

ประมวลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 2

"การบูรณาการเพื่อสนับสนุนภารกิจรัฐมนตรี"

องค์ความรู้ : เทคนิคการประสานงานในภารกิจของรัฐมนตรี

: เทคนิคการสื่อสารเพื่อการทำงาน

เมื่อวันศุกร์ที่ 26 มิถุนายน 2558

ณ ห้อง MOC อาคารราชวัลลภ ชั้น 2 กระทรวงศึกษาธิการ



กลุ่มเป้าหมายกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 2

จำนวน 33 คน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จำนวน 31 คน

ผู้บริหาร

นางรัชฎา ตันทวุฒโฒ

ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐมนตรี



- ทีมงาน สร. ทุกคนมีความสำคัญในงาน ทำอย่างไรจึงจะทำให้ถูกใจและถูกต้อง
- สร. ต้องทำงานให้ถูกต้องมากกว่าถูกใจ และทำให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ
- สิ่งดี ๆ ขององค์กร เราต้องบอกกล่าวให้ได้ชื่นชมกัน แต่ถ้าเป็นจุดอ่อน/ข่าวร้ายก็ต้องรับรู้ และช่วยกันแก้ไขปัญหา เราต้องเดินไปด้วยกัน
- สิ่งที่ดี/ทำ ต้องรับผิดชอบ เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการพูดคุย ปรีกษาหารือกันให้จบ อย่าให้มีสิ่งใดค้างคาใจ เป็นการคุยกันอย่างสร้างสรรค์
- งานทุกงานในองค์กรมีความสำคัญ ต้องทำไปด้วยกัน ทุกคนมีความสามารถแตกต่างกัน ต้องเติมเต็มซึ่งกันและกัน
- ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะ และเป็นกระจกให้กันและกัน
- ขอบคุณทุกคนที่ทำให้ สร. เดินไปข้างหน้าได้

LET'S GO

นางสาววงศิณี ไชยสิทธิ์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ

- ประเทศสิงคโปร์ จะให้เด็กใหม่ ที่ยังมีประสบการณ์ไม่มาก ได้แสดงออก เล่นนอกความคิดเห็นเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเรียนรู้ เราควรให้เวทีแลกเปลี่ยน การนำเสนอในโอกาสต่างๆ เป็นเวทีให้คนรุ่นใหม่ได้แสดงออกเพื่อพัฒนางาน
- เคล็ดลับความสำเร็จในการพัฒนาตนเอง ต้องหาจุดอ่อนเพื่อปรับปรุงพัฒนาตนเอง ให้พบ อย่างมีจิตสำนึก มีมุมมองที่รอบด้าน มีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร เล่นนอกทางเลือกที่เป็นไปได้ และมีแรงบันดาลใจ (Inspiration) ให้เกิดความคิดใหม่ๆ
- การพัฒนา สร. ในภาพรวมต้องมี Team Work ที่ดี โดยมีการไขว้งาน (Cross Function) ระหว่างกลุ่ม/งานต่างๆ มีเครือข่าย (Networking) การแลกเปลี่ยน หรือ เพื่อแบ่งปัน (Sharing/Exchange) ความรู้กัน ด้วยการระดมพลังสมอง (Brainstorming) และการมีส่วนร่วม (Participation)
- ทฤษฎีการคิดแบบหมวก 6 ใบ (Six Thinking hats) ของ ดร.เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน (Dr. Edward de Bono) ที่มีแนวคิดหลักว่า **“อย่านำความเห็นที่ขัดแย้งมาปะทะกัน ให้วางเรียงขนานกันไว้ แล้วประเมินผลได้-เสีย อย่างเป็นระบบ”**
กำหนดสัญลักษณ์ การคิดที่สะท้อนถึงวิธีการคิด วิธีการทำงานของแต่ละคนไว้เป็นหมวก 6 ใบ 6 สี ได้แก่



สีขาว เป็นตัวแทนของข้อเท็จจริง ได้แก่ ตัวเลข ข้อมูลต่างๆ ที่มีประโยชน์ในการคิดวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปโดยไม่คำนึงถึงทัศนคติ หรือความเห็นใดๆ ชัดเจน ตรงไปตรงมา

“บริสุทธิ์ เป็นกลาง มองแต่ข้อเท็จจริง”



สีแดง เป็นตัวแทนของอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวต่างๆ โดยไม่ต้องอธิบายเหตุผลใดๆ เป็นความรู้สึก สัญชาตญาณ และลางสังหรณ์ ไม่มีเหตุผลประกอบ

“อารมณ์ ไม่ต้องคิดมาก ไม่มีเหตุผล”



สีดำ เป็นตัวแทนของความระมัดระวัง ต้องไตร่ตรอง รอบคอบ และยับยั้งชั่งใจ ข้อควรคำนึงว่าอะไรควรทำ ไม่ควรทำ เป็นความคิดเชิงระมัดระวัง มีเหตุผลเสมอ

“ข้อจำกัด เงื่อนไขจุกจิก เหตุผลด้านลบ”



สีเหลือง เป็นตัวแทนของการแสวงหาทางเลือกอย่างระมัดระวัง
ลองผิดลองถูกก่อนตัดสินใจ มักคาดการณ์ในทางบวก มองโลกในแง่ดี
เป็นการคิดที่เปิดโอกาสการพัฒนา สร้างสรรค์
“คิดสร้างสรรค์ มองแง่ดี มีความหวัง”



สีเขียว เป็นตัวแทนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้มี
การคิดปรับปรุง สร้างสรรค์ พัฒนา มีความคิดนอกกรอบที่สัมพันธ์กับ
ความเปลี่ยนแปลง ใช้ประสบการณ์เดิมเพื่อพัฒนา
“ประนีประนอม คิดสร้างสรรค์ หาทางแก้ปัญหา”



สีน้ำเงิน เป็นตัวแทนของการควบคุม ความคิดทั้งหมด มองมุมกว้าง
ครอบคลุมทุกสรรพสิ่ง เป็นการควบคุมการบริหารกระบวนการ
เป็นระบบขั้นตอน
“เป็นประธาน อยู่เหนือทุกสิ่ง มีประสบการณ์มาก”

ในการทำงานการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถนำแนวคิดทฤษฎี Six Thinking hats มาใช้ โดยการคิดอย่างเป็นระบบ คิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย จำแนกความคิดออกเป็นด้านๆ และคิดอย่างมีคุณภาพ หมวกทั้ง 6 สี จะเป็นการช่วยจัดระเบียบความคิด ทำให้การคิดมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นทักษะการช่วยดึงความรู้ ประสบการณ์ ของคนตามประเภทสีหมวกมาใช้ได้อย่างเหมาะสม (Diversity Management) และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร

งานบริหารทั่วไป

นางสาวศรีธัญญา กุลประดิษฐ์

เลขาธิการจังหวัดอำนาจเจริญ



- การสื่อสารในองค์กร ต้องใช้สติไตร่ตรองในการรับฟัง การโต้ตอบ ถ้าไม่แน่ใจต้องตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจน
- ต้องมีทัศนคติทางบวกในการทำภารกิจงานที่รับผิดชอบ เพื่อการพัฒนางาน
- ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และพร้อมช่วยเหลืองานอื่น
- ตั้งใจทำงานทุกอย่างให้ดีที่สุด ถ้าคิดว่าทำเพื่อ สร. ผลงานงานจะออกมาดี

นางแจ่มจิตต์ สุคนธ์สาร

จากบริการทั่วไป

- การสื่อสาร ดวงตาเป็นหน้าต่างของหัวใจ ต้องมีความจริงใจ
- ใช้ความคิดในการทำงานให้มากขึ้น ปรับทัศนคติ เพื่อให้งานสำเร็จ
- พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ไม่ทำให้เรา (สร.) หรือใครเดือดร้อน และให้ผู้บังคับบัญชาสบายใจ
- สร. ต้องทำหน้าที่บริการคนที่มาติดต่อประสานงานให้ดีที่สุด

นางสาวจตุรี วงษ์ทรัพย์

จากช่วยเหลือราชการ

- การประสานงาน/สื่อสาร ต้องมีความเข้าใจ ให้ข้อมูลชัดเจน ทั้งการพูดคุย ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- มีการปรับปรุงพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ
- ทำงานในหน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบให้ดีที่สุด ต้องชัดเจนในงาน ทำได้ทันเวลาและต้องมีความใจ ใญ่กับคนในองค์กร

นางสาวเอมอร ใจพล

จากช่วยเหลือราชการ

- การประสานงาน/สื่อสาร ภายใน สร. ต้องใช้ทุกช่องทางสื่อ อย่างรวดเร็ว ทันที เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารถึงกัน
- การทำงาน สร. ให้ประสบความสำเร็จ ต้องให้สอดคล้องกับฝ่ายการเมือง
- เพื่อความรอบคอบในการทำงาน ต้องทำงานตามหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใต้คำสั่งการที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- สร. จะประสบความสำเร็จได้ด้วยความรัก ความเข้าใจ ความสามัคคีของคนในองค์กร



นางอรุณี ไส้เปี่ยม

คณะทำงาน ผจ.รรมต. ๗๒๖.รรมว.ศธ.

- การประสานงาน/การสื่อสาร ต้องไม่ใส่สีตีไข่ ต้องคำนึงถึง ความสำคัญ ความเร่งด่วน ต้องสื่อสารกับคนที่ใช่ และมีการเตรียมคำพูด ข้อมูลให้พร้อม บางคนเมื่อจบการสื่อสาร ต้องทบทวน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
- การปรับปรุงพัฒนาตนเอง เป็นเรื่องใหญ่ ต้องลงทุนมาก โดยศึกษาหาความรู้ เรียนรู้คนที่เราทำงานด้วยทุกระดับ เรียนรู้ที่จะทำงานให้ได้หลากหลาย วิธีการทำงานของแต่ละคน แต่ละสถานการณ์ไม่เหมือนกัน
- สร. ต้องทำงานตามกฎหมายกำหนด ทำงานตามนโยบาย การทำงานเพื่อความถูกต้องกับความถูกต้อง ต้องหาจุดพอดี ตื่นตัวรู้หน้าที่ ทุกงาน
- ต้องเพิ่มคุณค่าให้องค์กร โดย สร. ทำเต็มที่ เพื่อ
 ให้คนเกรงใจ : เรามีศักยภาพ เราสามารถ เราทำได้
 ให้คนชอบใจ : ต้องมีน้ำใจ เราช่วยเขา



นางวิระวัลย์ จระจนาภาวัตติ

จากเสารบรรณ/พัสดุ

- ใช้สื่อทุกประเภท หนังสือเวียน เพื่อการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องสำคัญ ผลประโยชน์ ต้องแจ้งเวียน เข้าร่วมประชุมอย่างต่อเนื่อง
- เรียนรู้ ทำความเข้าใจในงานของตนและพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ
- ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด

นางสาววิระดี หนอง

คณะทำงาน รรมจ.ศธ. (๗๒๖๑๑ สุธงษฐี จัยวงษ์)

- การประสานงาน/สื่อสาร ต้องมีความชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่พูดให้ใครเสียหาย พูดดีๆ ถ้าเป็นหนังสือเวียนต้องให้ครบถ้วนทุกคน การสื่อสารกับใครควรวิเคราะห์นิสัยผู้รับสารด้วย
- การทำงานที่ดีต้องช่างสังเกต วางตัวให้เหมาะสม เรียนรู้เพื่อนร่วมงาน และแนวทางการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนไป เพื่อความสุขในการทำงาน
- ทีมงาน สร. ต้องปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บังคับบัญชา ต้องยอมรับความเปลี่ยนแปลงและทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- หลักสำคัญในการทำงาน คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เมื่อผิดพลาดต้องให้อภัย ยิ้มแย้มจริงใจต่อกัน

นายชาญชัย เตียววัฒนรัฐติกาล

จากแพทย์

- การประสานงาน/สื่อสาร ถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วน ให้ทำทันที โดยใช้วิธีการอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย โทรศัพท์ โลก แล้วทำเป็นเอกสารโดยเร็ว เน้นให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง
- เรียนรู้สิ่งใหม่เสมอ และนำสิ่งที่เป็นข้อผิดพลาดเป็นบทเรียน ไม่ให้มีการผิดซ้ำ
- ต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และต้องร่วมแรง ร่วมใจ เพื่อให้งานสำเร็จ
- ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด หรือไม่มีข้อผิดพลาด บกพร่อง

นายธิตกานจน์ อัจฉรวร

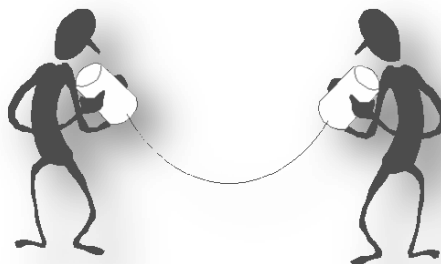
จากบรรณาธิการ (ทรัพยากรบุคคล)

- การประสานงาน/การสื่อสาร ต้องวิเคราะห์สาร ตรวจสอบความชัดเจน และเลือกช่องทาง วิธีการสื่อสารที่เหมาะสม
- ต้องควบคุมอารมณ์ จิตใจ แยกแยะงานและเรื่องส่วนตัว
- ในการปรับตัว พัฒนางาน ต้องวิเคราะห์ ปรับตัวเองก่อน เพราะการเปลี่ยนคนอื่น อาจทำไม่ได้ เราต้องปรับตัวเอง แต่อย่าปรับเปลี่ยนจนสูญเสียหลักการ/จุดยืนของตัวเอง
- ต้องเรียนรู้งาน และฟังพาดตนเองในงานที่รับผิดชอบให้ได้

นายชัยวัฒน์ เจริญรักษา

จากผู้อำนวยการ

- การประสานงาน/สื่อสาร ต้องบอกเรื่องจริง ที่มาที่ไป แจ้งความต้องการ กระตุ้นให้มีส่วนร่วม การพูดความจริง จริงใจ จะได้รับความร่วมมือที่ดี
- ทำตนให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี พักผ่อนให้เพียงพอ เมื่อมีแรงก็จะมีความคิดในการทำงานอย่างเต็มที่
- สำนวจตนเองอยู่เสมอ ว่ามีงานอะไรที่ต้องทำบ้าง แสวงหาความรู้และประสบการณ์ ให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น เทคโนโลยี
- ความสำเร็จของงานอยู่ที่ **“ความรักงาน ลู่งาน ใส่ใจงานและทำงานด้วยสติปัญญา”**



นายอภิสิทธิ์ แสงปิ่น
จากบริการทั่วไป จากงานพิมพ์จัดซื้อ 3

- การสื่อสารด้วยหนังสือเวียน มีคุณค่า ขอให้อ่าน เพื่อทราบความเปลี่ยนแปลง ความเคลื่อนไหวต่างๆ
- ทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างมีสติ จริงใจกับงาน ทำงานให้มีความสุข ปรับทัศนคติ ให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม สถานการณ์แวดล้อม
- การจะทำงานให้สำเร็จต้องมีการปรับตัว ปรับวิธีทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์

นายปิยะธิด อิงทะนุ
จากสารบรรณ

- ตั้งเป้าหมายในการประสานงาน/สื่อสาร ทุกครั้งให้ชัดเจน
- ในการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนางาน ต้องเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตั้งสติในการทำงาน อย่าให้ความผิดพลาด เช่น การส่งเรื่องไป สป. วิเคราะห์ กลับกรอง ต้องทำบัญชี มีหลักฐานให้ชัดเจน
- ความสำเร็จของงานอยู่ที่การทำได้ตรงตามต้องการ และรับผิดชอบในหน้าที่ ผิดพลาดให้น้อยที่สุด

กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

นายกำพล นาคอุไรกุล
จากคลังเครื่องเรือนฯ สจ.รับส่งวิชาการ

- การประสานงาน/การสื่อสาร พุดคุยในกลุ่มงาน ทำหนังสือแจ้งเวียน และประชุมร่วมกัน โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- การพัฒนาตนเอง ต้องเปิดรับเรื่องใหม่ๆ มีการประยุกต์ใช้ นำสู่การปฏิบัติ เข้ารับการอบรม และในกรณีงานที่ทำกับผู้อื่น ต้องรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต และนำไปสู่การปรับปรุงให้ดีขึ้น
- เป้าหมายในการทำงาน ต้องทำให้ถูกต้องและถูกใจ โดยทำในสิ่งที่ดีที่สุด
- ความสำเร็จของ สร. อยู่ที่ทุกคนทำตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างดี โดยมีจิตมุ่งบริการ



นางสาวบุษยามาร กิตติวาณิช

จากแก่น้กรองเรื่องฯ

- การประสานงาน/การสื่อสาร ใช้รูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับข้อมูล ความเร่งด่วน และผู้ที่จะประสาน/สื่อสารด้วย โดยเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสม ได้แก่ พูดคุย ปรึกษาหารือ แจ้งเวียน ไลน์กลุ่ม
- การพัฒนาตนเองจะเรียนรู้จากงานที่ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานจาก ข้อผิดพลาด ค่าแนะนำต่างๆ รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรม การเข้ารับการฝึกอบรม
- ปรับปรุงการทำงาน โดยให้ตอบสนองนโยบาย ไม่ขัดต่อกฎหมาย โดยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา
- ทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด ช่วยเหลือผู้อื่นตามสมควร



นางสาวอิสริย์ ฤทธิจันทร์

จากประสบการณ์ประชุม ครม.

- การประสานงาน/การสื่อสาร ในการส่งต่อข้อมูลข่าวสารจะพูดในสิ่งที่ดี พูดความจริงทุกคำ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
- ปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นทุกชิ้น เรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน พิจารณาข้อแตกต่าง ให้เกิดประโยชน์
- การแลกเปลี่ยนควรนำข้อดี จุดเด่น การแก้ปัญหาที่ประสบความสำเร็จ ของแต่ละคนมา แลกเปลี่ยนกันและมีการพูดคุยกันตามความจำเป็น
- คิดว่าสิ่งที่ทำทุกอย่างดีอยู่แล้ว และจะทำต่อไป

นางสาววัจจันท์ จงโวหาร

จากแก่น้กรองเรื่องฯ

- การประสานงาน/การสื่อสาร ต้องเตรียมการให้พร้อมก่อนดำเนินการทุกครั้ง มีการกลั่นกรองและสอบถามหัวหน้างานก่อนประสานแจ้ง
- ต้องมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เข้าร่วมประชุม อบรม ฯลฯ เมื่อมีปัญหา อุปสรรคในการทำงาน ต้องปรึกษาผู้มีประสบการณ์ ก่อนตัดสินใจดำเนินการ
- ทำงานในหน้าที่ โดยยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก อำนวยความสะดวก ให้บริการในงานที่รับผิดชอบ
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้าง Team work โดยใช้ความสัมพันธ์แบบพี่น้อง

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

นายบัลลังก์ ไชยเดชชัย

จากประชาสัมพันธ์

- การประสานงาน/สื่อสาร แบบไม่เป็นทางการ จะสร้างความเป็นกันเอง และ การสื่อสาร 2 ทาง ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ได้ใจผู้ร่วมงาน
- เรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้ตลอดเวลา โดยเริ่มจากการนำข้อผิดพลาดของตนเอง/ผู้อื่น เป็นบทเรียน ถอดประสบการณ์ และนำไปปรับประยุกต์ใช้ในงานให้ดียิ่งขึ้น
- ต้องไม่เกี่ยงงาน ให้ความร่วมมือ มีน้ำใจต่อกัน
- สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีวินัย และตรงต่อเวลา

นางสาววรรณิณี งามสุด

จากประชาสัมพันธ์

- การประสานงาน/สื่อสารที่ประสบความสำเร็จ ผู้ประสานต้องขี้มยิ้มแจ่มใส วาจาสุภาพ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และคิดเสมอว่าทุกคนในองค์กรคือพี่และเพื่อน ร่วมงานที่ดีต่อเรา
- ต้องยินดีรับคำชมเชย และยอมรับความผิดพลาด รู้จุดบกพร่องของตัวเอง และพยายาม แก้ไขปรับปรุง ทำจิตใจให้เบิกบาน
- ใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน ทำหน้าที่บนหลักความถูกต้องและเหมาะสม

นางสาวอุษณิศา จักรจางเจ้

จากवेशสัมพันธ์/ประชาสัมพันธ์

- ให้เกียรติผู้ที่เราประสานงาน/สื่อสาร ด้วยความสุภาพ ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ใช้วิธีการเหมาะสม
- ยอมรับคำติเตียน แล้วนำไปปรับปรุงพัฒนา ใช้ประสบการณ์เป็นบทเรียน
- ความสุภาพ อ่อนน้อม และการเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ จะทำให้ประสบความสำเร็จ

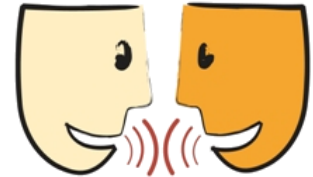


กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

นางจรรย์รัตน์ วัฒนวิจิตร

จากประชาสัมพันธ์ (รัฐสภา)

- ต้องเปลี่ยนมุมมอง ให้ความสำคัญ วิธีการเชิงบวก ในการประสานงาน/สั่งการ แต่ต้องบอกความจริง ไม่สร้างความตึงเครียด แต่ต้องได้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการตระหนักรู้
- การมีใจยอมรับความเปลี่ยนแปลง จะทำให้ดำรงตน ดำรงงานได้ง่าย เหมาะสมกับสถานการณ์
- การฟังจะทำให้เราเข้าใจเขา การพูดจะทำให้เขาเข้าใจเรา ต้องเลือกว่าอยากรู้จักเขาหรืออยากให้เขารู้จักเรา การแสวงหาจะทำให้เรารู้จักตัวเอง และรู้จัก เท่าทันคนอื่น (งาน)
- รัฐมนตรี คือ ผู้รับบริการของ ส.ร. หากต้องการอะไร (ไม่ผิดกฎหมาย/ศีลธรรม) ทีม ส.ร. ต้องพร้อมสนับสนุนภารกิจนั้น ทำทันที ทำเต็มที่
- ทุกคนต้องรู้หน้าที่ และรับผิดชอบหน้าที่ให้ดีที่สุด



นางสาวจัญญากานูจณ์ โคตรจัญญณ์

จากการตอบกระทู้ถาม

- เพื่อผลสำเร็จของงานต้องประสานงาน/สื่อสาร ทุกรูปแบบ วิธีการ การไปหา การพูดคุย การให้หนังสือราชการ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- ต้องพัฒนาตนเองให้เรียนรู้ ให้เท่าทันเทคโนโลยี และใช้ให้เป็น
- การทำงานต้องมีทีมงาน เรียนรู้ในงาน ทำแทนกันได้ ด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่

นางสาวประจักษ์พร ราชภูมิ

จากประชาสัมพันธ์ (รัฐสภา)

- ใช้ Social Network ในการสื่อสาร เพื่อปรึกษาหารือร่วมกัน Sharing และใช้ทั้งการสื่อสารบน (ผู้บริหาร) ลงล่าง (ผู้ปฏิบัติ) และล่าง (ผู้ปฏิบัติ) ขึ้นบน (ผู้บริหาร) ตามโอกาสและสถานการณ์
- การปรับปรุงพัฒนาตนเอง/พัฒนางาน
Learn : เรียนรู้ หาความรู้ ปรับวิธีการทำงานให้ตอบสนองนโยบาย
Look : มอง สังเกต จดจำวิธีการทำงานที่ดีเพื่อนำไปใช้
Like : ชอบ ใส่ใจในภารกิจงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ
- ทีมงาน สร้างโดยมอบหมาย “งานให้เหมาะกับคน” หรือปรับวิธีการทำงานอยู่เสมอ โดย
 - การเรียนรู้งานในกลุ่ม ให้รู้เท่าทัน ทำได้เหมือนกัน ทำแทนกันได้
 - ติดตาม รับรู้ เรียนรู้ นโยบายของผู้บังคับบัญชา เพื่อการปรับปรุงวิธีการทำงาน
- การให้เกียรติกันใน ส.ร. และผู้มารับบริการ

นายสุรศักดิ์ สุวรรณไฉไล

งานตอบข้อหารือ

- นำสิ่งดี ๆ ที่ทุกคนทำมารวมกัน เพื่อให้งานสำเร็จ และดีขึ้นกว่าเดิม
- การสื่อสาร/ประสานงานเพื่อให้ได้ผล ต้องใช้ความลุ่มพุ่มพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ เป็นจุดเริ่มต้น

กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



นางสาวศิริรัตน์ ภิระศิริ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

- สังคมไทยเป็นสังคมพหุศุข ชุมชน การประสานงาน/สื่อสาร รูปแบบไม่เป็นทางการ จะเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ได้รวดเร็ว และเข้าถึง แต่งานราชการต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และที่สำคัญข้อมูลข่าวสารต้องชัดเจน สร้างสรรค์ ต้องเลือกวิธีการที่เหมาะสม และน่าเชื่อถือ เพื่อผลสำเร็จของงาน
- งานราชการมีการปรับตัวไปมาก ต้องวิเคราะห์ว่าใครคือผู้รับบริการ เราต้องตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการตามอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะ สร. ผู้รับบริการคือผู้กำหนด นโยบาย จะสนองนโยบายตามอำนาจหน้าที่ให้ราบรื่นได้อย่างไร ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์
- ทีม สร. ต้องมีเอกภาพ ฐานัน ฐันทักษะสถานการณ์ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน การมีคนเก่ง ใน สร. เป็นเรื่อง ๆ ไม่สะท้อนองค์กรณี องค์กรประสิทธิภาพ เท่ากับภาพรวมของงาน ที่ราบรื่น มีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับไว้วางใจจากผู้รับบริการ
- อยากให้ทุกคนรู้จักตัวเอง รู้หน้าที่ตนเอง รู้ความรับผิดชอบของตนเอง

นางศุภณี วัฒนสุวรรณจิตต์

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/การอำนวยความสะดวกของศาล

- การทำงานประสานงาน/สื่อสาร ต้องบอกข้อเท็จจริง ทั้งจุดเด่น จุดด้อย ปัญหาอุปสรรค เพื่อให้รู้สภาพ, สถานการณ์ที่แท้จริง
- การทำงานราชการ งานหนังสือสำคัญยิ่ง การอ่านมาก เขียนให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นเรื่องจำเป็น ต้องหาประสบการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
- ทีมงาน สร. ต้องมีการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ชัดเจน มอบหมายให้สอดคล้อง กับความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะของแต่ละคน
- ทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนา องค์กรในภาพรวม

ว่าที่ ร.ต. ฐิติพร กิ่งแก้ว

จากรับเรื่องราวร้องทุกข์

- การประสานงาน/สื่อสารในองค์กร ต้องบูรณาการโดยใช้เทคโนโลยี Social Media เพื่อความรวดเร็วแต่ก็ควรคำนึงถึงหลักการและความจริงใจ ความปรารถนาดี ความมีน้ำใจด้วย
- วิธีการเพื่อความสำเร็จของงาน ต้องเรียนรู้จากปัญหา ความผิดพลาด แล้วนำมาประยุกต์พัฒนาตนเอง หาแนวทางเพื่อไม่ให้ผิดพลาดซ้ำ แนวทางการพัฒนาความคิดเชิงบูรณาการ ต้องมีการพัฒนาทักษะการคิดที่ดี 7 ด้าน ได้แก่
 - 1) การสร้างความคิดให้ชัดเจน
 - 2) การกำหนดเป้าหมาย
 - 3) การพิจารณาสภาพแวดล้อม
 - 4) การขอคำแนะนำจากผู้รู้
 - 5) การติดตาม/ประเมินผลงานของตนเองอยู่เสมอ (ตรวจสอบตนเอง)
 - 6) วางแผนพัฒนางาน
 - 7) ทำตามเป้าหมายที่กำหนด ไม่ละความพยายาม
- ทีมงาน สร.จะเกิดขึ้นได้ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการทำงาน บ่อยๆ ต่อเนื่อง จะสร้างความคุ้นเคย เป็นกันเอง และรู้สึกเป็นเจ้าของงาน/รับผิดชอบร่วมมากขึ้น
- อยากรพัฒนาตนเองให้เป็นที่ยอมรับของทีมงาน ร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น เป็นที่ไว้วางใจ

นายวิระ จำเอนมิชชัยกุล

จากรับเรื่องราวร้องทุกข์

- ใช้ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติกัน ในการประสานงานและสื่อสาร
- การเรียนรู้ เพื่อการปรับตัว และพัฒนางาน ต้องใช้
 - ตาดู : ตัวอย่างที่ดี/ไม่ดี แล้วเลือกใช้ให้เหมาะสม
 - หูฟัง : ถามผู้รู้ พุทธคุณแลกเปลี่ยนประสบการณ์
 - ขยับร่างกาย : ลงมือปฏิบัติ ลงมือทำ
- การสร้างทีมงาน สร. ต้อง “ร่วมมือ ร่วมใจ ช่วยเหลือกัน” ต้องช่วยเติมเต็มในจุดอ่อน ขอบกพร่อง สร้างความเข้มแข็งและพลังให้องค์กรด้วย ผลงานงานเป็นที่ประจักษ์
- สิ่งที่ยากทำให้ดีที่สุด คือ งานในหน้าที่ ทำงานให้แล้วเสร็จวันต่อวัน ไม่มีงานคั่งค้าง

