

ถอดบทเรียนการจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการประสานงานในการกิจของรัฐมนตรี”

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



กลุ่มบริหารทั่วไป

- # การประชุมคณะรัฐมนตรีผ่านระบบ Video Conference
- # ผู้ทำคุณประโยชน์แก่กระทรวงศึกษาธิการ
- # การประสานงาน กรณีขอเข้าพบรัฐมนตรี
- # การประสานในการลงพื้นที่ตรวจราชการของ ลก.รมว.ศธ.
- # การยกร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานของข้าราชการฝ่ายการเมือง)

- # การปฏิบัติงานในส่วนงานของรัฐมนตรี (งานเอกสาร สารบรรณหน้าห้องรัฐมนตรี)
- # การประสานงาน สนับสนุนการประชุมของรัฐมนตรี
- # การจัดทำรายงานการเดินทางไปราชการของรัฐมนตรี
- # การประสานงานการรับ-ส่ง หนังสือ (ในส่วนงานของ รมช.ศธ. (คุณหญิงกัลยา โสภณพนิช)





เรื่อง “คณะทำงานรายวัน”

นายธิดิภาบุญ อัมสวง

ประสบการณ์:

1. ประสบการณ์ในการยกร่างคำสั่งแต่งตั้งบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานหน้าที่ใน ศธ. (บางรายมาแต่ชื่อตัวไม่มา) เช่น การแต่งตั้งที่ปรึกษา คณะทำงาน และคณะกรรมการ
2. มักพบปัญหาบ่อยครั้ง เช่น ข้อมูลประกอบไม่ครบถ้วน ชื่อบุคคลสะกดผิด หรือบางครั้งก็ไม่ทราบรายละเอียดในส่วนของบทบาทหน้าที่ของคณะทำงาน ไม่ทราบวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย/ ผลสัมฤทธิ์ของคณะทำงานนั้น ๆ) บางเรื่องก็ไม่มีระเบียบกฎหมายรองรับการแต่งตั้ง
3. การแต่งตั้งคณะทำงาน ในแต่ละสมัยของรัฐมนตรี แตกต่างกันไป จำนวนมากน้อย แล้วแต่ความประสงค์ของผู้มีอำนาจ บางสมัยต้องออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน เกือบทุกวัน วันละหลาย ๆ คณะ เป็นต้น

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. หากไม่มีการระบุอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนของคณะทำงานฯ
2. ควรร่างอำนาจหน้าที่ให้ครอบคลุมในภาพรวม หลีกเลี่ยงการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ/งานบุคคล หรือมีลักษณะก้าวล่วงงานในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลอื่น
3. ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองอื่นที่ไม่ใช่รัฐมนตรี บางท่านต้องการแต่งตั้งคณะทำงานของตนเอง และต้องการลงนามด้วยตนเอง แต่มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 ส.ค. 62 กำหนดให้การแต่งตั้งคณะทำงาน เป็นอำนาจของรัฐมนตรี โดยอาจใช้ชื่อตำแหน่งว่า “คณะที่ปรึกษารัฐมนตรี” หรือ “คณะทำงานรัฐมนตรี” ตามความเหมาะสม ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงาน ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และแก้ปัญหาโดยจัดทำคำสั่งในรูปแบบของคณะทำงานรัฐมนตรี แต่ปฏิบัติงานภายใต้การสั่งการของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองนั้น ๆ แทน
4. การแต่งตั้งคณะทำงานดังกล่าว อาจมีการนำไปใช้อ้างอิงหรือประกอบการดำเนินการทางกฎหมายอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงาน ต้องศึกษาข้อกำหนด หลักเกณฑ์ หรือกฎระเบียบอื่น ๆ เพื่อให้มีความถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด



เรื่อง “คณะทำงานรายวัน”

นายนิติกาญจน์ อิ้มสงวน

ข้อแนะนำ:

1. สะสมประสบการณ์การทำงาน องค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ๔ มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน
2. ควรศึกษาแนวทางการร่างคำสั่งเพิ่มเติมจากตัวอย่างคำสั่งอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ให้ถูกต้องเหมาะสม

คติประจำใจ:

1. เมื่อได้รับมอบหมายให้ดำเนินงาน แต่ไม่มีความชัดเจน ควรหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหา และควรปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างสุดความสามารถ
2. ไม่เลือกปฏิบัติตามความชอบส่วนบุคคล
3. หากหรือผู้มีประสบการณ์/ผู้บังคับบัญชา เพื่อหาแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. ทักษะการสื่อสารในเชิงบวก :
 - 1.1 มีวาทศิลป์ในการเจรจา เพื่อชี้แจงต่อผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองถึงข้อจำกัดในการดำเนินการ เลี่ยงคำพูดเชิงปฏิเสธในลักษณะ “ทำไม่ได้” , “ท่านไม่มีอำนาจ” , “ไม่ถูกต้อง”
 - 1.2 ควรสื่อสารโดยการยึดระเบียบหลักเกณฑ์ของส่วนราชการ เพื่อชี้แจง
2. ทักษะการร่างหนังสือราชการ :
 - 2.1 มีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบของหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ
 - 2.2 การใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับงานราชการ



เรื่อง “การประชุมคณะรัฐมนตรีผ่านระบบ Video Conference”

นายชาญชัย เตียววัฒนรัฐติกา

ประสบการณ์:

1. การประชุม ครม. ผ่านระบบ video conference ซึ่งจำเป็นต้องใช้โปรแกรม jabber
2. การประชุมต้องมีการทดสอบระบบในวันก่อนการประชุม ครม. และก่อนเวลาการประชุม ครม.
3. รัฐมนตรี ทั้ง 3 ท่าน ต้องใช้ห้องประชุมราชวัลลภในการประชุม ครม. ซึ่งในวันที่มีการประชุมอาจเกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ภาพในการประชุมกระตุก ไม่สามารถรับชมได้, โปรแกรมที่ใช้ประชุมหลุด ไม่สามารถเข้าโปรแกรม ทำให้การประชุมไม่ต่อเนื่อง หรือไม่สามารรถเข้าร่วมประชุมได้

คติประจำใจ:

“ให้เกียรติกับบุคคลที่เราประสานงาน เพื่อความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ประสานงาน ศทก.สป. และ สลค. เพื่อหาสาเหตุของปัญหา
2. ประสาน ศทก.สป. ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต เป็น 2 ระบบ เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน
3. ประสาน สลค. และขอรหัสผู้ใช้งาน (ไอดี)และรหัสผ่านการใช้งานระบบ ไว้ 2 ชุด เพื่อรองรับสถานการณ์หากระบบหลักมีปัญหา

ข้อแนะนำ:

1. การประชุม ครม. ผ่านระบบ video conference ต้องทดสอบระบบก่อน และต้องประสานงานเจ้าหน้าที่ ศทก.สป. และ สลค. ตลอดการประชุมจนกว่าจะเสร็จสิ้น
2. เข้ากลุ่ม line ของการกระชุม ครม. ผ่านระบบ video conference เพื่อให้ทราบปัญหาของกระทรวงอื่นและนำมาใช้แก้ปัญหามือเกิดปัญหาแบบเดียวกัน

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. ทดสอบระบบกับ สลค. ตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง
2. ขอความอนุเคราะห์ ศทก.สป. ส่งเจ้าหน้าที่มาช่วยดูแลระบบในระหว่างการประชุม



เรื่อง “ลค.รมว.ศร. ลงพื้นที่ขับเคลื่อนนโยบายอาชีวะ ยกกำลังสอง”

น.ส.มุกิตา เสดะจิต

ประสบการณ์ :

1. การกิจการลงพื้นที่ เพื่อติดตามและขับเคลื่อนนโยบายอาชีวะ ยกกำลังสองของ ลค.รมว.ศร. (นายเจตน์ ไทภิชฐพงษ์) เยี่ยมชม Excellence Center สาขาช่างอากาศยาน ของ วท.ขอนแก่น และ เพื่อให้เกิดความคืบหน้าในการเดินทาง ลค.รมว.ศร. ให้ประสานหารายชื่อวิทยาลัยฯ ที่ใกล้เคียง เพื่อตรวจเยี่ยม ผู้เล่าประสบการณ์ จึงประสานกับ สอศ. และซึ่งได้รับความอนุเคราะห์แจ้งรายชื่อวิทยาลัยฯ ที่ใกล้เคียง จำนวน 5 แห่ง
2. เมื่อได้รายชื่อวิทยาลัยฯ ได้จัดทำกำหนดการในการลงพื้นที่ แต่มีเหตุขัดข้อง ทำให้ต้องเลื่อนกำหนดการ กระทั่งได้กำหนดการใหม่เป็นวันที่ 23 - 25 ธ.ค. 63 (เกือบได้ฉลองปีใหม่ที่ จ.ขอนแก่น)
3. ขอความช่วยเหลือจากคุณชัชววัฒน์ฯ (สว.) (ผู้มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการจัดทำกำหนดการเดินทางไปราชการ) เรื่องการขออนุมัติเดินทางและจองตั๋วเครื่องบิน และประสานเจ้าหน้าที่ สอศ. เพื่อแจ้งกำหนดการให้กับวิทยาลัยทั้ง 5 แห่ง ทราบ

4. วันแรก ตรวจเยี่ยม วอศ.ขอนแก่น ซึ่งก่อนหน้านี้วิทยาลัยได้ สอบถามขนาดไซส์เสื้อ ซึ่งจะตัดเสื้อผ้าใหม่ให้ท่านเลขาฯ ผู้เล่าประสบการณ์คาดว่า จะมอบให้เป็นของที่ระลึก แต่ปรากฏว่า วิทยาลัย มีกิจกรรม Open House โดยให้ท่านเลขาฯ ใส่ชุดไปเปิดงาน ผู้เล่าประสบการณ์ จึงแจ้งให้ท่านเลขาฯ ทราบ เพื่อเปลี่ยนชุด ชุดดีท่านเลขาฯ ใส่แล้วพอดีตัว เหตุการณ์จึงผ่านไปด้วยดี
5. ในการเยี่ยมชมกิจกรรมภายในงาน (บูทของนักศึกษา) ซึ่งมีจำนวนมาก และกิจกรรมไม่เป็นไปตามกำหนดการ ผู้เล่าประสบการณ์ จึงนำเรียนท่านเลขาฯ แต่ท่านเลขาฯ ไม่อยากให้นักศึกษารอนาน จึงเดินเยี่ยมชมกิจกรรมต่อ และพักทานข้าวเที่ยงตอนบ่ายสองโมง และเดินเยี่ยมชมบูทต่อจนเสร็จสิ้นภารกิจ และในตอนเย็นก่อนเข้าห้องพักได้แจ้งกำหนดการในวันถัดไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
6. ในวันที่สอง ตรวจเยี่ยม วท.ขอนแก่น วิทยาเขตหนองเรือ (ร่วมกับ บ.น้ำตาลมิตรผล จก.) ซึ่งงานเป็นไปตามกำหนดการ และลุล่วงไปด้วยดี



เรื่อง “ลภ.รพว.ศร. ลงพื้นที่ขับเคลื่อนนโยบายอาชีพะ ยกกำลังสอง”

น.ส.มูทิตา เสตะจิต

7. วันที่สาม ตรวจเยี่ยม วท.อุดรธานี วอศ.อุดรธานี โดยในตอนเย็นระหว่างรับประทานอาหาร ได้ประสาน สอศ. ให้ไปสนามบินเพื่อโหลดกระเป๋าให้ก่อน เนื่องจากเวลากระชั้นชิด ซึ่งการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเสร็จสิ้นภารกิจ

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. การประสานงานต้องใช้คำพูดสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ใช่คำพูดในลักษณะการออกคำสั่ง
2. แสดงสีหน้า กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร
3. สื่อสารให้เข้าใจตรงกัน แจงรายละเอียดให้ครบถ้วน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ควรแจ้งให้ทุกคนทราบโดยเร็ว
4. รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำ ไม่โยนความผิดให้ผู้อื่น
5. มีสติ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

ข้อแนะนำ:

1. ศึกษาและจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้พร้อมก่อนออกเดินทาง
2. ควรมีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้ประสานงานในพื้นที่ เพื่อใช้ประสานงานกรณีมีเหตุจำเป็น เร่งด่วน
3. ประสานงานเรื่องกำหนดการไว้เบื้องต้น เพื่อควบคุมเวลาให้เป็นไปตามแผน
4. ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อลดชั้นชั้นตอน

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. ได้รับการประสานงานที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. ความเป็นกันเอง มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ร่วมรับฟังและเสนอความคิดเห็น
3. การสร้างมิตรภาพและเครือข่าย ยอมรับซึ่งกันและกัน
4. การแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า

คติประจำใจ:

“การประสานงานและความร่วมมือที่ดี ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ”



เรื่อง “ผู้ทำคุณประโยชน์แก่กระทรวงศึกษาธิการ”

น.ส.นิศานาก ทัยธิษา

ประสบการณ์ :

ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานในเรื่องผู้ทำคุณประโยชน์แก่กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งผู้ทำคุณแต่ละท่านที่ได้รับรางวัลมีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เป็น CEO บริษัทชั้นนำของประเทศ การจะติดต่อประสานงานต้องผ่านเลขานุการส่วนตัว ทำให้ได้ข้อมูลล่าช้า และเอกสารที่ได้รับบางท่านก็จะเป็นเลขานุการที่ลงลายมือชื่อมา

คติประจำใจ:

“การประสานงาน ปัจจัยสำคัญ คือ การพูดจา การใช้ถ้อยคำใช้น้ำเสียง และให้เกียรติแก่ผู้ที่ประสานงานด้วย”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ประสานด้วยถ้อยคำสุภาพ ชัดเจน ครบถ้วน
2. ให้เกียรติกับผู้ที่เราประสานงานด้วย
3. เตรียมข้อมูล รายละเอียดเรื่องที่จะประสาน เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ที่จะประสานด้วย
4. หากไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ให้รับฟังข้อมูลไว้ก่อน แล้วกลับมาหาข้อมูลเพิ่มเติม แล้วติดต่อกลับแจ้งข้อมูลให้ข้อมูลให้แก่ผู้ที่ประสานงานด้วยโดยเร็ว

ข้อแนะนำ:

ก่อนประสานงาน ต้องเตรียมข้อมูลในเรื่องที่จะประสานงานให้ครบถ้วน ถูกต้อง

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. ไม่รบกวนเวลา ถามเข้าชี้ หรือตามเรื่องถี่เกินไป
2. ใช้ถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ และเป็นมิตร



น.ส.ทิวะดี ทองดี

เรื่อง “เอาใจเขามาใส่ใจเรา”

ประสบการณ์ :

1. กรณีมีผู้มาขอเข้าพบรัฐมนตรี และไม่ได้ยื่นเอกสารนัดหมายล่วงหน้า และเห็นว่าเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยาก
2. ผู้มาติดต่อราชการประสงค์จะพูดคุยปัญหากับรัฐมนตรี หรือเลขานุการฯ หรือคณะทำงาน โดยตรง และต้องการให้คลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วน

คติประจำใจ:

“การเอาใจเขาใส่ใจเรา ไม่มองข้ามความทุกข์ร้อนของผู้อื่น”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พุดคุย สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องและผู้มาประสานขอเข้าพบรัฐมนตรี
2. รับฟังปัญหาในเบื้องต้น หากไม่สามารถตอบคำถาม หรือปัญหาเกินขอบข่ายอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการให้ได้ แนะนำให้ผู้ร้องจัดทำเป็นหนังสือ เพื่อจะไปประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ข้อแนะนำ:

1. มีจิตบริการ อ้อมแอ้มแจ่มใส ยินดีรับฟังปัญหา และพยายามตอบคำถามสร้างความเข้าใจให้ผู้ประสานงาน
2. ไม่ปฏิเสธการรับเรื่อง ผลักความรับผิดชอบ

ปัจจัยความสำเร็จ:

การพูดคุย เป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาประสานงานด้วย และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและผู้บริหาร



เรื่อง “หนังสือเรียนรัฐมนตรี”

น.ส.จิตาจันทร์ วิไลศรี

ประสบการณ์ :

1. การเสนอหนังสือถึง รมช.ศธ. (คุณหญิงกัลยาฯ) กรณี การเสนอเรื่องการแต่งตั้งบุคคลของหน่วยงาน
2. ปัญหาที่พบ คือ คนภายใน (ช่วยงานในส่วนของ รมช.ศธ.) ที่รู้ความเคลื่อนไหวของการดำเนินงาน เก็บเรื่องไว้เอง และแจ้งว่าหนังสือที่หน่วยงานเสนอมามีการชะลอเรื่อง ประกอบกับเรื่องดังกล่าวไม่ได้นำเข้าระบบงานสารบรรณของ สร. และเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และเมื่อหน่วยงานติดตามเรื่องที่หน้าห้องในส่วนของ รมช.ศธ. แต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องดังกล่าว กลับปิดความรับผิดชอบ และแจ้งว่า เป็นคำสั่งการของรัฐมนตรี ที่ให้ชะลอเรื่อง ซึ่งข้อเท็จจริง รัฐมนตรี ยังไม่ทราบเรื่องและไม่ได้รับหนังสือที่หน่วยงานเสนอมามาแต่อย่างใด

คติประจำใจ:

“ความสำเร็จเกิดจากการลงมือทำ ไม่ใช่แรงอธิษฐาน...”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. กรณีมีหนังสือถึง รมช.ศธ. (คุณหญิงกัลยาฯ) จะแจ้งไปยังหัวหน้าคณะทำงานและเลขานุการส่วนตัว เพื่อให้ท่านรับทราบก่อน
2. หนังสือฉบับที่ไม่ได้ลงรับในระบบสารบรรณจะจดบันทึกชื่อผู้เก็บหนังสือไว้และถ่ายเอกสารต้นเรื่องเก็บไว้ เพื่อป้องกันหนังสือหายและสะดวกต่อการติดตามหนังสือ
3. ติดตามหนังสือเป็นระยะ เพื่อจะได้ทราบความคืบหน้าของหนังสือ
4. แจ้งปัญหาให้กับหัวหน้าคณะทำงานและเลขานุการทราบ เพื่อหาวิธีการ แนวทางในการแก้ไขปัญหา

ข้อแนะนำ: -

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน
2. ความช่วยเหลือ และคำแนะนำจากพี่ ๆ ร่วมงาน



เรื่อง “ต้องวันนี้ VS งานไฟไหม้”

น.ส.อันชณก สว่างจิตร

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

ตั้งสติ สังเกตช่วงเวลาจังหวะ และใช้คำพูดที่เหมาะสมในการเสนองาน

ข้อแนะนำ:

การทำงานร่วมกัน ต้องปรึกษาหารือ เคารพ และเชื่อใจ ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้การทำงานราบรื่น เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย

ปัจจัยความสำเร็จ:

ขอคำปรึกษา คำแนะนำจากคณะทำงาน และพี่ ๆ ใน สร.

คติประจำใจ:

“คนเราต้องมีครั้งแรกเสมอ เมื่อเราได้ลองทำครั้งแรกแล้ว และครั้งต่อ ๆ ไปมันจะดีขึ้นเอง”

ประสบการณ์:

1. งานที่ได้รับมอบหมาย คือ งานสารบรรณหน้าห้อง รมว.ศร. (สมัยนายณัฐพล ทีปสุวรรณ) งานประสานงานกับหน่วยงาน งานเอกสาร รับเรื่องเข้า เรื่องออก แต่งตั้ง หรือเอกสารเร่งด่วน การแยกเอกสาร จัดแฟ้มแฟ้ม เพื่อเสนอรัฐมนตรีพิจารณา ลงนามทราบ หรือรับเชิญ
2. “ต้องวันนี้” คือ แฟ้มพิเศษ เป็นเรื่องด่วน ที่เสนอรัฐมนตรี และต้องได้ออกสารในวันนั้น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีเทคนิค และวิธีการในการนำเสนอแฟ้ม ต้องรอจังหวะ เวลา และโอกาส และจะต้องมายืนรอก่อนที่รัฐมนตรี (เข้า สาย บ่าย เย็น) จะเข้ามาห้องทำงาน เพื่อจักได้เสนองานได้ทันเวลา จนบางครั้งรัฐมนตรี ทามเซ็งหยอกเล่นว่า “วันนี้ มีเรื่องอะไรให้เซ็นมัย”
3. “งานไฟไหม้” คือ งานด่วน ที่ต้องทำให้เสร็จโดยเร็วซึ่งเหตุการณ์ในครั้งนั้น รัฐมนตรี กำลังประชุม และก่อนการประชุมรัฐมนตรี ได้ขอข้อมูลด่วน ย้อนหลัง 3 ปี ของหน่วยงาน แต่เอกสารที่หน่วยงานจัดส่งมาให้ มีความยาวเกิน คณะทำงานรัฐมนตรี จึงมอบหมายให้ผู้เล่าประสบการณ์พิมพ์เอกสาร แล้วให้นำเอกสารมาติดต่อกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประชุม ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันพร้อมกับได้ฉายาว่า “มือหนึ่งด้านตัดแปะ”



เรื่อง “การเดินทาง คือการเรียนรู้”

น.ส.สิริรัตน์ รักปล้ำ

ประสบการณ์:

การจัดทำรายงานการเดินทางไปราชการต่างจังหวัดของ รมช.ศธ. (คุณหญิงกัลยา โสภณพนิช), และคณะทำงานส่วนงานของ รมช.ศธ. (คุณหญิงกัลยา โสภณพนิช) ซึ่งในการดำเนินงานเนื่องจากมีต้องจัดทำรายงานจำนวนมาก ประกอบกับได้รับ

เอกสารที่ใช้ประกอบการจัดทำรายงานการเดินทาง ล่าช้า เช่น

1. ข้อมูลของเอกสารไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

2. การขออนุมัติเดินทาง มีการเปลี่ยนแปลงผู้เดินทางปฏิบัติราชการ พาหนะ หรือสถานที่ จึงทำให้จัดทำเอกสารการเดินทางล่าช้า

3. การลงนามในเอกสารการเงิน ผู้เดินทางต้องเป็นลงนามในเอกสาร ซึ่งบางครั้ง ตารางงานมีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้เกิดความล่าช้าเพิ่มขึ้นอีก

4. ห่วงเวลาสถานการณ์ของการเกิดโรคระบาดโควิด 2019 ส่งผลให้การดำเนินงานคืนเงินการเดินทางไปราชการล่าช้า

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ประสานงานทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ขอคำแนะนำ ความช่วยเหลือจากพี่ ๆ ที่ร่วมงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้รวดเร็วมากขึ้น
2. ขอความช่วยเหลือจากพี่ในกลุ่มบริหารทั่วไป ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน

ข้อแนะนำ : -

ปัจจัยความสำเร็จ:

“รวดเร็ว จีบใจ และแมนยำ”

1. รวดเร็ว คือ เมื่อได้รับมอบหมายงาน ต้องวางแผนในการทำงาน เช่น การประสาน สอบถามข้อมูล เพื่อเตรียมการจัดทำกำหนดการเดินทาง
2. จีบใจ คือ การทำเอกสารอนุมัติหรือเอกสารการเงิน ควรให้ทันระยะเวลาที่กำหนด เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไปได้
3. แมนยำ คือ ต้องทำเอกสารอนุมัติหรือเอกสารการเงิน ให้ครบถ้วน และสมบูรณ์ที่สุด เนื่องจากเป็นสาระสำคัญในการเบิกจ่ายเงิน

คติประจำใจ:

“ความรอบคอบ รวดเร็ว จีบใจและแมนยำ เป็นผลแห่งความสำเร็จ”



เรื่อง “การประสานงานการประชุม”

น.ส.ชัชชรา บุญตั้ง

ประสบการณ์ :

ผู้เล่าประสบการณ์ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานเตรียมการจัดประชุม ซึ่งจากประสบการณ์ ส่วนใหญ่จะพบปัญหาในการประสานการประชุม เช่น

1. การสื่อสาร เนื้อหารายละเอียดในการแจ้งประสานกับหน่วยงาน
 2. ข้อมูลไม่เพียงพอ เพื่อประสานแจ้งกับคณะที่จะเข้าร่วมการประชุม
- ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว อาจส่งผลให้การประชุมไม่เรียบร้อยสมบูรณ์

คติประจำใจ:

“ทำงานให้เยอะ เพราะผลลัพธ์ที่ได้ คือ ตัวเราเองที่จะเก่งงานมากขึ้น”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

ศึกษา ทำความเข้าใจ อ่านเนื้อหา รายละเอียดของเรื่องที่จะประสาน จับใจความหรือประเด็นสาระสำคัญของเรื่อง ก่อนดำเนินการแจ้งประสานการประชุมให้คณะผู้เข้าร่วมประชุมทราบ เพื่อจกได้เข้าใจประเด็นตรงกัน และเตรียมข้อมูลประกอบการประชุมได้ครบถ้วน ถูกต้อง

ข้อแนะนำ:

1. เมื่อพบกับปัญหาในระหว่างการทำงาน ต้องกล้าที่จะยอมรับ และพยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหานั้น
2. มีความรอบคอบในการทำงาน เพื่อไม่ให้กระทบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจัยความสำเร็จ:

การเรียนรู้งานใหม่ ๆ เรียนรู้เทคนิคการประสานงาน ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งจะช่วยให้มีการพัฒนางานที่ดีขึ้น

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

- # การปฏิบัติส่วนล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี
- # การนัดหมายขอเข้าพบรัฐมนตรี





นายชัยวัฒน์ เดชรักษา

เรื่อง “เรื่องนี้อย่าให้ถึงหูครูต้น”

ประสบการณ์ :

1. ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ส่วนล่วงหน้าของ รมว.ศธ. (นายณัฐพล ทีปสุวรรณ) ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมโรงเรียน พบปะตัวแทนครูเพื่อรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะ ระหว่างวันที่ 15 - 17 ต.ค. 63 ณ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เป็นภารกิจเร่งด่วน ต้องเตรียมความพร้อม เสนอร่างกำหนดการ จองตัวเครื่องบิน ประสานที่พัก พาหนะ ประสานหน่วยในพื้นที่ ขอรถวิทยุตำรวจทางหลวงนำขบวน เร่งดำเนินการขออนุมัติเดินทางไปราชการ ยืมเงินทดรองราชการ โดยต้องให้แล้วเสร็จภายในวันเดียวกัน
3. ในวันเดินทาง เงินยืมทดรองราชการยังไม่ได้รับการอนุมัติ จึงประสานกองคลังฯ และให้เจ้าหน้าที่ สร. ช่วยเร่งรัดติดตามเรื่อง
4. ลก.รมว.ศธ. จะลงพื้นที่ด้วย จึงประสานเจ้าหน้าที่ สร. จัดทำหนังสือขออนุมัติเดินทางก่อน แล้วขออนุมัติเบิกจ่ายภายหลังและได้ประสานบริษัทจำหน่ายตั๋วข่างชำระไว้ก่อน แต่ ลก.รมว.ศธ. ท่านทราบปัญหา จึงได้สำรองจ่ายก่อน จึงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไว้ได้
5. วันตรวจสถานที่ ก่อนที่ รมว.ศธ. ลงพื้นที่ ได้ขอความอนุเคราะห์ รร. เกี่ยวกับเรื่องการต้อนรับรัฐมนตรี ซึ่งรัฐมนตรีไม่ต้องการให้เป็นพิธีการ หรือตั้งแถวรอรับ จึงประสานเจ้าหน้าที่ขอให้ปลดป้ายต้อนรับออก
6. วันที่รัฐมนตรี เดินทางถึง จ.อุบลราชธานี ข้าพเจ้าได้ไปรอรับที่สนามบิน และให้ พชร. มารอรับ แต่เจ้าหน้าที่สนามบินไม่อนุญาตให้จอดเกิน 15 นาที จึงแจ้งให้ พชร. ไปจอด ณ ลานจอดรถก่อน และโทรให้ข้ามารับอีกครั้ง
7. ระหว่างรอ ได้สำรวจภายในบริเวณสนามบิน ปรากฏว่า มีบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่ มารอรัฐมนตรี ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง ก่อนหน้านี้ได้ประสานผู้บริหารในพื้นที่แล้วว่า รัฐมนตรี ไม่ต้องการให้มาต้อนรับจำนวนมาก ข้าพเจ้า จึงประสาน ให้ข้อมูลกับ ศรจ. ผอ.สพท. เพื่อขอความร่วมมือ เมื่อรัฐมนตรีมาถึง มีผู้บริหารเจ้าหน้าที่ไปต้อนรับรัฐมนตรี ประมาณ 6 - 7 คน ซึ่งถือว่าสามารถแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าได้ในระดับหนึ่ง



นายชัยวัฒน์ เดชรักษา

เรื่อง “เรื่องนี้อย่าให้ถึงหูครูต้น”

ประสบการณ์ :

8. วันเดินทางลงพื้นที่ ได้รับแจ้งเกี่ยวกับปัญหาของรถ ซึ่งรถที่ใช้เดินทางนั้น ที่มีสภาพที่ดีที่สุดแล้ว ทั้งนี้ คณะทำงานฯ ได้แก้ไขปัญหาโดยประสานการเมืองในพื้นที่ เพื่อหารถมาเปลี่ยน ปัญหาจึงหมดไป

9. ตอนเย็น หลังกลับที่พักได้รับแจ้งจากคณะทำงาน รมว.ศร. ว่ารัฐมนตรี มีการกิจต้องบินกลับ เนื่องจากมีประชุม ครม. นัดพิเศษ และหลังประชุมเสร็จจะบินกลับมาปฏิบัติภารกิจต่อ ข้าพเจ้า จึงประสานบริษัทของตัว โรงแรมเมื่อวันที่พัก และแจ้ง สร. เพื่อเตรียมเจ้าหน้าที่ไปรับรัฐมนตรี และอำนวยความสะดวก จองตัวเครื่องบินที่ กทม. หลังจากที่รัฐมนตรีประชุม ครม. เสร็จ

10. วันลงพื้นที่ตรวจเยี่ยม รร. ข้าพเจ้าได้เดินทางล่วงหน้าไปยังโรงเรียนหนองขอนวิทยา เพื่อเตรียมความพร้อม เมื่อรัฐมนตรีเดินทางมาถึง ได้เดินทางไปยังห้องประชุม เหตุการณ์ปกติเรียบร้อยดี หลังจากนั้นข้าพเจ้าได้ประสานไปยังบริษัทของตัวเครื่องบิน เพื่อเช็คอินตัวซากลับของรัฐมนตรี และข้าพเจ้าได้เดินทางกลับหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจ

11. สำหรับการเดินทางในครั้งนี้ มีปัญหาในเรื่องการเบิกจ่ายเงินค่าที่พัก ที่ไม่สามารถคืนห้องพักได้ในระหว่างมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการในการเดินทาง ซึ่งข้าพเจ้าได้หารือไปยังกระทรวงการคลัง และได้รับแจ้งว่าสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวได้ จึงทำให้ปัญหาเรื่องการเบิกจ่าย เป็นไปด้วยเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด



นายชัยวัฒน์ เดชรักษา

เรื่อง “เรื่องนื้อย่าให้ถึงหูครูต้น”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. การทำงานส่วนล่องหน้า ต้องมีการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ ลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด
2. ต้องทำความเข้าใจในงานที่ต้องประสานให้ชัดเจน
3. ศึกษาอุปนิสัยของผู้ที่ประสานงานด้วย เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างการปฏิบัติงาน ควรมีสัมพันธภาพที่ดี
4. ยอมรับในความผิดพลาดที่ไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ในระหว่างปฏิบัติงาน และนำไปปรับปรุงในการดำเนินการ รวมทั้งควรให้ความชื่นชมหน่วยงานที่ประสานงานด้วย

คติประจำใจ:

“จะประสานหน่วยงาน ต้องประสานคน จะประสานคน ต้องประสานใจ”

ข้อแนะนำ:

1. การประสานงานต้องสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ความจริงใจ ความอดทน อดกลั้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส
2. ต้องมีความสุข สนุกกับงาน

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. การมีสัมพันธภาพที่ดี
2. ความเข้าใจในลักษณะงานที่จะต้องประสาน, ระยะเวลาในการประสานงาน
3. ศึกษาข้อมูล อุปนิสัย ลักษณะบุคลิกผู้ที่จะประสานงานด้วย



นายดนุภัทร ทักษกร

เรื่อง “การขอเข้าพบรัฐมนตรี”

ประสบการณ์ :

1. ผู้มาติดต่อราชการต้องการเข้าพบรัฐมนตรี โดยต้องการที่จะเข้าพบหรือรู้วันที่จะรับนัดพบเดี๋ยวนั้น
2. บางกรณี มาติดต่อโดยไม่มีหนังสือมาด้วย หรือมาด้วยอารมณ์ฉุนเฉียว ทำให้ต้องใช้เวลาในการอธิบายกระบวนการทำงานในการขอเข้าพบรัฐมนตรีมากกว่าปกติ

ปัจจัยความสำเร็จ:

ผู้มาติดต่อได้ยื่นหนังสือเพื่อขอเข้าพบและดำเนินการจนได้เข้าพบรัฐมนตรี หรือผู้แทน

คติประจำใจ:

“ทุกปัญหาอุปสรรคในการทำงาน คือประสบการณ์ที่ดี ที่สร้างเสริมความสามารถของเรา”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ใช้กิริยาและคำพูดที่สุภาพ ในการอธิบายวิธีการ/ขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องขอเข้าพบรัฐมนตรี
2. กรณีผู้มาติดต่อ ไม่มีหนังสือราชการมาด้วย ให้ผู้มาติดต่อเขียนข้อความ เพื่อใช้เป็นหนังสือ/หลักฐาน ในการติดต่อราชการ และเสนอรัฐมนตรีพิจารณา

ข้อแนะนำ:

1. เนื้อหาของเรื่อง ขอเข้าพบ รมต. ในบางเรื่องนั้น มีส่วนเกี่ยวข้องเนื่องกับการร้องทุกข์ ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจในประเด็นที่ต้องการเข้าพบ และจำเป็นต้องขอข้อมูลจากกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบเพิ่มเติม
2. ควรแยกเรื่อง “ขอเข้าพบ” ออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ขอเข้าพบทั่วไป เช่น การอวยพร แสดงความยินดีในการเข้ารับตำแหน่ง , ทหารเรือต่าง ๆ เป็นต้น โดยให้เป็นภารกิจของกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก และ 2) ขอเข้าพบ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์) ให้เป็นภารกิจของกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินการ

กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

#การประสานงานเพื่อความสำเร็จของงาน

* วิเคราะห์ กลับกรองเรื่องที่เสนอรัฐมนตรี ในเรื่องเกี่ยวกับงานเชิงวิชาการ
แผนงาน โครงการการ เรื่องที่เสนอคณะรัฐมนตรี

การประสานข้อมูลหน่วยงานในการประชุม อบรม.





น.ส.บุษยากร กิตติวานิช

เรื่อง “การประสานงานเพื่อความสำเร็จของงาน”

ประสบการณ์ :

การวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องขององค์กรหลัก/องค์กรในกำกับ และหน่วยงานภายนอก ที่เสนอรัฐมนตรี ในเรื่องเกี่ยวกับงานเชิงวิชาการแผนงาน โครงการการ เรื่องที่เสนอคณะรัฐมนตรี ซึ่งต้องตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร ให้คำแนะนำหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งที่ผ่านมา พบว่า เรื่องขององค์กรหลัก/องค์กรในกำกับ ที่เสนอต่อรัฐมนตรี บ่อยครั้งมีรูปแบบหนังสือราชการไม่ถูกต้อง พบคำผิด เอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องเสนอรัฐมนตรี ต้องประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้มารับเรื่อง เพื่อนำไปปรับแก้หรือส่งเอกสารเพิ่มเติม

คติประจำใจ:

“การประสานงานต้องสร้างสัมพันธ์ที่ดี ใจกว้างใจกัน เสริมสร้างมิตรไมตรีและความเป็นกันเอง เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

ประสานงานกับหน่วยงาน เพื่อขอให้แก้ไขเรื่องหรือส่งเอกสารเพิ่มเติม ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อีเมล แอปพลิเคชันไลน์

ข้อแนะนำ:

ข้อแนะนำ:

ผู้ปฏิบัติงานต้องเพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และพร้อมปฏิบัติงานตลอดเวลา

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ
2. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ เครื่องข่าย อินเทอร์เน็ต พร้อมใช้งาน



น.ส.วันจันทร์ จงโวหาร

เรื่อง “การเรียนรู้ที่ดี คือ การลงมือปฏิบัติ ”

ประสบการณ์:

1. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานวิเคราะห์ กลั่นกรอง เรื่องจากหน่วยงานองค์กรหลัก องค์กรในกำกับ และ หน่วยงานภายนอก ภาคเอกชน ซึ่งเป็นงานวิชาการ งานนโยบายและแผน และงบประมาณ
2. การวิเคราะห์กลั่นกรองเรื่องจะเกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อกฎหมาย
3. การดำเนินงานมีเรื่องของเงื่อนไขเวลา ที่จำเป็นต้องเสนอผู้มีอำนาจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ทันเวลา และต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว

คติประจำใจ:

“การทำงานเป็นทีม (TEAM WORK)”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ศึกษาความเป็นมา (เรื่องเดิม) และทำความเข้าใจกับประเด็นต่างๆ โดยการศึกษาดัชนีวิเคราะห์เบี่ยง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ขอคำปรึกษาจากหัวหน้างาน ในประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน
3. ประสานสอบถามหน่วยงานที่นำเสนอเรื่อง เพื่อขอความชัดเจน และขอข้อมูลประกอบเพิ่มเติม โดยเฉพาะการวิเคราะห์ กลั่นกรอง เรื่องงบประมาณ

ข้อแนะนำ:

1. ศึกษาเรียนรู้งานด้วยตนเอง เรียนรู้วิธีการทำงานของผู้อื่น
2. สร้างเครือข่ายในการทำงาน
3. การใช้สื่อเทคโนโลยีช่วยในการทำงาน เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. การวางแผนการทำงาน ศึกษา ทำความเข้าใจกับงาน ดันคว้าหาความรู้เพิ่มเติม
2. แลดเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานจากผู้มีประสบการณ์
3. การสร้างเครือข่ายในการติดต่อประสานทำงาน



เรื่อง “เมื่อเรามีความรับผิดชอบในหน้าที่” เราจะไม่มีคำว่า “ก็ฉันไม่รู้ว่...” “ก็ไม่มีใครบอก”...

น.ส.อิสริย์ ฤทธิ์นึม

ประสบการณ์ :

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในวันประชุมคณะรัฐมนตรี ซึ่งผู้เล่าประสบการณ์ ไม่รู้ล่วงหน้ามาก่อนว่าจะมีเรื่องดังกล่าวให้ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. โดยหลักการ เรื่องที่เสนอต่อ ครม. ต้องดำเนินการขั้นตอนการเสนอเรื่อง ตาม พรฎ. ว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม ครม... หรือหากหน่วยงานของรัฐจะดำเนินกิจกรรมในวันประชุม ครม. หน่วยงานต้องนำเรียนรัฐมนตรี รับทราบ เพื่อเตรียมข้อมูลประกอบการรายงาน
3. กรณีตัวอย่าง: เมื่อ 12 พ.ค. 63 ในการประชุมคณะรัฐมนตรี ณ ตึกสันติไมตรี ผู้เล่าประสบการณ์ ได้ไปปฏิบัติหน้าที่ในการประสานงานและอำนวยความสะดวกในการประชุมแก่รัฐมนตรี และในวันดังกล่าว เกิดความสงสัย เนื่องจากในวาระการประชุม ครม. ไม่มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ สพฐ. จึงสอบถาม ได้ข้อมูลว่า รัฐมนตรี จะเปิดวิดิทัศน์ ในห้องประชุมเพื่อรายงานให้คณะรัฐมนตรีรับทราบ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1 ตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนว่ารัฐมนตรี ประสงค์จะเปิดวิดิทัศน์ จริงหรือไม่
- 3.2 ข้อมูลวิดิทัศน์ อยู่ที่ใด และจัดเตรียมเรียบร้อยหรือยัง เพื่อจักได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ สลด. รับทราบ ว่าสามารถเปิดในวันนี้หรือไม่
- 3.3 ยกร่างหนังสือเสนอรัฐมนตรีลงนาม แล้วเสนอ รอง นรม. ที่กำกับดูแล ศธ. เห็นชอบ แล้วจัดส่งให้ สลด. ให้ทันก่อนเริ่มประชุม
- 3.4 เสนอรัฐมนตรี ลงนามในหนังสือ/ ประสานออกเลขหนังสือกับงานสารบรรณ สร./ ประสานหน้าห้อง รอง นรม. เพื่อลงนาม
- 3.5 จัดส่งไฟล์วิดิทัศน์ ให้กับ สลด. เพื่อเตรียมทดสอบ
- 3.6 รายงานความคืบหน้าให้รัฐมนตรี ทราบ เกี่ยวกับการพิจารณาหรือข้อขัดข้อง



เรื่อง “เมื่อเรามีความรับผิดชอบในหน้าที่” เราจะไม่มีคำว่า “ก็ฉันไม่รู้ว่...” “ก็ไม่มีใครบอก”...

น.ส.อัสริย์ กุทธิ์นียม

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ซึ่งมีปัญหาในลักษณะเดียวกัน มาใช้ในการคลี่คลายปัญหา
2. ตั้งสติ และคิดหาวิธีการการแก้ไขปัญหา เพื่อคลี่คลายสถานการณ์ และสามารถดำเนินงานให้บรรลุผล และประสบความสำเร็จ

ข้อแนะนำ:

1. ใส่ใจในการทำงาน พร้อมรับปัญหา และให้ระลึกอยู่เสมอว่าไม่มีงานอะไรที่ไม่มีปัญหา
2. เมื่อใจพร้อม รับปัญหา เราก็จะค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหา

คติประจำใจ:

“ปัญหามีไว้ให้แก้ไข หากแก้ไม่ได้ ไม่ควรเก็บไว้ ต้องรายงานผู้บังคับบัญชา”

ปัจจัยความสำเร็จ:

ความรับผิดชอบและความเข้าใจในหน้าที่ และมีระบบเครือข่ายที่ดี

กลุ่มงานประสานงานการเมือง

กลุ่มการเมือง

#การประสานงานการประชุมวุฒิสภา (ส.ว.)

#ขั้นตอนการดำเนินงานในการตอบกระทู้ถามสดด้วยวาจาของ ส.ส.

#การจัดประชุมระหว่างรัฐมนตรีกับคณะกรรมการธิการของสภาผู้แทนราษฎร/วุฒิสภา





เรื่อง “ครั้งแรกของเราสองคน....”

น.ส.สุกลักษณ์ แจ่งใจ

ประสบการณ์ :

1. ผู้เล่าประสบการณ์มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประชุมวุฒิสภา (ส.ว.) และเป็นครั้งแรกที่ได้ทำหน้าที่ประสานงานให้ รมว.ศธ. ขึ้น บัลลังก์ เพื่อชี้แจงในการพิจารณาร่าง พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2565 ประกอบกับ รมว.ศธ. ต้องขึ้นบัลลังก์เพื่อ ชี้แจง ส.ส. เป็นครั้งแรกเช่นกัน
2. ความยุ่งยาก คือ เนื่องจากเป็นครั้งแรกของทั้งสองฝ่าย และ คณะทำงาน รมว. ต้องการความชัดเจนว่าจะให้ขึ้นพูดเมื่อไร เพราะมติวิปรัฐบาล มีลำดับของ นรม. และรมว.กระทรวงอื่น ๆ ด้วย รมว. จะชี้แจงต่อจาก นรม. แต่ปรากฏว่า นรม. ไม่ได้มาตาม เวลาที่วิปรัฐบาลแจ้ง
3. ต้องประสานกับหลังบัลลังก์และสสน. เพื่อขอความชัดเจนเรื่อง เวลาที่ รมว.ศธ.ต้องการขึ้นชี้แจง
4. แต่ทุกอย่างก็ผ่านไปได้อย่างเรียบร้อย เพราะบุคลากรในกลุ่ม การเมืองแนะนำให้รู้จักกับ จนท. ของรัฐสภา และ สสน. จึงทำให้ ประสานงานแก้ไขปัญหาก็ผ่านไปได้อย่างเรียบร้อย

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. การประสานงานที่ดี
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ข้อแนะนำ:

การสอนงานสำหรับผู้เข้าสู่ตำแหน่งใหม่ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการดำรงความรู้ขององค์กรไว้ ซึ่งจะทำให้คนองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. การมีสติ
2. การทำงานเป็นทีม
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
4. การประสานงานที่ดี

คติประจำใจ:

“การทำงานเป็นทีม และการประสานงานและการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ เป็นหัวใจหลักของการทำงานประสานการเมือง”



น.ส.ประภัสสร ราชมณี

เรื่อง การจัดประชุมระหว่างรัฐมนตรี กับคณะกรรมการธิการ ในยุค “New Normal”

ประสบการณ์ :

1. การจัดประชุมระหว่างรัฐมนตรีกับ กมธ. ของ ส.ส./ส.ว. ต้องประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งฝ่ายเลขานุการ กมธ. ส.ส./ ส.ว. และเลขานุการของผู้บริหาร ทร., องค์กรหลัก/องค์กรในกำกับ
2. ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการประสานด้วยความรวดเร็ว เพื่อเตรียมความพร้อมของการประชุมให้ทันตาม กำหนดเวลา และสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ในการประชุมให้ ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ

3. จากประสบการณ์ ได้ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทาง โทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์ ซึ่งเกิดปัญหาความล่าช้า กระชั้นชิดกับวันประชุม ไม่สามารถตอบสนองความต้องการเร่งด่วนของรัฐมนตรีได้เต็มประสิทธิภาพ
4. ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ทำให้การประสานงานเกิดความล่าช้า ไม่สะดวก



น.ส.ประภัสสร ราชมณี

เรื่อง การจัดประชุมระหว่างรัฐมนตรี กับคณะกรรมการธิการ ในยุค “New Normal”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ของผู้ประสานงาน เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ แม้จะ WFH.
2. จัดรูปแบบการประชุมแบบ “New Normal” และให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

ข้อแนะนำ:

1. ต้องมีทักษะในการประสานงานที่ดี มีเครือข่ายและช่องทางในการประสานงานที่หลากหลาย
2. รู้จักปรับรูปแบบการทำงานให้ทันโลกยุคดิจิทัล ในรูปแบบใหม่ “New Normal”

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. มีระบบบริหารจัดการเครือข่ายออนไลน์ เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย
2. สร้างบุคลากรในกลุ่มงาน (Team Work) ให้มีศักยภาพสามารถทำงานร่วมกัน/ช่วยเหลือกัน

คติประจำใจ:

1. คิดแบบประยุกต์ ปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ และมีศักยภาพในการต่อรอง/ประสานงาน
2. วางแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น
3. เพิ่มทักษะในการทำงานเป็นทีม (Team Work)
4. เพิ่มทักษะรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่ “New Normal” หรือในกรณีที่ต้อง Work From Home



น.ส.ปานรดา อินทปัญญา

เรื่อง “วิธีรับมือเตรียมตอบกระทู้ถามให้ปังและคนฟัง Happy”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. เตรียมพร้อมก่อนวันประชุม วางแผนงาน มอบหมาย หน้าที่ของแต่ละบุคคลภายในกลุ่ม ศึกษาข้อบังคับการประชุม ตรวจสอบสถานที่ และเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น
2. สร้างสัมพันธ์ เครือข่ายและมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐสภา เพื่อขอข้อมูลระยะเวลา ลำดับที่ จำนวนเรื่องกระทู้ถาม และคำถามที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการจัดเตรียมคำตอบกระทู้ถาม
3. ติดตามข่าวที่เกี่ยวข้องกับ ศร. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อคาดเดาคำถาม และติดตามนโยบายของรัฐมนตรี เพื่อนำมาประกอบการจัดทำคำตอบกระทู้ถาม
4. วิเคราะห์คำถาม และข้อมูลจากหน่วยงาน เพื่อให้การจัดทำคำตอบมีความชัดเจน ถูกต้อง
5. นำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อความรวดเร็ว/ใช้ระบบเก็บข้อมูล OneDrive เพื่อให้สามารถแก้ไขข้อมูล คำตอบกระทู้ถามนอกสถานที่ได้

ประสบการณ์ :

1. รัฐมนตรี หน้าที่ตอบกระทู้ถามที่รัฐสภา ซึ่งแต่ละกระทู้ถาม มีหลายประเภท และมีรูปแบบที่แตกต่างกัน การเตรียมข้อมูลจึงเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก โดยเฉพาะการเตรียมข้อมูลกระทู้ถามสดด้วยวาจา ซึ่งจะทราบข้อมูลในวันที่ประชุมเท่านั้น ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รัฐมนตรีจะต้องตอบทันที
2. การเตรียมข้อมูล ต้องเร่งรีบดำเนินการ และต้องรวดเร็ว ภายใต้อุปสรรคเวลาที่จำกัด
3. กระทู้ถามทั่วไปและกระทู้ถามแยกเฉพาะที่มีรูปแบบการตอบที่ไม่เหมือนกัน โดยจะต้องจัดทำคำตอบกระทู้ถาม/ประสานหน่วยงานภายใน ศร. เพื่อนัดบรรยายสรุป และสนับสนุนข้อมูล และอำนวยความสะดวกแก่รัฐมนตรีที่รัฐสภา
4. การไปติดตามกระทู้ถามที่รัฐสภา ปัญหาที่พบ ได้แก่ อุปกรณ์การพิมพ์ไม่พร้อม เพื่อแก้ไขข้อมูลคำตอบกระทู้/ ปัญหาเรื่องการประสานงาน/ การคาดการณ์ประเด็นกระทู้ถาม/ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น บัตรเข้าสถานที่



เรื่อง “วิธีรับมือเตรียมตอบกระทู้ถามให้ปังและคนฟัง Happy”

น.ส.ปานรดา อินทปัญญา

ข้อแนะนำ:

1. ควรมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของคนในหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนในการทำงานได้หลากหลายรูปแบบ และรองรับการทำงานนอกสถานที่
2. ควรมีการพัฒนาทักษะการประสานงาน ทักษะการสื่อสาร และส่งเสริมการทำงานระบบที่มองอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ
3. ควรมีการจัดลำดับกระบวนการทำงานกับคณะทำงาน รัฐมนตรี เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. การรวมกลุ่มของผู้ประสานงานการเมืองแต่ละกระทรวง และการแจ้งข่าวสารระหว่างกัน ทำให้การประสานงานมีคุณภาพ รวดเร็ว
2. การจัดทำคำตอบโดยการคิดวิเคราะห์จากข้อมูลสนับสนุน ประสพการณ์ และประวัติผู้ตั้งกระทู้ถามอย่างรอบคอบ
3. การวางแผนงานภายในกลุ่มมีประสิทธิภาพ มีการทำงานเป็นทีม การแบ่งงานอย่างชัดเจน
4. การศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน

คติประจำใจ:

“ทำงานทุกอย่างด้วยความตั้งใจ เชื่อมั่นในตัวเอง และพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ”



เรื่อง “ขั้นตอนการดำเนินงานในการตอบกระทู้ถามสดด้วยวาจาของ ส.ส.”

นายสุรัตน์ ภูสุวรรณ

ประสบการณ์:

1. การประชุมสภาผู้แทนราษฎร ระเบียบวาระการประชุมของแต่ละสัปดาห์จะกำหนดในวันพฤหัสบดี ส.ส. สามารถขึ้นกระทู้ถามสดด้วยวาจาได้ 3 กระทู้ ตั้งแต่ เวลา 08:00 น. - 08:30 น.
2. กระทู้ถามสดด้วยวาจา ต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ตร. หรือ ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่สามารถรู้ล่วงหน้าได้ จนกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐสภาจะแจ้งให้ทราบ
3. ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อความล่าช้าในการแจ้งให้ทราบ ทำให้มีเวลาในการเตรียมทำข้อมูลน้อย ข้อมูลอาจไม่ครบถ้วนในการตอบชี้แจง
4. ก่อนถึงระเบียบวาระกระทู้ถามสดด้วยวาจา จะมีการปรึกษาหารือตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 30 คน อาจเกิดปัญหาในระยะเวลาที่ล่วงเลยก่อนถึงระเบียบวาระกระทู้ถามสด

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. กม.สร. ต้องหาข้อมูลเบื้องต้น จากแหล่งข่าวและสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อคาดการณ์เรื่องกระทู้ถามสดด้วยวาจา
2. มีเจ้าหน้าที่ Standby รับการประสานงานโดยตรงที่รัฐสภา จากเจ้าหน้าที่รัฐสภา
3. สร้างเครือข่ายกับเจ้าหน้าที่ต่างกระทรวง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลรายละเอียดของกระทู้ถามสดด้วยวาจาได้รวดเร็วขึ้น
4. กรณีที่มี ส.ส. ตั้งกระทู้ถามสดด้วยวาจา เจ้าหน้าที่รัฐสภาจะแจ้งให้ไป Standby ทราบได้ในทันทีทำให้มีเวลาในการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมข้อมูลในการตอบกระทู้ถามสดด้วยวาจา
5. กม.สร. จะประสานหน่วยงานให้จัดเตรียมทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเรียนรัฐมนตรีเพื่อทราบ
6. ประเมินสถานการณ์ในช่วงที่มีการปรึกษาหารือเพื่อประเมินเวลา ก่อนถึงระเบียบวาระกระทู้ถามสดด้วยวาจา



เรื่อง “ขั้นตอนการดำเนินงานในการตอบกระทู้ถามสดด้วยวาจาของ ส.ส.”

นายสุรัตน์ กุ์สุวรรณ

ข้อแนะนำ:

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ของรัฐสภาช่วยแจ้งผลการยื่นตั้งกระทู้ถามสด
ถึงกระทรวงประสานหน่วยงานให้จัดเตรียมข้อมูลได้ทันเวลา
ครบถ้วน
2. สร้างทักษะในการประสานงานให้แก่บุคลากร

คติประจำใจ:

“การศึกษาหาข้อมูล การประเมินสถานการณ์การเตรียมพร้อม
การสร้างเครือข่าย การได้รับความร่วมมือ”

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. การศึกษาหาข้อมูลล่วงหน้าจากสถานการณ์ปัจจุบัน การ
ประเมินสถานการณ์
2. การส่งเจ้าหน้าที่ไปเพื่อติดตามข้อมูลอย่างใกล้ชิด
3. เทคนิคในการประสานงาน, การติดต่อประสานงานกับ
หน่วยงานต่าง ๆ
4. ความร่วมมือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานประสานงานการเมือง กลุ่มประชาสัมพันธ์

#การประสานงานในการลงพื้นที่ตรวจราชการของรัฐมนตรี





เรื่อง “ลุ่มระทึก รมว.ศร. ลงพื้นที่ surprise ภูเก็ต นำร่อง พัฒนาการศึกษาของประเทศทุก ตารางนี้”

น.ส.อรพรรณ กุฑมัม

ประสบการณ์ :

1. รมว.ศร. ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 49 โรงเรียน ในจังหวัดภูเก็ต โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (ต้องปฏิบัติงานในฐานะส่วนล่วงหน้า)
2. เมื่อลงพื้นที่จริง พบปัญหาในการดำเนินงาน เช่น เส้นทางที่วางแผนไม่เป็นไปตามที่กำหนด, การพบปะผู้บริหาร คณะครู และนักเรียน ไม่สามารถควบคุมเวลาตามกำหนดการที่เตรียมการ วางแผนได้ ต้องใช้เวลานาน แต่จำเป็นต้องบริหารจัดการให้ภารกิจเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด, เรื่องการประสานที่พุก และพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

คติประจำใจ:

“Teamwork Makes The Dream Work” การมีทีมงานที่ดีจะช่วย
ให้งานทุกอย่างสำเร็จลุล่วง

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ดำเนินถึงประโยชน์ของรัฐมนตรี
เพื่อนร่วมคณะ และเป้าหมายของภารกิจ
2. การตั้งสติ และร่วมกันคิด เพื่อแก้ปัญหากับเพื่อนร่วมทีม
3. มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหิต่าง ๆ

ข้อแนะนำ:

ควรมีการเตรียมข้อมูลให้ครบถ้วน รอบด้านก่อนลงพื้นที่ เน้น
ความแม่นยำ เพื่อประกอบการตัดสินใจในระหว่างการทำงาน

ปัจจัยความสำเร็จ:

“การทำงานเป็นทีม”

กลุ่มงานประสานงานการเมือง กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์

- # การรับเรื่องราวเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มคน หรือบุคคลที่
ต้องการพบรัฐมนตรี เพื่อเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ เรียน
- # การประสานงานกับหน่วยงาน





เรื่อง “ความสุขของเด็กตัวเล็กที่อาศัยอยู่ในสำนักงาน รัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ”

นายวีระ ด้านพณิชยสกุล

ประสบการณ์ :

1. การเจรจากับผู้ร้องที่มีพฤติกรรมไม่รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริง ใช้ความคิดของตนเองว่าเป็นฝ่ายที่ถูกต้อง
2. กรณีที่พบคือ บุคลากรทางการศึกษาได้มาร้องเรียนเรื่องการต่อใบอนุญาตที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ จึงทำให้ผู้ร้องมีอารมณ์ฉุนเฉียวและมาร้องเรียนที่สำนักงานรัฐมนตรี
3. วิธีการรับเรื่อง คือ รับฟัง และพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ร้องเขียนเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อจะได้้นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หลีกเลี่ยงการปะทะคารม และอารมณ์กับผู้ร้อง

คติประจำใจ:

“การพึ่งพาตนเอง และการสร้างเครือข่ายในการทำงาน”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ตั้งสติ หายใจเข้า – ออก ลึก ๆ ควบคุมอารมณ์
2. ศึกษาหาข้อมูลในเบื้องต้นเท่าที่จะหาได้ เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์
3. หากพบปัญหาเกินขอบเขตของตน ควรขอความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ช่วยเจรจา

ข้อแนะนำ:

1. ความอดทน อดกลั้น ให้ความสำคัญกับเรื่องและผู้ร้องมาอื่นเรื่อง
2. หาความรู้ รับข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ศธ. อย่างสม่ำเสมอ
3. ฝึกคิด แก้ปัญหา โดยการจำลองสถานการณ์ขึ้นมาเอง (การมโน)

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หัวหน้างานที่คอยให้คำปรึกษา
2. ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในแต่ละกรณี



เรื่อง “ครูผู้ทรงคุณค่าแห่งแผ่นดิน โอด รมว.ศร. ขอเข้าพบ เพื่อคลายปัญหาความเดือดร้อน”

ว่าที่ ร.ต. นรินทร์ ก้อนแก้ว

ประสบการณ์ :

1. ครูผู้ทรงคุณค่าแห่งแผ่นดิน เดินทางมายัง ศร. ขอเข้าพบ รมว.ศร. เพื่อขอความช่วยเหลือและขอทราบนโยบายของ รมว.ศร. เกี่ยวกับการขับเคลื่อนโครงการครูผู้ทรงคุณค่าแห่งแผ่นดิน
2. ครูคนดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากยังไม่ได้รับค่าตอบแทนจากโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนอ้างว่ายังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจาก สพฐ.
3. ผู้ร้องมีพฤติกรรม วิตกกังวล และมาพบเจ้าหน้าที่ด้วยความเดือดร้อน มีอารมณ์ฉุนเฉียว โวยวาย และยืนยันที่จะเข้าพบ รมว.ศร. ให้ได้

คติประจำใจ:

“การเตรียมพร้อม ความอดทน ความร่วมมือ เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น เพื่อเตรียมตัวไปพูดคุยหารือกับผู้ร้อง
2. หาข้อมูลประเด็นที่ผู้ร้องมาติดต่อขอความช่วยเหลือ และเตรียมข้อมูลในการเจรจา พูดคุย
3. ไปพบผู้ร้อง รับฟังปัญหา และความประสงค์ ชี้แจงข้อมูลในชั้นต้น และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในชั้นต้น หรือให้ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอ รมว.ศร. พิจารณาสั่งการ
4. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / พาผู้ร้องไปพบเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงหาแนวทางการการแก้ไขปัญหา

ข้อแนะนำ:

การเจรจา ควรมีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คน เพื่อช่วยประสานงานและช่วยแก้ไขปัญหาระหว่างการเจรจา หรือเป็นผู้สับเปลี่ยนเจรจาแทน เพื่อลดสถานการณ์ความตึงเครียดระหว่างการสนทนา

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. การเตรียมตัวก่อนไปเจรจา เช่น ข้อมูล, เบอร์โทรศัพท์ประสานหน่วยงาน
2. การประเมินสถานการณ์, การควบคุมอารมณ์
3. เทคนิคการเจรจา ประนีประนอม, เทคนิคการประสานงาน



เรื่อง “การประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กร”

น.ส.กมลศรี วงษา

ประสบการณ์ :

@@ประสบการณ์ในการประสานงานกับหน่วยงาน@@

1. กรณีที่หน่วยงานรายงานเรื่องร้องเรียนฯ ถึงรัฐมนตรี แต่เอกสารมีความผิดพลาด หรือไม่ครบถ้วน จึงจำเป็นต้องโทรศัพท์ประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อขอเอกสารเพิ่มเติมหรือขอให้แก้ไขเอกสาร
2. กรณีผู้ร้องโทรมาสอบถามความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ และต้องโทรศัพท์ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อตอบชี้แจงการ หรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้อง

คติประจำใจ:

“การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี เป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หากมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน การติดต่อในครั้งต่อไป ก็จะราบรื่นและรวดเร็ว”

เทคนิคการแก้ไขปัญหา:

1. ก่อนประสาน ติดต่อกับหน่วยงาน ต้องคิดก่อนว่า ต้องการอะไร เมื่อไหร่ ควรติดต่อใคร
2. ใช้ภาษาในการสื่อสาร ด้วยความชัดเจน ไม่คลุมเครือ
3. ใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนโยนในการสนทนา
4. เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรของเจ้าของเรื่องไว้ เพื่อใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป

ข้อแนะนำ:

1. ใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนโยน และการอ่อนน้อมถ่อมตน มักเป็นที่พอใจของผู้อื่น
2. กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา เพื่อแสดงถึงความจริงใจ

ปัจจัยความสำเร็จ:

ต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ในการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อให้งานราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์