

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

### หน่วยงาน..นิคมสร้างตนเองโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี.....

#### ๑. คณะทำงาน KM Team

- ๑) นางสาวกนกรัตน์ เอื้ออารีย์.....เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
- ๒) นางสุรรัตน์ แก้วมาณีรัตน์.....เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมปฏิบัติงาน
- ๓) นางสาวอาอีเซาะ ทะยีสูลหง.....นักพัฒนาสังคม

#### ๒. หัวข้อประเด็นความรู้ องค์ความรู้เรื่องกรปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ

#### ๓. ที่มาของการจัดการความรู้

งานธุรการ และงานสารบรรณ เป็นงานสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นสายงานเปรียบเสมือนตัวฟันเฟือง และจักรกลอันหนึ่ง ที่ขับเคลื่อนให้งานได้ดำเนินอย่างสะดวก เช่น การให้บริการ การติดต่อประสานงาน การจัดหา เป็นต้น และเป็นสายงานการควบคุม.....และดูแลให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้.....หากในหน่วยงานราชการ มีงานธุรการ ที่ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดทำ การเก็บ การค้นหา และไม่มีกรวางแผนการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ประกอบกับเจ้าหน้าที่งานธุรการ และงานสารบรรณไม่มีความรู้ความสามารถในเรื่องของระเบียบ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้หน่วยงานเกิดความเสียหายได้ ดังนั้น การจัดทำองค์ความรู้เรื่องกรปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ จะสามารถนำพาให้หน่วยงานขับเคลื่อนงานไปได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

#### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของงานธุรการ และสามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี
๒. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีสามารถแก้ไขปัญหาทางานและคน ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการได้ดี
๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการ สามารถสร้างหรือพัฒนาระบบการทำงานธุรการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

๑....พิจารณาว่าจะทำอย่างไรให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย เลือกว่าจะใช้วิธีใด และมีความรู้อะไรบ้างในรูปแบบใด ที่สามารถกระทำได้โดยง่าย และรวดเร็วต่องานที่ได้รับมอบหมาย

๒. แสวงหาความรู้ใหม่ๆ ทั้งจากภายนอก และภายใน โดยจำกัด ที่ความรู้เก่าๆ ที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้แล้ว แต่ก็ให้รักษาความรู้เก่าที่ยังใช้ได้ และยังเป็นมาตรฐานที่ยึดปฏิบัติ

๓.....ให้เข้าถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับใช้ให้มากที่สุด เพื่อป้องกันความผิดพลาด และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. ถ้าเรื่องไม่เรียบร้อยหรือเอกสารไม่ครบให้กลับไปแก้ไขก่อนแล้วจึงส่งใหม่..

/๕.มีการเปลี่ยนแปลง...

๕. มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ เมื่อมีการสับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความต่อเนื่อง และลดข้อผิดพลาด

## ๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

งานธุรการ คือ งานเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน การดำเนินงานเอกสาร รวมถึงการบริหารงบประมาณของหน่วยงาน ส่วนงานสารบรรณคืองานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือราชการทั้งหมด ตั้งแต่การจัดทำ การร่าง พิมพ์ โต้ตอบ การรับ การส่ง การพิมพ์ คัด การเก็บรักษา จนถึงการทำงานหนังสือราชการ ดังนั้นงานสารบรรณจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของงานธุรการ งานสารบรรณ นับเป็นกลไกสำคัญของการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน ไม่สามารถขาดหน่วยงานธุรการ และงานสารบรรณได้

ความสำคัญของงานสารบรรณ คือใช้เป็นหลักฐานในทางราชการ ใช้ติดต่อประสานงาน ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ จะต้องมีความรู้ทางภาษา โดยเฉพาะการอ่านตีความและสรุปความ และต้องมีความเข้าใจในระบบงานสารบรรณ สามารถลำดับความสำคัญ และเร่งด่วนของงานได้ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีความละเอียดรอบคอบ

## ๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

จัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ และจัดทำเป็นระบบ ใช้ในวัดกรรมในการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ และนำความรู้ที่ได้ไปหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

## ๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

๑. บุคลากรมีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเปลี่ยนการทำงานให้เป็นแบบดิจิทัล รู้จักใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มาปรับใช้กับงาน

๒. บุคลากร มีการวางแผนงานที่ชัดเจนจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละช่วง ทั้งแผนงานระยะสั้นและยาว และทำให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

๓. มีการสื่อสารกันภายในหน่วยงาน โดยนำเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เข้ามาช่วย พร้อมทั้งออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ บุคลากรภายในหน่วยงานรู้หน้าที่ และงานของตนเอง รวมถึงมองเห็นภาพรวมการทำงานขององค์กรชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## ๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

๑. จัดให้บุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงาน
๒. จัดองค์ความรู้ในกลุ่ม/ฝ่าย
๓. เรียนรู้ผ่านงานที่ได้รับมอบหมาย

๔. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานจากฝ่ายต่างๆ หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

๕. จับคู่พนักงานอาวุโสที่มีประสบการณ์มากกว่าให้เป็นพี่เลี้ยงคอยแนะนำและสนับสนุนพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า วิธีนี้จะช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในหน่วยงาน..

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

ปัญหาที่เกิดมาจากการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล กับหน่วยงาน เช่น ปัญหาการไม่แบ่งปันความรู้ เมื่อมีการส่งข่าวราชการไปสัมมนา หรือฝึกอบรม แต่หลังจากที่กลับมาแล้ว ก็เก็บความรู้ไว้คนเดียวหรืออาจจะรายงานให้หัวหน้าทราบเพียงเท่านั้น แต่ข้าราชการ/บุคลากรคนอื่นอีกหลายคน ในหน่วยงานที่ไม่ได้ไปฝึกอบรม หรือสัมมนา จะไม่รู้เลยว่าคนที่ไปฝึกอบรม หรือไปสัมมนานั้นได้อะไรกลับมา เพราะไม่มีการเก็บบันทึกรายงาน หรือสิ่งที่น่าสนใจจากการอบรม หรือสัมมนา ในครั้งนั้น ๆ ไว้ ก็จะทำให้การลงทุนในการส่งบุคลากรไปฝึกอบรม หรือ เข้าร่วมสัมมนา อาจจะเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า

๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

กำหนดให้ งานธุรการ งานสารบรรณ เป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน เพื่อวัดระดับความสามารถของบุคลากร อาจจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอก เพื่อวัดระดับความสำเร็จของหน่วยงาน

๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

กระตุ้นให้ทุกภาคส่วน มีความร่วมแรงร่วมใจในการให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ให้มากขึ้น