

ส่วนที่ 2. ข้อเสนอแนวคิด / วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของ นางสาววัชรินทร์ มิ่งขวัญรุ่งเรือง

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานอำนวยการด้วยการจัดการความรู้

1. หลักการและเหตุผล

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคสังคมโลกาภิวัตน์ ส่วนราชการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่และเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยนำหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานของระบบราชการให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น โดยเพิ่มขีดสมรรถนะและเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย ซึ่งการเพิ่มขีดความสามารถของภาคราชการได้เน้นการปรับระบบราชการสู่การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งถือว่าการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ดังนั้น ส่วนราชการจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่จะช่วยรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเครื่องมือหนึ่งที่น่าสนใจคือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

2. บทวิเคราะห์ แนวคิด / ข้อเสนอ

ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด เป็นฝ่ายที่มีความรับผิดชอบหลากหลาย ตั้งแต่งานบริหารทั่วไปของสำนักงาน งานรัฐพิธี งานราชพิธี งานรับเสด็จ งานศูนย์ดำรงธรรม และงานการเงินและบัญชี เป็นต้น ดังนั้น ภายใต้ข้อจำกัดของจำนวนบุคลากร การปฏิบัติราชการจึงต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ การเรียนรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) คือความรู้ภายนอกที่เป็นทางการและเป็นระบบ ซึ่งถูกถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของสื่อประเภทต่างๆ เช่น หนังสือ คู่มือ และเอกสาร เป็นต้น เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การจัดการความรู้ จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ของงาน
 อำนวยกา ร ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนใน
 หน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเอง รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดทิศทางของการจัดการความรู้ ให้มีการดำเนินการตามกระบวนการ
 จัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้หน่วยงานเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้
 เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาความรู้ของงานอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้น ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการค้นหาความรู้ว่ามีอะไรบ้างในงานอำนวยความสะดวกที่
 เจ้าหน้าที่ต้องการทราบ แล้วพิจารณาว่าความรู้นั้นเป็นรูปแบบใด อยู่ที่ใคร หรือความรู้อะไรบ้างที่มี
 ความจำเป็นของงานอำนวยความสะดวก
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการกำหนดวิธีการในการดึงความรู้ที่
 กระจัดกระจายมารวมไว้ แล้วจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และการ
 สร้างความรู้ขึ้นจากความรู้ที่มีอยู่เดิม หรือนำความรู้ภายนอกมาใช้ เพื่อให้มีความรู้ที่จำเป็นแต่ยังไม่มี
- 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำความรู้ไปใช้
 ประโยชน์ได้ง่ายและรวดเร็ว
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เพื่อเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาให้มี
 คุณภาพดี ในแง่ต่างๆ เช่น ครบถ้วน ความสอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้
- 5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการให้ความรู้แก่ผู้รับโดยไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่ง
 หนังสือเวียนแจ้งให้ทราบกิจกรรมต่างๆ หรือ การจัดตั้งมุมเรียนรู้ประจำหน่วยงาน
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยวิธีต่างๆ ทั้งความรู้ที่ชัดเจน (Explicit
 Knowledge) และความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เช่น จัดทำเป็นเอกสาร จัดทำฐานข้อมูล
 และมีการพูดคุยสรุปงาน เมื่อดำเนินโครงการเรียบร้อยแล้ว
- 7) การเรียนรู้ มีการสอดแทรกวิชาการจัดการความรู้ และกิจกรรมแลกเปลี่ยน
 เรียนรู้ในหลักสูตรการฝึกอบรม บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ซึ่งสังเกตได้จากความสามารถในการทำงาน
 ที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ / ประโยชน์ที่จะได้รับ

หากได้มีการจัดการความรู้ในงานอำนวยความสะดวก จะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

3.1 การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ จะสามารถทำให้สำนักงานจังหวัดบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดได้ เช่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

3.2 การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะความรู้สามารถทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น เช่น ความผิดพลาดน้อยลง มีการปรับปรุงและพัฒนางานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

3.3 ยกระดับคุณภาพ และมาตรฐานการปฏิบัติราชการของงานอำนวยความสะดวกของสำนักงานจังหวัด

3.4 เกิดการทำงานเป็นทีม และมีบรรยากาศในการทำงานที่ให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างเต็มที่

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

การวัดผลสำเร็จของการจัดการความรู้ สามารถวัดได้ในทุกขั้นตอนของการจัดการความรู้ สามารถกำหนดตัวชี้วัดได้ ดังนี้

4.1 เริ่มตั้งแต่ขั้นการวางแผน พิจารณาจากความครบถ้วนของกิจกรรมในกระบวนการจัดการความรู้ คุณภาพของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน เป็นต้น

4.2 การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการจัดการความรู้ สามารถกำหนดตัวชี้วัดได้ในทุกขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม เช่น ร้อยละของการดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนดไว้ ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายการดำเนินกิจกรรมตามแผน เป็นต้น

4.3 การวัดผลสัมฤทธิ์ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้แล้วเสร็จ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานที่ลดลง งบประมาณที่ประหยัดได้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ / ส่วนราชการที่ติดต่อประสานงานของฝ่ายอำนวยความสะดวก และจำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขเมื่อได้นำการจัดการความรู้มาใช้ เป็นต้น

(ลงชื่อ)..... 

(นางสาววัชรินทร์ มิ่งขวัญรุ่งเรือง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ผู้เสนอแนวคิด

12 กรกฎาคม 2553