

สรุปการจัดการความรู้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 1

องค์ความรู้ : เทคนิคการคิดวิเคราะห์ และเทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว

วันอังคาร ที่ 10 มิถุนายน 2557 ณ ห้อง MOC

oooooooooooo

ผู้เข้าร่วมประชุม

ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ สำนักงานรัฐมนตรี ศธ. จำนวน 31 คน

วัตถุประสงค์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานในองค์ความรู้
 - เทคนิคการคิดวิเคราะห์
 - เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว
2. เพื่อให้บุคลากร สร. ได้มีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. เพื่อปรับทัศนคติ / วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์

ช่องทาง/วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง Web Board

การดำเนินการตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศและการจัดการความรู้ คณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) ได้ปรับปรุงระบบสารสนเทศและเครือข่าย ในตัวชี้วัดที่ 6.1 ข้อ 3.2 จัดทำ/ปรับปรุงฐานข้อมูลองค์ความรู้ เพื่อการเผยแพร่สื่อสารภายในหน่วยงาน รวมถึงจัดให้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในเรื่องวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของบุคลากร ผ่านระบบสารสนเทศ” โดยจัดให้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน Web Board ในเว็บไซต์ของสำนักงานรัฐมนตรี www.moe-news.net และแจ้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี ทราบตามบันทึกแจ้งเวียนสำนักงานรัฐมนตรี ลงวันที่ 3 มิถุนายน 2557 และแจ้งในที่ประชุมการจัดการความรู้ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในวันที่ 10 มิถุนายน 2557

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

KM Team ได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหลายรูปแบบ วิธีการ ได้แก่

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อถามข้อเท็จจริง และความคิดเห็น บุคลากร สำนักงานรัฐมนตรี โดยแจกสอบถาม เมื่อ 23 พ.ค. 2557 ในองค์ความรู้ : เทคนิคการคิดวิเคราะห์ และเทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว แล้วนำมาเสนอในที่ประชุมมีผลการสรุปวิเคราะห์ ดังนี้

การสรุป วิเคราะห์การระดมความคิด และการปฏิบัติงาน จากแบบสอบถาม

องค์ความรู้ : เทคนิคการคิดวิเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถาม 25 คน

(บท. 7, กชอ. 3, กปม. 3, ปชส. 3, กรท. 4, สว. 5)

1. ในรอบปี 2556 -2557 ได้ดำเนินการคิดวิเคราะห์ในงาน

ทำทุกเรื่อง 23 คน ทำบางเรื่อง 2 คน

2. เทคนิควิธีการคิดวิเคราะห์งานเอกสาร/งานที่ปฏิบัติ

- ใช้หลัก 5W 1H
- อ่านทั้งหมดอย่างละเอียด รอบคอบ ทำความเข้าใจ จับใจความสำคัญ
- ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วน
- ใช้วิจารณ์ญาณ เหตุผล กฎหมาย ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์
- มี / หาข้อมูลให้รอบด้าน ครบถ้วน แสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม
- ถ้าเรื่องซับซ้อน ทำแผนภูมิ ช่วยในการสรุปวิเคราะห์
- ใช้ภาษาของตนเองในการสรุปความสำคัญ
- รู้บทบาทหน้าที่ขององค์กร / ตัวเอง
- ใช้ประสบการณ์ในการประเมินสถานการณ์ คาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้า

3. เทคนิคการคิดวิเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ไตร่ตรอง คิดให้รอบคอบ ประมวลข้อมูล
- ทำความเข้าใจให้ชัดเจน หาข้อมูลเพิ่มเติม หูตากว้างขวาง
- เชื่อมโยงความคิดเชิงเหตุผลได้
- จัดลำดับความสำคัญ ก่อน-หลัง แยกแยะประเด็น
- มีเครือข่ายการทำงาน
- ผู้ปฏิบัติต้องตั้งใจ รู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบ
- ตระหนักในความสำคัญของภารกิจหน้าที่ของตน และองค์กร (สร.)
- พัฒนาตนเอง สนใจ ใฝ่รู้

4. ปัญหา อุปสรรค/ ข้อเสนอนแนะ

- ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่ทันสมัย
- ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ประสบการณ์ ไม่เข้าใจ
- แหล่งข้อมูลที่อ้างอิงไม่ถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ
- เอกสารประกอบมาก เรื่องยาวต้องใช้เวลาวิเคราะห์นาน หนังสือ 1 ฉบับมีหลายประเด็น

การสรุป วิเคราะห์การระดมความคิด และการปฏิบัติงาน จากแบบสอบถาม
องค์ความรู้ : เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว

ผู้ตอบแบบสอบถาม 25 คน

(บท. 7, กขอ. 3, กปม. 3, ปชส. 3, กรท. 4, สว. 5)

1. ในรอบปี 2556 –2557 ได้ดำเนินการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว

ดำเนินการ 23 คน ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ไม่เคยติดตามเรื่อง 2 คน

2. วิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว

- ติดตามจากเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบโดยตรง แจ้งให้รู้ถึงเหตุผลความจำเป็น
- ผู้ติดตามต้องเข้าใจเรื่อง ชัดเจนในประเด็นที่ติดตาม
- เตรียมความพร้อมก่อนติดตาม รู้ประเด็น รู้คน รู้เรื่อง พุดจาสุภาพ ชัดเจน
- กรณีทำหนังสือ ต้องระบุสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน พร้อมนัดหมายเวลา
- กำหนดเวลาชัดเจน ระบุเวลานัดหมายจัดส่ง ถ้าไม่ส่งจะไปรับ
- การติดตามทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อครั้งเดียวให้จบ
- เริ่มติดตามจากสารบรรณกลาง แล้วเจาะหาผู้รับผิดชอบ

3. วิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ให้มีประสิทธิภาพ

- ประเด็นติดตามชัดเจน ถามตรง ตัดสินใจได้ พยายาม อดทน มุ่งมั่น
- รู้ตัวเจ้าของเรื่องให้ได้ ส่ง Fax ก่อนแล้วเดินไปหา
- ประสานกับเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกันก่อน ถ้ามีปัญหาให้ติดต่อระดับผู้บังคับบัญชาถัดไป
- ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว เครือข่าย Social Network
- มีระบบการสนับสนุนที่ดี หัวหน้ากลุ่ม/ผู้บริหาร ช่วยเหลือแนะนำ
- มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย ใช้เวลาน้อย

4. ปัญหา อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ หาเรื่องเดิมไม่พบ อ้างว่าเรื่องอยู่ที่ผู้บริหาร
- เจ้าหน้าที่ ที่ติดตามเรื่องไม่เข้าใจ มีข้อมูลไม่เพียงพอ
- การสื่อสารไม่เหมาะสม ทั้งการใช้เครื่องมือสื่อสาร และภาษาในการสื่อสาร
- ผู้ติดตามต้องมีประสบการณ์ วางแผน ควบคุมอารมณ์ได้
- มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับองค์กรหลัก/ในกำกับ เครือข่ายการทำงาน
- กรณีมีปัญหาในการดำเนินงานให้รายงานผู้บังคับบัญชา
- ยกกระดับมาตรฐาน คุณภาพงานของ สร. ให้เป็นที่ยอมรับ

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องประชุม เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานรัฐมนตรี ได้บอกเล่า แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคการคิด วิเคราะห์ และเทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว รายบุคคล ดังนี้

- คุณเอมอร:**
- ในการทำงานต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ อย่าหวังผลประโยชน์
 - ต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเอกสาร การพิสูจน์อักษร

- คุณกมล:**
- เรื่องที่องค์กรหลัก/ในกำกับ เสนอรัฐมนตรี เชื่อถือได้ ถูกต้องจริงหรือไม่
 - คุณภาพของงาน/องค์กร มีผลสะท้อนถึงผู้เกี่ยวข้องด้วย
 - เรื่องที่เสนอรัฐมนตรี บางเรื่องทำได้ ทำไม่ได้ การคิดวิเคราะห์ให้คำนึงถึง ประโยชน์แก่ราชการ (องค์กร)

- คุณบัลลังก์:**
- หลักการงานให้ตระหนักใน 3 เรื่อง ได้แก่
- **Style** รัฐมนตรีแต่ละท่านมีบุคลิกลักษณะในการทำงานต่างกัน ต้องปรับตัวและเรียนรู้
 - **ความสุข** ต้องมีความสุขในการทำงาน ทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่เผชิญหน้า ไม่สร้างความเกลียดชัง
 - **ความทุกข์** หลีกเลี่ยงการขัดแย้งในองค์กร ไม่ควรมีความขัดแย้งทั้งในกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อย

- คุณชญญากาญจน์:**
- การเสนองานหัวหน้ากลุ่ม ทำให้เกิดการเรียนรู้ ได้ปรับปรุงแก้ไข มีวิสัยทัศน์กว้างขึ้น
 - การที่รัฐมนตรีมีข้อสังเกต ให้คำแนะนำในงาน เป็นโอกาสให้มีการปรับปรุง

- คุณอาศิรา :**
- การทำงานต้องฝากความหวังไว้กับคนรุ่นใหม่ ซึ่งจะมีเวลาในการเรียนรู้ และพัฒนา
 - การทำงานประสานงานต้อง รู้เขา-รู้เรา ผ่อนหนัก-ผ่อนเบา ปลอดภัย
 - ปัญหาในการทำงานเป็นเรื่องปกติ การปรึกษาหารือผู้มีประสบการณ์จะช่วยให้
 - ต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในการทำงาน/ตัดสินใจ ถ้ายังไม่พอให้เสาะแสวงหา

- คุณแจ่มจิตต์:**
- เมื่อมีปัญหาเรื่องหนังสือไม่ชัดเจน ให้ถามกลับไปยังเจ้าของเรื่องเดิม เพื่อความกระจ่าง
 - เรื่องมาถึงช้า ไม่ทันเวลา การรู้จักส่วนตัวจะแก้ปัญหาเบื้องต้นได้
 - การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อราชการ ให้เน้นการรับฟัง ใจเย็น สุภาพ

- คุณจงดี้:**
- ต้องอ่านเรื่องอย่างละเอียดจนจบ

คุณวันจันทร์ :

- งาน สร. ส่วนใหญ่เป็นงานเอกสาร ต้องอ่าน
- ถ้ามีปัญหาในการทำงาน ปรึกษาในกลุ่มงาน
- ยินดีช่วยเหลืองานอื่นๆ ของ สร.

คุณปิยาธร :

- งานรับ-ส่ง หนังสือ จะวิเคราะห์เบื้องต้นว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่
- การแจกงานให้กลุ่ม/งาน ต้องมีข้อมูล
- การรับโทรศัพท์ สอบถาม ขอคำแนะนำ ต้องสุภาพ เรียบร้อย ให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ

คุณปานัดดา :

- งานรับ-ส่ง หนังสือ จะทำงานร่วมกับคุณปิยาธร จะปรึกษากัน และปรึกษาหัวหน้ากลุ่ม

คุณบุษยากร :

- หนังสือที่มีคำสั่งการให้รายงานต้องบันทึกและติดตาม เพราะบางครั้งไม่ได้ติดตาม เมื่อได้รับรายงานจะสับสน ไม่รู้แหล่งที่มา

คุณวีระวัลย์ :

- เครื่องช่วยในการทำงานสำคัญมาก การประสานงานต้องให้เกียรติกับผู้ที่ประสานงานด้วย

คุณสมบัติ :

- เมื่อได้รับเอกสารต้องอ่านอย่างละเอียด รอบคอบ เพราะถ้าไม่เอาใจใส่อาจสื่อความหมายผิดได้

คุณกฤษณา :

- ในการจัดทำบันทึกสรุปเรื่อง บางครั้งมีข้อจำกัด ต้องปรับปรุงและตั้งใจให้มากขึ้น
- เป้าหมายการทำงานต้องการให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

คุณศรีัญญา :

- เมื่อทำงานอะไรก็ตาม จะเก็บงานที่ทำไว้อย่างเป็นระบบ เพื่ออ้างอิงเป็นผลงานของตัวเอง
- การทำ Web Board ถ้าเปิดให้คนสาธารณะเข้ามา อาจส่งผลเป็นภาพลบต่อองค์กร

คุณธิดิภาญจน์ :

- ทำงานในหน้าที่ มีความกดดันในการทำงาน พยายามทำหน้าที่อย่างเต็มที่

คุณทีระดี :

- ไม่มีปัญหาในการทำงาน ถ้ามีปัญหาจะปรึกษาหัวหน้าบริหาร

คุณอภิสรณ์ :

- อยากให้บุคลากร สร. ได้เรียนรู้การประสานงานการประชุม ครม. ทั้งประชุมปกติ และนอกสถานที่ โดยเฉพาะการประชุมนอกสถานที่ งานส่วนหน้าต้องมีความพร้อม ทั้งข้อมูลผู้มาพบ ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว ห้องพัก เป็นต้น

คุณชัยวัฒน์ :

- เพิ่งมาทำงาน สร. ได้ 7 เดือน เรียนรู้การทำงานช่วยอำนวยความสะดวก การเดินทางไปราชการของรัฐมนตรี มีปัญหาจะปรึกษาผู้ที่เคยทำงานมาก่อน

คุณชาญชัย:

- ทำงานส่วนหน้า ประสานงานกับหน้าห้องรัฐมนตรี จะไปรับคำสั่ง ความต้องการ และมารายงานหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี โดยมีเป้าหมายว่าจะต้องทำให้ได้

คุณนรินทร์:

- การรับเรื่องร้องทุกข์ รับ mob ถ้ามีเครือข่ายจะทำให้เรารู้ข้อมูลล่วงหน้า รู้รายละเอียดก่อน เครือข่ายจะเป็นเครื่องมือช่วยการทำงาน ควรจะทำเนียบ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล เครือข่ายของงาน

คุณทัศนีย์ :

- การประสานงานผ่านโทรศัพท์ ต้องเตรียมเอกสาร คิด เรียบเรียงคำพูดในสมองก่อน ทำอารมณ์ดี ซึ่งถ้าเราอารมณ์ดีจะสะท้อนออกทางน้ำเสียง ทำให้การประสานงาน ประสบผลสำเร็จ

คุณนวรรรัตน์ :

- การทำงานที่ สร. ได้ทำงานในสิ่งที่เรียนมา (ประชาสัมพันธ์) ได้เรียนรู้ประสบการณ์ จากพี่น้องศิษินี พี่บัสลังก์
- ต้องอ่านใจผู้บริหาร คาดเดาความต้องการ ได้เรียนรู้จากความผิดพลาดและปัญหา

คุณวิริยา:

- ทุกคน/ทุกงาน ควรจะมีเครือข่ายการทำงานของตน/งาน เพื่อเชื่อมต่อกันในหน้าที่ ทำออกมาเป็นรูปเล่ม ทำเนียบ
- การให้ความช่วยเหลือ/ร่วมมือในงานต่างๆ ขอให้พิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะความมีน้ำใจกับการก้าวก่างานที่ไม่ใช่หน้าที่ อาจเป็นจุดเริ่มต้นความไม่เข้าใจกัน
- การเปิด Web Board ของ สร. ต้องระมัดระวังผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

คุณดวงรัตน์ :

- จากประสบการณ์ เคยได้รับการสั่งสอนจากรัฐมนตรีที่เคยทำงานด้วยว่า “ความเกรงใจเป็นสิ่งที่ดี แต่การอยู่กับรัฐมนตรี ถ้าเกรงใจคนมากจะเสียนาน ถ้าเป็นเรื่องงานอย่างเกรงใจ แต่ต้องสุภาพ ให้เกียรติ”
- องค์กรหลัก/ในกำกับ ที่เสนอเรื่องมาถึงรัฐมนตรี สร. ต้องตรวจสอบ กลั่นกรองทุกเรื่องที่เสนอ อย่าเชื่อใจโดยไม่ตรวจสอบ กลั่นกรอง
- สร. ต้องทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องอย่างซื่อตรงต่อหน้าที่เสมอไม่ว่าใครจะเป็นรัฐมนตรี

คุณงคิดนี้ :

การทำงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ปฏิบัติงานต้องมีหลักการในการทำงาน ดังนี้

1. **Quick Response** ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ในฐานะผู้ปฏิบัติ ต้องมีความพร้อม
2. **Initiative** สร้างสรรค์ นำความคิดริเริ่มของตนมาสู่การปฏิบัติ ตั้งแต่ต้น – จบ
3. **Innovation/ Resourceful** ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทำงานด้วยความตั้งใจ ที่จะแก้ไขปัญหา ใช้เครื่องมือช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น เช่น IT
4. **Develop / Update** ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติต้องพัฒนา ทักษะ สืบสารให้ ผู้เกี่ยวข้องทราบ
5. **Quality Outcome** คุณภาพของผลผลิต จะเกิดขึ้นได้ เมื่อผู้ปฏิบัติใส่ใจใน รายละเอียดของงาน
6. **Follow Up** การติดตามการดำเนินงานเป็นระยะๆ จากผู้ปฏิบัติ และผู้บริหาร จะช่วยให้งานมีคุณภาพ ตรงเป้าหมาย

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี : สรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้แนวทางการดำเนินงาน

- การทำงานของ สร. ขอให้เป็น **Team Work** รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ขอให้ทำงานร่วมกันอย่างพี่น้อง ก้าวข้ามส่วนที่ไม่ดีของผู้อื่น และยอมรับความคิดเห็นที่ดีของผู้อื่น
- ความเชื่อมั่นกับอัตตา (Ego) คล้ายกัน และแตกต่างกัน ขอให้ใช้ในวาระและโอกาสที่เหมาะสม
- ขอให้บุคลากร สร. มี **Positive Thinking**

กำหนดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งต่อไป วันอังคารที่ 24 มิถุนายน 2557



สมบัติ ศิริมาตย์ บันทึก/พิมพ์
นรินทร์ ก้อนแก้ว บันทึก/พิมพ์
ศิริรัตน์ ทิวะศิริ สรุป/รายงาน