

แบบบันทึกชุดความรู้ระดับหน่วยงาน

๑. ชื่อชุดความรู้ การบริหารงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

๒. ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน

๓. องค์ความรู้ที่บ่งชี้ (เลือกได้จำนวน ๑ หมวด)

- ☐ หมวดที่ ๑ สร้างสรรค์ชุมชนพึ่งตนเองได้
- ☐ หมวดที่ ๒ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้ขยายตัวอย่างสมดุล
- ☐ หมวดที่ ๓ เสริมสร้างทุนชุมชนให้มีธรรมาภิบาล
- ☒ หมวดที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

๔. ที่มาและความสำคัญในการจัดทำองค์ความรู้ (อธิบายโดยละเอียด)

การบริหารงานภายใต้การเปลี่ยนแปลง เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหาร หรือทำงานแบบเดิม ไปสู่การบริหารงานแบบใหม่ ที่ผ่านมา การทำงานในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมที่มุ่งปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็วที่สุด โดยละเอียดการตรวจสอบให้ชัดเจนตลอดจนการตรวจสอบระบบการทำงานของทีมงานเอง อาจทำให้ทีมไม่พบจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข หรือละเอียดที่จะแก้ปัญหาที่ควรจะทำ การทำงานระบบทีมที่ตื้นเขินนอกจากจะตรวจสอบผลงานแล้วก็ควรตรวจสอบตนเองด้วย วินิจฉัยทีมให้ได้ว่ามีจุดบกพร่องอะไรหรือไม่ มีสิ่งผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ หรืออะไรควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน เป็นต้น โดยการปรับเปลี่ยนสู่การบริหารงานยุคใหม่ ประกอบด้วยเงื่อนไข ดังนี้

- * สร้างกระบวนการทำงานใหม่
- * นำเทคโนโลยีมาใช้
- * สร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่
- * วิเคราะห์ลูกค้าและสถานการณ์
- * มอบอำนาจการตัดสินใจ

๕. รูปแบบ กระบวนการ หรือลำดับขั้นตอน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน)

การทำงานระบบทีมนั้นตำแหน่งที่มีความสำคัญยิ่งก็คือผู้นำทีมนั่นเอง กรณีเกิดความขัดแย้งภายในทีมนั้นผู้นำทีมอาจจะเหมาะสมในการเป็นผู้บรรเทาตลอดจนจัดการปัญหาได้ดีที่สุดเช่นกัน รวมถึงการมองการไกลในการป้องกันที่จะไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นกับการทำงานระบบทีมด้วย บทบาทของผู้นำที่ตื้นเขินควรมีดังนี้

๕.๑ สร้างความรู้ ความเข้าใจ ร่วมกัน โดยการจัดให้มีการประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อให้ทุกคนได้เตรียมการวางแผนในงานที่ตนเองรับผิดชอบในเบื้องต้น และในทีมงานได้รับรู้ โดยกำหนดแผนการขับเคลื่อน ปฏิทินงาน

๕.๒ มีการติดตามงาน โดยทำเป็นแผนการส่งงาน ของแต่ละคน อาทิ กำหนดการส่งรายงาน กำหนดการส่งใช้เงินยืม การติดตามหนังสือที่เข้ามาใหม่ หนังสือด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน

๕.๓ มีการมอบหมายผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน ให้ช่วยตรวจดูการพิมพ์หนังสือ อาทิ คำผิด การตัดคำ การใช้ข้อความที่เหมาะสม ตลอดจนการพิมพ์หนังสือที่ถูกต้อง

๕.๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การถ่ายทอดงานในหน้าที่ความรับผิดชอบเดิม และงานในหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่

๖. เทคนิคในการปฏิบัติงาน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

๖.๑ **เข้าใจบทบาทหน้าที่** ที่ตลอดจนศักยภาพของสมาชิกในทีมทุกคน : รู้ศักยภาพ จุดอ่อน จุดแข็ง ตลอดจนบทบาท และหน้าที่ของแต่ละคน และวางแผนให้แต่ละคนทำงานให้ถูกต้องเหมาะสมกับศักยภาพของตนเองให้มากที่สุด รวมถึงป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

๖.๒ **บริหารโดยให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานที่เท่าเทียม** : การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานนั้นจะทำให้ระบบการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ เพราะทุกคนมีส่วนสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมหมด บางครั้งอาจคิดเอาเองว่าเรื่องบางเรื่องสมาชิกบางคนไม่จำเป็นต้องรู้ก็ได้ นั่นอาจหมายถึงการปกปิดข้อมูล ที่ทำให้การทำงานในระบบทีมเกิดปัญหา ฉะนั้น การทำงานในกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน จะต้องให้สมาชิกทุกคนได้รับทราบสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

๗. ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปัญหา (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

ปัญหาที่พบ

- ๑) การจัดลำดับความสำคัญของงาน
- ๒) การรวบรวมการส่งงาน
- ๓) การรายงานไม่ทันตามกำหนด

แนวทางการแก้ไข

- ๑) จัดประชุมสร้างความเข้าใจในทีม
- ๒) การวางแผนงานร่วมกันเพื่อให้การขับเคลื่อนงานได้ทันตามกำหนด และมีประสิทธิภาพ
- ๓) การสื่อสารทางไลน์ ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว
- ๔) การสอนงานแบบพี่สอนน้อง ด้านเทคโนโลยี
- ๕) การทำงานแบบทำงานแทนกันได้ คนเดียวรู้หลายงาน งานเดียวรู้หลายคน

๘. ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

- ๘.๑ ทีมงานได้เข้าใจ และกำหนดวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน
- ๘.๒ เป็นแนวทางการทำงานร่วมกัน
- ๘.๓ เจ้าหน้าที่ สามารถบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันเหตุการณ์

หมายเหตุ เกณฑ์การพิจารณาคะแนนองค์ความรู้ตามเอกสารที่แนบ

แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล

๑. ชื่อองค์ความรู้.....

๒. ชื่อเจ้าของความรู้.....