



ถอดบทเรียนการจัดการความรู้

เรื่อง เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๕๗

เหตุผลความจำเป็น

เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว เป็นกลยุทธ์สำคัญที่ส่งผลสะท้อนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐมนตรี เมื่อรัฐมนตรีหรือผู้มีอำนาจมีคำสั่งการ ทั้งการสั่งการทางหนังสือเอกสารของทางราชการหรือการสั่งการโดยวาจาด้วยตนเอง หรือผ่านบุคคลที่ ๓ เช่น คณะทำงานรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรีในฐานะหน่วยงานประสานราชการทางการเมืองและสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ต้องตอบสนองต่อคำสั่งการที่ชอบด้วยระเบียบและกฎเกณฑ์ของทางราชการ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ได้รับคำสั่งการ / การแจ้งประสาน ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร สั่งการด้วยวาจา โดยตรงหรือผ่านบุคคลที่ ๓ เช่น คณะทำงานรัฐมนตรี

๒. วิเคราะห์ เนื้อหาสาระคำสั่งการ / การแจ้งประสาน : พิจารณาสาระสำคัญ ประเด็นการติดตามเรื่อง ทำความเข้าใจ เตรียมการ การสื่อสาร วิธีการ คำพูด ข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง วัสดุอุปกรณ์

๓. การติดตามเรื่องตามคำสั่งการ

๓.๑ กรณีคำสั่งการที่เป็นงานบริการ / อำนวยความสะดวก : ลงมือปฏิบัติการตามลักษณะงาน เช่น จัดเตรียมสถานที่ ค้นหาเบอร์โทรศัพท์ ประสานพัสดุ ฯลฯ

๓.๒ กรณีคำสั่งการให้องค์กรหลัก องค์กรในกำกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ : ลงมือปฏิบัติการอย่างเป็นทางการ / ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ทำหนังสือแจ้ง โทรศัพท์ โทรสาร การไปติดตามด้วยตนเอง ฯลฯ

เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ที่มีประสิทธิภาพ



๑) การติดตามเรื่องต้องติดตามจากเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบโดยตรง แจ้งให้รู้ถึงเหตุผล ความจำเป็น

๒) เตรียมความพร้อมก่อนติดตาม ต้องรู้ประเด็น รู้คน รู้เรื่อง พุดจาสุภาพ ชัดเจน

๓) กรณีการติดตามทางโทรศัพท์ ต้องเตรียมการให้พร้อมและติดต่อครั้งเดียวให้จบ

๔) กรณีการติดตามเป็นหนังสือต้องระบุสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน พร้อมนัดหมายเวลา ถ้ามาส่งไม่ได้ให้ไปรับ

๕) ในการประสานงานเพื่อติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ควรประสานกับเจ้าหน้าที่ ระดับเดียวกันก่อน ถ้ามีปัญหาให้ติดต่อระดับผู้บังคับบัญชาชั้นถัดไป

กรณีประสานติดตามเรื่องด่วนมีระยะเวลาจำกัด เช่น รัฐมนตรีต้องการข้อมูลเพื่อตอบ กระทำชี้แจงในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี ต้องประสาน ติดตามโดยตรงกับผู้บริหารองค์กรหลัก และ/หรือผู้รับผิดชอบโดยตรง

๖) สำนักงานรัฐมนตรี ต้องมีความเป็นเอกภาพและระบบการสนับสนุนที่ดี หัวหน้ากลุ่ม ผู้บริหารต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ

๗) สำนักงานรัฐมนตรี ต้องมีระบบจัดเก็บเอกสารที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย ใช้เวลาน้อย

๘) การประสานงาน ติดตามเรื่อง สำนักงานรัฐมนตรีในฐานะผู้ปฏิบัติ ต้องตระหนักว่า เราคือผู้สนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ทำตามคำสั่งการ จึงต้องอ่อนน้อมถ่อมตน แต่ต้อง มุ่งมั่นและชัดเจนในภารกิจบางกรณีที่อาจต้องขอให้คณะทำงานหน้าห้องรัฐมนตรีประสานงาน เพื่อเร่งรัดอีกทางหนึ่งด้วย

๙) การมีเครือข่ายการทำงานกับองค์กรหลัก องค์กรในกำกับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น และประสบความสำเร็จ

