

แบบฟอร์ม Knowledge Capture

ชื่อเรื่อง **ตรวจเอกสารให้ได้ดีและมีคุณภาพ**

สรุปโดย 1. นางศศิธร โคตรมะณี หัวหน้างาน (ระดับ 6) งานบัญชีการเงิน

2. นางสาวธัญญาพร สุทธิศาสตร์ พนักงาน (ระดับ 4) งานบัญชีการเงิน

หน่วยงาน ส่วนพัฒนารูทกิจและอุตสาหกรรมไม้ ออป.ตะวันออกเฉียงเหนือ

1. บริบท หรือความเป็นมา

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่อยู่ในตัวคน หาทางนำออกมา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

หลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีความเห็นว่า ในการจัดการความรู้ในเรื่องของการลดขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานมีปัญหา ในการตรวจสอบเอกสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากกาปฏิบัติ งานในแต่ละขั้นตอน

2. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการเรียนรู้

1. Lean Management (การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน) คือการลดความสูญเสียในการทำงาน โดยการขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นต่อการทำงานเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน

2. ECRS (เทคนิคการปรับปรุงงาน) คือการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานมาคิดปรับปรุงงานโดยใช้การลงทุนเพียงเล็กน้อย ซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงที่ละเล็กละน้อยที่ค่อยๆ เพิ่มพูนอย่างต่อเนื่อง

HIGHLIGHT

ECRS คือ ทฤษฎีที่ช่วยลดการสูญเสียจากที่ต้นทุนเกิดความเสียหาย หรือต้นทุนที่ไม่ได้สร้างผลตอบแทนใดๆให้กับองค์กร

นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มผลผลิตและกำไรให้มากขึ้น โดยอักษรย่อ 4 ตัวที่มาจากคำว่า Eliminate (การกำจัด) Combine (การรวมกัน) Rearrange (การจัดใหม่) และ Simplify (การทำให้ง่ายขึ้น)

3. แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause & Effect Diagram) หรือ ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) คือ แผนผังแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะของปัญหา (ผล) กับปัจจัยต่างๆ (สาเหตุ) ที่เกี่ยวข้อง หรือที่เข้าใจในลักษณะของแผนผังก้างปลา จะถูกใช้ก็ต่อเมื่อต้องทำการศึกษา ทำความเข้าใจกับกระบวนการอื่น หรือกระบวนการของแผนกอื่น ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนให้ความสนใจปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

/กระบวนการ...

กระบวนการ	รายละเอียดกิจกรรม	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
กำหนดหัวข้อ	จัดประชุมพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างการทำงาน ภายใน หน่วยงาน	สรุปหัวข้อในการจัดทำ KM
ค้นหาสาเหตุ	จัดประชุมพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างการทำงาน ภายใน หน่วยงาน	<u>ปัจจัยภายนอก</u> 1. ปัญหาที่เกิดจากระบบการสื่อสาร ติดต่อยากอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร โทรศัพท์พังบ่อย 2. ปัญหาที่เกิดจากระเบียบ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เข้าใจยาก การเวียนหนังสือล่าช้า 3. ปัญหาที่เกิดจากผู้ตรวจ - เมื่อเอกสารผิด ไม่มีการชี้แนะหรือให้คำแนะนำว่าผิดตรงไหน อย่างไรบ้าง - มาตรฐานการตรวจเอกสารต่างกัน ไม่ยึดหลักเกณฑ์กลาง ทั้งที่ถือระเบียบตัวเดียวกัน แต่ตรวจไม่เหมือนกัน ไม่มีการประสานกันในหน่วยงาน - ตรวจเอกสารซ้ำ 4. ปัญหาที่เกิดจากผู้ตรวจ - เมื่อเอกสารผิด ไม่มีการชี้แนะหรือให้คำแนะนำว่าผิดตรงไหน อย่างไรบ้าง - มาตรฐานการตรวจเอกสารต่างกัน ไม่ยึดหลักเกณฑ์กลาง ทั้งที่ถือระเบียบตัวเดียวกัน แต่ตรวจไม่เหมือนกัน - ไม่มีการประสานกันในหน่วยงาน - ตรวจเอกสารซ้ำ <u>ปัจจัยภายใน</u> 1. ปัญหาที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน - ส่งเอกสารช้า ทำให้มีเวลาในการตรวจสอบน้อย - เอกสาร, หลักฐานไม่ครบ, เอกสารไม่ถูกต้อง - มีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่การเงิน - ขาดความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อ 2. ปัญหาที่เกิดจากเอกสาร, หลักฐาน - เอกสารไม่ครบถ้วน - เอกสารไม่ถูกต้อง เช่น มีการขาด, ขีด แก้ว - เอกสารทางการเงิน ปริมาณจำนวนเอกสารเยอะ ทำให้ตรวจเอกสารไม่ทัน

กระบวนการ	รายละเอียดกิจกรรม	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
		3. ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่การเงินเอง - ขาดความรู้, ความเข้าใจ, และขาดความชำนาญในการตรวจเอกสาร - ทำงานไม่ทัน เพราะเอกสารมาพร้อมๆ กันเยอะมากเกินไป - ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน - ขาดความมั่นใจในการประสานงานกับผู้อื่น - จิตสำนึกในการให้บริการไม่มี

3. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

กระบวนการ	รายละเอียดกิจกรรม	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
	1. จัดประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หาแนวทางแก้ไขปัญหภายในหน่วยงาน 2. นำแนวทางแก้ไขปัญหที่ได้ไปปฏิบัติจริง	สำหรับหน่วยงาน 1. จัดการฝึกอบรมให้กับหน่วยงาน 2. จัดทำตัวอย่างและคู่มือการเบิกจ่าย อีกทั้งให้คำแนะนำเพื่อให้การประสานงานง่ายยิ่งขึ้น 3. ส่งข้อมูลการแก้ไข พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ครบถ้วน สำหรับเจ้าหน้าที่การเงิน 1. จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับขอบข่ายของงานที่ได้รับผิดชอบ 2. หาเวลาทำความเข้าใจกับระเบียบการเงินให้มากขึ้น เพราะระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยๆ 3. ตรวจเอกสารให้ละเอียดๆ เพื่อเพิ่มความชำนาญให้กับตัวเจ้าหน้าที่

4. ประเด็นความรู้ที่สำคัญ

1. การศึกษาข้อมูล / คู่มือ จนเกิดความชำนาญ
2. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต้องชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. มีการเผยแพร่ระเบียบและหลักเกณฑ์ผ่านทางที่จัดเก็บไฟล์บนเครือข่าย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และแจ้งให้หน่วยงานทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับบริการจากการเงินและบัญชี

OneDrive - Personal		ชื่อ	วันที่ปรับปรุง	ชนิด	ขนาด
เดสก์ท็อป	*	Adobe Acrobat XI Pro 11.0.1 RePack	21/10/2565 8:57	ไฟล์เอกสาร	
ดาวน์โหลด	*	AMD	2/9/2565 17:52	ไฟล์เอกสาร	
เอกสาร	*	Center	5/9/2567 10:17	ไฟล์เอกสาร	
รูปภาพ	*	Drivers	2/9/2565 17:52	ไฟล์เอกสาร	
express	*	ESD	8/9/2565 12:52	ไฟล์เอกสาร	
พจนานุกรม	*	ExcelFileConversionGR	29/8/2567 9:27	ไฟล์เอกสาร	
วิดีโอ	*	KeyGens	17/10/2565 15:47	ไฟล์เอกสาร	
เอกสารบ้านพัก	*	Microsoft Office LTSC Pro Plus 2021 C2R ...	7/4/2566 9:00	ไฟล์เอกสาร	
งานการเงิน ปี 2567	*	PerfLogs	7/5/2565 12:24	ไฟล์เอกสาร	
JOB	*	Windows	15/8/2567 8:00	ไฟล์เอกสาร	
Center	*	ผู้ให้	27/3/2566 8:57	ไฟล์เอกสาร	
		ไฟล์โปรแกรม	10/4/2566 8:05	ไฟล์เอกสาร	
		ไฟล์โปรแกรม (x86)	4/4/2567 15:45	ไฟล์เอกสาร	
		setup	6/9/2565 8:19	เอกสารข้อความ	1 KB

OneDrive - Personal		ชื่อ	วันที่ปรับปรุง	ชนิด	ขนาด
เดสก์ท็อป	*	การฝึก	5/9/2567 10:15	ไฟล์เอกสาร	
ดาวน์โหลด	*	ดำเนินการตามนโยบาย	5/9/2567 10:13	ไฟล์เอกสาร	
เอกสาร	*	ภาพถ่าย	5/9/2567 10:13	ไฟล์เอกสาร	
รูปภาพ	*	หนังสือแจ้ง	5/9/2567 10:15	ไฟล์เอกสาร	
express	*	บันทึกส่งมอบการฝึกและงานมอบหมาย	5/9/2567 10:15	ไฟล์เอกสาร	
พจนานุกรม	*	บันทึกส่งมอบงาน	5/9/2567 10:16	ไฟล์เอกสาร	
วิดีโอ	*	รายงานการฝึกซ้อม	5/9/2567 10:14	ไฟล์เอกสาร	
เอกสารบ้านพัก	*	รายงานค่าใช้จ่าย	5/9/2567 10:14	ไฟล์เอกสาร	
งานการเงิน ปี 2567	*	รายงานการฝึกซ้อม	5/9/2567 10:16	ไฟล์เอกสาร	
JOB	*	หลักเกณฑ์การรับ	5/9/2567 10:14	ไฟล์เอกสาร	
Center	*				
OneDrive					

/รูปภาพ...

ชื่อ	วันที่ปรับปรุง	ชนิด	ขนาด
ข้อมูลบัญชีราย คณ.ข้ามปี	1/3/2567 15:31	เอกสาร Microsoft ...	63 KB
คำร้องขอเงิน	7/12/2566 9:38	เอกสาร Microsoft ...	86 KB
คำนวณเงินกู้ยืม	2/2/2565 15:57	ไฟล์ Excel Microsoft E...	40 KB
รายงาน TAX	5/4/2567 9:47	เอกสาร Microsoft ...	81 KB
รายงานภาษี	26/12/2566 13:38	เอกสาร Microsoft ...	63 KB
รายงานเงินปันผล/เงินกู้ยืม	28/12/2564 13:53	เอกสาร Microsoft ...	126 KB
รายงานเงินปันผล	19/12/2566 9:41	เอกสาร Microsoft ...	126 KB
บันทึกบัญชีเงินต้น	6/7/2564 15:58	เอกสาร Microsoft ...	151 KB
บันทึกค่าใช้จ่าย	1/7/2567 9:41	เอกสาร Microsoft ...	71 KB
บันทึกค่าเช่าการศึกษา	6/7/2564 16:10	Adobe Acrobat D...	463 KB
บันทึกเงินคงอยู่	9/4/2567 10:36	เอกสาร Microsoft ...	74 KB
แบบฟอร์มความชัดเจนหนี้ให้ไป	8/7/2565 11:33	เอกสาร Microsoft ...	116 KB
แบบฟอร์มคำขอกำหนดภาษี	26/4/2565 9:16	Adobe Acrobat D...	298 KB
แบบฟอร์มเงินปันผลของ	29/11/2565 10:50	ไฟล์ Excel Microsoft E...	65 KB
แบบฟอร์มเงินปันผลของจ้าง	12/7/2564 9:05	เอกสาร Microsoft ...	58 KB
ใบคำขุญจากเงินปันผล	26/3/2567 9:30	ไฟล์ Excel Microsoft E...	79 KB
ใบคำขุญจากเงินปันผล	2/3/2567 11:29	ไฟล์ Excel Microsoft E...	124 KB
ใบคำขุญกับเงิน	2/3/2567 11:29	ไฟล์ Excel Microsoft E...	124 KB
ใบแจ้งหนี้เงินชำระ	26/1/2566 9:45	เอกสาร Microsoft ...	17 KB

5. บทสรุป

ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เป็นปัจจัยหลัก ที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการตรวจสอบเอกสาร ซึ่งนำไปสู่วิธีการดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างตรงจุดและถูกวิธี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(นางกสิกร โคตรมะณี)
หัวหน้างาน (ระดับ 6) งานบัญชีการเงิน
ส่วนพัฒนารูขีและอุตสาหกรรม
การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ