

ถอดบทเรียนการจัดการความรู้

เรื่อง “ การสร้างเครือข่ายในการประสานงานการกิจ

ของรัฐมนตรีให้บรรลุเป้าหมาย ”

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

KM TEAM 65

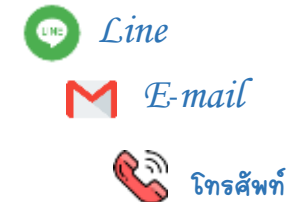


กลุ่ม การเมือง

เครือข่ายการประสานงาน :

- ทีมงาน รมต. ตำบล/กม
- สร.สัมพันธ์
- ติดตามกระทุ้งสด (ส.ส.)
- กระทุ้งสด สว.
- กมธ.พิจารณาร่าง พ.ร.บ.ส่งเสริม
การวิจัย พ.ศ.

ช่องทางการสื่อสารกับเครือข่าย :



เทคนิค หรือวิธีการ :

- แลกเปลี่ยนข้อมูล/ข่าวสาร
- มอบของฝาก/ของขวัญเทศกาลต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ :

- จัดสรรบุคลากรแบบตำแหน่งที่ว่าง
- ติดตามการประชุมสภา และประสานเจ้าหน้าที่
รัฐสภา เพื่อติดตามสอบถามการประชุม และแจ้ง
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบปีละระยะ ๆ

ปัญหา / อุปสรรค :

- ขาดบุคลากร 1 อัตรา (จากการเกษียณอายุราชการ)
- ไม่สามารถคาดการณ์เวลาที่หน่วยงานของวาระ
การประชุมได้ ทำให้ไม่สามารถกำหนดเวลาที่ชัดเจน
แก่รัฐมนตรี และเจ้าหน้าที่ที่ต้องไปชี้แจง/ให้ข้อมูล
เพิ่มเติม ณ รัฐสภา

กลุ่มประชาสัมพันธ์

เครือข่ายการประสานงาน :

- สื่อมวลชน
- ประชาสัมพันธ์กระทรวงศึกษาธิการ
- คณะกรรมการรัฐมนตรี

ช่องทางการสื่อสารกับเครือข่าย :



E-mail สื่อมวลชนด้านการศึกษา



Line Group



โทรศัพท์



บันทึกข้อความ คำสั่ง



สื่อบุคคล

เทคนิค หรือวิธีการ :

- เลือกสื่อที่เหมาะสมกับบุคคลและพฤติกรรมการสื่อสาร
- มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน
- มีการออกแบบการทำงานร่วมกับภายในกลุ่ม เพื่อให้ทุกคนรับรู้และมีส่วนร่วมในการทำงาน
- การเปิดทั้งผู้ให้-ผู้รับ เพื่อหาข้อผิดพลาดที่ตรงจุด

ปัญหา / อุปสรรค :

- อุปกรณ์การสื่อสารและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
- ประสิทธิภาพของอุปกรณ์สื่อสารของเครือข่าย
- ได้รับวาระงานในเวลาราชการ
- ได้รับข้อมูลล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ :

- ควรมีการจัดทำคู่มือการประสานงานเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
- ควรมีการจัดทำคู่มือการถ่ายภาพเพื่อการสื่อสาร

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์

ช่องทางการสื่อสารกับเครือข่าย :



E-mail (ส่วนตัว)



Line



โทรศัพท์ (สำนักงานและส่วนตัว)



จดหมาย แบบหนังสือราชการ (ภายใน /
ภายนอก / ประทับตรา)

เทคนิค หรือวิธีการ :

ใช้ประสบการณ์จากกรณีที่เคยประสบเดิม

ใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนโยนในการสนทนา เพื่อเชื่อม

ความสัมพันธ์ที่ดี ในการติดต่อครั้งต่อไป

สอบถามชื่อผู้ที่ติดต่อประสานงานด้วยทุกครั้ง เพื่อครั้ง
ต่อไปจะได้ประสานงานอย่างต่อเนื่อง

การให้ความร่วมมือที่ดี และสานสัมพันธ์ด้วยไมตรีจิต

เครือข่ายการประสานงาน :

แบบทางการ

องค์กรหลัก/องค์กรในกำกับ

หน่วยงานภายนอก

แบบไม่เป็นทางการ

เจ้าหน้าที่สำนักงานต่าง ๆ ใน ไซ. (งานสารบรรณ)

เจ้าหน้าที่ห้อง เลขานุการฯ / รณช.ศธ. / รณอ.ศธ. (เจ้าหน้าที่)

เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง

เจ้าหน้าที่ศาล

ผู้ร้อง (บุคคล / ชุมชน / สมาคม / องค์กร)

เทคนิค หรือวิธีการ :

ขอเบอร์โทรศัพท์ หรือไลน์ ID หรืออีเมล กรณีทำงานร่วมกัน
ครั้งแรก

อาศัยความรู้จักเป็นการส่วนตัว

สร้างความสัมพันธ์ ทำความรู้จัก กรณีมีโอกาสได้ทำกิจกรรม/

หรือร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่น

ทักทาย สร้างความสนิทสนม เจ้าหน้าที่ในระดับเดียวกัน

ติดต่อผ่านบุคลากร (คนเก่า) ที่ย้ายไปทำงานอีกหน่วยงานหนึ่ง

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์

ปัญหา / อุปสรรค :

- การประชาสัมพันธ์ต่อหน่วยงาน เพื่อร่วมรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนกรณีเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- ผู้ร้องประสงค์พบผู้บริหารระดับสูง ซึ่ง จ.กท. ไม่สามารถประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานได้ในพื้นที่
- การสร้างความเข้าใจ การให้ข้อมูลในประเด็นการร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน
- ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ เบอร์ติดต่อ ทำให้ไม่สามารถประชาสัมพันธ์ด้วยได้
- การทำงานนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ผู้ร้องส่งเรื่องผิดหน่วยงาน
- ผู้ร้องขอเบอร์โทรศัพท์ และโทรมานอกเหนือเวลา
- ได้รับข้อมูลรายงานไม่ครบถ้วน และเบอร์โทรศัพท์ที่แจ้งยังไม่ติดต่อ / เป็นเบอร์กลาง ยากต่อ
- การติดต่อประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง ต้องโทรติดต่อหลายเบอร์ ใช้เวลานาน

ข้อเสนอแนะ :

- การประชาสัมพันธ์ในครั้งแรก ควรขอชื่อ เบอร์โทรศัพท์
- ผู้ประสานงานด้วย เพื่อจะได้ประสานงานในครั้งต่อไปได้สะดวก
- สร้างฐานข้อมูล หรือสมุดบัญชีเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ หรือผู้บริหารของส่วนราชการ เพื่อประสานงานในเรื่องเฉพาะ และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ปีปัจจุบันอยู่เสมอ
- ประสานให้ทางสารบรรณของสำนัก ขอเบอร์ผู้ร้อง / เจ้าของเรื่องทุกครั้งที่มาส่งเรื่อง
- ประสาน รปท. เจ้าหน้าที่ให้ถามผู้ที่มาติดต่อให้ได้ข้อมูลที่แน่ชัดก่อน
- ประสานมายังกลุ่ม
- จัดทำคู่มือเบอร์โทรศัพท์ขององค์กรหลัก / องค์กรในกำกับ / สำนักงาน / หน่วยงานภายนอก (ที่ใช้อยู่)

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

เครือข่ายการประสานงาน :

- ✓ หน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลทั่วไป
- ✓ องค์กรหลัก องค์กรในกำกับและองค์การมหาชน ใต้งัด ศธ.
และบุคคล/หน่วยงานภายนอก ที่ได้รับมอบหมาย
- ✓ กลุ่มบริหารงานคลังและสินทรัพย์ สอ.สป. และร้านค้าตัวแทนจำหน่าย
- ✓ กลุ่มบริหารงานบุคคล สอ.สป. และบุคคล/หน่วยงานภายนอก
- ✓ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และกลุ่มบริหารงานบุคคล สอ.สป.
- ✓ กลุ่มบริหารงานบุคคล สอ.สป. และหน่วยงานต้นสังกัดของบุคคลที่ได้รับ
มอบหมายให้มาช่วยปฏิบัติงาน

เครือข่ายการประสานงาน :

- ✓ คณะทำงานของผู้บริหารฝ่ายการเมือง ใต้งัด ศธ.,
- ✓ กลุ่มบริหารงานบุคคล สอ.สป. และกองสถานที่ ยานพาหนะ
และรักษาความปลอดภัยสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- ✓ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.
- ✓ หน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลทั่วไป
- ✓ กลุ่มบริหารงานคลังและสินทรัพย์ สอ.สป.
- ✓ คณะทำงานของผู้บริหารฝ่ายการเมือง
- ✓ ผู้บริหารฝ่ายการเมือง และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

ช่องทางการสื่อสารกับเครือข่าย :



การติดต่อสื่อสารโดยตรง



หนังสือราชการ/เอกสาร



E-Mail



ZOOM



LINE



ระบบ Cloud Storage (Google
Drive, Microsoft OneDrive)

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

เทคนิค หรือวิธีการ :

- Service เขาให้เท่ากับที่เขา Service เรา (หรือมากกว่า)
- มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์/เป้าหมายของกลุ่มเครือข่าย
- มีความเข้าใจในระดับความอาวุโส ทางสังคม และควรเลือกใช้ระดับภาษา ให้มีความเหมาะสมกับผู้รับสาร
- ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
- การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยใช้ตัวอักษร ไม่สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้ส่งสารได้ ดังนั้น ผู้ส่งสารควรไตร่ตรองข้อความก่อนส่งทุกครั้ง

ปัญหา / อุปสรรค :

- สภาพการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ ทำให้มีข้อจำกัดในการประสานงานกับกลุ่มเครือข่าย
- ระบบการส่งเอกสารของส่วนราชการมีความล่าช้า
- ความสามารถ และความเข้าใจในการสื่อสารของตัวบุคคล
- ผู้ประสานงานบางรายขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือออนไลน์ในการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ :

- ปรับกระบวนการ และวิธีการประสานงานให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของสถานที่ตั้ง (Work from home) และ ต่อยอดไปถึงแนวทางการปฏิบัติงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere)
- ประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์
- พัฒนาศักยภาพการสื่อสารด้วยการเรียนรู้ฝึกฝน ผ่านคำแนะนํา จากผู้มีประสบการณ์
- พัฒนาศักยภาพความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ให้ทันสมัยอยู่เสมอ



กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

เครือข่ายการประสานงาน :

- กลุ่มบริหารงานคลังและสินทรัพย์ สป.
- ส่วน่องงห้ำ รณว.ศธ.
- คณะทำงาน รณว.ศธ.
- สำนักพระราชวัง
- สป. (รวมถึงหน่วยงานในสังกัด สป.
เช่น กศน. สช. ศธจ. เป็นต้น)
- สอศ.

เครือข่ายการประสานงาน :

- สพฐ. (รวมถึงหน่วยงานในสังกัด สพฐ.
เช่น สพม. สพป. เป็นต้น)
- สถานศึกษาต่างๆ
- สอศ.
- 1สอศ.
- สภากาการศึกษา
- สอช.
- บุคคลภายนอก

ช่องทางการสื่อสารกับเครือข่าย :



โทรศัพท์



โทรสาร



Line



แจ้งสื่อราชการ



E-mail



กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

เทคนิค หรือวิธีการ :

- ขอคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์
- เรียนรู้จากสถานการณ์จริง
- ประสานงานผ่านคนกลางหรือขอช่องทาง
การติดต่อจากคนกลาง

ปัญหา/ อุปสรรค :

- การสั่งงานไม่มีความเป็นเอกเทศ มีการ
ประสานงานซ้ำซ้อน
- ขาดการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า
- ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่มีลักษณะเฉพาะ
เช่น ธาร คำนิยม การใช้คำราชาศัพท์ ฯลฯ

ข้อเสนอแนะ :

- ควรมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน
- ควรมีการวางแผนที่ชัดเจน ครอบคลุม มีระยะเวลา
ในการเตรียมความพร้อมสำหรับปฏิบัติการ
- อบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้หลัก
ภาษา หรือ การใช้คำราชาศัพท์

กลุ่มสหับสหุวิชาการ

เครือข่ายการประสานงาน :

- องค์กรหลัก และหน่วยงานในกำกับ
- สถานศึกษาในสังกัด ศธ.
- ส่วนราชการภายนอก
- หน่วยงานภายนอก/เอกชน

ช่องทางการสื่อสารกับเครือข่าย :



โทรศัพท์



E-mail



Line



หนังสือที่ไป
ลายลักษณ์อักษร

ปัญหา/ อุปสรรค :

- การสื่อสารไม่ทั่วถึง
- การรับรู้ และทัศนคติส่วนบุคคล
- ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ประสาน
- ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- เทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

เทคนิค หรือวิธีการ :

- สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย
(ให้ความร่วมมือ ร่วมมือค้ำจุนทำงานร่วมกัน)
- การเคารพและความไว้วางใจระหว่างกัน
- มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี
- มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน
- จัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ

ข้อเสนอแนะ :

- การติดต่อประสานงาน ควรสื่อสารให้ถูกต้อง ชัดเจน
ตรงประเด็นได้รับสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล
- ปรับเปลี่ยนแนวคิด และพัฒนาตนเอง
- ทำความเข้าใจในเรื่องที่จะประสาน
- สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล
- นำเทคโนโลยีฯ มาใช้ในการประสานงาน

คณะกรรมการจัดการความรู้
(Knowledge Management Team หรือ KM Team)

- | | |
|---------------------------------------|----------------------|
| 1. ว่าที่ร้อยตรี พริษฐ์ ก้อนแก้ว | หัวหน้าคณะทำงาน |
| นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | |
| 2. นางสาวศุภลักษณ์ เบจใจ | คณะทำงาน |
| นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ | |
| 3. นางสาววรรัตน์ รามสูต | คณะทำงาน |
| นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ | |
| 4. นางสาววิมลจันทร์ จงโหวด | คณะทำงาน |
| นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | |
| 5. นายชาญชัย เตียวัฒนรัฐติกา | คณะทำงาน |
| นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | |
| 6. นายดนูพัฒน์ ทักษกร | คณะทำงาน |
| นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | |
| 7. นางสาวกมลศรี วงษา | คณะทำงานและเลขานุการ |
| นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | |