

สรุปการจัดกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ ๖.๒ การจัดการความรู้  
ขั้นตอนการสร้างและแสวงหาความรู้/การประเมินผลสัมฤทธิ์การนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติงาน  
วันอังคารที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๕๘ ณ ห้อง MOC

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- ว่าที่ร้อยตรี อานนท์ สุขภาคกิจ ผอ. สพม. เขต ๑ วิทยากร
- ข้าราชการเจ้าหน้าที่ สำนักงานรัฐมนตรี จำนวน ๓๓ คน

วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรม

- การสร้างและแสวงหาความรู้ เชิญวิทยากรบรรยายในหัวข้อ “เทคนิคการประสานงานและการสื่อสารเพื่อความสำเร็จของงาน” โดย ว่าที่ร้อยตรี อานนท์ สุขภาคกิจ
- การประเมินผลสัมฤทธิ์การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (ปี พ.ศ. ๒๕๕๗)

สรุปเนื้อหาสาระการจัดกิจกรรม

“เทคนิคการประสานงานและการสื่อสารเพื่อความสำเร็จของงาน”

วิทยากร ว่าที่ร้อยตรี อานนท์ สุขภาคกิจ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑

● การประสานงานและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน และถ้าการประสานงาน การสื่อสารมีประสิทธิภาพ เลือกใช้ได้เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ ทันทต่อเหตุการณ์แล้ว จะส่งผลให้ การทำงานประสบผลสำเร็จ

● เทคนิค เป็นกลวิธีเฉพาะตัว ที่แต่ละบุคคลจะมีปฏิภาณไหวพริบ ในการนำศาสตร์ที่ได้เรียนรู้ ประสบการณ์ที่ได้สั่งสม ไปใช้อย่างมีศิลปะตามวาระ โอกาส และความเหมาะสมทั้งกับคนและสถานการณ์

● การทำงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เทคนิคจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้งานนั้นประสบความสำเร็จ หลายคนมีการศึกษาสูงเท่าเทียมกัน แต่มีเทคนิคในการประสานงานการใช้คน (บริหารจัดการ) แตกต่างกัน ผลที่ได้ก็แตกต่างกัน

● การประสานงาน : การจัดการวิธีการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ให้สัมพันธ์สอดคล้องกับ ทรัพยากร โดยยึดเป้าหมายขององค์กร เป็นแกนกลางในการประสานงาน ผู้ประสานงานที่ดีต้องเป็นคนมี วิสัยทัศน์ คิดล่วงหน้า มีจินตนาการ คาดการณ์และใจกว้าง นักประสานงานที่ดีต้องทำให้บรรยากาศ/ สถานการณ์ราบรื่น แนบเนียน ไร้รอยต่อ (Smooth)

● “ยึดเป้าหมายขององค์กร” เป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป้าหมายขององค์กรจะเป็นธงให้เกิดความ มีเอกภาพ (Unity) ในองค์กร และเป็นแกนหลักในการสร้างความคิดร่วม-การมีส่วนร่วมในองค์กร

- องค์ประกอบสำคัญของการประสานงานที่ส่งผลต่อการทำงาน
  ๑. การสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงาน
  ๒. จังหวะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้อง
  ๓. การสื่อสาร

## การสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงาน

มีเทคนิค กลวิธี ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร สามารถนำไปใช้ เพื่อให้ได้รู้ถึงสถานที่แท้จริงขององค์กรทั้งความคิด พฤติกรรมของคนในองค์กร และนำสู่เป้าหมายขององค์กร ดังนี้

๑. **MBWA : Management By Walking Around** เป็นการสร้างสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยการเดินไปรอบๆ องค์กร เพื่อค้นหาว่ามีอะไรเกิดขึ้นกับคน หรือองค์กรของเรา จะมองเห็นจุดบกพร่อง สภาพปัญหาเล็กๆน้อยๆ ธรรมชาติของคนในองค์กร ประเด็นสำคัญของการเดินไปรอบๆองค์กรนี้ต้องทำอย่างเป็นธรรมชาติ เรียนรู้สภาพความเป็นจริง **ไม่จับผิด** และต้องไม่พูดเอง ไปฟังเขาพูด ฟังเขาคุย จะได้พบ แง่ มุมมองจากคนในองค์กรที่หลากหลาย

๒. **นโยบายเปิดประตู** เพื่อให้ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ทราบว่า มีปัญหาสามารถมาพบ หรือปรึกษาหารือกันได้ สัมพันธ์ภาพที่ดีในองค์กรอยู่ที่การเปิดใจ รับฟังซึ่งกันและกัน ปัญหาทุกเรื่องอาจจะไม่ได้รับการแก้ไข แต่ได้มีการพูดคุยกัน รับรู้ร่วมกัน นอกจากนี้การ **ขอโทษ** เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา จะนำไปสู่การเปิดใจยอมรับซึ่งกันและกันมากขึ้น และการให้คนที่มีความสามารถที่ต่างๆ ในองค์กร ผู้ด้อยโอกาสในองค์กรได้มีบทบาท สถานะ แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วม จะทำให้องค์กรมีเอกภาพ แข็งแรงขึ้น

๓. **ไม่ควรบิดเบือนความจริงที่ควรเปิดเผย** ทั้งในสิ่งที่เป็นการข่มขู่หรือจุดอ่อนขององค์กร เพื่อเป็นการแก้ไขที่ถูกต้องร่วมกัน ในภาพรวมขององค์กร เพราะการให้ทุกคนในองค์กรได้รู้สถานะที่แท้จริงขององค์กรจะเป็นการสร้างความรู้สึกร่วม เป็นเจ้าของร่วม

๔. **อย่าแสดงกริยาที่ไม่ดี** เมื่อได้ยินสิ่งที่เป็นการข่มขู่หรือจุดอ่อนขององค์กร ไม่ควรตำหนิคนที่นำข่าวมาบอก ต้องเอาใจใส่กับเนื้อหาสาระ เพื่อทำความเข้าใจ แก้ไข เต็มเต็ม มากกว่าการค้นหาความจริง **“เพราะข่าวมีค่ายิ่งกว่าทองคำ เป็นกระจกสะท้อนความจริง”**

๕. **จัดเวที เสวนา ปาร์ตี้ กิจกรรมสาธารณะประโยชน์ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง** เพราะการได้อยู่ร่วมกัน เดินทางร่วมกัน มีกิจกรรมร่วมกัน จะทำให้คนเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และให้มีการพิจารณาการร่วมกิจกรรม การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร เป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

๖. **แสดงตนเป็นปुरुชนคนธรรมดา** ที่ต้องมีทั้งข้อดี ข้อด้อย จุดอ่อน จุดแข็ง การยอมรับว่าตัวเองมีข้อบกพร่อง การขอโทษเพื่อนร่วมงาน จะเป็นเสน่ห์ของความเป็นคนปกติ

## จังหวะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้อง

๑. การประสานงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ต้องมีการวางแผน และดำเนินการตามแผน เพื่อให้ได้ผลของงานที่มีคุณภาพ และในระหว่างการดำเนินงานต้องมีการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ

๒. การวางแผนประสานงาน ต้องมีคำถามและคำตอบ เพื่อให้เกิดกระบวนการ กล่าวคือ ต้องการอะไร ที่ไหน อย่างไร กับใคร ต้องเตรียมการอะไร และลำดับความสำคัญ เพื่อจะได้ทำตามกระบวนการให้ประสบผลตามลำดับขั้นตอน

๓. การติดต่อกับผู้คน ต้องมีความชัดเจนว่าจะติดต่อกับผู้ใด เบอร์โทรศัพท์ ถ้าตัวหลักไม่อยู่ ตัวรองที่จะประสานคือใคร มีแผนที่ สถานที่ ที่เกี่ยวข้องชัดเจน ถ้ามีตำแหน่ง/ชั้นยศ ต้องระมัดระวังอย่าให้ผิดพลาด ต้องทันต่อเหตุการณ์

๔. การประสานงาน นัดหมาย เมื่อประสานในครั้งที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว เมื่อใกล้เวลา (กำหนดการที่กำหนด) ควรต้องมีการประสานครั้งที่ ๒ เพื่อเป็นการยืนยัน

## การสื่อสาร

การสื่อสาร คือ เครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดการขับเคลื่อน สร้างความเข้าใจ ปัจจุบันการสื่อสารจะมีความรวดเร็วมาก สื่อ Social Media : E-Mail, Line, Facebook, Instagram เป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว แต่ไม่อาจถือเป็นสื่อที่เป็นทางการได้ ในระบบราชการหนังสือราชการ ก็ยังมีความสำคัญอยู่ ทั้งนี้อาจใช้แบบบูรณาการให้รวดเร็ว ชัดเจน แม่นยำ อนึ่งการสื่อสารแบบ face to face ก็ยังจำเป็น ไม่มีสิ่งใดทดแทนได้

การสื่อสารเพื่อการประสานงานในปัจจุบัน มีความหลากหลาย และรวดเร็วมาก จำแนกได้ ดังนี้

๑. ใช้เครื่องมือสื่อสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์
๒. การประสานด้วยหนังสือ
๓. การพบปะด้วยตัวเอง
๔. สื่อบูรณาการและยืดหยุ่น

ข้อสังเกตการประสานงานในระบบราชการ หนังสือราชการเป็นสิ่งสำคัญ ตามหลักราชการ แต่ก็มีงาน/ภารกิจ ราชการหลายเรื่องที่ล้มเหลวเพราะหนังสือราชการ ดังนั้น การสื่อสารที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ บริบท ผู้รับ-ผู้ส่งสาร รวมทั้ง ทักษะของผู้คนที่เกี่ยวข้องด้วย ในระบบราชการ ช่องทางการสื่อสาร ต้องเป็นช่องทางที่เปิดเผย เป็นที่ยอมรับ มีการรับรองเอกสาร อ้างอิงที่มาได้

**ประเภทของการสื่อสาร** จะมีทั้งการสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) การสื่อสารสองทาง (Two Ways Communication) และการสื่อสารหลายทาง (Multi Ways Communication) นอกจากนี้ในระดับองค์กรมีทั้งการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) และการสื่อสารภายนอกองค์กร (External Communication) ทั้งนี้การสื่อสารต้องสื่อสาร “สาระ” ให้ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการสื่อสาร ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยต้องทำทั้งในกรอบ/นอกกรอบ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

## ฝากข้อคิดในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

ผีเสื้อที่สวยงามทุกตัว จะต้องผ่านการเป็นหนอนที่น่าเกลียดเสมอ  
 จะเล็กจะใหญ่อยู่ที่การวางตัว ตำแหน่งสูงยิ่งต้องทำตัวให้เล็ก  
 อย่าเสียใจ ที่ตำแหน่งน้อย งานมาก  
 ต้องละเอียดใจ ที่ตำแหน่งใหญ่ แต่มีงานน้อย  
 ให้เกียรติผู้ที่เราประสานงานด้วย  
 งานของทุกคนมีความสำคัญ  
 ความอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นหัวใจของการประสานงาน



## สรุปการประเมินผลสัมฤทธิ์การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี/ผู้เชี่ยวชาญ/หัวหน้ากลุ่มงาน, งาน ประเมินผลสัมฤทธิ์พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบก่อน-หลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ ในภาพของกลุ่มงานและรายบุคคล สรุปได้ดังนี้

### องค์ความรู้ “เทคนิคการคิดวิเคราะห์”

รายการประเมิน	ภาพรวมของกลุ่มงาน/งาน						เฉลี่ยรายบุคคล
	บท.	กขอ.	สว.	กปม.	ปชส.	กรท.	
๑. ความสม่ำเสมอในการนำองค์ความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๒๔
๒. มีพัฒนาการในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๓๓
๓. ความทันเวลา ที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานงานที่กำหนดไว้	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๖๒
๔. คุณภาพของงานที่มีพัฒนาการที่ดีขึ้น (ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์)	๔.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๔๘
๕. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติในภาพรวม	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๕๒
<b>เฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>๔.๔๔</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๔.๔๔</b>

## องค์ความรู้ “เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่สั่งการแล้ว”

รายการประเมิน	ภาพรวมของกลุ่ม/งาน						เฉลี่ย รายบุคคล
	บท.	กชอ.	สว.	กปม.	ปชส.	กรท.	
๑. ความสม่ำเสมอในการนำองค์ความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๔.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๑๔
๒. มีพัฒนาการในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ	๔.๐๐	๔.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๔๓
๓. ความทันเวลา ที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานงานที่กำหนดไว้	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๕๗
๔. คุณภาพของงานที่มีพัฒนาการที่ดีขึ้น (ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์)	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๕๒
๕. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติในภาพรวม	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๕๒
<b>เฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๔.๕๔</b>

นายวีระ ด้านพนิชย์สกุล  
นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ

บันทึก/พิมพ์  
สรุป/รายงาน