

แบบสรุปการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน คลังและพัสดุ

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง ตรวจสอบเอกสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ วันที่ 4 พฤษภาคม 2560

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางสาวนิตา	วัฒนธรรม	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นายแปลก	นราพล	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นายนพพล	ระโหฐาน	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นายประเวศน์	พักเชือก	คุณกิจ
5.	นางโสรญา	สารสุข	คุณกิจ
6.	นางอ้อมใจ	ม่วงสวัสดิ์	คุณกิจ
7.	นางปัทมกาญจน์	อาทิตย์ฉาย	คุณกิจ
8.	นางศิรินันท์	เรื่องปราชัญ	คุณกิจ
9.	นางปิยนุช	สุวรรณที	คุณกิจ
10.	นางสาวนันทวรรณ	แก้วสุขใส	คุณกิจ
11.	นางรัตนาภรณ์	สิงห์โตทอง	คุณกิจ
12.	นางสาวศราณี	ตรีสุคนธ์	คุณกิจ
13.	นางพรพิมล	มูลอุบล	คุณกิจ
14.	นางสุกัญญา	ชนกุลพงษ์ศิริ	คุณกิจ
15.	นายสมเจตน์	สำราญผล	คุณกิจ
16.	นายเทวตา	นาโสก	คุณกิจ

3. หลักการและเหตุผล

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้ สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

หลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด (ที่มา : <http://www.lib.su.ac.th/km/index.php/kmis>)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีความเห็นร่วมกัน ในการจัดการความรู้ในเรื่องของการลดขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากในปัจจุบันหน่วยงานมีปัญหาในการตรวจสอบเอกสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการการทำงานในขั้นตอนการตรวจเอกสารมาร่วมกันปรึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ให้เกิดประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน นำมาซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด
3. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งกันและกัน

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

บุคลากรในงานคลังและพัสดุ สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจสอบเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

1. Lean Management (การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน) คือ การลดความสูญเปล่าในการทำงาน โดยการขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นต่อการทำงานเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของการบวนการทำงาน
2. ECRS (เทคนิคการปรับปรุงงาน) คือ การใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานมาคิดปรับปรุงงาน โดยใช้การลงทุนเพียงเล็กน้อย ซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงทีละเล็กทีละน้อยที่ค่อยๆ เพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง
3. แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause & Effect Diagram) หรือ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" คือ แผนผังแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะของปัญหา(ผล) กับปัจจัยต่างๆ(สาเหตุ) ที่เกี่ยวข้อง หรือที่เข้าใจในลักษณะของแผนผังก้างปลา จะถูกใช้ก็ต่อเมื่อต้องการทำการการศึกษา ทำความเข้าใจกับกระบวนการอื่น หรือกระบวนการของแผนกอื่น หรือ เมื่อต้องการให้ระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

7. กระบวนการจัดการความรู้

7.1 งานคลัง

กระบวนการ	รายละเอียดกิจกรรม	สรุป / วิเคราะห์ / ประเมินผล
กำหนดหัวข้อ	จัดประชุมพูดคุย ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงาน ภายในหน่วยงาน	สรุปหัวข้อในการจัดทำ KM
ค้นหาสาเหตุ	จัดประชุมพูดคุย ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงาน ภายในหน่วยงาน	<p>ปัจจัยภายนอก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปัญหาที่เกิดจากระบบการสื่อสาร <ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อยาก - อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร - โทรศัพท์ฟังก้อง 2. ปัญหาที่เกิดจากระเบียบ มักมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย, เข้าใจยาก, การเวียนหนังสือล่าช้า 3. ปัญหาที่เกิดจากผู้ตรวจในกองคลัง <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อเอกสารผิด ไม่มีการชี้แนะหรือให้คำแนะนำว่าผิดตรงไหน อย่างไรบ้าง - มาตรฐานการตรวจเอกสารต่างกัน ไม่ยึดหลักเกณฑ์กลาง ทั้งที่ถือระเบียบตัวเดียวกัน แต่ตรวจไม่เหมือนกัน - ไม่มีการประสานงานกันในหน่วยงาน - ตรวจเอกสารช้า

		<p>ปัจจัยภายใน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปัญหาที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> - ส่งเอกสารช้า ทำให้มีเวลาในการตรวจน้อย - เอกสาร, หลักฐานไม่ครบ, เอกสารไม่ถูกต้อง - มีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่การเงิน - ขาดความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อประสานงาน 2. ปัญหาที่เกิดจากเอกสาร, หลักฐาน <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารไม่ครบถ้วน - เอกสารไม่ถูกต้อง เช่น มีการขาด, ขีดแก้ไขเอกสารทางการเงิน - ปริมาณจำนวนเอกสารเยอะ ทำให้ตรวจเอกสารไม่ทัน 3. ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่การเงินเอง <ul style="list-style-type: none"> - ขาดความรู้, ความเข้าใจ และขาดความชำนาญในการตรวจเอกสาร - ทำงานไม่ทัน เพราะเอกสารมาพร้อมๆ กันเยอะ - ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน - ขาดความมั่นใจในการประสานงานกับผู้อื่น - จิตสำนึกในการให้บริการไม่มี
<p>วิธีการแก้ไข</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดประชุม แลกเปลี่ยน เรียนรู้ หาแนวทางทางแก้ไขปัญหา ภายในหน่วยงาน 2. นำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้ไปปฏิบัติจริง 	<p>สำหรับภาควิชา/หน่วยงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดการฝึกอบรมให้กับหน่วยงานและภาควิชา 2. จัดทำตัวอย่างและคู่มือการเบิกจ่าย อีกทั้งให้คำแนะนำเพื่อให้การประสานงานง่ายยิ่งขึ้น 3. ส่งข้อมูลการแก้ไข พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ครบถ้วน

		<p><u>สำหรับเจ้าหน้าที่การเงิน</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ ขอบข่ายของงานที่รับผิดชอบ 2. หาเวลาทำความเข้าใจกับระเบียบการเงินให้มากขึ้น เพราะระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยๆ 3. ตรวจสอบเอกสารให้ละเอียดๆ เพื่อเพิ่มความชำนาญให้กับ ตัวเจ้าหน้าที่
--	--	--

7.2 งานพัสดุ

กระบวนการ	รายละเอียดกิจกรรม	สรุป / วิเคราะห์ / ประเมินผล
กำหนดหัวข้อ	จัดประชุมพูดคุย ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงาน ภายใน หน่วยงาน	สรุปหัวข้อในการจัดทำ KM
ค้นหาสาเหตุ	จัดประชุมพูดคุย ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงาน ภายใน หน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการขอดำเนินการจัดหาพัสดุไม่ ถูกต้อง, ไม่ครบถ้วน <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงาน/ภาควิชาส่งใบขอดำเนินการ จัดซื้อ-จ้างผิดประเภท เพราะอาจจะจงใจ หลีกเลี่ยงระเบียบ - หน่วยงาน/ภาควิชาแยกประเภทของวัสดุ/ ครุภัณฑ์ไม่ถูกต้อง - หน่วยงาน/ภาควิชา ส่งใบขอดำเนินการ ล่าช้า - จำนวนเงินในใบเสนอราคาไม่ตรงกับวงเงิน งบประมาณ - ใส่ชื่อรายการ, ชื่อคณะกรรมการผิด รวมไปถึง ถึงตำแหน่งของคณะกรรมการผิด
วิธีการแก้ไข	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดประชุม แลกเปลี่ยน เรียนรู้ หา แนวทางทางแก้ไขปัญหา ภายใน หน่วยงาน 2. นำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้ ไปปฏิบัติจริง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ชักซ้อมทำความเข้าใจถึงแนวทางการปฏิบัติร่วมกับ ภาควิชาและหน่วยงาน 2. จัดทำ Check List ประกอบใบขอดำเนินการจัดหา พัสดุ พร้อมระบุระยะเวลาเป็นมาตรฐานเพื่อ ประกอบการติดตาม 3. จัดทำเอกสารเผยแพร่ถึงขั้นตอนและวิธีการขอ ดำเนินการจัดหาพัสดุ

10. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

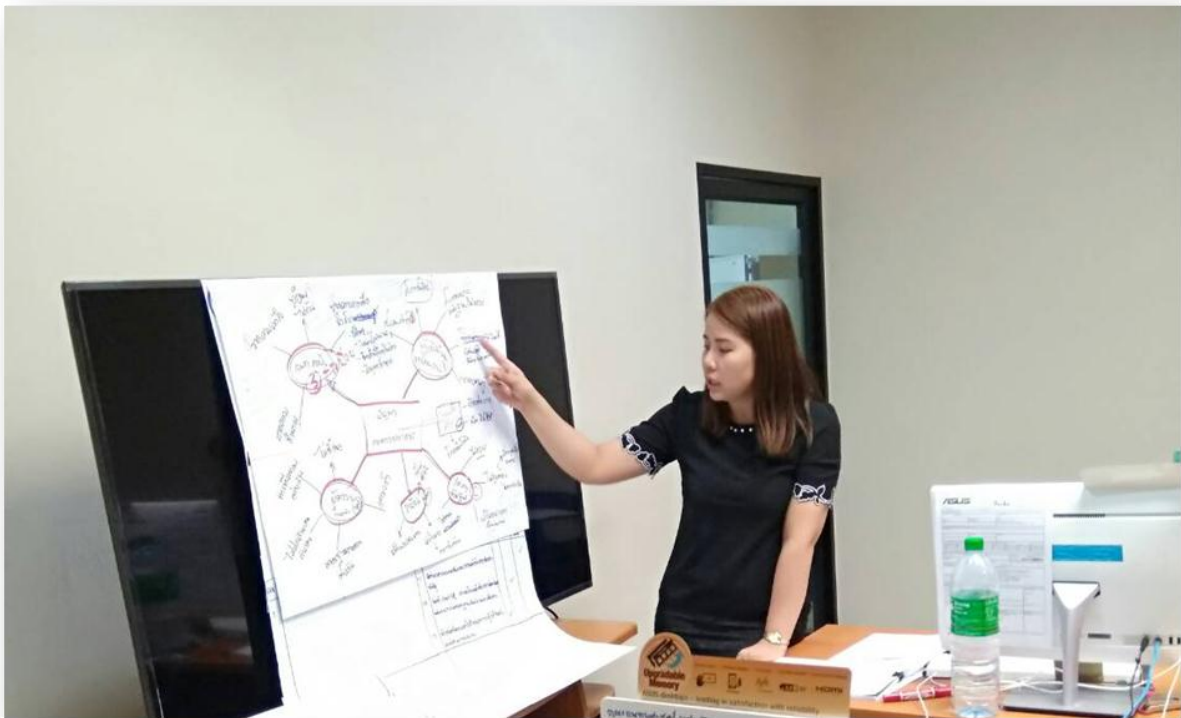
ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เป็นปัจจัยหลัก ที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการตรวจสอบเอกสาร ซึ่งนำไปสู่วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างตรงจุดและถูกวิธี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง
สามารถหาวิธีการในการแก้ไขปัญหการตรวจสอบเอกสารได้อย่างถูกวิธี
2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ
ปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การติดต่อสื่อสารที่ขัดข้อง, ผู้ตรวจเอกสารปลายทาง(กองคลัง) ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้. ทำให้ระบบการตรวจสอบเอกสารของงานเกิดปัญหา
3. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ขั้นตอนในการส่งเอกสาร โดยให้หน่วยงาน/ภาคีวิชารับรู้ถึงวิธีการ, ระบบระเบียบในการส่งเอกสาร เพื่อให้ถูกต้องและลดความล่าช้าของการดำเนินการ
4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร
สามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบเอกสารที่หน่วยงาน/ภาคีวิชาส่งมา. เพื่อให้การตรวจสอบเอกสารมีประสิทธิภาพ

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม





(นางสาวนิตา วัฒนะ)
รักษาการแทนหัวหน้างานคลังและพัสดุ