

รายงานการจัดการความรู้ (KM) ปี ๒๕๖๓

งานการเงินและบัญชี กลุ่มอำนวยการ

ชื่อเรื่อง ตรวจสอบเอกสารให้ได้ดีและมีคุณภาพ

จัดทำโดย ๑. นางสาวรุจิรา จินดำ

นักวิชาการเงินและบัญชี

๒. นางพรทิพย์ ภูศิลาแทน

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

๓. นางสาวจิตติพร วีรเธียรภิญโญ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ที่มา/ความสำคัญ/ความจำเป็น

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

หลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีความเห็นร่วมกัน ในการจัดการความรู้ในเรื่องของการลดขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากในปัจจุบันหน่วยงานมีปัญหาในการตรวจสอบเอกสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการการทำงานในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร มาร่วมกันปรึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน นำมาซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

๓. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งกันและกัน

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

บุคลากรในงานการเงินและบัญชี สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจสอบเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

๑. Lean Management (การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน) คือ การลดความสูญเปล่าในการทำงาน โดยการขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นต่อการทำงานเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของการบวนการทำงาน

๒. ECRS (เทคนิคการปรับปรุงงาน) คือ การใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานมาคิดปรับปรุงงาน โดยใช้การลงทุนเพียงเล็กน้อย ซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงทีละเล็กทีละน้อยที่ค่อยๆ เพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓. แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause & Effect Diagram) หรือ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" คือ แผนผังแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะของปัญหา(ผล) กับปัจจัยต่างๆ(สาเหตุ) ที่เกี่ยวข้อง หรือที่เข้าใจในลักษณะของแผนผังก้างปลา จะถูกใช้ก็ต่อเมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจกับกระบวนการอื่นหรือกระบวนการของแผนกอื่น หรือ เมื่อต้องการให้ระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการ	รายละเอียดกิจกรรม	สรุป / วิเคราะห์ / ประเมินผล
กำหนดหัวข้อ	จัดประชุมพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ภายในหน่วยงาน	สรุปหัวข้อในการจัดทำ KM
ค้นหาสาเหตุ	จัดประชุมพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ภายในหน่วยงาน	<p>ปัจจัยภายนอก</p> <p>๑. ปัญหาที่เกิดจากระบบการสื่อสาร ติดต่อยาก อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร โทรศัพท์ฟังบ่่อย</p> <p>๒. ปัญหาที่เกิดจากระเบียบ มักมีการเปลี่ยนแปลง บ่อย, เข้าใจยาก, การเวียนหนังสือล่าช้า</p> <p>๓. ปัญหาที่เกิดจากผู้ตรวจในกองคลัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อเอกสารผิด ไม่มีการชี้แนะหรือให้ คำแนะนำว่าผิดตรงไหน อย่างไรบ้าง - มาตรฐานการตรวจเอกสารต่างกัน ไม่ยึดหลักเกณฑ์กลาง ทั้งที่ถือระเบียบตัวเดียวกัน แต่ตรวจไม่เหมือนกัน - ไม่มีการประสานงานกันในหน่วยงาน - ตรวจเอกสารช้า <p>ปัจจัยภายใน</p> <p>๑. ปัญหาที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่งเอกสารช้า ทำให้มีเวลาในการตรวจน้อย - เอกสาร, หลักฐานไม่ครบ, เอกสารไม่ ถูกต้อง - มีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่การเงิน

กระบวนการ	รายละเอียดกิจกรรม	สรุป / วิเคราะห์ / ประเมินผล
		<p>- ขาดความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อประสานงาน</p> <p>๒. ปัญหาที่เกิดจากเอกสาร, หลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารไม่ครบถ้วน - เอกสารไม่ถูกต้อง เช่น มีการขาด, ขีดแก้ไข - เอกสารทางการเงิน ปริมาณจำนวนเอกสารเยอะ ทำให้ตรวจ เอกสารไม่ทัน <p>๓. ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่การเงินเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขาดความรู้, ความเข้าใจ และขาดความชำนาญในการตรวจเอกสาร - ทำงานไม่ทัน เพราะเอกสารมาพร้อมๆ กัน เยอะ - ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน - ขาดความมั่นใจในการประสานงานกับผู้อื่น - จิตสำนึกในการให้บริการไม่มี
วิธีการแก้ไข	<p>๑. จัดประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หา แนวทางทางแก้ไขปัญหา ภายในหน่วยงาน</p> <p>๒. นำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้ ไปปฏิบัติจริง</p>	<p>สำหรับหน่วยงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดการฝึกอบรมให้กับหน่วยงาน ๒. จัดทำตัวอย่างและคู่มือการเบิกจ่าย อีกทั้งให้คำแนะนำเพื่อให้การประสานงานง่ายยิ่งขึ้น ๓. ส่งข้อมูลการแก้ไข พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ครบถ้วน <p>สำหรับเจ้าหน้าที่การเงิน</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับขอบข่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย ๒. หาเวลาทำความเข้าใจกับระเบียบการเงินให้มากขึ้น เพราะระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยๆ ๓. ตรวจเอกสารให้ละเอียดๆ เพื่อเพิ่มความชำนาญให้กับตัวเจ้าหน้าที่

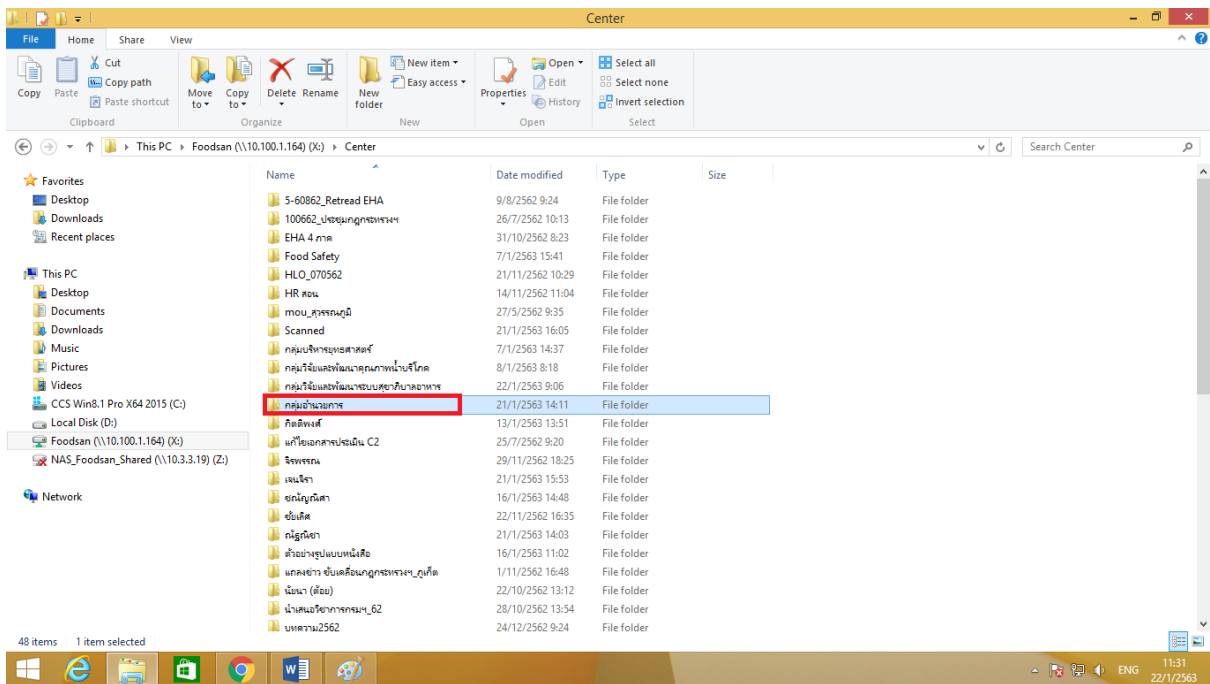
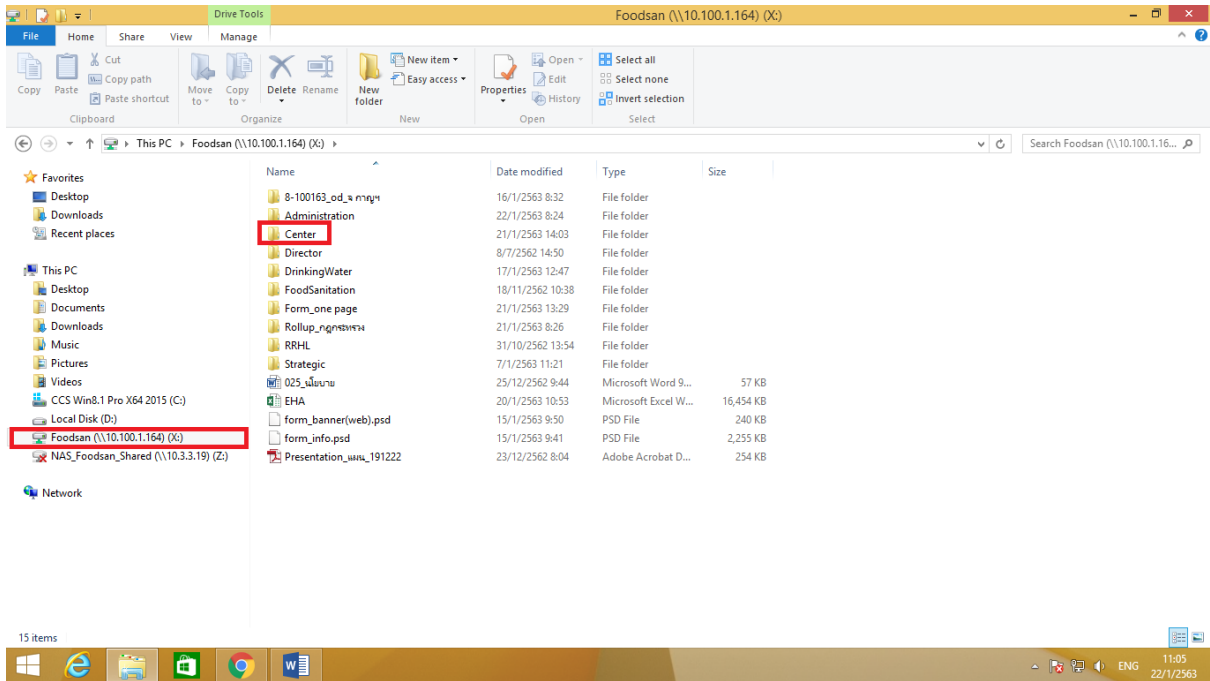
Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.๗)

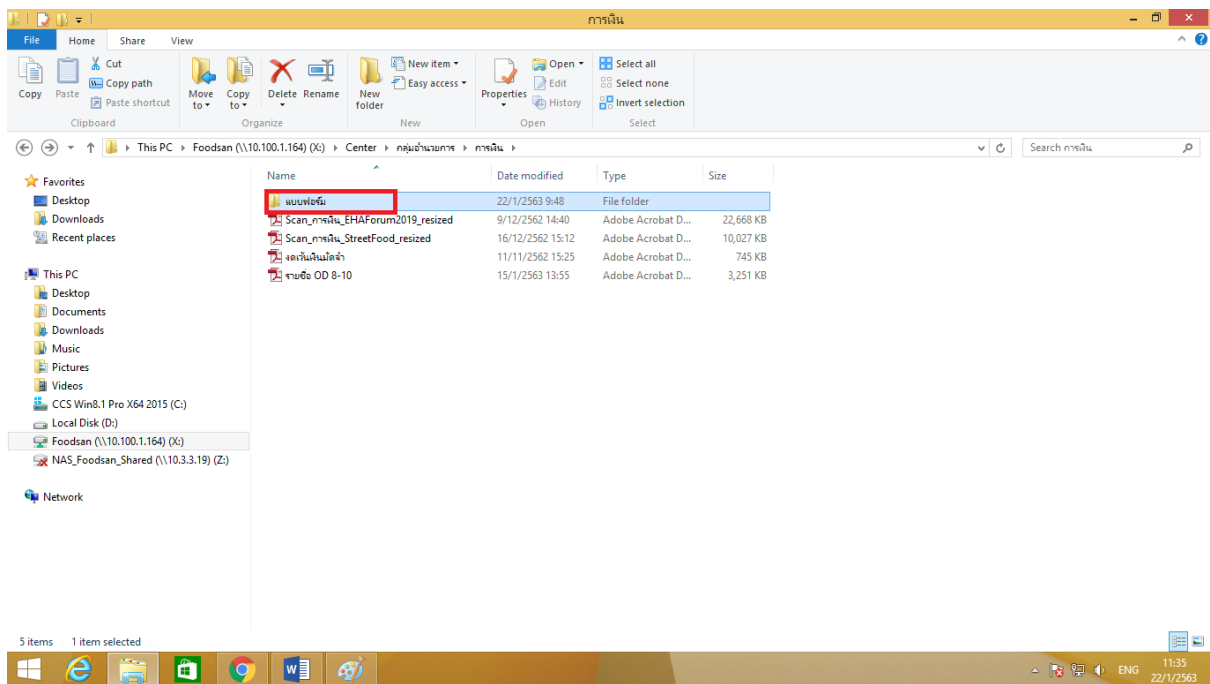
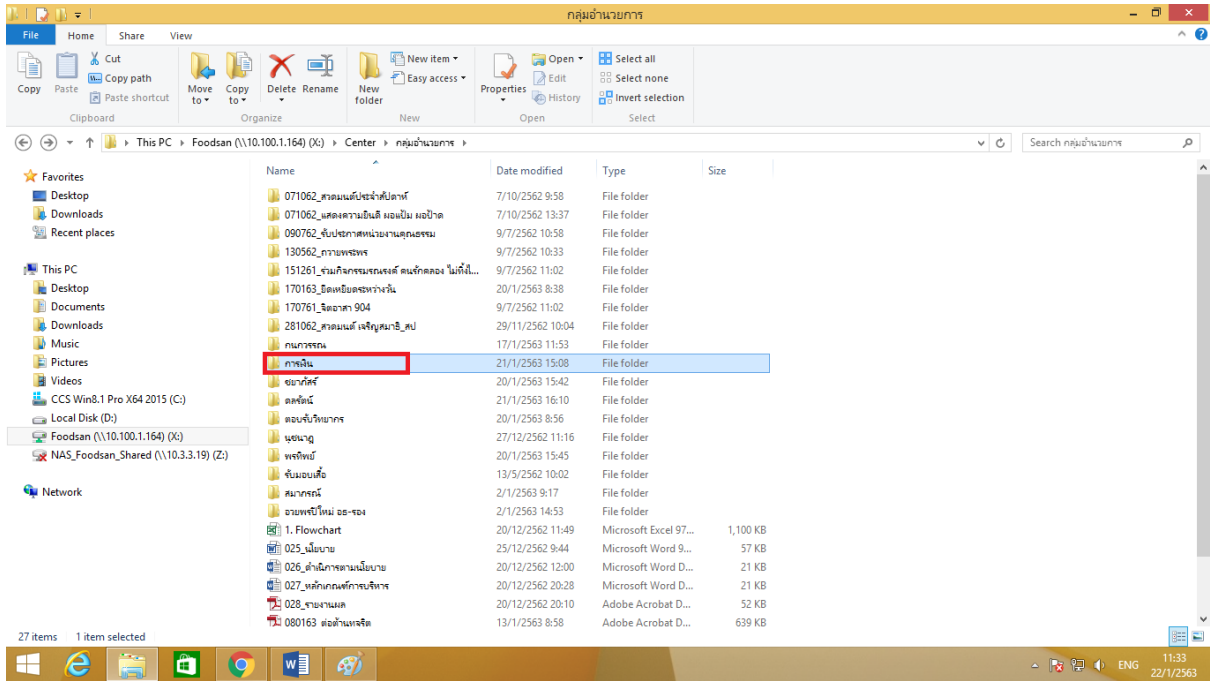
๑. การศึกษาข้อมูล/คู่มือ จนเกิดความชำนาญ

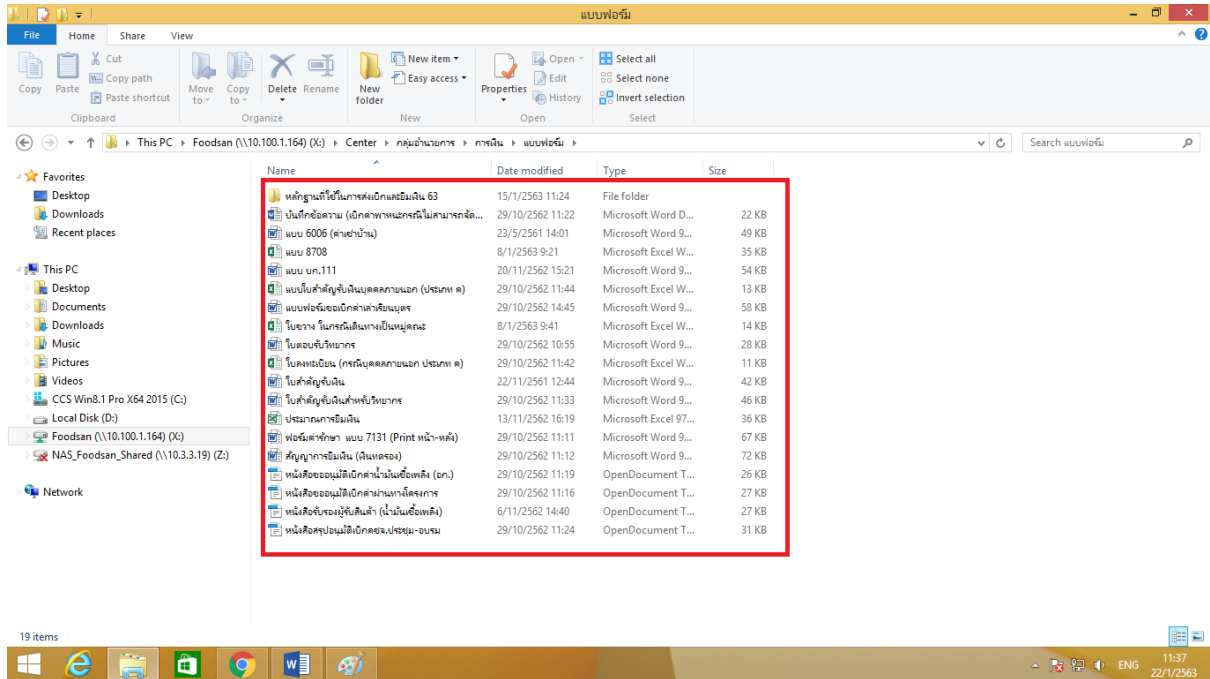
๒. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานและภาคีฯต้องชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

มีการเผยแพร่ระเบียบและหลักเกณฑ์ผ่านทางที่จัดเก็บไฟล์บนเครือข่าย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และแจ้งให้หน่วยงาน ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ ในการติดต่อขอรับบริการจากการเงินและบัญชี







ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เป็นปัจจัยหลัก ที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการตรวจสอบเอกสาร ซึ่งนำไปสู่วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุดและถูกวิธี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

After Action Review (AAR)

๑. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง

สามารถหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาการตรวจสอบเอกสารได้อย่างถูกวิธี

๒. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ

ปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การติดต่อสื่อสารที่ขัดข้อง, ผู้ตรวจสอบเอกสารปลายทาง (กองคลัง) ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ ทำให้ระบบการตรวจสอบเอกสารของงานเกิดปัญหา

๓. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขั้นตอนในการส่งเอกสาร โดยให้หน่วยงานรับรู้ถึงวิธีการ, ระบบระเบียบในการส่งเอกสารเพื่อให้ถูกต้องและลดความล่าช้าของการดำเนินการ

๔. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

สามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบเอกสารที่หน่วยงานส่งมา เพื่อให้การตรวจสอบเอกสารมีประสิทธิภาพ

ภาพประกอบการทำกิจกรรม

