ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสตูล

นางสาวเบ็ญจวรรณ นวลมะโน

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ตำแหน่งเลขที่ 652

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ตำแหน่งเลขที่ 652 ส่วนอำนวยการ

สังกัดสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปีงบประมาณ 2560

แนวทางการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสตูล

นางสาวเบ็ญจวรรณ นวลมะโน
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ 652
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ 652 ส่วนอำนวยการ
สังกัดสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ปีงบประมาณ 2560

ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เรื่อง แนวทางการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสตูล

หลักการและเหตุผล

การพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หลักการในสาระที่สำคัญคือขบวนการปฏิบัติงาน หรือ (Process) ซึ่งในแนวทางบริหารรัฐกิจระบบ NPM (New Public Management) ที่เน้นผลลัพธ์ของการดำเนินการศาสตร์ในการบริหารจัดการนอกเหนือจากปรับปรุงงาน พัฒนางาน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการภายในองค์กรที่สามารถบริหารปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานและบุคลากรภายในองค์กรแล้วในบางกรณีจำเป็นต้องขยายผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นที่อยู่นอกหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมบริหารจัดการได้ การจะบรรลุจุดประสงค์ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องสร้างแนวทางปฏิบัติที่มีความสอดคล้องเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรมมีความชัดเจนให้ภารกิจของแต่ละหน่วยงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักสำคัญ ให้ขบวนการปฏิบัติงาน (Process) มีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในผลสัมฤทธิ์ของงานในองค์กร เป็นการบริหารปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กรอันเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ผลงานเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการจากเดิมที่มีลักษณะประเพณีนิยมยึดติดกับปัจจัยการนำเข้า (Input) และกระบวนการปฏิบัติงาน (Process) เป็นหลักโดยไม่ได้ให้ความสำคัญต่อผลผลิต (Output) และผลลัพท์ (Outcome) เท่าที่ควร โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับ และพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดความรับรู้ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร

บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

บทวิเคราะห์

การวิเคราะห์หาปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยใช้เทคนิค Balance Scorecard เป็นกรอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีกระบวนการปฏิบัติราชการ มีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ และจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาที่นำไปปรับปรุง แก้ไขเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ให้ดีขึ้นเร็วขึ้น ประหยัดขึ้น มีการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน (Standard)โดยอิงกับเกณฑ์มาตรฐานสากล และนำเทคโนโลยีมาใช้กับการบริหารงาน โดยจัดทำฐานข้อมูลเพื่อติดตามงานที่ผู้บริหารได้สั่งการ เป็นระบบสารสนเทศเชื่อมโยงเครือข่ายกันได้ (Network) โดยเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้อำนวยการ ที่ต้องมีกรอบในการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพในผลสัมฤทธิ์ของงาน

แนวความคิด

หน่วยงานได้กำหนดเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารงาน โดยการพัฒนาระบบบริการประชาชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นเลิศด้านการบริการด้วยการปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เพิ่มช่องทางการ

ให้บริการที่หลากหลาย พัฒนาศักยภาพของบุคลากร นำนวัตกรรมการปฏิบัติงานที่ทันสมัย มาใช้เพื่อรองรับการบริหารราชการของผู้บริหาร เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถประสานการทำงานด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว ให้การสนับสนุนการบริหารราชการของผู้อำนวยการสำนักได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานตามหลักวิชาการ หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการและประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างสูงสุด

การที่องค์กรจะสามารถเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำทางความคิดเพื่อการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD Management) โดยเชื่อว่าทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ อีกทั้งมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย ตามที่องค์กรกำหนด มีความคิดริเริ่ม (Initiative) และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต แต่การที่จะดำเนินการได้นั้นจะต้องมีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ โดยกำหนดกระบวนการพัฒนา การฝึกอบรม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติที่สามารถปฏิบัติงาน และมีแรงจูงใจ ผลักดันให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดเป็นสำคัญ

ข้อเสนอ

1. ควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic HRD) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดกระบวนการพัฒนา การฝึกอบรม เพื่อให้ได้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ โดยเฉพาะความรู้ในหน้าที่ของตน ระเบียบข้อกฎหมาย วิธีการปฏิบัติงานที่จะสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานการกรองงาน เช่น กำหนดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานกรองงาน โดยเนื้อหาครอบคลุมความรู้ในหน้าที่ของตน ระเบียบ ข้อกฎหมาย วิธีการปฏิบัติงาน

เป็นต้น เพื่อผลักดันภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้ง มีการปฏิบัติควบคุมกำกับ ดูแลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่กำหนดไว้

2. ปรับปรุงรูปแบบเนื้อหาของบันทึกสรุปเสนอผู้บังคับบัญชา ให้ได้ในความสมบูรณ์ ครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งผู้บริหารไม่ต้องอ่านทั้งหมด เพียงอ่านข้อความสั้น ๆ และลงท้ายว่าต้องการอะไร เพื่อจะใช้ดุลยพินิจต่อไป หากสามารถสรุปเนื้อหาในรูปแบบสั้น กะทัดรัด เข้าใจง่าย พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางให้ผู้ผ่านเรื่องผู้มีอำนาจสั่งการจะได้ใจความชัดเจนสมบูรณ์ และจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้กรองงานดีขึ้น รวดเร็วขึ้น เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากขึ้น

3. นำบันทึกสรุปตามรูปแบบดังกล่าวบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นแบบฟอร์ม (Form) ให้เจ้าหน้าที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกในการตรวจสอบ ติดตามผล รวมถึงเผยแพร่ในเว็บไซต์ (WebSite) ของหน่วยงาน

4. นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาใช้ในกรณีการขอเอกสารข้อมูลเพิ่มเติม หรือการแก้ไขเอกสาร โดยให้จัดส่งเอกสารที่แก้ไขหรือข้อมูลเพิ่มเติมทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และใช้โปรแกรมวอทแอ๊ฟ (Whatapp) หรือโปรแกรมไลน์ (Line) ส่งเรื่องที่ได้สรุปเสนอตามแบบฟอร์มผ่านทางอุปกรณ์สื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็ปเล็ต (Tablet) เพื่อช่วยร่นระยะเวลาในการจัดส่งข้อมูล และทำให้เสนอเรื่องต่อผู้บริหารได้รวดเร็วขึ้น

5. ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบการกลั่นกรองเรื่องตรวจสอบกรณีการลงนามหนังสือภายนอกที่มีไปยังส่วนราชการอื่น หรือหน่วยงานเอกชนแก้ไขก่อน เพื่อจะได้ประสานแก้ไข และสรุปเรื่องในคราวเดียวกัน โดยไม่ต้องแก้ไขอีก ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น

6. ปัญหาสำคัญเกิดจากการที่ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณในระดับปานกลาง หรืออาจไม่ให้ความสำคัญในงานดังกล่าว ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมทุกระดับ และทุกสายงาน

7. ลักษณะงานต้องใช้เวลาในการดำเนินการโดยต่อเนื่อง ฉับไว เพื่อให้เสนองานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ผู้กลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ต้องอาศัยประสบการณ์ ความชำนาญ และนำแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด

8. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นระบบสนับสนุนในการกลั่นกรองงานเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุน และประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติควรเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับการจัดทำหนังสือราชการตรวจทานความเรียบร้อย ความถูกต้องของตัวสะกด ชื่อบุคคล ชื่อตำแหน่ง ตลอดจนรูปแบบของหนังสือราชการในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การพัฒนางาน ผู้ขอรับการประเมินเสนอแนวทางการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในด้านการกลั่นกรองงานเพื่อเสนอผู้บริหาร โดยคาดว่าจะเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การเสนอหนังสือต่อผู้มีอำนาจลงนาม จะสามารถเสนอได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การกรองงานสามารถสื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็นยิ่งขึ้น ทั้งผู้กรองงาน ผู้ผ่านเรื่อง และผู้มีอำนาจลงนามหนังสือ

3. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานกลั่นกรองเรื่อง และผู้มีอำนาจลงนามจะเกษียนหนังสือลงนามหรือสั่งการได้ถูกต้องยิ่งขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่เสนอเรื่อง

4. ช่วยร่นระยะเวลาในการจัดส่งข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และเสนอเรื่องต่อผู้บริหารได้รวดเร็วขึ้น

5. สะดวกในการจัดเก็บและค้นหา ประหยัดเวลา และทรัพยากร

6. ใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี และประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล

7. บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

8. ประชาชนหรือผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ร้อยละความสำเร็จในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80