

แบบบันทึกองค์ความรู้ระดับหน่วยงาน

๑. ชื่อองค์ความรู้ “Be The Best @ Better Touch Point”

๒. ชื่อเจ้าของความรู้ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา

๓. องค์ความรู้ที่บ่งชี้ (เลือกได้จำนวน ๑ หมวด)

- หมวดที่ ๑ สร้างสรรค์ชุมชนพึ่งตนเองได้
- หมวดที่ ๒ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้ขยายตัวอย่างสมดุล
- หมวดที่ ๓ เสริมสร้างทุนชุมชนให้มีธรรมาภิบาล
- / หมวดที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

๑. ที่มาและความสำคัญในการจัดทำองค์ความรู้

สถาบันการพัฒนาชุมชน มีบทบาทหน้าที่ในการฝึกอบรมข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนและผู้นำชุมชน เพื่อขับเคลื่อนงานของกรมการพัฒนาชุมชนและยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของกรมฯ การดำเนินงานฝึกอบรมข้าราชการและผู้นำชุมชนจึงมีความสำคัญ และการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ก็เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของกรมฯ เช่นเดียวกัน สถาบันการพัฒนาชุมชน จึงวางแนวทางการพัฒนามาตรฐานการฝึกอบรมโดยใช้มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดได้แก่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนทั้ง ๑๑ แห่ง และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ กรอบแนวคิดในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการเพื่อวัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชนที่สถาบันการพัฒนาชุมชนได้จัดทำขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วย ๓ มาตรฐาน ได้แก่ ๑) มาตรฐานการดำเนินการฝึกอบรม : Top Training ๒) มาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล : Talent Trainer ๓) มาตรฐานการให้บริการ : Better Touch Point

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา ได้ดำเนินการตามแนวทางมาตรฐานการให้บริการ Better Touch Point ในการทำงานร่วมกันระหว่างข้าราชการและลูกจ้างจนได้รับรางวัลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการให้บริการ Better Touch Point ประจำปี ๒๕๖๒ ในระดับดีเยี่ยม และได้รับโล่รางวัลจากอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ในงาน CD Day ประจำปี ๒๕๖๒ ดังนั้นการถอดองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประเภทมาตรฐานการให้บริการ : Better Touch Point จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ศูนย์ฯ จะใช้เผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จอีกทางหนึ่ง

๒. ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน

๒.๑ พื้นที่อาณาเขตของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมาที่มีขนาดใหญ่ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา มีที่ตั้งติดถนนทางหลวงหมายเลข ๒๔ (โชคชัย-เดชอุดม) ซึ่งอยู่ในพื้นที่อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ทั้งหมดกว่า ๙๐ ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่มีการใช้งานในส่วนด้านหน้าที่ติดกับถนนทางหลวงประมาณ ๒๐ ไร่ ประกอบด้วยอาคารสำนักงาน หอประชุม ห้องประชุม อาคารหอพัก และสวนหย่อมที่มีอยู่กระจายทั่วไป ด้วยจำนวนลูกจ้างเพียง ๙ คน ทำให้พื้นที่บางส่วนของศูนย์ฯ ไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

๒.๒ ลูกจ้างมีจำนวนน้อย บทบาทหน้าที่หลักของศูนย์ฯ คือการจัดฝึกอบรมให้ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชนรวมถึงให้บริการอาคารสถานที่ในการฝึกอบรมจากหน่วยงานอื่น ในขณะเดียวกัน ลูกจ้างต้องรับผิดชอบงานในพื้นที่ที่ตนเองได้รับมอบหมายและต้องปฏิบัติหน้าที่ทำความสะอาด อำนวยความสะดวก จัดการความเรียบร้อยระหว่างที่มีการฝึกอบรมด้วย ทำให้ในบางครั้งการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองไม่ทันกาล

๒.๓ ปัญหาการกระทบกระทั่งกันระหว่างปฏิบัติงาน เมื่อมีการปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่ที่เป็นส่วนรวมหรืองานกลางที่ไม่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทำให้บางครั้งเกิดการเกี่ยวงานกัน กระทบกระทั่งในทางลบระหว่างผู้ปฏิบัติงานสร้างความบาดหมางใจกันทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน

๓. แนวทางการแก้ไขปัญหา กระบวนการหรือลำดับขั้นตอน

๓.๑ การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เมื่อมีการคัดเลือกลูกจ้างคนใหม่เข้าทำงานหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกตามระเบียบราชการ มีการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งว่างในพื้นที่ผ่านทางบุคลากรของศูนย์ฯ แล้วจึงดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีการสัมภาษณ์พูดคุยเพื่อทดสอบว่าผู้สมัครมีความสนใจจริงหรือไม่ และจัดตำแหน่งงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น ๆ

๓.๒ การปฐมนิเทศ หลังจากดำเนินการคัดเลือกลูกจ้างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว วันที่เริ่มปฏิบัติงานวันแรกจะมีการปฐมนิเทศโดยผู้อำนวยการศูนย์ฯ และหัวหน้ากลุ่มงานทั้ง ๓ งาน เพื่อชี้แจงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลรวมไปถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติในการอยู่ร่วมกันของบุคลากรในศูนย์ฯ

๓.๓ การประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในศูนย์ฯ คือการประชุมประจำเดือน และการประชุมเรื่องที่เป็นวาระเร่งด่วน ทำให้บุคลากรของศูนย์ฯ เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง เปิดโอกาสให้ทุกคนได้พูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในทุกปีงบประมาณ ศูนย์ฯ ต้องเข้ารับการประเมินมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงได้เตรียมการประชุมเพื่อมอบหมายความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินต่อไป

๓.๔ การแบ่งพื้นที่เพื่อรับผิดชอบในการดูแลบำรุงรักษา ด้วยจำนวนลูกจ้างของศูนย์ฯ ที่มีเพียง ๙ คน ผู้บริหารของศูนย์ฯ จึงมีแนวคิดการจัดคู่มือการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่และลูกจ้างเพื่อช่วยกันดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรของศูนย์ฯ โดยใช้การแบ่งโซนพื้นที่ของศูนย์ฯ เป็นตัวแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบ เช่น อาคารหอพักสาธิตจะมีลูกจ้างรับผิดชอบ จำนวน ๒ คน และมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้กำกับการทำงาน จำนวน ๒ คน เป็นต้น

๓.๕ การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน

๓.๕.๑ คำสั่งแบ่งพื้นที่ทำงาน เมื่อได้ทำการประชุมเพื่อแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบ งานผู้อำนวยการจะจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานและมอบหมายงานในหน้าที่ให้พนักงานจ้างเหมาบริการเอกชนดำเนินงานและลูกจ้างประจำปี โดยมีเนื้อหาเป็นคำสั่งกำกับการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการเอกชนดำเนินงาน (ลูกจ้าง) ให้เป็นไปตามมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มาตรฐานที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและติดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน

๓.๕.๒ คำสั่งคณะทำงานมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในทุกปีงบประมาณ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา จะจัดทำคำสั่งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาและส่งเสริม

มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีมาตรฐานทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคลากร โดยให้กลุ่มงานทั้ง ๓ งาน รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารเพื่อรองรับการประเมินโดยมอบหมายให้งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลรับผิดชอบมาตรฐานการดำเนินการฝึกอบรม (TOP Training) งานวิชาการ รับผิดชอบมาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) และงานอำนวยการรับผิดชอบมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

๓.๖ การปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน “มาตรฐานการให้บริการ Better Touch Point” เพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการของศูนย์ฯ มีมาตรฐาน ศูนย์ฯ จึงยึดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) เป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งมาตรฐานนี้จะกำหนดรายละเอียดการให้บริการ อาทิ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ การรักษาความปลอดภัย คุณภาพของอาหาร ความสะอาดภายในอาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของหน่วยงาน

๓.๗ การตรวจประเมินมาตรฐานก่อนการรับการประเมินจากส่วนกลาง หลังจากแต่ละกลุ่มงานได้รับมอบหมายให้จัดเตรียมเอกสารตามคำสั่งฯ เพื่อรองรับการประเมินจากส่วนกลาง ศูนย์ฯ จะมอบหมายให้แต่ละกลุ่มงานทำการตรวจประเมินเอกสารเป็นเบื้องต้น โดยให้งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลตรวจประเมินเอกสารมาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) ที่งานวิชาการได้รวบรวมและจัดทำขึ้น ส่วนงานวิชาการจะตรวจประเมินเอกสาร อาคาร สถานที่ตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ที่ฝ่ายอำนวยการเป็นผู้จัดทำขึ้น และงานอำนวยการจะตรวจประเมินเอกสารมาตรฐานการดำเนินการฝึกอบรม (TOP Training) ที่งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นการตรวจสอบแต่ละมาตรฐานและแก้ไขจุดที่ยังบกพร่องอยู่

๔. เทคนิคในการปฏิบัติงาน

๔.๑ การจับคู่ Buddy รับผิดชอบพื้นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง หลังจากที้ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานและมอบหมายงานในหน้าที่พนักงานจ้างเหมาบริการเอกชนดำเนินงาน และลูกจ้างประจำ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกำกับการทำงานของลูกจ้าง ทางศูนย์ฯ จะเรียกว่าเป็นคู่บัดดี้ Buddy ซึ่งทั้ง ๒ ฝ่ายจะทำงานร่วมกันในการดูแลรักษาพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงเกิดความสนิทสนมกันระหว่างเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ลดช่องว่างเจ้าหน้าที่และลูกจ้างได้

๔.๒ แนวคิดการทำงาน “ครอบครัวเดียวกัน” ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ฯ ยึดแนวคิดการทำงานร่วมกันให้มองว่าศูนย์ฯ เป็นบ้านหลังที่ ๒ ของทุกคน ทุกคนต้องสามัคคีกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ประรณาดิตต่อกัน จัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ วันสถาปนากรมการพัฒนาชุมชน เป็นต้น รวมไปถึงการแก้ปัญหาลูกจ้างที่ต้องดูแลรักษาความสะอาดหอพักทั้ง ๒ อาคาร ในช่วงที่ศูนย์ฯ มีการจัดการฝึกอบรมเป็นเวลานานหลายรุ่นทำให้ลูกจ้างที่รับผิดชอบงานหอพักทั้ง ๒ อาคาร ทำงานไม่ทัน ทางศูนย์ฯ จึงมีแนวคิดจ้างงานบุคคลที่เป็นสามี-ภรรยาเพื่อให้ทั้งคู่ได้ทำงานช่วยเหลือกันได้เต็มที่ ลดปัญหาความขัดแย้งและทำงานไม่ทัน

๔.๓ แนวคิดการทำงานแบบ “เพื่อนสอนเพื่อน” ลูกจ้างคนที่มีประสบการณ์ทำงานในศูนย์ฯ มาก่อน จะช่วยสอนงานให้กับลูกจ้างคนใหม่โดยใช้หลักการเพื่อนสอนเพื่อน ทำให้การทำงานมีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๔.๔ กองทุนเพื่อนช่วยเพื่อน ศพช.นม. ในปี ๒๕๖๐ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา ได้ตั้งกองทุนเพื่อนช่วยเพื่อน ศพช.นม. โดยมีหลักการตั้งกองทุนคล้ายกับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของกรมฯ เพื่อเป็นกองทุนดอกเบี้ยต่ำไว้ช่วยเหลือทางการเงินแก่บุคลากรของศูนย์ฯ ปัจจุบันมีเงินกองทุนประมาณหนึ่งแสนสามหมื่นบาท

๔.๕ สวัสดิการเพื่อลูกจ้าง “การแบ่งพื้นที่เพื่อดูแลรักษาทรัพยากรของ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา” พื้นที่ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา จำนวนกว่า ๙๐ ไร่ มีการใช้งานส่วนใหญ่อยู่บริเวณด้านหน้า ทำให้ส่วนที่อยู่ทางด้านหลังเป็นสถานที่รกร้างไม่ได้ใช้งาน ผู้บริหารจึงมีแนวคิดจัดสรรพื้นที่ให้ลูกจ้างได้ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรเพื่อให้เข้าไปดูแลรักษาและใช้ประโยชน์จากพื้นที่ให้มากที่สุด

๕. ประโยชน์ขององค์ความรู้

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา ได้รับการตรวจประเมินจากกลุ่มงานมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สถาบันการพัฒนาชุมชน จึงรวบรวมผลการดำเนินงาน เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจนกลายเป็นผลงานที่ภาคภูมิใจของบุคลากร และกลายเป็นกระบวนการงาน “แนวทางการบริหารจัดการ Better touch Point ของศพช.นม.(Be The Best @ Better Touch Point)” ส่งผลให้ศูนย์ฯ ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน ดังนี้

๕.๑ ประโยชน์ที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา ได้รับ

๑) เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ผู้มาใช้บริการของศูนย์ฯ มีความพึงพอใจต่อการบริการ สามารถดูผลคะแนนได้จากแบบประเมินผลโครงการ

๒) บุคลากรของหน่วยงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน เมื่อทุกคนมีมาตรฐานในการทำงาน ทำให้ทุกคนทำงานได้ง่ายขึ้น เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและมีความสุขในการทำงาน

๓) ได้รับรางวัลระดับหน่วยงาน ในงาน CD Day ประจำปี ๒๕๖๒ ศูนย์ฯ ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการให้บริการ Better Touch Point ประจำปี ๒๕๖๒ ในระดับดีเยี่ยม เข้ารับโล่รางวัลจากอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

๔) พื้นที่อาณาเขตของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ

๕.๒ ประโยชน์ที่บุคลากรของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา ได้รับ

๑) บุคลากรได้รับการพัฒนา ตามมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทั้ง ๓ มาตรฐาน คือ มาตรฐานการดำเนินการฝึกอบรม : Top Training มาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล : Talent Trainer มาตรฐานการให้บริการ : Better Touch Point ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานของสถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน

๒) บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เมื่อทุกคนได้ทำงานร่วมกันอยู่บ่อยครั้ง ประชุมอยู่เป็นนิจทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ลดช่องว่างระหว่างข้าราชการกับลูกจ้าง เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เสมอ กล้าที่จะพูดคุย บอกกล่าวและตักเตือนซึ่งกันและกัน