

รายงานผล

“เนื้อหาองค์ความรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามโครงการ “KM DAYS” ของ สป.ศธ.”
สำนัก/หน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๑. ชื่อองค์ความรู้ “เทคนิคการประสานงาน”

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. เห็นว่าองค์ความรู้ดังกล่าวเกิดจากการวิเคราะห์ร่วมกัน โดยมีข้อเท็จจริง ประกอบคือในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้เพื่อการดำเนินงาน คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสนอแนะให้คำปรึกษาในการพัฒนาระบบราชการ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการดำเนินงาน และติดตามประเมินผล ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาโครงสร้าง และระบบงานที่สอดคล้องกับภารกิจ และยุทธศาสตร์ของกระทรวง
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการแบบบูรณาการ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี
- ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ยกระดับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และบุคลากรเพื่อให้การบริการที่ดีขึ้น

จากประเด็น ๖ ยุทธศาสตร์ข้างต้นข้าราชการ กพร.สป. ได้ วิเคราะห์ถึงองค์ความรู้กลางที่ควรมีในทุกกระบวนการ / ยุทธศาสตร์ มี ๘ องค์ความรู้ คือ

๑. การคิดวิเคราะห์เชิงระบบ
๒. การประสานงาน
๓. การถ่ายทอดและการนำเสนอข้อมูล
๔. การนำเสนอต่อที่ประชุม
๕. การจัดบันทึกการประชุม
๖. การจัดการข้อมูล
๗. การสืบค้นข้อมูลทาง Internet
๘. การจัดเก็บเอกสาร

และได้เลือกองค์ความรู้ที่ ๒ เรื่องการประสานงานมาจัดทำเป็นแผนจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการทำงานในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ เพื่อส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการแบบบูรณาการ ด้วยเหตุผล ๒ ประการ คือ

๑. เป็นองค์ความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงานในทุกยุทธศาสตร์ / กระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม
๒. เป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ

๒. เนื้อหาองค์ความรู้

คณะทำงานด้านการจัดการความรู้ได้ประชุมและหาวิธีแสวงหาความรู้

๑. จากเอกสารของสถาบันการศึกษา

๒. จากเอกสารของส่วนราชการที่ได้มีการบันทึกไว้ เช่น ของสถาบันดำรงราชานุภาพฯ กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

๓. จากบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานจริง

จากการแสวงหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงได้องค์ความรู้สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. สรุปได้ดังนี้

๑. รูปแบบการประสานงาน

ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. นั้นจะมีงานที่ต้องประสานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งอยู่ในสังกัด สป. และหน่วยงานภายนอก เช่น องค์กรหลัก สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน ก.พ. เป็นต้น การประสานงานจึงใช้รูปแบบการประสานใน ๒ รูปแบบคือ

๑.๑ การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานที่ไม่มีด้วยหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับชั้น เป็นต้น

๑.๒ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบไม่มีพิธีเพียงแต่ต้องอาศัยความใกล้ชิด สนับสนุนเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล และเป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีก็คือ สามารถมีความเข้าใจที่ตรงกัน และชัดเจนที่สุด เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง

๒. แนวปฏิบัติในการประสานงาน

ในการประสานงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้นผู้ประสานงานจะต้องมีการเตรียมตัวเตรียมงานดังนี้

๒.๑ การเตรียมตัวสำหรับผู้ประสานงาน

๒.๑.๑ เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการประสานงาน

๒.๑.๒ ศึกษาข้อมูลรายละเอียดของผู้ที่จะไปติดต่อประสานงานให้พร้อม

๒.๑.๓ หากไปประสานงานด้วยตนเองต้องแสดงความเป็นกันเองและมีน้ำใจ

๒.๑.๔ ต้องแสดงตนเป็นผู้ฟังที่ดีและหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ถกเถียง

๒.๑.๕ ศึกษาทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และขั้นตอนการปฏิบัติให้ตรงกัน

๒.๑.๖ เตรียมและศึกษาสายการบังคับบัญชาและผู้เป็นเจ้านายงานให้พร้อมเพื่อการประสานงานตามสายงานให้ถูกต้อง

๒.๒ การเตรียมรายละเอียดของเรื่อง/งาน

๒.๒.๑ ศึกษาข้อมูลรายละเอียดของงาน โครงการหรือเรื่องที่จะประสานงานและจัดลำดับความสำคัญของงาน/เรื่องไว้

๒.๒.๒ เตรียมประเด็นคำถาม/คำตอบ วัตถุประสงค์ของงาน/ เรื่องที่จะประสานให้ชัดเจน

๒.๒.๓ เตรียมเอกสาร บันทึก ข้อมูล รูปภาพ สำหรับใช้ในการประสานงาน

๓. วิธีในการประสานงาน

ในการประสานงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. มีวิธีการประสานงาน ๓ วิธี คือ

๓.๑ การใช้เครื่องมือสื่อสาร

การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา แต่การประสานงานทางเครื่องมือสื่อสารนี้จะต้อง

๓.๑.๑ จัดทำบัญชีโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ให้พร้อม

๓.๑.๒ จดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้ที่จะติดต่อไว้ในแฟ้มให้ชัดเจน

๓.๑.๓ ในการประสานงานเบื้องต้นควรประสานกับบุคคลระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่าก่อนและใช้คำพูดที่สุภาพ และให้เกียรติคู่สนทนา

๓.๑.๔ ในการประสานงานครั้งต่อไป หลังจากรู้จักกันแล้วอาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่อง สุขภาพการงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน

๓.๑.๕ กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา

๓.๑.๖ เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ เช่น จะรีบส่งโทรสารไปให้ จะรีบทำหนังสือไปให้ ต้องรีบทำตามที่ได้รับปากไว้

๓.๒ การประสานงานโดยหนังสือ/เอกสาร

การประสานงานด้วยหนังสือใช้ในกรณีที่เป็นงานประจำที่ทั้งสองหน่วยงานทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๓.๒.๑ การประสานงานครั้งแรก ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงทำหนังสือส่งไป

๓.๒.๒ จัดหาตัวอย่างของเรื่องที่ต้องการมีหนังสือไป ไว้สำหรับเป็นแนวทางในการทำหนังสือ เช่น แนวทางการขอทราบข้อมูล ขอรหัส ขอรหัสความต้องการ ขอรับการสนับสนุน ขอความอนุเคราะห์ ฯลฯ

๓.๒.๓ เรียนรู้การร่างหนังสือที่ถูกต้องชัดเจน โดยจะต้องมีเหตุผลมีความจำเป็นถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

๓.๒.๔ การร่างหนังสือในแต่ละเรื่องไม่ว่าจะเป็น การร่างหนังสือขอรับการสนับสนุน หรือขอความอนุเคราะห์ต้องอธิบายให้ชัดเจนถึงเหตุผลความเป็นมาความจำเป็นควรประกอบด้วย

(๑) เหตุที่มีหนังสือมา

(๒) ยกย่องหน่วยงานที่จะขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์

(๓) เรื่องราวที่ต้องการขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์

(๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์ และลงท้ายด้วย

(๕) ขอขอบคุณเสมอ

๓.๒.๕ การร่างหนังสือขอความร่วมมือ ควรประกอบด้วย

(๑) เหตุที่มีหนังสือมา

(๒) ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ

(๓) เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ

(๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือและ

(๕) ขอขอบคุณ

๓.๒.๖ หลังจากได้รับการสนับสนุน ให้การอนุเคราะห์ แล้ว ให้ทำหนังสือขอบคุณทุกครั้ง เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

๓.๓. การประสานงานด้วยตนเอง

การประสานงานด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุดเพราะได้พบหน้า ได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีหน้าท่าทาง ของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่ายมีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันได้อย่างพอเพียง

เพราะทั้งสองฝ่ายต้องวางมือจากงานอื่นๆ ทั้งหมด มีข้อเสีย คือ ใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เป็นเรื่องสำคัญ หรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ให้เขารู้สึกว่า เราให้ความสำคัญแก่เขาด้วยการมาพบด้วยตนเอง มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๓.๓.๑ ควรเตรียมหัวข้อหารือไปให้พร้อม และจดบันทึกไว้ หากอีกฝ่ายไม่ได้บันทึก เราอาจบันทึกสั้นๆ ใส่กระดาษโน้ตไว้ให้เขา หรือเตรียมพิมพ์รายการไปล่วงหน้า เพื่อให้เขามีบันทึกช่วยจำ และใช้ส่งการขึ้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานของเขาได้

๓.๓.๒ เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งเอกสารไปให้ หรือ จะรีบทำหนังสือไป

จากการที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องการประสานงานนี้แล้ว ได้มีการให้บุคลากรของ กพร. สป. นำเทคนิคไปใช้ และนำมาเล่าสู่กันฟัง ตามตัวอย่างกรณีศึกษา ๓ กรณีดังนี้

กรณีศึกษาที่ ๑. การประชุมคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างและระบบราชการของกระทรวงศึกษาธิการ

การประชุมคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างและระบบราชการของกระทรวงศึกษาธิการ เป็นงานที่ทราบรายละเอียดว่าจะประชุมแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานของกระทรวงศึกษาธิการ เป้าหมายของงานคือ การประสานงานให้คณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างและระบบงานของกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๑๖ คน เข้าร่วมประชุมให้มากที่สุด ก่อนการประชุมควรสอบถามผู้รับผิดชอบงานว่าประชุมวันใด สถานที่ประชุม วาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุม ข้อสำคัญ หนังสือเชิญประชุมได้แจ้งหน่วยงานผู้เข้าร่วมประชุมทราบ และคณะกรรมการตามคำสั่งมาเองหรือมอบผู้แทน ข้อเท็จจริงที่ปรากฏหนังสือเสนอผู้บริหารลงนามยังไม่ได้แจ้งหน่วยงานใดทั้งสิ้น วาระการประชุม/เอกสารประกอบการประชุมอยู่ระหว่างดำเนินการ วัน เวลา และสถานที่ประชุมเรียบร้อยแล้ว

ก่อนการประชุม

๑. ศึกษาข้อมูลรายละเอียดที่จะดำเนินการประชุมในวาระย่อย
๒. เอกสารที่นำเข้าคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างฯ มีกี่เล่ม
๓. สืบค้นข้อมูลโทรศัพท์/โทรสาร ชื่อเลขานุการ/เจ้าหน้าที่ของผู้บริหาร/ หรือผู้แทน
๔. ประสานงานเลขานุการ/เจ้าหน้าที่ (หากมอบหมายผู้แทนประสานงานล่วงหน้า)
๕. จัดทำข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ (โทรศัพท์/โทรสาร และมีมือถือ)
๖. รายละเอียดในการนำส่งหนังสือเชิญประชุม
๗. สำนัก/หน่วยงานสำคัญควรนำส่งหนังสือ และสำเนาส่งผู้แทนก่อนได้รับฉบับจริง
๘. ประสานงานเลขานุการ/เจ้าหน้าที่ ขอรายชื่อ/ตำแหน่ง เบอร์ติดต่อของผู้ประชุม
๙. ประสานแจ้งที่จอดรถของผู้เข้าประชุม/ยามที่รับผิดชอบสถานที่
๑๐. ประสานผู้ดูแลห้องประชุมตรวจสอบความพร้อม
๑๑. ประสานเจ้าหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์การประชุม
๑๒. ตรวจสอบรายชื่อ/ตำแหน่ง/ป้ายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม แพนผังที่นั่งประชุม (ถ้ามี)

ข้อจำกัดจากการประสานงาน

๑. ส่งหนังสือเชิญประชุม/วาระการประชุม กระชั้นชิด คณะกรรมการและหรือผู้เข้าร่วมประชุมไม่มีเวลาในการศึกษาข้อมูลรายละเอียดของงาน
๒. เอกสารจัดส่งล่าช้าขาดการประสานงานระหว่างผู้รับกับผู้แทนคณะกรรมการ

กรณีศึกษา ๒. การประสานงานเข้าพบผู้บริหารองค์กรภายนอก

การประสานงานเข้าพบผู้บริหารองค์กรภายนอก เป็นงานที่มอบให้ประสานงานเพื่อเข้าพบชี้แจงรายละเอียดของงานเพิ่มเติมต่อผู้แทนคณะกรรมการเพื่อสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของงานเพิ่มเติม เป้าหมายของงาน คือ ประสานวัน เวลา และสถานที่ ในการเข้าพบ โดยไม่เป็นทางการ ไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร เพียงแต่ประสานงานทางโทรศัพท์ ตกกลงในรายละเอียดที่ตกลงร่วมกันหรือประสานงานในความเห็นที่เกี่ยวข้องร่วมกัน ก่อนการประสานงานผู้ประสานต้องทราบหน่วยงานต้องการอะไร ควรติดต่อใคร และต้องประสานใครก่อน ควรสอบถามหรือเตรียมหัวข้อให้พร้อมและจดบันทึกสั้น ๆ โน้ตย่อไว้ให้ผู้ที่จะพบเพื่อมีข้อมูลในการเตรียมการสิ่งความแก่บุคลากรในหน่วยงานเบื้องต้นและเป็นการช่วยเชื่อมประสานการทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการประสานงานให้เกิดผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ของการเข้าพบ

ก่อนการเข้าพบ

๑. ศึกษาประเด็น/วัตถุประสงค์/กระบวนงานที่จะชี้แจงรายละเอียดการเข้าพบ
๒. ควรมีรายชื่อ/โทรศัพท์ของบุคคลที่จะพบ/เลขานุการและเจ้าหน้าที่ในการติดต่อ
๓. ควรเลือกติดต่อเจ้าหน้าที่หรือเลขานุการก่อน และให้เกียรติคู่สนทนา
๔. ประสานงานครั้งต่อไป ควรสอบถามผลจากการประสานด้วยความเกรงใจและขอบคุณในความร่วมมือประสานการเข้าพบทุกครั้งและขอโทษหากมีข้อเข้าใจผิดพลาดบางประการเกิดขึ้น
๕. สอบถามเจ้าหน้าที่เอกสารที่ต้องส่งให้ก่อนเข้าพบ/หรือวันที่เข้าพบ
๖. ประสานงานเลขานุการ/เจ้าหน้าที่ในรายละเอียดและวันที่สะดวกในการเข้าพบ
๗. หากจำเป็นควรส่งข้อมูลให้ทาง e - mail / เอกสาร เพื่อศึกษาข้อมูลก่อน
๘. เมื่อได้วัน เวลา สถานที่ ควรตรวจสอบวันว่างของผู้บริหารหน่วยงานที่ขอพบ

๙. ประสานนัดวัน เวลา และสถานที่ และชื่อ/ตำแหน่งของผู้เข้าร่วมประชุมเพิ่ม
๑๐. ประสานขอรถราชการ และควรไปถึงก่อนเวลานัดพบอย่างน้อย 15 - 20 นาที
๑๑. ควรสรุปประเด็น/ข้อมูล และรายละเอียด สำหรับการชี้แจง
๑๒. ควรศึกษาข้อมูลรายละเอียดและข้อจำกัด เพื่อตอบคำถาม (หากมีคำถาม)
- ๑๓ ผู้ประสานงานต้องรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการประสานงาน และควรสร้างความรู้สึก/ทัศนคติที่ดี และความร่วมมือให้แกกัน

ข้อจำกัดจากการประสานงาน

๑. ผู้ที่ต้องการพบเป็นผู้บริหารระดับสูง มีภารกิจการประชุม/ไปราชการบ่อยมาก
๒. กังวลกับการขอพบในเรื่องเอกสาร/ประเด็น และหรือสาระสำคัญในการเข้าพบจะขอเลื่อนเวลาในการให้พบ หรือขอเวลาศึกษาเอกสารข้อมูลก่อน
๓. เลขานุการ ไปราชการหรือเข้าประชุมแทน เจ้าหน้าที่ไม่ทราบข้อมูล รายละเอียดผู้ประสานงานต้องมีความอดทนอดกลั้นในการชี้แจงข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม

จากการประสานงานองค์กร ๒ กรณีศึกษา ทำให้ทราบวิธีการดำเนินการประสานงานองค์กร และข้อจำกัดบางประการ และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว สามารถประสานงานการดำเนินการกรณีศึกษาดังกล่าว มีการนำมาปรับใช้กับอีกสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี การประสานงานที่ดีช่วยให้ทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เกิดการเรียนรู้ รับทราบข้อมูล มุมมองจากผู้บริหารภายนอกองค์กร สิ่งสำคัญผู้ประสานควรยึดนโยบายของผู้บริหารสูงสุด ประสานงานให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีศึกษาที่ ๓ การประสานงาน ศึกษาดูงานของคณะทำงานเครือข่ายพัฒนาระบบราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

จากการได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานต้นแบบด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยรวบรวมจากเอกสาร Website ที่นำเสนอผลการได้รับรางวัลดีเยี่ยม “ความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” ของปี พ.ศ. ๒๕๕๓ จากสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งมี ๕ จังหวัด คือ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบูรณ์ ตรัง และตาก

จากข้อมูลที่ได้ศึกษาดังกล่าว ได้นำมาวางแผนการไปศึกษา ดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพิ่มขีดสมรรถนะของคณะทำงานเครือข่ายฯ ซึ่งได้ดำเนินการดังนี้

ประสานเป็นการภายใน : โทรศัพท์ไปขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่รับผิดชอบงานกระทรวงศึกษาธิการว่าควรไปศึกษาดูงานที่ไหนใน ๕ จังหวัดข้างต้น ซึ่งได้รับแจ้งกลับมาว่าให้ขอคำแนะนำโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องเสนอผลงานดังกล่าว โดยให้ชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อติดต่อ เมื่อโทรศัพท์ไปขอข้อมูลได้รับคำแนะนำว่า ถ้าเป็นจังหวัดใกล้ ๆ กทม. จังหวัดสมุทรสงคราม ได้รับการประเมินให้เป็นหน่วยงานต้นแบบในการบริหารจัดการที่ดี อันดับที่ ๑ และได้ให้ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ ผู้รับผิดชอบในการประสานจัดทำข้อมูลในการนำเสนอผลงาน ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จึงได้ประสานขอความอนุเคราะห์ให้คณะทำงานเครือข่ายไปศึกษาดูงาน ได้รับการตอบรับ ให้ไปวันที่ ๖ -๗ กันยายน ๒๕๕๕ แต่ให้ติดต่อกับสำนักงานจังหวัดสมุทรสงคราม ในการไปศึกษาดูงาน จากการได้ประสานงานเป็นการภายใน จากผู้ที่ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องจึงได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดและได้ประสานงานในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการไปศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการ และได้ขออนุมัติโครงการประชุม

พัฒนาเครือข่ายด้านการบริหารจัดการที่ดี และศึกษาดูงานกับหน่วยงานต้นแบบ ระหว่างวันที่ ๖ - ๗ กันยายน ๒๕๕๕ ณ ศาลากลางจังหวัดสมุทรสงคราม และทำหนังสือราชการเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด ขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการที่ดีกับหน่วยงานต้นแบบ

การศึกษาดูงานฯ ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ เนื่องจากได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการว่า กระทรวงศึกษาธิการมีกิจกรรมสำคัญที่จะประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานและสาธารณชนทราบ ในวันที่ ๕ - ๖ และ ๙ - ๑๑ กันยายน ๒๕๕๕ และขอให้สำนักและหน่วยงานในสังกัดไปร่วมงานดังกล่าว จึงได้โทรศัพท์แจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถไปศึกษาดูงานฯ ครั้งนี้ได้ และมีหนังสือราชการขอเลื่อนการศึกษาดูงาน แต่ทางจังหวัดไม่สามารถจัดให้ได้

เนื่องจากจังหวัดสมุทรสงครามไม่สามารถจัดให้ สป. ไปศึกษาดูงานตามกำหนดการใหม่ได้ จึงได้ประสานไปศึกษาดูงานที่โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเบื้องต้นหัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. ได้โทรศัพท์ขอความอนุเคราะห์ จากหัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทาน และได้ให้ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ นายช่างชลประทานอาวุโส ของโครงการส่งน้ำฯ หัวหน้า กพร.สป. ได้มอบให้ผู้รับผิดชอบโครงการของกพร. สป. ประสานงานการศึกษาดูงาน การบริหารจัดการน้ำชลประทานโดยให้เกษตรกรมีส่วนร่วม และได้ไปศึกษาดูงาน เมื่อวันที่ ๒๔ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๕

๓. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

๓.๑ มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ โดยมี CEO และ CKO ตามคำสั่ง กพร.สป. ที่ ๑๒/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๕

๓.๒ ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และค้นหา กลั่นกรองความรู้โดย

- จากการเล่าเรื่องถึงวิธีการประสานงานจากการปฏิบัติจริง
- จากการค้นคว้าจากหน่วยงานที่ได้ดำเนินการในเรื่องการประสานงาน และมีการบันทึกไว้ เช่นของสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย
- ค้นคว้าจากห้องสมุดของสถาบันการศึกษา

๓.๓ เมื่อได้องค์ความรู้ ได้นำมาเรียบเรียงจัดเป็นระบบ เพื่อการนำไปปฏิบัติงานของกลุ่มต่อไป ซึ่งพอจำแนกได้ดังนี้

๓.๓.๑ องค์ความรู้สำหรับงานประชุม นอกจากมีองค์ความรู้กลางแล้ว ยังต้องมีข้อพิจารณาเป็นพิเศษด้วย เช่น

- องค์ประกอบของคณะกรรมการว่ามีสัดส่วนเป็นคนภายในของศธ. หรือบุคคลภายนอกมากน้อยเพียงใด

- องค์ประกอบของคณะกรรมการมีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีชื่อเสียง และอิทธิพลทางความคิด พร้อมทั้งจะชี้แนะให้ที่ประชุมเห็นคล้อยตาม มีหรือไม่ ถ้าหากมีต้องคอยประสานงานกับท่านผู้นั้น อย่างไรก็ดี

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ อย่างดี ในฐานะฝ่ายเลขานุการ เนื่องจากผู้ทรงคุณวุฒิ มักมีความเชื่อมั่นสูง หากผู้รับผิดชอบมีความรู้ไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีได้

๓.๓.๒ องค์ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานในเรื่องจัดการประชุม, จัดการสัมมนา, การขอความอนุเคราะห์ น่าจะใช้องค์ความรู้กลางได้

๔. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

- ความพร้อมของบุคลากรในเรื่องเวลาน้อย
- ต้องพยายามทำให้กระบวนการจัดการความรู้อยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย
- ต้องพยายามทำให้เห็นว่าองค์ความรู้ มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

๕. วิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

- จัดเวลาให้เหมาะสมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- จัดกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ตรงกับการปฏิบัติงาน
- ให้ได้ทดลองนำองค์ความรู้ไปใช้ และเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

๖. กลยุทธ์หรือเทคนิคในการดำเนินงานที่ใช้แก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

- สร้างแรงบันดาลใจให้เห็นว่าหากมีองค์ความรู้ที่ดีจะช่วยให้ทำงานประสบความสำเร็จ โดยการยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

๗. แนวคิดที่จะพัฒนากลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการทำงานให้ประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น

- ต้องสร้างให้บุคลากรตระหนักถึงความรู้สำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หากเราอยู่ที่เดิม เราจะไม่ทันกับเหตุการณ์รอบตัว

เอกสารรายละเอียดความรู้ที่ใช้ประกอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๑. แผนการจัดการความรู้

๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้

๓. รายงานประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๔. สรุปการรายงานผล เนื้อหาองค์ความรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามโครงการ KM DAY ของสป.ศธ.