

แบบบันทึกชุดความรู้ระดับหน่วยงาน

๑. ชื่อชุดความรู้ การทำงานแบบ GEAR OF TEAM : GOT

๒. องค์ความรู้ที่บ่งชี้ (เลือกได้จำนวน ๑ หมวด)

- เทคนิคการสร้างและพัฒนาหัวหน้างานในการขับเคลื่อนสัมมาชีพชุมชน
- เทคนิคการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง
- เทคนิคการแก้ไขปัญหาความยากจน
- เทคนิคการเพิ่มศักยภาพผู้ผลิต ผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) สู่อุตสาหกรรมระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์
- เทคนิคการส่งเสริมช่องทางการตลาดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)
- เทคนิคการเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี
- เทคนิคการส่งเสริมกองทุนชุมชนให้เกิดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
- เทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (เป็นบุคลากรทันสมัย พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ)

๓. ส่วนราชการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา

๔. นิยามการจัดการความรู้ของหน่วยงาน put the right man on the right job and Everyone Is Important “การวิเคราะห์งานและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถและสมรรถนะของบุคคลนั้น ซึ่งทุกคนในองค์กรล้วนมีความสำคัญนำพางานให้ประสบความสำเร็จได้”

GEAR หมายถึง บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน พึ่งพาอาศัยกันและกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ

TEAM หมายถึง หน่วยงานศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา

๕. ที่มาและเป้าหมายของการจัดการความรู้

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา เป็นศูนย์ฝึกอบรมประชาชนและพัฒนาบุคลากรของกรมการพัฒนาชุมชน บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของบุคลากรในศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา คือ การเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้กลับไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือพัฒนางานของตน ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์เกิดผลสัมฤทธิ์ที่คุ้มค่ากับงบประมาณและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการรับผิดชอบงานวิจัยงานเฉพาะพื้นที่ ให้บริการคำปรึกษาด้านการพัฒนาชุมชน งานสนับสนุนการจัดการความรู้ งานพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการเฉพาะด้านการพัฒนาชุมชน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน สร้างสรรค์ชุมชน ให้พึ่งตนเองได้ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้ขยายตัว เสริมสร้างทุนชุมชนให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลเสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

๖. กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

๖.๑ องค์กรความรู้ที่บ่งชี้

- เทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (เป็นบุคลากรทันสมัย พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ)
- องค์กรความรู้ระดับหน่วยงานสนับสนุนเป้าหมายองค์กร เป็นรูปแบบของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน โดยเน้นให้องค์กรมีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติงาน

๖.๒ แสวงหาความรู้จากที่ไหน

แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคลศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา

๖.๓ มีการจัดเก็บ รวบรวมองค์ความรู้ในรูปแบบใด

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา มีการจัดเก็บและวิเคราะห์องค์ความรู้รายบุคคล แยกเป็นหมวดหมู่ตามเนื้อหาของงานที่บุคลากรได้รับผิดชอบ โดยแยกตามสมรรถนะบุคคลในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้ ๒ ประเภทงาน ดังนี้ งานที่สนับสนุนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และงานที่สนับสนุนเพิ่มประสิทธิภาพการฝึกอบรม ทั้งนี้ใช้หลักการวิเคราะห์เชื่อมโยงองค์ความรู้รายบุคคลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักและภารกิจหนุนเสริมของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมาเป็นหลักในการวิเคราะห์องค์ความรู้รายบุคคล ทางหน่วยงานใช้กระบวนการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ระดับหน่วยงาน โดยมีคณะกรรมการสังเคราะห์องค์ความรู้เป็นผู้ดำเนินการ

๖.๔ มีขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองความรู้อย่างไร ใครเป็นคนกลั่นกรอง

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา มีการจัดเวทีการประชุมคณะกรรมการเพื่อดำเนินการประมวลผลคัดเลือกผลงานการจัดการความรู้ และสังเคราะห์องค์ความรู้เพื่อรวบรวมคัดเลือกผลงาน การจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นองค์ความรู้รายบุคคลดีเด่น (Best Practice) และดำเนินการกลั่นกรองสังเคราะห์องค์ความรู้รายบุคคล จำนวน ๑๔ เรื่อง เป็นชุดความรู้ของหน่วยงาน

๖.๕ การสร้างแหล่งเรียนรู้ในหน่วยงาน

- บุคลากรของศูนย์ฯ เรียนรู้จากภาระงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ
- การสอนงานระหว่างหัวหน้างานและบุคลากรของศูนย์ฯ ทำให้เกิดความใกล้ชิดมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ลดค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- การจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่เป็นฐานการเรียนรู้ต่าง ๆ ของศูนย์ฯ
- การส่งเสริมให้บุคลากรของศูนย์ฯ แสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ออนไลน์
- คู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบในการปฏิบัติงานศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา
- การจัดการประชุมประจำเดือนทุกเดือน เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจทำให้บุคลากรเกิดการระดมความคิดหลาย ๆ ความคิด ทำให้งานมีความสร้างสรรค์ เกิดมีวิธีการทำงานใหม่ๆ ทำให้การทำงานนั้นง่ายขึ้น

๖.๖ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในหน่วยงาน

- การจัดประชุมเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน
- การดำเนินการบันทึก AAR (After Action Review) หลังการจบการดำเนินงานในแต่ละวัน เพื่อทบทวนกิจกรรมหลังการปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการ เพื่อปรับปรุงกิจกรรมที่ต้องดำเนินงานในครั้งต่อไป

๖.๗ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา มีการจัดนิทรรศการการจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากร และผู้ที่สนใจเข้าชมนิทรรศการ ดำเนินการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนการจัดการความรู้รายบุคคล เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน และดำเนินการจัดทำเอกสารสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ และจัดหมวดหมู่การจัดการความรู้ตามความสนใจ

๗. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

๗.๑ องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นเทคนิค/แนวทางในการพัฒนางาน

“การทำงานแบบ GEAR OF TEAM : GOT” เป็นการสังเคราะห์องค์ความรู้จากแบบบันทึกความรู้รายบุคคลของบุคลากรศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง จำนวน ๑๔ เรื่อง โดยศูนย์ฯ มีแนวทางการทำงานโดยการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถความถนัดของแต่ละบุคคล เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามสมรรถนะของตนเอง คือการใช้คนให้ตรงกับความรู้ความสามารถ (Put the Right Man on the Right Job) ดังนั้นการทำงานของแต่ละคนจึงเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่ขับเคลื่อนงานของศูนย์ฯ ให้กลายเป็นองค์กรที่สมรรถนะสูง โดยสามารถแบ่งการทำงานเป็น ๔ ลักษณะ ดังนี้

๑) การมอบหมายโดยยึดหลักการวิเคราะห์งาน สามารถวิเคราะห์องค์ความรู้รายบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้งานตามความรับผิดชอบของตนเองได้ ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑.๑) งานสนับสนุนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะของงานที่มีการดำเนินงานเป็นประจำมีแนวปฏิบัติเป็นข้อกำหนดมายึดใช้ทั่วไปในงานราชการ อาทิ การรับหนังสือซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณตามระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๒ เป็นการนำเสนอขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับหนังสือ และคัดแยกให้บุคคลในหน่วยงานต่อไป การจัดเก็บเอกสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการงานสารบรรณทำให้การบริหารเอกสารในหน่วยงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยส่งผลให้ผู้ที่มีความสะดวกในการค้นหา ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ เกิดความเรียบร้อยสวยงามสะอาดตา สำหรับระเบียบหรือแนวทางการปฏิบัติในงานการเงินหรือพัสดุ มีองค์ความรู้รายบุคคลเกี่ยวกับการ ยืมและคืนเงินราชการใช้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกันทำให้บุคลากรของศูนย์ฯ ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ส่วนงานพัสดุที่ศูนย์ฯ ได้ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ คือ การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่มีมูลค่าไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท เป็นการจัดซื้อจัดจ้างแบบเฉพาะเจาะจง ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องการออกแบบงานก่อสร้างหรือการออกแบบสายไฟสามารถใช้โปรแกรม Autocad เพื่อลดความขัดแย้งในงานออกแบบ เนื่องจากโปรแกรม Autocad จะมีเมนูตั้งค่า ค่าปากกาในการออกแบบทำให้เลือกขนาดเลือกสีเวลา Print งานออกมาได้

๑.๒) งานสนับสนุนเพิ่มประสิทธิภาพการฝึกอบรม เนื่องจากศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการฝึกอบรมประชาชนและบุคลากรของกรมการพัฒนาชุมชน การเป็นวิทยากรที่ดี มีคุณภาพ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ ในขณะเดียวกัน การออกแบบหลักสูตรและการใช้สื่อเพื่อประกอบการฝึกอบรมก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้โครงการฝึกอบรมมีความสมบูรณ์ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับการอบรม ดังนั้นหลักสูตรที่ออกแบบควรเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับ

เป้าหมายของหน่วยงานคือการที่จะก้าวเข้าสู่ศูนย์ฝึกอบรมประชาชน ที่มีความเป็นเลิศด้านทุนชุมชน เพื่อลดความเสี่ยงในการฝึกอบรมหน่วยงานจำเป็นต้องมีแผนสำรองในการแก้ไขปัญหา โดยกำหนดแนวทางในการบริหารโครงการเป็น ๓ ขั้นตอน คือ การเตรียมการก่อนการจัดอบรมโครงการ การดำเนินงานระหว่างจัดอบรมโครงการ และการดำเนินการหลังการฝึกอบรม

๒. การใช้หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่จัดการนำเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของบุคลากรให้มาบรรจบกัน เพื่อผลสำเร็จร่วมกันของทั้งองค์กรและบุคคล ยึดหลักการทำงานร่วมกัน ดังนี้

๒.๑) การสร้างโอกาสในการประสบความสำเร็จ สาเหตุที่ทำให้การทำงานไม่ประสบความสำเร็จ นั่นคือสมาชิกหรือบุคลากรขององค์กรไม่มีทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำคือ การเลือกคนให้เหมาะกับงานในแต่ละส่วนๆ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาต้องบอกถึงความสำคัญของสมาชิกถึงเหตุผลที่มอบหมายงานชิ้นนั้น ๆ เพื่อให้แต่ละคนรู้ว่าตนเองเป็นจิ๊กซอว์ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของงาน

๒.๒) การแบ่งงานให้ชัดเจน สาเหตุหนึ่งของความล้มเหลวของการปฏิบัติงาน คือ การไม่แบ่งงานจนทำให้งานบางงานอาจเกิดการล่าช้าขึ้น ในขณะที่เดียวกันงานสำคัญบางอย่างกลับถูกลืมนำไปทำให้เกิดความเสียหายต่อการทำงานอย่างยิ่ง เราต้องแน่ใจว่าทีมงานหรือบุคลากรทุกคนเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน ตระหนักถึงในสิ่งที่หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาคาดหวังไว้จากทีมงาน การพบปะ พูดคุย สอบถามเพื่ออธิบายงานเพิ่มเติม ควรพูดคุยปฏิสัมพันธ์กันในเรื่องที่ข้องเกี่ยวกับงานมากกว่าหัวหน้าลูกน้อง เพราะจะทำให้ทีมงานเปิดใจพูดสะท้อนปัญหาที่แท้จริง อีกทั้งการแบ่งงานที่ชัดเจนจะลดปัญหาความขัดแย้งทางอำนาจที่อาจเกิดขึ้นระหว่างทำงานได้

๒.๓) จัดทีมงานให้มีความเข้มแข็ง ในการดำเนินงานใด ๆ ก็ตาม ควรมีหลักเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของสมาชิกแต่ละคนด้วย ซึ่งบุคคลใดที่ทำงานได้ดีกว่าต่ำกว่ามาตรฐาน ควรทบทวนสับเปลี่ยนสมาชิกคนอื่นให้มีโอกาสทำงานแทน

๒.๔) การเสริมกำลังใจทางบวก สิ่งสุดท้ายในการทำงาน ซึ่งจำเป็นมากคือ การรับฟังและแบ่งปันข้อมูล (feedback) ในระหว่างที่ดำเนินงานหรือกิจกรรมกำลังดำเนินอยู่ หรือเมื่อโครงการหรือกิจกรรมสิ้นสุดลง อาจเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงาน เพื่อให้สมาชิกทุกคนรู้ว่ารู้ว่าจะต้องทำอะไรต่อไป ควรให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์

๓. เทคนิคของบุคลากรกับการประยุกต์ใช้งานในองค์กร ในการขับเคลื่อนงานขององค์กรหรือการดำเนินโครงการฝึกอบรมก็ดี องค์กรควรรู้ส่วนบุคคลที่เกิดจากปฏิบัติงานกลายเป็นชุดขององค์ความรู้ของหน่วยงาน องค์ความรู้ที่เกิดจากการพยายามแก้ปัญหาส่วนบุคคล ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด งานที่ได้มีความน่าสนใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ เช่น องค์ความรู้เรื่อง เทคนิคการ Short Note ให้นำอ่าน ด้วยวิธีการอย่างง่ายคือ ไม่ต้องบันทึกเนื้อหาทั้งหมด เน้นจุดสำคัญ ใช้สีหรือทำเป็น Mind map ในการนำเสนอ หรือการแก้ปัญหาเรื่องการถอดเทปจากการบันทึกเสียงระหว่างที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกในงานวิจัยหรือการจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ โดยใช้โปรแกรมระดับพื้นฐานที่มีอยู่แล้วในคอมพิวเตอร์ช่วยให้บุคลากรทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น องค์ความรู้ที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้งานมีความน่าสนใจ ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงานได้มาก เช่น การสร้าง QR Code เป็นสื่อในการนำเสนอผลงาน

และเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ศูนย์ฯ จัดทำ และองค์ความรู้เรื่องการสร้างแบบประเมินออนไลน์ (Google Form) ทำให้การประเมินโครงการหลังการฝึกอบรมสามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น ลดจำนวนกระดาษในการทำงาน ง่ายต่อการจัดเก็บ ลดปัญหาการสูญหาย สามารถใช้งานควบคู่กับโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistical Package for the Social Science for Windows) หรือ SPSS ได้

๔. หลักการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์งาน ปัจจุบันการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานขององค์กรให้เป็นที่รับรู้ของบุคคลภายนอกเป็นอีกตัวชี้วัดความสำเร็จหนึ่งของงานในองค์กร การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ที่ดีควรมีหลักการเขียนข่าวให้โดนใจ กระชับ สั้น ได้ใจความ มีค่าที่ดึงดูดให้อ่านเนื้อหาเพิ่มเติม นั่นคือ การพาดหัวที่ทำให้เกิดความสงสัย อยากรู้ ไม่ใช่การเฉลยทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตามในเนื้อหาของข่าวควรมีทฤษฎี ๕W+๑H เป็นหัวใจในการเรียงลำดับ คือ Who + What + Why/How + When + Where (ใคร + ทำอะไร + ทำไม่/อย่างไร + เมื่อไหร่ + ที่ไหน)

๗.๒ ข้อพึงระวัง (ข้อพึงระวังในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน)

๑) การสื่อสารระหว่างคนในองค์กร การสื่อสารคือเครื่องมือที่สร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจให้กับคนในองค์กรให้เป็นไปในทางเดียวกัน การสื่อสารจึงไม่ควรเป็นลักษณะสั่งการเพียงอย่างเดียว ควรเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาสะท้อนข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วย

๒) ควรมีแผนการบริหารความเสี่ยงเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานและงบประมาณ

๗.๓ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑) สมาชิกหรือบุคลากรของหน่วยงานต้องมีเจตนาที่ดีในการทำงาน เสริมสร้างทักษะที่ดีที่สุดทำให้ตนเองมีความเชี่ยวชาญในการทำงานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย และเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมมือกับผู้อื่นได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๒) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ต้องกระตุ้นการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน ใช้การประชุมเป็นเครื่องมือในการหาทางออกร่วมกันและยอมรับมติที่ประชุม ให้ความไว้วางใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องกระตุ้นการทำงานและการตัดสินใจของสมาชิกเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ตัดสินใจมากขึ้น

๓) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานทำหน้าที่เป็น Coaching เป็น Mentor ดึงศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมาใช้ในการทำงานให้มากที่สุด ในระหว่างที่ทำงานร่วมกันใช้วิธีชวนคิด ชวนคุย รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงานของสมาชิก เพื่อให้งานได้รับการแก้ไขปรับปรุงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก็ดียิ่งขึ้น

๔) การมอบหมายงานที่ชัดเจนเป็นระบบ การชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่าหน้าที่ที่ต้องทำอะไรบ้าง อธิบายงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีความสำคัญอย่างไร รวมถึงบอกเหตุผลว่าทำไมเขาถึงเป็นคนที่เหมาะสมที่สุดในการทำงานชิ้นนี้ และบอกถึงความเชื่อมโยงกับงานคนอื่นอย่างไร รวมถึงให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องทราบ ในขั้นตอนนี้เป็นเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนวคิดหรือร่วมวางแผนการทำงานกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานด้วย การมอบหมายงานที่ดีควรจะทำให้เป็นสายลักษณะอักษร เพราะการมอบหมายงานปากเปล่าอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้

๗.๔ ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไข

ปัญหาที่พบคือความผิดพลาดในการทำงานของบุคลากร สาเหตุอาจจะมาจากความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาส่วนตัว หรือแม้แต่ความรู้ความสามารถไม่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย วิธีแก้ปัญหาคือ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องวิเคราะห์งาน วิเคราะห์คน และมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากที่สุด เสริมแรงด้วยการติดตามโดยการให้กำลังใจให้คำปรึกษาในการทำงานด้วยบรรยากาศแห่งความเป็นกันเอง

๗.๕ ผลของการแก้ปัญหาและพัฒนาเรื่องนั้นเป็นอย่างไร

ทำให้การทำงานในแต่ละวัน ทีมงาน/บุคลากรของหน่วยงานมีความสุข และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเกิดความรักใคร่ทำงานด้วยความทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ขับเคลื่อนงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ