

## โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (๑ หน่วยงาน ๑ KM)

### หน่วยงานนิคมสร้างตนเองทุ่งสถาน จังหวัดพิษณุโลก

#### ๑. คณะทำงาน KM Team

- ๑) นายชัยสิทธิ์ ธิยะใจ นายช่างสำรวจชำนาญงาน
- ๒) นายชยุต รัตนวราหะ นักพัฒนาสังคม
- ๓) นางสาวรุ่งฤดี เล็กโมกษ์ นักพัฒนาสังคม
- ๔) นางสาวสาวิตรี อ่อนแดง พนักงานคอมพิวเตอร์

#### ๒. หัวข้อประเด็นความรู้ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อหาหรือ

#### ๓. ที่มาของการจัดการความรู้

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

#### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ของนิคมสร้างตนเองทุ่งสถาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน และบริการข้อมูลข่าวสารของนิคมฯ

#### ๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. ฝ่ายบริหารนิคมลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นำหนังสือเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ภายใน ๑ วันทำการ

๓. ผู้บริหารสั่งการ/มอบหมายฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ภายใน ๑ วันทำการ

๔. ฝ่ายงานทำการตรวจสอบพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นผู้ร้อง โดยให้ตรวจสอบให้เสร็จแล้ว และรายงานผลการตรวจสอบภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ไม่มีมูลตามคำร้องขอ ให้ดำเนินการตอบหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ

๖. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## ๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

๑. ศึกษากฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ “พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑

๒. ระเบียบว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตนิคมสร้างตนเอง

๓. ทารื้อฝ่ายกฎหมายของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน อธิบายขั้นตอน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

จากการแลกเปลี่ยน และถ่ายทอด กระบวนการ จัดการกับข้อร้องเรียน นำมาสรุป และถ่ายทอด ให้กับ บุคลากร ได้ทราบ และ บันทึกเอกสาร ที่ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ในแต่ละเดือน ส่งผลให้ มีการแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๑. ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดจากการสื่อสาร ๒. ปัญหา ข้อร้องเรียนที่เกิดจาก ระยะเวลาดำเนินงาน ที่ไม่เป็นตาม เป้าหมาย ๓. ข้อร้องเรียนที่เกิดจาก ความบกพร่อง ด้าน เอกสาร และขั้นตอนการดำเนินงาน ภายใน ๔ ข้อร้องเรียนอื่นๆ

ภายหลังจากจัดการแบ่งประเภท ข้อร้องเรียน และแนวทางการแก้ปัญหาเป็นหมวดหมู่ แล้วใช้ กระบวนการ KM โดยการถ่ายทอด ให้บุคลากร ได้ทราบ ถึงข้อมูลในการจัดการข้อร้องเรียน ทำให้บุคลากร ทราบถึงปัจจัยที่นำมาสู่ข้อร้องเรียน เช่น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน กระบวนการดำเนินงานที่มีได้แจ้งให้สมาชิกทราบว่า อยู่ในขั้นตอนใด ความผิดพลาดหรือล่าช้า จากกระบวนการภายใน สิ่งเหล่านี้ นำมาวิเคราะห์ และ ปรับปรุง พัฒนา กระบวนการทำงานภายในของฝ่ายทะเบียนนิคม เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดจากสาเหตุ ที่กล่าวไว้ข้างต้น บุคลากรจะปรับปรุง กระบวนการในการสื่อสาร ให้ชัดเจน มีการแจ้ง สมาชิกถึงขั้นตอน ของกระบวนการว่าอยู่ในขั้นตอนไหน ลดความผิดพลาด และล่าช้าจากกระบวนการทำงาน ซึ่งอาศัยความละเอียดรอบคอบมากขึ้น สิ่งเหล่านี้เกิดจากการ ที่บุคลากรนำ Km มาใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และได้ผลลัพธ์ สู่การพัฒนาการทำงาน ของฝ่ายทะเบียนอย่างเป็นทางการ

๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

- กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร ที่ให้ความสำคัญ กับการวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน เพื่อหาสาเหตุ และนำมาปรับปรุงแก้ไข กระบวนการทำงาน



- การทำ KM เป็นการจัดการกับข้อมูลจำนวนมาก และเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ความหลากหลายของสาเหตุจากการร้องเรียนแตกต่างกันไป ตามลักษณะของสมาชิก และสถานะของกระบวนการออกเอกสารสิทธิ์ ส่งผลให้ กระบวนการจัดเก็บ ข้อมูลและส่งต่อข้อมูลให้กับบุคลากรมีข้อจำกัด การจัดการข้อมูลด้วยเทคโนโลยี และการส่งต่อข้อมูลที่ถูกจัดเรียง อย่างเป็นหมวดหมู่ให้กับบุคลากรจึงมีความสำคัญ ดังนั้น การส่งเสริมให้มีการจัดการข้อมูลภายใน จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการ KM
- การนำ เทคโนโลยีใหม่ๆเช่น AI มาใช้ในกระบวนการจัดการ ข้อมูล ได้เรียบเรียง ถ่ายทอด ข้อมูลที่สำคัญให้แก่บุคลากร นำไปใช้เป็นทางออก ที่ดีสำหรับการ ทำ Km ภายในองค์กร
- การส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการKM ของหน่วยงานส่วนกลาง และผู้บริหารทั้งในระดับบริหาร และหัวหน้าหน่วย เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้กระบวนการ KM มีความต่อเนื่อง

#### ๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

ขาดเทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลและการถ่ายทอดข้อมูลสู่บุคลากร เนื่องจากข้อมูลและการจัดการข้อร้องเรียนเป็นการจัดการกับกระบวนการออกเอกสารสิทธิ์และความพึงพอใจของสมาชิก ซึ่งมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องจำนวนมากและการถ่ายทอดความรู้ตามกระบวนการ KM เป็นกระบวนการที่ค่อนข้างใช้เวลา หากมีการสนับสนุนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการจัดการข้อมูลที่ทันสมัยก็จะทำให้รวดเร็วขึ้น

#### ๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

การจัดการความรู้ KM ภายในของหน่วยงาน ยังคงเป็นการเก็บข้อมูลและถ่ายทอด ภายในอย่างง่าย ๆ เป็นข้อมูลถ่ายทอดเอกสารอาศัย ผู้ที่มีความเข้าใจ และดำเนินการ จัดการเฉพาะร้องเรียน มาถ่ายทอด และวิเคราะห์ปัญหา ร่วมกับกับบุคลากร เพื่อแลกเปลี่ยน และนำเสนอแนวทาง ในการจัดการภายใน แต่ภาพรวมยังขาดการจัดการข้อมูล และการถ่ายทอดความรู้ที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานรวดเร็ว ให้การบุคลากร และควรจะเป็นข้อมูลที่มีการจัดการให้สามารถใช้ได้ ต่อไป ในกรณีที่มีจำนวนบุคลากรเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลง ยังใช้เทคโนโลยี รายการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการจัดการข้อมูล ในส่วน ของการจัดการข้อมูลความรู้ Km กับหน่วยงานภายนอก ยังมีความ ยากลำบาก เนื่องจากการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยน กับหน่วยงานภายนอก ยังเป็นเรื่องยาก เนื่องจาก ต้องใช้ เวลา และทำความเข้าใจถึงความสำคัญ ในการ ส่งต่อ ความรู้ และข้อมูล เป็นภารกิจของหน่วยงาน นั้นๆ

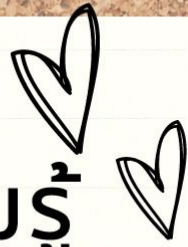
กระบวนการจัดการความรู้ Km เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ในหน่วยงานนิคมสร้างตนเอง ยังคงเป็นกระบวนการที่ ใช้การ เก็บข้อมูล จาก การติดต่อของสมาชิก เพื่อขอเอกสารสิทธิ์ตามระเบียบและขั้นตอน และจากกระบวนการดังกล่าว เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือการสื่อสาร ที่ไม่ชัดเจนแล้ว นำมาซึ่งข้อร้องเรียน ความไม่พอใจต่างๆที่เกิดขึ้น มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน และความไม่พึงพอใจของสมาชิก ส่งผลยังภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น กระบวนการ การถ่ายทอดและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการการให้บริการ และพัฒนา การจัดการเอกสารสิทธิ์ให้กับสมาชิก จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการสนับสนุน และให้บุคลากรทุกท่านรวมถึงผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน ตระหนัก ถึงการจัดการความรู้ KM เพื่อนำไปสู่ ความพึงพอใจของสมาชิกตลอดจนลดปัญหาการทำงาน ของบุคลากร ซึ่งจริงๆแล้วจะถือได้ว่า เป็นงานบริการอย่างหนึ่ง ก็

ว่าได้ กระบวนการนี้ น่าจะเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนา บุคลากรด้านงานทะเบียน ของนิคมสร้างตนเองซึ่งนับวันจะขาดแคลน และมีน้อยลงเรื่อยๆ เพราะนอกจากการจัดการความพึงพอใจ ของสมาชิกแล้วยังเป็นการสร้างความเข้าใจในกระบวนการทำงานของฝ่ายทะเบียนและเอกสารสิทธิ์ให้กับบุคลากร โดยเฉพาะ บุคลากร ใหม่ๆ ที่ยังขาดทั้งความเข้าใจและประสบการณ์ในการจัดการปัญหา กับสมาชิก ให้สามารถ เรียนรู้ ได้เร็วขึ้น และ นำไปสู่เป้าหมาย ในการสร้างความพึงพอใจ ให้กับสมาชิกในการติดต่อ เพื่อดำเนินการจัดการด้านเอกสารสิทธิบนที่ดินของนิคมตามเป้าหมายของนิคมสร้างตนเองต่อไป





# การจัดการองค์ความรู้



01

ข้อร้องเรียนแยกประเภท  
ในอดีตตามปัญหาแต่ละข้อ

02

ร่วมพิจารณาปัญหาระดับ  
เจ้าหน้าที่นิคมฯ

03

ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ  
แก้ไขปัญหา



04



แนวทางแก้ไขปัญหา

