

เลขที่ ๕๘

รายงานส่วนบุคคล
หลักสูตร นักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๖

เรื่อง การจัดทำองค์ความรู้ในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดย

นางไพเราะ ม่วงงาม
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

การนำเสนอรายงานส่วนบุคคล

เรื่อง การจัดทำองค์ความรู้ในแผนปฏิบัติการของสำนักงานเขต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิสัยทัศน์หน่วยงาน สายไหมบ้านเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

เป้าประสงค์ของหน่วยงาน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเขตต่างๆ ดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้บริหารราชการกรุงเทพมหานคร และเป็นไปตามกรอบของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงาน และเกิดผลสัมฤทธิ์ในยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ด้านการศึกษา ได้แก่ การสนับสนุนการดำเนินการเรียนการสอนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในพื้นที่ให้มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยของประเทศ และผ่านการประเมินโรงเรียนคุณภาพมาตรฐาน (Smart School)

๒. ด้านคุณภาพชีวิต ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาผู้นำชุมชนและประชาชนรวมทั้งภาคีด้านการพัฒนาชุมชนให้มีความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานเขตจัดขึ้นและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคคลอื่นได้ มีลานกีฬากรุงเทพมหานครเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาหรือออกกำลังกายเพิ่มขึ้น สร้างเสริมความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

๓. ด้านความปลอดภัย ดำเนินการเพื่อลดจำนวนพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่ส่งเสริมการชักชวนการปฏิบัติการตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการก่อการร้าย เพิ่มสมรรถนะอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้น และเพื่อให้นโยบายด้านความปลอดภัยบรรลุผลได้ดำเนินการจัดทำแผนการติดตั้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่าง เพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่เสี่ยง ดำเนินการตรวจสอบป้ายโฆษณาและอาคารเสี่ยงภัยให้มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามที่กฎหมายกำหนด

๔. ด้านสิ่งแวดล้อม ดำเนินการส่งเสริมให้ร้านอาหาร ตลาด โรงงาน สถานประกอบการมีการบำบัดกลิ่น และขจัดไขมันในน้ำเสียเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งจัดหาที่ดินเพื่อพัฒนาเป็นพื้นที่สวนสาธารณะ/สวนหย่อม โดยสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อเป็นพื้นที่เพื่อการพักผ่อนเป็นแหล่งกรองมลภาวะของเมืองและรองรับกิจกรรมทางสังคม

๕. ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ดำเนินการขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนไปปฏิบัติและแก้ไข พร้อมการพัฒนาระบบเทคโนโลยี-สารสนเทศ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำเลิศด้านการบริการ(Best Service Organization)

๖. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดำเนินการปรับปรุงถนน ตรอก ซอยเพื่อใช้เป็นเส้นทางลัดหรือทางเชื่อมเพื่อการเชื่อมโยงระหว่างถนนสายหลักกับถนนสายรอง และบรรเทาปัญหาการจราจรติดขัด

วิสัยทัศน์ที่จะนำเสนอ สายไหมบ้านเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

เนื่องจากการกิจของสำนักงานเขตซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๗๘ (๔) รัฐต้องดำเนินการพัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ และ ดำเนินการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๓ (มาตรา ๙- มาตรา ๑๙) ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการทำงานอย่างเป็นระบบ เน้นการทำงานอย่างมีวิสัยทัศน์ในเชิงรุก ซึ่งสำนักงานเขตสายไหมมีวิสัยทัศน์ที่ดีแล้ว โดยมุ่งเน้นการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอยู่แล้วแต่ควรเน้นให้เกิดการพัฒนาและการต่อยอดการพัฒนาเรื่อยๆ ไปไม่มีที่สิ้นสุด

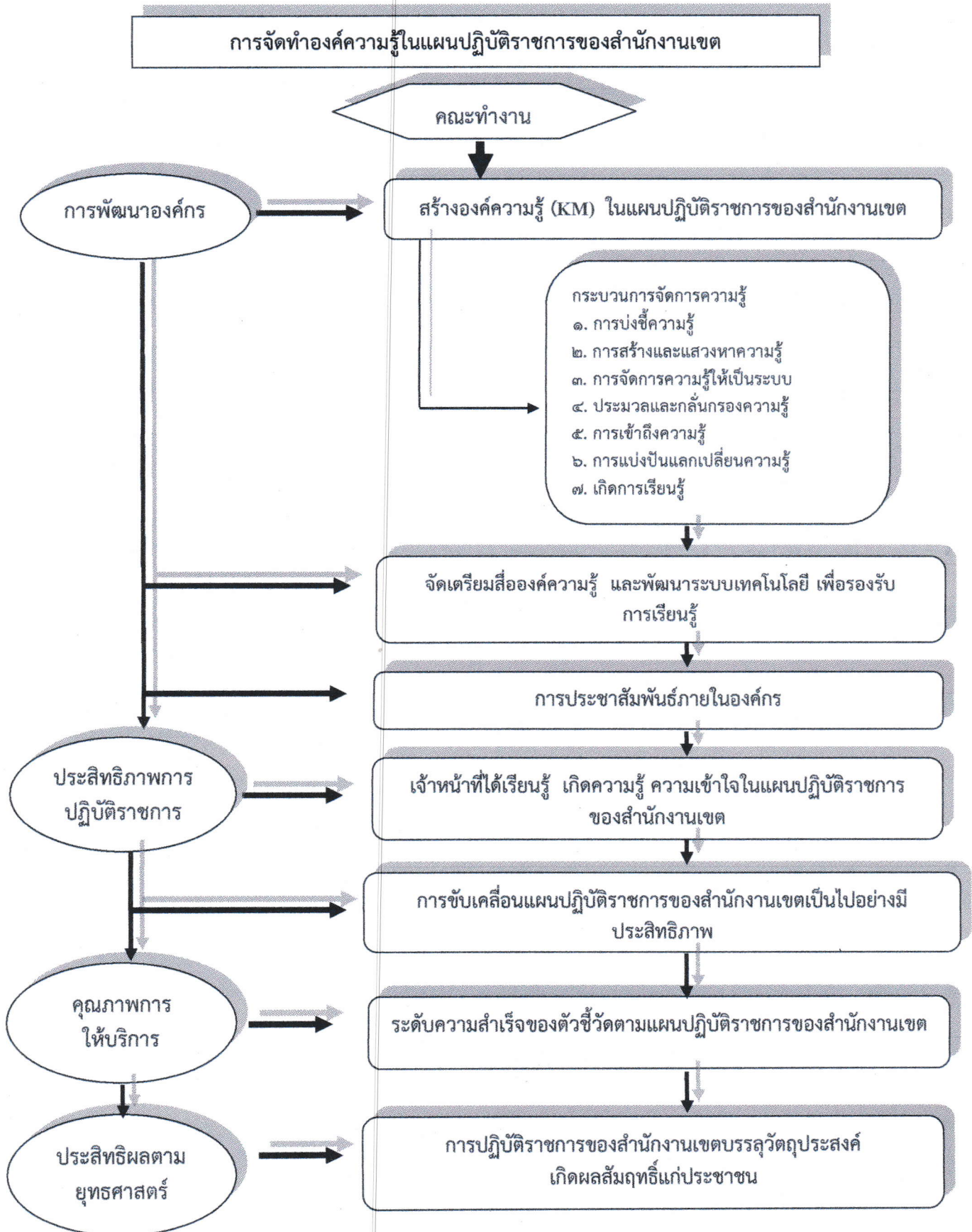
ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

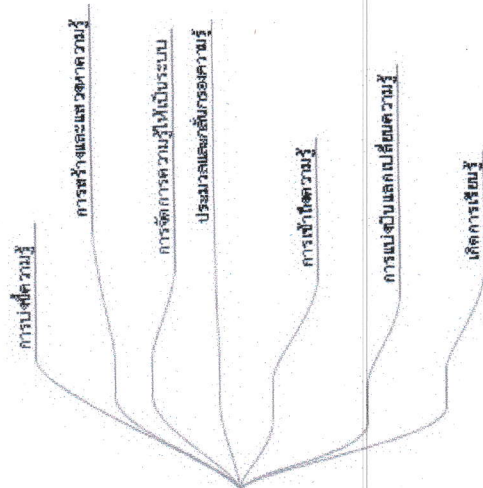
สำนักงานเขตสายไหมจัดทำแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่จากการปฏิบัติงานตามแผนในปีที่ผ่านมาได้พบปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการมากมาย และปัญหาที่พบได้บ่อยครั้งคือบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งส่งผลให้การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการล่าช้าและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ผ่านมากรุงเทพมหานครมีการจัดการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการแต่จำกัดกลุ่มเป้าหมายโดยเน้นให้ความรู้แก่บุคลากรในตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน หรือหัวหน้าหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งบุคลากรในตำแหน่งอื่นๆ ที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามแผนไม่ได้รับการอบรม สัมมนา ทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานตามแผน จึงไม่ให้ความสำคัญกับแผนปฏิบัติราชการ ขาดการมีส่วนร่วมไม่มีอุดมการณ์และจุดมุ่งหมายร่วมกัน ในการผลักดันแผนให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งบุคลากรทั้งหลายเหล่านี้มีผลต่อการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการให้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากเงื่อนไขของความสำเร็จ คือ ความสามารถของหน่วยงานในการเชื่อมโยงและบูรณาการสรรพกำลังของทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันผลักดันให้แผนปฏิบัติราชการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งแนวทางหนึ่งซึ่งสามารถทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันคือการให้ความรู้ และปลูกจิตสำนึกให้ทุกคนเห็นความสำคัญของแผนปฏิบัติราชการและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มใจ

การบูรณาการ การเรียนรู้เพื่อการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกภาคส่วนในสำนักงานเขตเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารในทุกระดับชั้นและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยมีวิธีการบูรณาการโดยการนำความรู้ในแผนปฏิบัติราชการมาจัดเป็นองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) จัดทำให้เป็นระบบ และประยุกต์ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหา ได้แก่ การจัดทำองค์ความรู้ในรูปแบบซีดีรอม อินทราเน็ต คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การเรียนการสอนบนเว็บ (Web-Based Learning) หรือ การเรียนรู้ด้วยวิดีโอ เป็นต้น โดยการจัดเป็นองค์ความรู้และประยุกต์ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์จัดเก็บเป็นข้อมูลเพื่อการเรียนรู้โดยถ่ายทอดเนื้อหาการให้ความรู้ โดยมีบุคลากรของสำนักงานเขตที่มีหน้าที่ดำเนินงานตามแผนเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก สามารถช่วยแก้ปัญหาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแผนปฏิบัติราชการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ เพราะการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพ เกิดจากบุคลากรมีความเข้าใจและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมและร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานส่งผลดีต่อประชาชน และ กรุงเทพมหานครโดยรวม

ภารกิจที่ดำเนินการ

ผู้เสนอเห็นว่าแนวทางการเรียนรู้ในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต โดยการรวบรวมและจัดทำองค์ความรู้ทางแผนปฏิบัติราชการ สามารถตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครได้ และก่อให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี (Good Governance) พร้อมทั้งยังช่วยผลักดันให้การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตเป็นไปในทิศทางที่กำหนดได้ ดังนี้





สร้างองค์ความรู้ ครอบคลุม ในแผนปฏิบัติการ

จัดเตรียมสื่อองค์ความรู้ และพัฒนาระบบเทคโนโลยี

ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

บุคลากรได้ใช้ความรู้ เกิดความรู้ ความเข้าใจในแผนปฏิบัติการ

การขับเคลื่อนแบบค่อยเป็นค่อยไปอย่างต่อเนื่อง

ความถี่หรือความถี่ในการดำเนินการ

การปฏิบัติการ บรรลุวัตถุประสงค์เกิดผลสัมฤทธิ์

องค์ความรู้ในแผน

คณะทำงาน

แนวทางการเรียนรู้ในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต ผ่านสื่อการเรียนรู้

๑ ด้านการบริหารจัดการแนวทางการจัดทำองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต

- กำหนดให้ฝ่ายปกครองเป็นเจ้าภาพในการดำเนินงานโดยมีหน้าที่ในการบริหารจัดการวางแผนการดำเนินงาน จัดเตรียมความพร้อมของสื่อความรู้ต่างๆ การประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อรวบรวมความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาตามแผนและตัวชี้วัดของบุคลากรในฝ่ายต่างๆ เพื่อนำมารวบรวมจัดเป็นองค์ความรู้ พร้อมจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน โดยมีผู้อำนวยการเขตเป็นประธานคณะทำงาน มีคณะทำงานประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายต่างๆ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผน เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ หัวหน้าฝ่ายปกครองเป็นเลขานุการและเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. การสร้างองค์ความรู้ (KM) ในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นผู้รวบรวมความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้

๒.๑ การบ่งชี้ความรู้ โดยการรวบรวมความรู้ทางวิชาการเพื่อจัดทำบทนำชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแผนปฏิบัติราชการว่าสามารถนำไปหาคำตอบตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมาย และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องทำอะไรบ้าง

๒.๒ การสร้างและแสวงหาความรู้ ดำเนินการรวบรวมความรู้เพื่อสร้างบทเรียน ได้แก่ แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแผนในภาพรวม ศึกษาวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์แต่ละด้านตามแผนฯ การเชื่อมโยงมาสู่แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตทั้ง ๔ ปีและประจำปีพร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมถึงกฎระเบียบและพระราชบัญญัติของกระทรวงอื่นที่กรุงเทพมหานครต้องนำมาใช้เป็นต้นแบบในการปรับใช้

๒.๓ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ จัดวางโครงสร้างความรู้ ได้แก่

(๑) การให้ความรู้ในความหมายของคำและหัวข้อต่างๆ ที่ประกอบในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ เช่น วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายของการจัดทำแผนปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ตามยุทธศาสตร์

(๒) ให้ความรู้เรื่องการสรุปผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา มีประโยชน์อย่างไรแก่หน่วยงาน

(๓) ให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) เพื่อให้รู้ศักยภาพขององค์กร

(๔) การสร้างความรู้ความเข้าใจในตัวชี้วัด (Key Performance Indicators) ในแต่ละด้านของยุทธศาสตร์ พร้อมแนวทางการดำเนินงานตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแต่ละตัวชี้วัด ทั้งตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Output Indicator) และตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicator)

(๓) ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ได้แก่ แนวทางการรายงานผลผ่านทางเอกสาร ตามช่วงระยะเวลาต่างๆ หรือตามเงื่อนไขของตัวชี้วัดที่กำหนด ทั้งรายเดือนและรายไตรมาส และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ และการรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลโครงการ (Daily plan) การรายงานผลทางห้องปฏิบัติการเพื่อติดตามผลงาน (Warroom)

๒.๔ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยการตรวจสอบข้อมูลที่จะจัดทำเป็นองค์ความรู้ในแต่ละด้านให้มีเนื้อหาสมบูรณ์ พร้อมปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน

๒.๕ การเข้าถึงความรู้ จัดทำองค์ความรู้เพื่อให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก ได้แก่ การจัดมุมความรู้ในด้านหนึ่งของห้องสารสนเทศ บันทึกข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนลงในแผนซีดี การจัดทำ Powerpoint นำเสนอให้ความรู้ การให้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ให้ความรู้ผ่านเสียงตามสาย เป็นต้น

๒.๖ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในกรณีเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)ให้นำมารวบรวมและจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้ จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ กรณีที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นทีมงานให้ความรู้ โดยให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ พร้อมจัดทำสรุปการเสวนาเรื่องความรู้เกี่ยวกับแผนเพื่อเผยแพร่ จัดกิจกรรม กระตุ้น ส่งเสริมเป็นระยะ ๆ

๒.๗ การเรียนรู้ ทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น ผู้เรียนนำความรู้จากองค์ความรู้ไปใช้ในงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ หมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

๓. จัดเตรียมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเรียนรู้

๓.๑ ตรวจสอบความพร้อมของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ องค์ความรู้ต่างๆ ที่จัดเก็บในแผ่น CD หรือจัดเก็บลงในฐานข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์ ความพร้อมของสื่อวิดีโอให้ความรู้ พร้อมตรวจสอบการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับระบบ Internet ในกรณีที่องค์ความรู้นั้นยังไม่เพียงพอต้องสืบค้นข้อมูลทาง Internet เพิ่มเติม

๓.๒ ฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้เบื้องต้น และวิธีการ Login เข้าใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์ ให้แก่บุคลากรในสำนักงานเขต และวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และการวิธีการเรียนรู้การใช้งานด้วยตนเอง

๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารทั่วองค์กร ด้านการจัดการองค์ความรู้ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยการประชาสัมพันธ์ทางป้ายข้อความวิ่งของสำนักงานเขต การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย การจัดบอร์ดให้ความรู้พร้อมข้อความการกระตุ้นเชิญชวนให้เข้ามาร่วมเรียนรู้

๔.๒ จัดทำหนังสือเวียน เชิญชวน ข้าราชการ ลูกจ้าง ร่วมเป็นสมาชิกชุมชนแห่งการเรียนรู้

๔.๓ จัดทำสรุปการเสวนาของชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อเผยแพร่ จัดกิจกรรม กระตุ้น ส่งเสริมเป็นระยะ ๆ

๕. การจัดทำองค์ความรู้ทำให้บุคลากรของสำนักงานเขตได้เรียนรู้ เกิดความรู้ ความเข้าใจในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต และมีการนำความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ เดือนตุลาคม ๒๕๕๖ – มกราคม ๒๕๕๗

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ร้อยละ ๘๐ ของบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตในระดับดี

๒. ร้อยละ ๘๕ ของการปฏิบัติงานตามแผนฯ เกิดผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทุกตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต