

ถอดบทเรียน

โครงการการจัดการความรู้ : การพัฒนาระบบกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
สถาบันวิจัยและพัฒนา ร่วมกับสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ และสำนักวิเทศสัมพันธ์
และการจัดการศึกษานานาชาติ วันที่ 2 เมษายน 2561

1. การไปศึกษาดูงาน → หมายถึง ไปดูงาน และทำงาน แล้วนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้จากการไปดูงานมาพัฒนางานตนที่หน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น นอกจากดูงานแล้วต้องทำงานด้วย
2. บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรแต่ละตำแหน่งงานทำแผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) หรือแผนผังแสดงการไหลของงาน (Work flow) ในงานของตนเอง เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละคนมีคู่มือการปฏิบัติงานของตนเองแล้ว ก็จะนำมารวบรวมเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของระดับหน่วยงาน ดังนั้น แต่ละหน่วยงานควรดำเนินการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน ให้เป็นปัจจุบัน (update) ซึ่งการมีคู่มือการปฏิบัติงานเป็นการแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ (System) ที่ชัดเจน ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในที่สุด
3. ควรจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของงาน (Priority) ที่ตนเองรับผิดชอบ โดยให้เขียนออกมาว่ามีงานอะไรบ้างที่ต้องทำ และให้ทำงานเร่งด่วนและงานสำคัญก่อน ตามลำดับ
4. หน่วยงานควรทำการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ซึ่งจะมีองค์ประกอบอยู่ด้วยกัน 2 ส่วนคือ (1) การบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นการอธิบายถึงขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน และ (2) การกำหนดคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง (Job Specification) เป็นการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้น เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่ต้องการ

Job Analysis = Job Description + Job Specification

5. ในการเขียนอธิบายระบบและกลไกในการปฏิบัติงาน ควรยึดหลักการ 6W+2H → ใคร (Who) ทำอะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไหร่ (When) อย่างไร (How) ทำไมต้องทำ (Why) ทำให้ใคร (Whom) และใช้งบประมาณเท่าไร (How Much)
6. การจัดทำระบบกลไกในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก
 - โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงาน
 - สำรวจตรวจสอบภาระงานทั้งหมดก่อน เช่น ถ้ามี 25 งาน จะต้อง มี 25 ระบบ
 - ให้นักงานทุกคนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของตนเอง
7. สำหรับ 10 อาชีพ ที่จะได้รับผลกระทบจากปัญญาประดิษฐ์ เช่น นักบัญชี/ นักการตลาด/ นักทรัพยากรมนุษย์ (HR) /นักเศรษฐศาสตร์/ วารสาร, อาชีพบรรณาธิการ/ นักกฎหมาย เป็นต้น
8. ควรมีสมุดไนต์ → จดงาน/บันทึกการทำงานแต่ละวัน ปัญหาในการทำงาน และงานที่ต้องทำเร่งด่วน

9. **Happy : 8H** ได้แก่ Happy body, happy heart, happy brain, happy relax, happy soul, happy money, happy family and happy society

10. งานที่ทำเชิงรุก (Proactive) → ป้องกันปัญหา เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้น

งานที่ทำเชิงรับ (Reactive) → เป็นการแก้ปัญหา เมื่อปัญหาเกิดขึ้นแล้ว

11. ควรมีแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ของบุคลากรทุกคน และให้หัวหน้างานคอยกำกับ ติดตาม

12. หน่วยงานควรมีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ซึ่งจะต้องเผยแพร่สู่สาธารณชน

13.ให้อ่านบทความเรื่อง ระบบกลไกและการประเมินกระบวนการ : แนวคิดเพื่อพัฒนาผลของการบริหารหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาไทย ของ รศ.ดร.สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ ซึ่งได้อธิบายถึงคำว่า ระบบ หมายถึง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ และกลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน นอกจากนั้นในบทความนี้ยังได้กล่าวถึง วงจร PDCA และตารางประเมินกระบวนการด้วย

14. ควรมอบหมายให้บุคลากรสายสนับสนุน **จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน** คนละ 1 เล่ม ตามตำแหน่งงาน ประโยชน์ คือ สามารถนำไปขอตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้ และแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน