระบบกำกับดูแลตนเองที่ดี ตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและความดีงาม สำนักงานจังหวัด เป็นส่วนราชการในระดับจังหวัด มี 3 กลุ่มงาน 1 ฝ่าย คือ กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล และฝ่ายอำนวยการ มีบุคลากรภายในหน่วยงานจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในส่วนของการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานให้มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

2. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

2.1 บทวิเคราะห์

สำนักงานจังหวัด เป็นหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปของจังหวัด ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานและปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนงาน/โครงการตามแผนพัฒนาจังหวัด งานตรวจราชการ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเป็นศูนย์กลางสารสนเทศเพื่อการพัฒนาจังหวัด งานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและยุทธศาสตร์กำลังคนจังหวัด งานบริหารงานบุคคลในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด งานอื่น ๆ ที่ไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบ สำนักงานจังหวัดจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา เป็นหน่วยงานช่วยอำนวยการ เปรียบเสมือนเป็นสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่เป็นคลังสมองที่จะต้องช่วยคิด ช่วยเสนอแนะหรือแสดงข้อคิดเห็นต่างๆ และให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารงานและพัฒนาจังหวัด ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ของกระทรวงต่าง ๆ และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จากสถานการณ์การปฏิบัติราชการของสำนักงานจังหวัดในปัจจุบัน มีภารกิจซึ่งต้องรับผิดชอบงานที่มีความหลากหลาย มีความสำคัญและเร่งด่วน จำนวนมาก ถ้าหากขาดแนวทางการบริหารจัดการภายในหน่วยงานที่ดีจะทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลเสียและภาพลบต่อหน่วยงาน ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาจังหวัดในภาพรวม จึงจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการภายในสำนักงานจังหวัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเรียนรู้ ปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งข้าพเจ้ามีแนวคิดและข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน ดังนี้

2.2 แนวความคิด/ข้อเสนอ

1) วางแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการภายในสำนักงานจังหวัด โดยมีทีมงานซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรกลุ่มงาน/ฝ่าย ละ 2-3 คน ร่วมกันยกร่าง เริ่มจากการรวบรวมข้อมูลและ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลนโยบาย ยุทธศาสตร์และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ ในกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่ประสบปัญหาในการทำงาน และวิเคราะห์สภาพปัญหาจากการทำงาน วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ข้อจำกัด โอกาสทางการพัฒนา ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน นำมาเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ และเปรียบเทียบกับหน่วยงานข้างเคียงหรือจังหวัดข้างเคียง เพื่อนำข้อมูลไปกำหนดตำแหน่งการพัฒนา กำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานจังหวัด และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานจังหวัด เพื่อปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ และร่วมกันลงมติรับรองแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการภายในสำนักงานจังหวัด จัดทำแผนปฏิบัติการ และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการภายในระดับหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดเป้าหมายของหน่วยงานสู่การปฏิบัติ

2) พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจังหวัดให้มีความพร้อมและมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยต้องผ่านเกณฑ์ประเมินขั้นต่ำของ ก.พ.ที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ โดยส่งเสริมการเรียนรู้และจัดการความรู้ในการปฏิบัติงาน ทำงานแบบบูรณาการ ทำงานเป็นทีม กิตรีเริ่มและสร้างนวัตกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์

3) สร้างและพัฒนาระบบกำกับดูแลองค์กรที่ดี โดยใช้เกณฑ์การจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การตอบสนอง การรับฟังความคิดเห็น ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ นิติธรรม และความเสมอภาคเที่ยงธรรม มาใช้เป็นเครื่องมือสร้างพัฒนาระบบการกำกับดูแลองค์กร เพื่อบริหารจัดการภายในสำนักงานจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ และนำหลักวิธีการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ 1) การประเมินความเสี่ยง 2) กำหนดกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง 3) ผลักดันกลยุทธ์ 4) ติดตามผลการดำเนินการ และ 5) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้กิจกรรม 5 ส ประกอบด้วย สะสาง (SEIRI) คือ การแยกของที่ต้องการ ออกจากของที่ไม่ต้องการ และขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป สะดวก (SEITON) คือ การจัดวางสิ่งของ ต่างๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความ สะดวกและปลอดภัย สะอาด (SEISO) คือ การทำความสะอาด (ปิด กวาด เช็ด ถู) เครื่องจักร อุปกรณ์ และ สถานที่ทำงาน สุขลักษณะ (SEIKETSU) คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดี ตลอดไป สร้างนิสัย (SHITSUKE) คือ การอบรม สร้างนิสัย ในการปฏิบัติงานตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ควรมีการวางแผนจัดการพื้นที่สำนักงาน ออกแบบจัดทำแผนผังสำนักงาน กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำพื้นที่สำนักงาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้เอื้อต่อการทำงาน ในเรื่องของ สี แสงสว่าง การลดปัญหาเสียงรบกวน การปรับอากาศในสำนักงาน

5) การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน โดยการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน วางแผนจัดหาและเลือกเครื่องมือเครื่องใช้ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการควบคุมเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ

6) จัดระบบและวิธีปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น มีความง่ายต่อการปฏิบัติ ได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติ โดยการจัดกิจกรรมสนับสนุนจัดระบบงาน ได้แก่ การดำเนินการฝึกอบรม การวิจัยการปฏิบัติงาน การแสวงหาวิธีทำงานให้ก้าวหน้า การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และแก้ปัญหา การนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือกลไกต่าง ๆ มาใช้ในการบันทึกข้อมูล การประเมินผลงาน การกำหนดมาตรฐานการทำงาน การจัดการความรู้ในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน บริหารการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

7) การปรับปรุงระบบงานและวิธีปฏิบัติงานให้ก้าวหน้า โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือ 1. คัดเลือกปัญหาเพื่อทำการศึกษา 2. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยใช้คำถาม What Where When How Why 3.การวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาจากคำถาม What Where When How Why 4.กำหนดวิธีการปรับปรุง โดยพิจารณาถึงการกำจัด รวม เปลี่ยนแปลง ทำให้ก้าวหน้า 5. ประยุกต์ใช้วิธีการปรับปรุงที่กำหนดขึ้น

8) ดำเนินการบริหารเอกสาร จัดเก็บเอกสาร การควบคุมและออกแบบฟอร์ม อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

9) พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ทุกประเภท โทรสาร ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบต่าง ๆ

10) รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบและการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงาน

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ/ประโยชน์ที่จะได้รับ

3.1 สำนักงานจังหวัดเป็นองค์กรที่สามารถสนับสนุนการบริหารงานของจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.2 หน่วยงานราชการและประชาชนทั่วไป ที่มาติดต่อประสานงานหรือรับบริการจากสำนักงานจังหวัด ได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการที่ดี และมีความพึงพอใจจากการรับบริการ

3.3 ระบบงานภายในสำนักงานจังหวัด มีประสิทธิภาพสูงขึ้น งานกิจกรรม/มีคุณภาพแล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

4.1 ร้อยละ 99 ของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อประสานงานและรับบริการจากสำนักงานจังหวัด มีความพึงพอใจจากการรับบริการ

4.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน/กิจกรรมที่สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบมีคุณภาพและแล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา

(ลงชื่อ).....

(นางวิไลวรรณ บุคสา)

ผู้เสนอแนวคิด

...../...../.....