

บันทึกข้อความรู้ระดับหน่วยงาน

๑. ชื่อองค์ความรู้ เทคนิคการบริหารงานสู่เป้าหมายด้วยระบบแจ้งเตือน (Lampang Warning Center : LWC)

๒. องค์ความรู้ที่พึงชี้ (เลือกได้จำนวน ๑ หมวด)

- องค์ความรู้หมวดเทคนิคการพัฒนาอาชีพครัวเรือนตามสัมมาชีพ
- องค์ความรู้หมวดเทคนิคการพัฒนาหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)
- องค์ความรู้หมวดเทคนิคการบริหารระบบบริหารจัดการและเข้าถึงแหล่งทุนชุมชน
- องค์ความรู้หมวดเทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง
- องค์ความรู้หมวดเทคนิคการส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ

๓. ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง

๔. นิยามการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

Lampang Warning Center : หรือ ศูนย์แจ้งเตือนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคน งาน และองค์กร

๕. ที่มาและเป้าหมายของการจัดการความรู้

ตามกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดไว้ว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนของจังหวัด ดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนในจังหวัด กำหนดกำกับ ดูแล ให้คำแนะนำและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งภารกิจดังกล่าวเป็นภารกิจที่จะต้องอยู่ภายใต้การบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นให้งานตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะป็นนโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กรมการพัฒนาชุมชน และจังหวัดบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการแปลงนโยบายจากส่วนกลางไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อำเภอ อาทิเช่น การพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนในการบริหารจัดการชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ รวมถึงการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนจัดทำศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน จัดเก็บและหรือประสานการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนา

ในการบริหารองค์กรภายใต้อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎกระทรวงนั้นจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ ประกอบด้วย การบริหารงาน งบประมาณ ระบบการจัดการและคน ให้มีผลลัพธ์ที่ปรากฏแก่สาธารณชน และส่วนที่เกี่ยวข้องทันตามห้วงเวลาอย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ก็คือเครื่องมือในการทำงานที่จะช่วยให้มีการกำกับ ดูแล ควบคุมในงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง จึงได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานที่เรียกว่า Lampang Warning Center (LWC) หรือ ศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนงานพัฒนาชุมชนขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการสื่อสารกับบุคคลในหน่วยงานให้เกิดการรับรู้เพื่อขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การแจ้งสถิติผลการดำเนินงาน รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ (Cdd lampang budgeting) การส่งงานประจำเดือน (Lampang Report Award) และภารกิจประจำที่ต้องปฏิบัติ เช่น รายงานผลความหน้าการจัดเก็บและบันทึก ข้อมูล จปฐ. (Lampang Ebmn Online)

๖. กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

๖.๑ องค์ความรู้ที่บ่งชี้

องค์ความรู้ที่ดำเนินการเป็นองค์ความรู้ในหมวดเทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง

๖.๒ แสวงหาความรู้จากที่ไหน

การแสวงหาความรู้เพื่อหาปัญหาและแนวทางการแก้ไขของกระบวนการสร้างเครื่องมือ Lampang Warning Center (LWC) มีการนำความรู้มาจาก ๒ แหล่ง คือ ๑) ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ได้มาจากประชุม อบรม ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติภายในหน่วยงาน การศึกษาค้นคว้าของทีมงานแล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ การติดตามความก้าวหน้าของงาน รวมไปถึงการวิเคราะห์และทบทวนหลังการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ด้วยกระบวนการ AAR (After Action Review) และ ๒) ความรู้ที่นำมาจากภายนอกองค์กร ได้แก่ การศึกษาสืบค้นและค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร คู่มือ บทความ เว็บไซต์/social network หรือคำแนะนำจากหน่วยงานภายนอก

๖.๓ มีการจัดเก็บ รวบรวมองค์ความรู้ในรูปแบบใด

ในการดำเนินงานในขั้นตอนนี้จังหวัดลำปางได้ดำเนินการค้นหา รวบรวม ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการพิจารณาออกแบบเครื่องมือ ดังนี้

๑. ดำเนินการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล ความรู้ ในรูปแบบเอกสาร ได้แก่ รายงานการประชุม แฟ้มเอกสารที่มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน บันทึกเสนอความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลจากการประชุมสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเดือนละ ๒ ครั้ง

๒. รูปแบบfile ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ไฟล์ข้อมูลสถิติ ต่าง ๆ ทั้งสกุล *.doc *.xls และ *.ppt

๓. Web Site ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

๖.๔ มีขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองความรู้อย่างไร ใครเป็นคนกลั่นกรอง

๑. คณะทำงานจัดการความรู้ฯ ดำเนินการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลจากการรวบรวมองค์ความรู้ เพื่อหาข้อดี ข้อด้อยขององค์ความรู้ที่ได้มาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนางานในหลาย ๆ ทางเลือก

๒. คณะทำงานจัดการความรู้ร่วมกันพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกที่ได้กำหนดไว้

๓. คณะทำงานจัดการความรู้ร่วมกันพิจารณา ตัดสินใจ เลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งจากการประชุมได้พิจารณาเลือก แนวทางของศูนย์แจ้งเตือนการดำเนินงานต่างๆ หรือ Lampang Warning Center : LWC เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน

๖.๕ การสร้างแหล่งเรียนรู้ในหน่วยงาน

คณะทำงานจัดการความรู้ร่วมกันออกแบบเครื่องมือ LWC เพื่อใช้เรียนรู้และใช้ในการบริหารงาน ด้วยการ

๑. กำหนดกิจกรรมที่จะนำเข้าสู่ระบบการแจ้งเตือน ได้แก่ การเบิกจ่ายงบประมาณ การบริหารจัดการเก็บข้อมูล จปฐ. กิจกรรมตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน การรายงานตามหนังสือสั่งการ ฯลฯ

๒. สร้างรูปแบบของการแจ้งเตือน ได้มีการกำหนดรูปแบบของการแจ้งเตือนตามมาตรการ ๓ มาตรการ คือ เตือน(ก่อนล่วงหน้า) ตาม (ระหว่างเวลาที่ได้กำหนดไว้) ทวงถาม(เมื่อผ่านห้วงระยะเวลาที่กำหนด) ด้วยรูปแบบของเอกสารได้แก่ หนังสือสั่งการ หนังสือเตือน หนังสือทวงถาม วิทยุเร่งรัดในการปฏิบัติตามข้อสั่งการ รูปแบบของข้อความทาง Social Network ได้แก่ Line (ช่องทางของผู้บริหารของสำนักงานพัฒนาชุมชน และช่องทางของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน Facebook Website ระบบรับส่งงาน รูปแบบของกราฟิกสรุปผลงาน รูปแบบของการกำหนดสีเตือนความเร่งด่วน และรูปแบบเตือนทางโทรศัพท์

๓. คณะทำงานการจัดการความรู้ กำหนดระยะเวลาการแจ้งเตือน เป็น เคลื่อนไหว รายสัปดาห์ รายเดือน โดยใช้ระบบเตือนล่วงหน้า ตามเมื่อครบกำหนด และทวงถามเมื่อล่วงเลยเวลา

๔. สร้างคู่มือหรือแนวทางในการใช้เครื่องมือ

๖.๖ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน

จังหวัดลำปางได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในหน่วยงานดังนี้

๑. ประชุมผู้เกี่ยวข้องวิพากษ์เครื่องมือ Lampang Warning Center : LWC และหาข้อสรุปในการใช้งานของเครื่องมือ

๒. ดำเนินการปรับปรุงเครื่องมือ Lampang Warning Center : LWC ตามข้อสรุป

๓. ดำเนินการประชุมชี้แจง สร้างความเข้าใจ เรียนรู้ร่วมกันในการใช้เครื่องมือทุกระดับ

๔. การจัดทำข้อตกลงร่วมกัน ระหว่างสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ให้ขับเคลื่อนงานไปพร้อมกัน

๕. พัฒนาการจังหวัดลำปางประกาศเป็นมาตรการในการบริหารงานและการบริหารงานบุคคล ภายใต้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรในลักษณะของการสร้างแรงจูงใจ

๖.๗ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในหน่วยงาน

จังหวัดให้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในหน่วยงาน ดังนี้

๑. Lampang Report Award (รายงานดีมีรางวัล) ด้วยการนำเอาผลการจัดส่งงานรายอำเภอมากำหนดค่าคะแนนเป็นรายอำเภอในแต่ละเดือนและมีการมอบรางวัลให้แก่อำเภอที่มีคะแนนการจัดส่งรายงานสูงสุด

๒. Cdd lampang Budgeting (สถิติการเบิกจ่ายงบประมาณ) ด้วยการนำเอายอดการเบิกจ่ายงบประมาณที่จัดแยกออกเป็นรายกลุ่มงาน รายอำเภอมาเปรียบเทียบกับผลการเบิกจ่ายในแต่ละสัปดาห์โดยนำเสนอผลการเบิกจ่ายออกมาเป็นกราฟฟิกเปรียบเทียบเป้าหมายและการเบิกจ่ายและได้นำเสนอในช่องทางLine และหน้า Website ทุกวันจันทร์

๓. Lampang Ebmn Online (รายงานผลความหน้าการจัดเก็บ จปฐ.ออนไลน์) ด้วยการนำเอายอดจัดเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูล การอัปเดตข้อมูลจัดแยกออกเป็นรายอำเภอมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในแต่ละเรื่องในแต่ละสัปดาห์โดยนำเสนอผลการจัดเก็บและบันทึกออกมาเป็นกราฟฟิกเปรียบเทียบเป้าหมายและจัดเก็บ บันทึก และได้นำเสนอในช่องทางLine และหน้าWebsite ทุกวันจันทร์

๔. การนำผลการปฏิบัติเข้าสู่กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเป็นเกณฑ์ในการให้ค่าคะแนนประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในองค์กร ทั้งตัวชี้วัดรายทีม รายบุคคล

๗. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

๗.๑ องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นเทคนิค/แนวทางในการพัฒนางาน

เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันในการพัฒนางานที่นำเอาปัญหาที่ผ่านมาและวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหามาสร้างเป็นเครื่องมือที่มองเห็นเป็นรูปธรรม ชัดเจน โดยเน้นการเตือนให้รู้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วรีบดำเนินการแก้ไขให้ปัญหามีความรุนแรงลดลงหรือหมดไป นับได้ว่าเป็นองค์ความรู้เชิงเทคนิคที่มีการนำเอาเทคนิคเกี่ยวข้องมาใช้เป็นเครื่องมือได้แก่

๑. เทคนิคการทำงานในรูปแบบของคณะทำงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อกำหนดรูปแบบแนวทางในการทำงาน
๒. เทคนิคการนำเอาเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเข้ามาเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
๓. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กร
๔. เทคนิคในการวิพากษ์เครื่องมือเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การรับรู้และยอมรับก่อนที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติ

๗.๒ ข้อพึงระวัง (ข้อพึงระวังในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน)

๑. ในการสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเรื่องนักวิชาการผู้รับผิดชอบงาน ต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจะนำไปใช้ในการเตือนเพื่อผู้รับเตือนได้ถือปฏิบัติ
๒. การใช้เครื่องมือดังกล่าว อาจจะทำให้งานที่มาจากผู้ปฏิบัติมีแต่ปริมาณไม่มีคุณภาพ
๓. ความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างนักวิชาการจังหวัด และเจ้าหน้าที่ในระดับอำเภอ อาจส่งผลต่อการเตือนที่มีข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อน

๗.๓ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. ผู้บริหารทุกระดับในหน่วยงานให้ความสำคัญ
๒. บุคลากรในองค์กรให้การยอมรับเครื่องมือ ร่วมมือ และลงมือปฏิบัติร่วมกัน
๓. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

๗.๔ ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไข

ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไข
๑. ข้อมูลที่ใช้ในการเตือนไม่เป็นข้อมูล Realtime online ทำให้ผู้รับการเตือนที่เข้ามาตรวจสอบข้อมูลในห้วงเวลาที่ล่วงเลยจากการนำเสนอข้อมูลไปแล้วไม่ยอมรับข้อมูลที่เกิดจากการแจ้งเตือน	๑. มอบหมายทีมงานดูแลระบบต้องมีการพัฒนาข้อมูลให้เป็นข้อมูลที่เป็น Realtime online
๒. ผู้รับเตือนบางส่วนละเลยไม่เข้าไปตรวจสอบการแจ้งเตือน	๒. สร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญกับระบบดังกล่าวเนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร

๗.๕ ผลของการแก้ปัญหาและพัฒนาเรื่องนั้นเป็นอย่างไร

ผลจากการนำเครื่องมือ Lampang Warning Center : LWC มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่องค์กร รวมทั้งทำให้ผลลัพธ์ของงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการซึ่งสามารถจำแนกออก ได้ดังนี้

๑. **การพัฒนางาน** ภายหลังจากการนำเครื่องมือมาใช้แล้ว พบว่า งานในองค์กรมีคุณภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นรูปธรรมและที่สำคัญงานส่วนหนึ่งมีการพัฒนาให้สามารถดำเนินการตามห้วงเวลาที่ได้รับมอบหมาย

๒. **พัฒนาคน** ทำให้ผู้ปฏิบัติทั้งในส่วนของผู้เตือนและผู้รับเตือนมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีคุณภาพและเป็นตามเวลาที่กำหนด

๓. **พัฒนาองค์กร** องค์กรมีขีดสมรรถนะเพิ่มขึ้น เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้