

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การวิเคราะห์สรุปเรื่อง”

ชื่อเรื่อง การสรุปเรื่อง ๑	
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา	
๑. เจ้าของเรื่องเสนองานที่กระชั้นชิด ทำให้บางครั้งเสนองานเกือบไม่ทันเวลา ๒. เวลาเรื่องออกจากห้องรัฐมนตรี ต้องประสานงานต่อไปภายใต้เงื่อนไขของเวลาที่เร่งด่วน	
วิธีการแก้ปัญหา	
๑. แจ้งคณะทำงานของรัฐมนตรีด้วยวาทะจากก่อนแล้วส่งตัวจริงตามไป ๒. เวลาเรื่องออกจากห้องรัฐมนตรีในกรณีเร่งด่วนให้ส่ง Fax ไปยังผู้เกี่ยวข้องก่อน ส่วนตัวจริงส่งไปตามระบบงานสารบรรณ	
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้	
ถ้ามีการทำงานเป็นทีม มีการประสานงานที่ดีต่อกัน ถ้ามีเรื่องด่วนก็สามารถประสานให้ลุล่วงไปด้วยดี	

ชื่อเรื่อง การวิเคราะห์สรุปเรื่อง ๒	
ประสบการณ์ความสำเร็จ	
๑. การทำหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายนอก ๒. การสรุป วิเคราะห์ แยกเรื่องให้กลุ่มงาน	
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ	
๑. ความละเอียด รอบคอบ เรียนรู้ และจดจำในงานที่ทำ ๒. การอ่านจับประเด็นความสำคัญของเนื้อเรื่องได้ถูกต้อง ๓. นำสิ่งที่เคยวิเคราะห์ผิดพลาดมาพัฒนา และปรับปรุง แก้ไข ๔. จัดเก็บสำเนาเอกสารเข้าแฟ้มอย่างมีระบบ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถค้นหาได้	
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้	
ควรมีความละเอียด รอบคอบ สังเกต จดจำ และมีสมาธิในการทำงาน	

ชื่อเรื่อง การสรุปเรื่องเสนอรัฐมนตรี ๓	
ประสบการณ์ความสำเร็จ	
๑. สรุปเรื่องได้ตรงประเด็น ชัดเจน ๒. เสนอเรื่องได้ทันเวลา ถึงแม้บางครั้งจะมีเรื่องเข้ามามาก ๓. มีความตั้งใจที่จะทำงาน และมีความพึงพอใจในหน้าที่	
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ	
๑. จัดความสำคัญของงานโดยเรียงตามความสำคัญและความเร่งด่วน ๒. สรุปใจความสำคัญให้ชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้เสนอเรื่อง	
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้	
มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ	

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การวิเคราะห์สรุปเรื่อง”

ชื่อเรื่อง การตรวจ กลั่นกรอง บันทึกรูปเรื่อง ของบุคลากรในกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์		๔
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
ในฐานะหัวหน้ากลุ่ม มีหน้าที่ในการตรวจ กลั่นกรอง และลงนามในบันทึกสรุปเรื่องที่บุคลากรในกลุ่มสรุป วิเคราะห์ เสนอความเห็น เพื่ออำนวยความสะดวกในการวินิจฉัยสั่งการของผู้มีอำนาจ (เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ) ภารกิจที่สำคัญ คือ ๑. การตรวจสอบความถูกต้องในการสรุปสาระสำคัญของเอกสารที่เสนอรัฐมนตรี ๒. การตรวจสอบ/วิเคราะห์ ข้อพิจารณา ซึ่งเป็นข้อเสนอทางเลือก เพื่อประกอบการพิจารณาหรือระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ว่ามีความสอดคล้อง เหมาะสม ๓. การตรวจสอบ/วิเคราะห์ ข้อเสนอ เพื่อการตัดสินใจของผู้มีอำนาจ นอกจากการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระดังกล่าวแล้ว ต้องให้ความสำคัญกับความถูกต้องของการสะกด การวรรค รวมทั้งความสละสลวยของภาษา และสำคัญที่สุด คือ การสื่อความหมายที่ถูกต้อง		
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		
๑. ผู้ทำหน้าที่ต้องมีความตั้งใจ เอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ หากมีข้อสงสัยให้สอบถามปรึกษาหารือ ใช้พจนานุกรม หรือตัวช่วยต่าง ๆ เพื่อให้มีความถูกต้อง ๒. ต้องอ่านเอกสาร เพื่อจับใจความสำคัญ		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
ไม่ว่าจะทำหน้าที่ใด ต้องมีความเอาใจใส่ ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ		

ชื่อเรื่อง การสรุปประเด็นเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา		๕
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
การสรุปประเด็นหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอความคิดเห็นและการดำเนินการตามขั้นตอนของศาล ซึ่งการสรุปที่ดีนั้น จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ มีหลักการที่เป็นระบบ อาศัยความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพราะบางครั้งต้องใช้เพื่ออ้างอิงในการสรุปนำเสนอเพื่อให้ได้ใจความสำคัญ กระชับ ครบคลุม เข้าใจง่ายและเสนอได้ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของผู้ร้อง		
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		
๑. ศึกษาหาข้อมูล วิธีการ หลักการ เทคนิคต่าง ๆ ในการสรุปประเด็นเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา รวมทั้งศึกษากฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง ๒. ศึกษารูปแบบ การใช้สำนวน ถ้อยคำ จากเรื่องเดิมที่เคยเสนอในระบบฐานข้อมูลของกลุ่มงาน ๓. ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้เห็นแนวทางในการสรุปประเด็นได้ถูกต้องและตรงประเด็นมากขึ้น		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ตลอดจนต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดมุมมองที่กว้างขึ้นในการปฏิบัติงาน		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การวิเคราะห์สรุปเรื่อง”

ชื่อเรื่อง สรุปประเด็น ๖	
ประสบการณ์ความสำเร็จ	
สรุปงานผ่านหัวหน้ากลุ่มงานไม่มีการแก้ไข	
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ	
๑. อ่านทบทวนทำความเข้าใจว่าผู้ร้องเรียนต้องการอะไร ๒. สรุปประเด็น ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร ๓. ค้นหาเอกสาร พระราชบัญญัติต่าง ๆ แนวนโยบายเดิม เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาประกอบการพิจารณาสั่งการ	
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้	
๑. สรุปงานเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป ๒. ทราบบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน	

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การประสานงาน”

ชื่อเรื่อง การประสานงานสื่อมวลชน

๑

ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา

กลุ่มประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ประสานงานกับสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อติดตามทำข่าวนโยบาย และภารกิจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ แต่เนื่องจากกำหนดการของรัฐมนตรีมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้เป็นปัญหา/อุปสรรคต่อการประสานงานสื่อมวลชน เช่น

๑. กำหนดการมีการเปลี่ยนแปลงเวลา เลื่อนเวลา เปลี่ยนสถานที่ หรือยกเลิก ซึ่งบางครั้งไม่ได้รับการประสานงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ หรือมีการประสานงานในระยะกระชั้นชิด ทำให้การแจ้งเปลี่ยนแปลงกำหนดการของรัฐมนตรีต่อสื่อมวลชนล่าช้า หรือไม่ทันเวลา

๒. กำหนดการเร่งด่วนของรัฐมนตรีซึ่งไม่ได้ระบุไว้ในกำหนดการผู้บริหารกระทรวงศึกษาธิการ รายสัปดาห์ ทำให้ไม่สามารถเชิญสื่อมวลชนมาทำข่าวภารกิจรัฐมนตรีได้ เนื่องจากการเชิญสื่อมวลชน ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ จะต้องแจ้งกำหนดการงานต่างๆ ล่วงหน้าเป็นเวลา ๒๔ ชั่วโมง

วิธีการแก้ปัญหา

๑. ติดต่อ/สอบถามกำหนดการงานต่างๆ ของรัฐมนตรี จากคณะทำงานหน้าห้องรัฐมนตรีเป็นรายชั่วโมง

๒. สร้างเครือข่ายทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค (social network) กับหน่วยงานในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร การเชิญรัฐมนตรีเป็นประธานเปิดการประชุม/สัมมนา การให้การต้อนรับเอกอัครราชทูต รัฐมนตรี ผู้บริหารชาวต่างชาติ การเดินทางไปราชการต่างจังหวัด

๓. ติดตามข่าวสารการดำเนินงานของรัฐบาล เพื่อรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร แนวโน้มในการดำเนินงานของคณะรัฐมนตรี

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

๑. เราต้องทำงานภายใต้เงื่อนไข/ข้อจำกัด/ปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ด้วยสติ ด้วยเหตุผล เพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

๒. การทำงานเป็นทีมระหว่างเพื่อนร่วมงาน กลุ่มงาน และสำนักงาน ที่มีการติดต่อ/ประสานงาน/เอื้อเฟื้อ/เผื่อแผ่ และรู้จักหน้าที่ของตนเอง จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังมีความคล่องตัว มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และดำเนินการได้ทันเวลา

ชื่อเรื่อง การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเดินทาง

ไปราชการของรัฐมนตรี

๒

ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา

การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปราชการของรัฐมนตรี และอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลที่ขอเข้าพบตามกำหนดการได้เรียบร้อย ถูกต้อง ชัดเจน ทันเวลา ไม่มีข้อผิดพลาด

วิธีการแก้ปัญหา

- ทำงานตามคำสั่งและสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว
- ใช้จิตบริการในการทำงาน

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การประสานงาน”

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

ในการทำงานไม่ว่าจะให้บริการกับผู้ใด ตำแหน่งใด ให้บริการด้วยความจริงใจ เป็นกลาง เต็มใจให้ สุขุม อ่อนน้อม พยายามหาประโยชน์ และแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างไม่มีข้อผิดพลาด

ชื่อเรื่อง การประสานงานทางโทรศัพท์

๓

ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา

สำนักงานรัฐมนตรีมีระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บไซต์ www.moe-news.net ซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์จำนวนมากที่ผู้ร้องแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะต้องมีการติดต่อผู้ร้องผ่านทางอีเมลหรือโทรศัพท์ (แล้วแต่กรณีเร่งด่วน) เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งมีผู้ร้องรายหนึ่ง ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วน จึงได้โทรศัพท์เพื่อแจ้งแนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมขอให้ส่งเรื่องมาอีกครั้ง แต่ผู้ร้องยืนยันว่าจะไม่ส่งเรื่องมาเพิ่ม และได้พูดจาต่อว่าข้าพเจ้า ตอนนั้นข้าพเจ้ารู้สึกโกรธ จึงได้ตอบกลับโดยใช้คำพูดเจือด้วยอารมณ์ ทำให้สถานการณ์ตอนนั้นย่ำแย่ ข้าพเจ้าได้สติ จึงนิ่งและปล่อยให้ผู้ร้องพูดต่อไป จนผู้ร้องแจ้งว่าต้องการวางสาย

วิธีการแก้ปัญหา

ผ่านจากเหตุการณ์นั้น ทำให้ข้าพเจ้าคิดได้ว่า การประสานงานทางโทรศัพท์ จะได้ยินแต่น้ำเสียง ไม่เห็นสีหน้า และท่าทาง ดังนั้น การติดต่อกับผู้ร้องทางโทรศัพท์จึงควรพูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ราบเรียบ นิ่ง และควรแสดงจากคำพูดและน้ำเสียง ให้ผู้ร้องรู้สึกได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เข้าใจ และจะเร่งให้ความช่วยเหลือ

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

การใช้ชีวิตประจำวัน และการทำงาน ควรมีสติในสิ่งที่ทำ

ชื่อเรื่อง เมื่อเป็นคนกลาง

๔

ประสบการณ์ความสำเร็จ

ข้าพเจ้าได้รับเรื่องร้องทุกข์รายหนึ่ง กรณีผู้ร้องผ่านการสอบคัดเลือกและเรียกรายงานตัวแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการ หลังจากรับทราบปัญหาแล้ว ข้าพเจ้าได้ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และได้โทรศัพท์สอบถามข้อเท็จจริงจากหน่วยงาน จึงได้รับทราบสาเหตุที่หน่วยงานไม่สามารถออกคำสั่งบรรจุได้ หลังจากรับทราบข้อมูลดังกล่าว ข้าพเจ้าจึงชี้แจงข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้ร้องได้รับทราบ และได้ประสานงานกับหน่วยงานดังกล่าวเป็นระยะ พร้อมรอรายงานจากหน่วยงานดังกล่าวเพื่อเสนอรัฐมนตรีฯ ต่อมาผู้ร้องได้เดินทางมายังสำนักงานรัฐมนตรีเพื่อยื่นหนังสือขอบคุณ จึงทราบว่าผู้ร้องได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเป็นคนกลางประสานงานระหว่างผู้ร้องกับหน่วยงานต้นสังกัด ดังนั้นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ต้องประสานงานกับทุกฝ่ายเพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง อย่างเข้าอกเข้าใจ และเป็นที่พึงพอใจกับทุกฝ่าย โดยยึดจุดหมายที่ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายอย่างถูกต้องตามระเบียบ จะไม่โทษว่าเป็นความผิดของใคร

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การประสานงาน”

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

ทำงานอย่างเข้าใจกับทุกฝ่าย

ชื่อเรื่อง การประสานงาน

๕

ประสบการณ์ความสำเร็จ

การประสานงานการดำเนินการเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและอันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทยของข้าราชการการเมือง คู่สมรสรัฐมนตรี และข้าราชการ ลูกจ้าง ประจำ สังกัด สำนักงานรัฐมนตรี

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

- ตรวจสอบข้อมูลการได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของทุกคน
- นำมาเปรียบเทียบกับขั้นการได้รับของแต่ละตำแหน่ง
- ในส่วนข้อมูลของคู่สมรสเป็นส่วนใหญ่ที่ดำเนินการยากที่สุด จึงต้องมีการติดต่อประสานงานหลายทางได้แก่
 ๑. ยื่นแบบแสดงคุณสมบัติ นำเรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อขอข้อมูลคู่สมรส
 ๒. ประสานไปยังสำนักอัครราชและเครื่องราชฯ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อขอข้อมูลการได้รับเครื่องราชฯ ของกลุ่มเป้าหมาย

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

- การประสานงานต้องมี
๑. ความรู้ในงาน ความเชี่ยวชาญในงานพอสมควร
 ๒. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 ๓. รอบรู้ในการประสานงาน

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานสารบรรณ”

ชื่อเรื่อง ขั้นตอนการเดินหนังสือ		๑
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
การเดินหนังสือที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนทั้งขาเข้าและขาออก บางทีเจ้าหน้าที่ข้างในรับเรื่องไว้เองแล้วเข้าห้องเลย แต่เวลาตามหนังสือมาตามทีสารบรรณโดยที่เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่เห็นเรื่อง หนังสือออกก็เหมือนกัน ฝากผู้ใหญ่ให้ถือออกมาหรือให้เจ้าของเรื่องถือออกมาโดยไม่กลับมาที่งานสารบรรณของสำนัก บางเรื่องต้องออกเลขที่หนังสือกับกองกลางก็จะโดนเจ้าหน้าที่ของกองกลางโทรให้คลิก (click) เรื่องทุกครั้ง		
วิธีการแก้ปัญหา		
ถ้าเป็นเรื่องออกเลขที่ก็จะให้ทางกองกลางโทรขึ้นมาบอก ส่วนเรื่องที่ไม่ต้องออกเลขที่ เช่น อนุมัติทราบ ยังไม่ทราบวิธีแก้ปัญหา หนังสือขาเข้าก็ยังแก้ปัญหาไม่ได้ ทุกวันนี้ใช้ความรอบคอบ เวลาคนในห้องให้เด็กๆ เดินไปส่งเจ้าของเรื่องเลยก็จะขอดูก่อน แต่ก็ไม่ทุกครั้ง		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
มีระบบงานสารบรรณแต่ไม่ทำตามระบบก็ไม่ว่าจะมีงานนี้ทำไม เอาเจ้าหน้าที่ไปทำงานอย่างอื่นที่เขาขาดคนทำงานดีกว่า		
ชื่อเรื่อง การรับเอกสารโดยไม่ผ่านระบบ		๒
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
การรับเอกสารให้ห้องผู้บริหารโดยไม่มีการเปิดซอง เพื่อลงทะเบียนรับตามระบบ ทำให้ไม่ทราบชื่อเรื่องที่ส่งมา และตอบคำถามในการติดตามเรื่องไม่ได้		
วิธีการแก้ปัญหา		
๑. ดูเลขที่หนังสือที่หน้าซองว่ามาจากหน่วยงานไหน ๒. พิมพ์เข้าระบบ พร้อมกับหมายเหตุว่า “ส่งตรงหน้าห้อง” ๓. ลงสมุดให้เจ้าหน้าที่หน้าห้องเซ็นรับหนังสือเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามเรื่อง		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
การทำงานบางครั้งไม่สามารถยึดติดกับระบบงานที่ถูกต้องได้ อยู่ที่ความต้องการของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องทำตาม ควรยืดหยุ่นไปตามสถานการณ์ แต่ถ้าหากเป็นเรื่องที่ผิดระเบียบอย่างร้ายแรงก็ควรชี้แจงและให้เหตุผล		
ชื่อเรื่อง การที่ฝ่ายการเมืองไม่ให้กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์		๓
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้สั่งการด้วยวาจา ว่าเรื่องร้องเรียนที่ประชาชน ครู นักเรียน ส่งมาเพื่อขอความเป็นธรรม ร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ ให้กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเสนอ เพื่อให้พิจารณาสั่งการ โดยไม่ต้องลงทะเบียนรับเรื่อง		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานสารบรรณ”

วิธีการแก้ปัญหา	
๑. กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นส่วนราชการ และตามระบบงานสารบรรณแล้ว เอกสารที่จัดส่งมาถึงรัฐมนตรี มีการลงชื่อ และเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ ต้องลงทะเบียนรับ และถือว่าเป็นเอกสารราชการ	
๒. กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์จึงลงทะเบียนรับ และบันทึกไว้ด้านหลังเอกสาร เพื่อสรุปเรื่องเสนอ และมีคำบัญชาออกมาแล้ว จึงดำเนินการลงทะเบียนรับตามเลขที่ได้ดำเนินการไว้แล้ว	
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้	
ในฐานะส่วนราชการ การดำเนินงาน/ปฏิบัติราชการ ต้องยึดหลักราชการไว้ อาจจะมีการปรับยืดหยุ่นบ้างก็จะเป็นไปตามสถานการณ์ แต่ต้องมีหลักเหตุผล และสามารถอ้างอิง ปกป้องตนเองได้	
ชื่อเรื่อง	การรับเรื่องจากงานสารบรรณ
๕	
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา	
รับงานจากสารบรรณโดยมิได้ตรวจสอบเอกสารแนบว่าเป็นเรื่องของตนเองหรือไม่ โดยไม่ผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน ทำให้เสียเวลาในการสรุปประเด็น	
วิธีการแก้ปัญหา	
ให้งานสารบรรณส่งเรื่องเข้า-ออก ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานทุกครั้ง โดยรู้ขอบข่ายหน้าที่ของตนเองไม่ทำเกินหน้าที่ของตนเอง	
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้	
ผู้รับเรื่องขาดความรอบคอบในการรับเรื่อง บางเรื่องอาจวินิจฉัยไม่ถูก ซึ่งถ้าผ่านหัวหน้ากลุ่มงานก็จะละเอียด รอบคอบ วินิจฉัยเรื่องได้ดีกว่า	

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานการเมือง”

ชื่อเรื่อง การจัดทำคำตอบกระทู้ถาม

๑

ประสบการณ์ความสำเร็จ

ควบคุมการจัดทำคำตอบกระทู้ถามให้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายชินวรณ์ บุญยเกียรติ) ตอบและลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ได้จำนวน ๗๓ กระทู้ ซึ่งเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ที่ตอบกระทู้ถามในราชกิจจานุเบกษามากที่สุดในรอบ ๙ ปี ที่ผู้เขียนปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มการเมือง

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

การจัดทำคำตอบกระทู้ถามต้องใช้วิธีการประสานงานเป็นหลัก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานของกระทรวงศึกษาธิการและงานการเมืองเป็นอย่างดี จะช่วยให้การประสานงานระหว่างรัฐมนตรีและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติสามารถสื่อสารกันให้เกิดความคิดและความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือในการทำงานให้บรรลุผลทั้งปริมาณและคุณภาพ

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

การประสานงานที่ดีต้องสามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

ชื่อเรื่อง การตรากฎหมายในกระบวนการของฝ่ายนิติบัญญัติ

๒

ประสบการณ์ความสำเร็จ

สามารถผลักดันร่างกฎหมายที่เสนอโดยฝ่ายบริหาร (คณะรัฐมนตรี) ให้ประกาศบังคับใช้เป็นกฎหมายได้ และบางฉบับใช้เวลาในกระบวนการพิจารณาของฝ่ายนิติบัญญัติในเวลารวดเร็ว เช่น พระราชบัญญัติเงินเดือน เงินวิทยฐานะ และเงินประจำตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๑. ประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องในการจัดทำคำเสนอร่างกฎหมายและรายชื่อคณะกรรมการการวิสามัญ อย่างใกล้ชิด
๒. ติดตามระเบียบวาระการประชุมของทั้งสองสภา และรายงานรัฐมนตรีทราบเพื่อเตรียมพร้อมในการเสนอร่างกฎหมาย และชี้แจงต่อทั้งสองสภา
๓. ติดตามทุกขั้นตอนกระบวนการพิจารณาร่างกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นในที่ประชุมของทั้งสองสภา ทั้ง ๓ วาระ และขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการการวิสามัญ
๔. ประสานกับคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมรัฐบาล (วิปรัฐบาล) และคณะกรรมการการวิสามัญกิจการวุฒิสภา (วิปวุฒิสภา) ทั้งทางตรงและทางอ้อม

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

การทำงานให้ประสบความสำเร็จขอให้มีสติ และเกาะติดสถานการณ์ เพื่อเตรียมการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่สามารถเกิดขึ้นได้ในการประชุมสภาฯ เช่น กรณีฝ่ายบริหารไม่สามารถไปเสนอร่างกฎหมายได้ ต้องรีบประสานหาผู้แทนผู้ต้องเป็นระดับรัฐมนตรีเช่นเดียวกัน

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานประชาสัมพันธ์”

ชื่อเรื่อง การสรุปรายงานภารกิจของ รมว.ศธ.		๑
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
๑. เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญต่อความรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจต่างๆ ของ รมว.ศธ. ต่อสาธารณชน ผ่านเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี เว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ และวารสาร สร.สาร ๒. เป็นผู้ที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจาก รมว.ศธ. ให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบันทึกสรุป รวบรวมภารกิจ รวมทั้งภาพถ่ายต่างๆ ให้ รมว.ศธ. รับทราบเป็นประจำทุกวัน		
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		
๑. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ได้มอบหมายงานให้บุคลากรทุกคนในกลุ่ม มีส่วนสำคัญต่อความรับผิดชอบในการทำงาน เช่น การประสานงานกับสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกวัน การจดบันทึกสรุปภารกิจให้ถูกต้องรวดเร็ว การถ่ายภาพที่คมชัด การจัดทำและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ฯลฯ โดยนำทฤษฎีองค์ความรู้ต่างๆ ทางการบริหาร เช่น ทฤษฎี POCCC เข้ามาใช้ในการทำงาน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกลุ่มประชาสัมพันธ์เป็นไปด้วยความราบรื่น เป็นไปตามเป้าหมายของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๒. การบันทึกสรุปภารกิจ และรวบรวมภารกิจและภาพถ่ายให้ รมว.ศธ. ได้รับมอบหมายจาก รมว.ศธ. ให้มีหน้าที่ในการจดบันทึก สรุป และรวบรวมภารกิจ ภาพถ่าย ส่งให้ รมว.ศธ. รับทราบทุกวัน ผ่านทางอีเมล		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
การปฏิบัติงานดังกล่าว นอกจากจะต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองสูงแล้ว ต้องเรียนรู้วิเคราะห์ ติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมทั้งนำหลักการทฤษฎีต่างๆ ทางการบริหารเข้ามาใช้ในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการ คือ ๑) ประชาชนที่เข้าชมเว็บไซต์หรือวารสาร ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในนโยบายการทำงานของ รมว.ศธ. อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ๒) รมว.ศธ. ได้รับบันทึกสรุปภารกิจและภาพถ่ายเป็นประจำ สามารถนำไปเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการวางแผน การติดตามนโยบายการทำงานอย่างต่อเนื่อง		
ชื่อเรื่อง การเผยแพร่ข่าวรัฐมนตรีทางเว็บไซต์		๒
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
กลุ่มประชาสัมพันธ์มีหน้าที่เผยแพร่ข่าวนโยบายและภารกิจของรัฐมนตรีผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี www.moe.go.th/websm เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานและ บุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสื่อมวลชน สามารถนำไปใช้ประโยชน์อ้างอิงได้ ๑. ติดตามการปฏิบัติภารกิจของรัฐมนตรีทั้งใน/นอก ศธ. ในกรุงเทพมหานคร/ต่างจังหวัด/ต่างประเทศ ๒. ถ่ายภาพการปฏิบัติภารกิจของรัฐมนตรี ๓. การสรุปข่าวนโยบาย ภารกิจของรัฐมนตรี พร้อมทั้งหาข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งจากเอกสาร/		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานประชาสัมพันธ์”

หน่วยงานต้นเรื่อง จากเว็บไซต์ ศธ./หน่วยงานในสังกัด ศธ./ทำเนียบรัฐบาล/รัฐสภา/หน่วยงานราชการต่างๆ/ จากสื่อโทรทัศน์/ วิทยุ/หนังสือพิมพ์ และจากระบบโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อนำมาประกอบข้อมูลข่าวต่างๆ

๔. ดำเนินการเผยแพร่ข่าวรัฐมนตรีพร้อมทั้งภาพประกอบทางเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ ศธ.

๕. ส่งภาพถ่ายการปฏิบัติภารกิจของรัฐมนตรีไปยังหนังสือพิมพ์ เพื่อนำไปประกอบข่าวเผยแพร่ในหน้าการศึกษา

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๑. สามารถติดตามการปฏิบัติภารกิจของรัฐมนตรีตามกำหนดการรายวันได้ทันเวลา

๒. สามารถถ่ายภาพการปฏิบัติภารกิจของรัฐมนตรีในอิริยาบถต่างๆ ได้อย่างดี มีความคมชัดนำไปใช้ประกอบข่าวทางเว็บไซต์ และสามารถส่งไปยังหนังสือพิมพ์เพื่อใช้ประกอบข่าวในหน้าการศึกษาได้

๓. การสรุปข่าวนโยบายภารกิจของรัฐมนตรี มีความถูกต้อง ทันสมัย มีข้อมูลประกอบที่ถูกต้อง เชื่อถือได้

๔. สามารถดำเนินการเผยแพร่ข่าวรัฐมนตรีพร้อมทั้งภาพประกอบทางเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ ศธ.ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังจากรัฐมนตรีปฏิบัติภารกิจ

๕. ภาพถ่ายการปฏิบัติภารกิจของรัฐมนตรีที่ส่งไปยังหนังสือพิมพ์ ได้รับการนำไปประกอบข่าวเผยแพร่ในหน้าการศึกษาของหนังสือพิมพ์ฉบับต่างๆ

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

ทุกคนควรรู้จักหน้าที่ของตนเอง รับผิดชอบและดำเนินงานในหน้าที่อย่างตั้งใจ ด้วยความรอบคอบ ซื่อสัตย์ สุจริต และพยายามพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยยึดผลประโยชน์ของราชการเป็นหลัก ก็จะสามารถทำให้การขับเคลื่อนงานของกลุ่มงาน สำนักงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานอำนาจการ”

ชื่อเรื่อง งานเกี่ยวกับการยืมเงินท่รองราชการ		๑
ประสพการณ์ที่เป็นปัญหา		
ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานเหมือนเดิมๆ กับผู้ไปราชการ (ที่ไม่เปลี่ยนแปลงยาก) ๑. กำหนดการภารกิจในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ๒. กำหนดบุคคลที่เดินทางไปราชการ (ไม่แน่นอน) มีการเปลี่ยนแปลง ๓. กำหนดการใช้จ่ายยานพาหนะในการเดินทางแต่ละครั้งไม่ชัดเจน เช่น รถยนต์ ๔. ถ้ากำหนดทั้ง ๓ ไม่ชัดเจน การคำนวณค่าใช้จ่ายอาจมีขาดหรือมีเกินได้		
วิธีการแก้ปัญหา		
ในกรณีเร่งด่วนที่มีกำหนดระยะเวลาต้องปฏิบัติทันที ๑. แนะนำให้บุคคลที่ไปราชการ (ผู้ยืมเงิน) ออกค่าใช้จ่ายส่วนเกินไปก่อน แล้วนำเอกสารตามที่ย่ำจริงมาเบิกภายหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจในการเดินทาง ๒. บันทึกภารกิจเพิ่มเติม ที่เกิดจาก.....ต้องมีค่าใช้จ่าย เพื่อขออนุมัติเพิ่ม		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
ต้องประสานงานกับบุคคลที่ไปราชการ เกิดความเชื่อมั่นและความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นให้ได้ เช่น ค่าใช้จ่ายส่วนเกินสามารถเบิกได้ตามที่ย่ำจริง		
ชื่อเรื่อง งานเกี่ยวกับการยืมเงินท่รองราชการ		๒
ประสพการณ์ความสำเร็จ		
แนะนำการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบ โดยอ้างเอกสารทางราชการพร้อมกับฝึกปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้อง (การยืมเงิน)		
วิธีการที่ทำให้ประสพความสำเร็จ		
แนะนำเอกสารที่ปฏิบัติงานเป็นตัวอย่างหรือคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการยืมเงินเพื่อการศึกษาเบื้องต้น ตามระเบียบกระทรวงการคลัง (ตัวอย่างการยืมเงินทั้งชุด)		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
บุคคลที่จะปฏิบัติงานนี้ต้องรับผิดชอบสูง ด้วยเหตุด้วยผล เพราะว่าปัญหาเกิดขึ้นได้ ทั้งผู้สั่งงานและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของผู้มีอำนาจ		
ชื่อเรื่อง การขอใช้ชื่อและตำแหน่งของรัฐมนตรี		๓
ประสพการณ์ความสำเร็จ		
การขอใช้ชื่อและตำแหน่งของรัฐมนตรี การขอใช้เครื่องหมายทางราชการของกระทรวง การยกย่องสรร/คำขวัญ/คำนิยม ของรัฐมนตรีจากหน่วยงานภายนอก สามารถถั่นกรองเสนอผู้บังคับบัญชาได้ถูกต้อง ทันเวลา		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานอำนวยความสะดวก”

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

- เมื่อได้รับเรื่องมาควรรีบดำเนินการ ทำให้เสร็จภายใน ๒ วัน แล้วนำเสนอ
- จัดบันทึกเลขที่ลงรับเรื่อง วัน เวลา ของหนังสือ ชื่อเรื่องและสถานที่ทุกครั้งที่ได้นำเสนอผู้บังคับบัญชา

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

ในการทำงานควรยึดหลักบริการ ถูกต้อง ทันเวลา ประทับใจ

ชื่อเรื่อง หนังสือลงนาม ๔

ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา

๑. ขาดคนแม่นยำในรูปแบบของหนังสือราชการ
๒. ไม่ลงชื่อ/อยากให้ประทับตรา

วิธีการแก้ปัญหา

แจ้ง/หารือถึงส่วนที่ควรแก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติม ที่ถูกต้อง โดยทางโทรศัพท์ และ E-mail

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

ทักษะ ความแม่นยำ และประสบการณ์ มีส่วนช่วยให้การพิจารณาหนังสือลงนาม มีความรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ชื่อเรื่อง การเรียนเชิญ ๕

ประสบการณ์ความสำเร็จ

ต้องวิเคราะห์งานแต่ละงานโดยใช้ทักษะ อย่างเช่น ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และลำดับความสำคัญของงานเข้าเฝ้าฯ ข้อมูลที่เป็นเอกสาร และบุคคล ต้องมีความชัดเจน ครบถ้วน ก่อนวันรับเชิญ ๒-๓ วัน

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๑. การมีเครือข่าย ทุกองค์กร
๒. การประสานงาน สื่อสารที่เป็นกันเอง โดยใช้ระบบราชการ
๓. ใช้ระบบ ICT เข้ามาช่วย ส่งผ่านข้อมูลทาง e-Mail รวดเร็ว ทันเวลา และประหยัดงบประมาณ

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

บุคคลต้องมีการเรียนรู้ และพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อปรับกระบวนการงาน ให้ทันกับโลก Online

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานประชุม”

ชื่อเรื่อง การทำรายงานการประชุม		๑
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
การทำรายงานเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซึ่งตอนที่ได้รับมอบหมายงานนี้มา ไม่เคยมีประสบการณ์การทำรายงานการประชุมมาก่อน อีกทั้งภาษาที่ใช้เป็นภาษาทางราชการ ซึ่งแต่เดิมเคยทำงานเอกชนมา จึงไม่คุ้นเคย แต่เมื่อได้ลองทำดูแล้วกลับพบว่าไม่ยากอย่างที่คิด และการทำงานก็เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี		
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		
เรียนรู้จากผู้ชำนาญงาน สอบถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจ ทำความเข้าใจด้วยตนเอง และการลองผิดลองถูกเพื่อเก็บประสบการณ์		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
อย่าคิดว่างานนั้นยากก่อนได้ลงมือทำ หากทำไปแล้วไม่ดีก็ถือว่าได้เรียนรู้ในงาน เพื่อนำไปปรับปรุงใหม่ให้ดียิ่งขึ้น		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานพัสดุ”

ชื่อเรื่อง การเบิกวัสดุสำนักงาน		๑
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
ไม่สามารถควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานได้ เนื่องจากต้องซัพพอร์ต (support) ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงศึกษาธิการ		
วิธีการแก้ปัญหา		
มีการลงรายละเอียดในการเบิกวัสดุสำนักงาน และในการเบิกต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ก่อนการเบิกวัสดุสำนักงาน		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
การทำงานเป็นระบบปัญหาบางอย่างก็จะคลี่คลายลงไป		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานงบประมาณ”

ชื่อเรื่อง การสรุปรายงานภารกิจของ รมว.ศธ.		๑
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
แม้จะเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญต่อความรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจต่างๆ ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการต่อสาธารณชน ผ่านเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี เว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ และวารสาร สร.สาร รวมทั้งเป็นผู้ที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบันทึกสรุป รวบรวมภารกิจ รวมทั้งภาพถ่ายต่างๆ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการรับทราบเป็นประจำทุกวัน แต่กลุ่มประชาสัมพันธ์ยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพอเพียงในการทำงาน เช่น กล้องถ่ายภาพ DSLR และกล้องวิดีโอที่สปีดที่มีประสิทธิภาพสูง ฮาร์ดดิสก์ที่มีความจุสูงเพื่อเก็บรวบรวมคลังภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงานรัฐมนตรียังมียังงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินการด้านต่างๆ เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณในการทำการนอกเวลาราชการ การปรับปรุงห้องทำงาน การจัดซื้อโทรศัพท์สำหรับการติดตามรับชมข้อมูลข่าวสารของกลุ่มประชาสัมพันธ์		
วิธีการแก้ปัญหา		
1. ปัญหาการขาดแคลนกล้องถ่ายภาพ DSLR นั้น บุคลากรในกลุ่มประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องซื้อกล้อง DSLR ส่วนตัวเข้ามาใช้ในการทำงาน 2. ปัญหาการขาดแคลนฮาร์ดดิสก์ความจุสูง (มากกว่า ๑TB) ทำให้ต้องบันทึกภาพถ่ายจำนวนมากลงในแผ่น DVD แทนการเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ก็ส่งผลทำให้การอ่านข้อมูลช้าและไม่ปลอดภัย 3. การดูแลปรับปรุงเว็บไซต์ต้องทำงานทุกวัน รวมทั้งวันหยุด/นอกเวลาราชการ ทำให้บุคลากรต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์ส่วนตัวที่มีประสิทธิภาพ		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
แม้กลุ่มประชาสัมพันธ์จะขาดแคลนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย แต่บุคลากรแต่ละคนมองเป้าหมายการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นหลัก จึงเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ส่วนตัวทำงานแทน แต่หากได้รับงบประมาณที่เพียงพอ ก็จะช่วยลดภาระของบุคลากร และช่วยให้การทำงานรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น		
ชื่อเรื่อง การจำแนกงบประมาณ เพื่อใช้ในการตั้งงบประมาณและของงบประมาณเพิ่ม		๒
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
การจำแนกงบประมาณได้ตามหมวดรายจ่ายงบประมาณ		
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		
มีการตั้งโปรแกรม EXCEL เพื่อกรอกรายละเอียดจากระบบ e-office		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
การจำแนกงบประมาณเพื่อให้สะดวกแก่การขอตั้งงบประมาณ และการของงบประมาณเพิ่มเติมจากทางสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานบริการ”

ชื่อเรื่อง การติดต่อประสานงาน

๑

ประสบการณ์ความสำเร็จ

การติดต่อประสานงานและตามหนังสือให้บุคคลภายนอกที่ต้องการทราบว่าเป็นเรื่องของตนเองไปถึงไหนแล้ว เห็นหายไปนาน เวลาตามก็โดนเจ้าหน้าที่ให้ไปตามตึกโน้นตึกนี้ แล้วก็ยังไม่ได้เรื่องอะไรกลับมา ก็เห็นว่าผู้หญิงคนหนึ่งมาตามหนังสือร้องทุกข์ว่าไปถึงไหนแล้ว เจ้าหน้าที่ของเราก็บอกว่าเรื่องออกจากสำนักเราไปแล้วให้ไปตามที่ สพฐ. เอง ผู้หญิงคนนั้นก็ไป หายไปสักพักก็กลับมาตามเรื่องเดิมอีก พอติเวลานั้นก็ใกล้จะพักเที่ยงแล้ว จึงขอสำเนาเรื่องและเบอร์ติดต่อขอเบอร์ติดต่อของผู้หญิงคนนั้นไว้ แล้วผู้หญิงคนนั้นก็กลับไปก่อนโดยก่อนที่ผู้หญิงคนนั้นจะไปก็ได้พูดพลบใจเขาว่าใกล้พักเที่ยงเจ้าหน้าที่ไปทานข้าวหมดแล้วเดี๋ยวตามเรื่องให้แล้วจะโทรไปบอก

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๑. ตรวจสอบขั้นตอนของหนังสือว่ามาถึงเราเมื่อไร ท่านสั่งการว่าอะไร แล้วส่งไป สพฐ. เมื่อไร
๒. ไป สพฐ. เรียงตามลำดับการเดินหนังสือเหมือนอย่างสำนักเรา ตั้งแต่สารบรรณของ สพฐ. ที่เราไปส่งแล้วบอกเขาว่าขอติดตามเรื่อง และขอเลขรับของเขามาด้วยแล้วก็โทรศัพท์ไล่ไปตามขั้นตอนของ สพฐ. ไปเรื่อยๆ จนไปเจอเรื่องที่ สพฐ. สพร. สถานะหนังสือก็อยู่ในขั้นตอนการอยู่
๓. พอได้รายละเอียดแล้วก็โทรไปบอกบอกผู้หญิงคนนั้นให้เขาสบายใจว่าเรื่องเขายังอยู่ไม่ได้หายไปไหน

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

ระบบงานราชการเป็นที่รู้กันว่าขบขันกันไปโยนกันมา ทำไม่ไม่ทำเป็นที่เดียวแล้วรู้งานได้เลย ผู้รับบริการก็เหมือนกับเพื่อน พี่น้องเรา ยิ่งคนนอกแล้วเขาไม่รู้ระบบงานในราชการหรอก การที่เขาเดินไปเดินมาสุดท้ายก็กลับมาที่เราอีก เรามีโทรศัพท์รู้เบอร์ รู้ขั้นตอน ทำไม่เราไม่คิดที่จะช่วยเขา สุดท้ายผู้หญิงคนนั้นก็กลับมาหาข้าพเจ้าอีก พร้อมกับของฝาก

ชื่อเรื่อง บริการรับเรื่องของกลุ่มผู้พิการทางสายตา หน้าอาคารราชวัลลภ

๒

ประสบการณ์ความสำเร็จ

มีกลุ่มคนพิการทางสายตา (ตาบอด) และมีคนตาดี ๑ คน พามากระทรวงศึกษาธิการ เพื่อส่งหนังสือถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการในฐานะคณะรัฐมนตรี เพื่อให้ไควตการขายสลากกินแบ่งเพิ่มขึ้น ได้มารับกลุ่มผู้ร้องเรียน โดยแจ้งให้ทราบหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี และให้คนตาดีขึ้นมาเพื่อลงทะเบียนรับเรื่อง

ต่อมาอีก ๒-๓ วัน เวลา ๑๑.๐๐ น. ได้ลงมาหน้าอาคารราชวัลลภเพื่อไปซื้อข้าว พบว่า มีกลุ่มคนพิการ (คนตาดี) นั่งอยู่หน้าตึก สอบถามได้ความว่า ต้องการจะมายื่นหนังสือถึงรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีสาระสำคัญเหมือนเดิม แต่คนตาดีที่พามายังขับรถพาที่จอดรถอยู่ ๒-๓ รอบ ไม่มีที่จอดรถ จึงแจ้งว่าจะนำหนังสือขึ้นไปลงทะเบียนรับให้ และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ได้นำสำเนามาคืนให้กลุ่มคนตาบอดที่หน้าตึก และเมื่อรถวนมารับ ได้จัดส่งขึ้นกลับไป

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานบริการ”

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๑. เอาใจใส่ จดจำ คนที่เคยมาร้องเรียน/เรื่องที่ร้องเรียนได้
๒. มีน้ำใจ เต็มใจบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ร้องเรียน

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

๑. มีจิตบริการ มีน้ำใจ เพื่อผู้ที่มาร้องเรียน/ส่งเรื่องได้รับความสะดวก

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “งานรับเรื่องราวร้องทุกข์”

ชื่อเรื่อง การรับเรื่องราวร้องเรียนจากกลุ่มคน (MOB)

๑

ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา

การรับเรื่องราวร้องเรียนจากกลุ่มคน (MOB) ที่มายื่นหนังสือร้องเรียนที่กระทรวงและยืนยันที่จะขอเข้าพบรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นปัญหาในการปฏิบัติ การเจรจาเพื่อประสานงาน เพื่อให้กลุ่มคนที่มาร้องเรียนพึงพอใจ และยอมรับฟังคำชี้แจง จึงจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคในการทำ ความเข้าใจเรื่อง เพื่อให้ผู้ร้องปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการของทางราชการ

จากกรณีที่เป็นปัญหาหลักก็คือ ไม่ทราบกระบวนการ ขั้นตอน การประสานงาน วิธีการ ดำเนินการ ตลอดจนขาดประสบการณ์ในการเจรจาเพื่อให้กลุ่มผู้ร้องพึงพอใจและยอมรับฟังคำชี้แจง

วิธีการแก้ปัญหา

๑. ศึกษา เรียนรู้จากสถานการณ์จริง ปรีกษาและขอคำแนะนำจากหัวหน้ากลุ่มงาน ตลอดจน เรียนรู้วิธีการประสานงาน ขั้นตอนการดำเนินการที่ถูกต้อง ในการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าร่วมรับฟังปัญหา

๒. ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อประโยชน์ ในการประสานงานหน่วยงาน

๓. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เทคนิค และวิธีการรับเรื่อง การประสานงาน จากคู่มือการ ปฏิบัติงานของกลุ่มงาน

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

งานที่ไม่เข้าใจ ไม่มีประสบการณ์ ขาดความชำนาญ จำเป็นต้องหมั่นฝึกฝน หาความรู้เพิ่มเติม และพยายามหาทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดิมอีก และที่สำคัญ ต้องหาวิธีการ แนวทาง เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตัวเองอยู่เสมอ เพราะมันจะทำให้เราประสบความสำเร็จ ในการทำงาน และมีความสุขกับงานที่ทำ

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การจัดการกับปัญหาในงาน”

ชื่อเรื่อง การติดตาม/ร่วมปฏิบัติงานในการกิจต่างๆ ของรัฐมนตรี		๑
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
เกิดจากการที่ได้มีงานการทำที่ดี ถึงแม้งานที่ทำจะไม่มั่นคงและสูงส่ง แต่ก็เป็งานที่สุจริต เป็นที่ภาคภูมิใจเพราะได้มาด้วยความสามารถของตัวเอง คือการที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยงานท่านรัฐมนตรีในการบริหารงาน เป็นหน่วยงานที่มีหน้ามีตา ซึ่งไม่เคยคิดมาก่อนว่าจะได้มายืนตรงจุดนี้ ได้เจอผู้ใหญ่ระดับสูงมากมายในการร่วมปฏิบัติงานในการกิจต่างๆ		
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		
การตั้งใจและมุ่งมั่น พยายามในสิ่งที่ต้องการให้เป็นด้วยความกระตือรือร้น ค้นคว้า ศึกษาและมีจุดหมายเพื่อที่จะก้าวไป		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
ความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น อย่าคิดว่าทำไม่ได้ถ้ายังไม่ได้ทำ		
ชื่อเรื่อง รับเรื่องบุคลากรจากหน่วยงานอื่น		๒
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
เนื่องจากเรื่องที่เขาามีหลายประเภท ต้องอาศัยความชำนาญในการพิจารณาขั้นตอนในการดำเนินการ จึงทำให้ไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยทันที ต้องไปถามรุ่นพี่หลายๆ คน ทำให้งานล่าช้า		
วิธีการแก้ปัญหา		
เก็บประสบการณ์จากการสอบถามรุ่นพี่ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหในงานต่อๆ ไป ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับงานหลายๆ รูปแบบได้		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
งานบางงานที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ด้วยตัวคนเดียวนั้นเป็นเพราะขาดประสบการณ์ ซึ่งคาดว่าในอนาคตจะสามารถทำงานเหล่านี้ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องยิ่งขึ้น		
ชื่อเรื่อง การเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาบ่อย		๓
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
มีการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองบ่อย ทำให้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเป็นเรื่องยุ่งยาก และใช้เวลามาก		
วิธีการแก้ปัญหา		
ยังหาวิธีแก้ไขไม่ได้		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
การทำงานใดก็ตาม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานนั้นๆ เป็นอย่างดี งานจึงจะประสบความสำเร็จ		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การจัดการกับปัญหาในงาน”

ชื่อเรื่อง	ความรับผิดชอบที่เกิดจากความผิดของผู้อื่น/ความไม่ชัดเจนของข้อมูล	๔
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
๑. การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานที่ปฏิบัติงาน ๒. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ๓. การเรียนรู้งานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ๔. ความผิดที่เกิดจากคนอื่นแต่ตัวเองต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ๕. ความไม่ชัดเจนของข้อมูลที่ได้ ๖. การประสานงานที่ผิดพลาด ๗. การทำงานที่ซ้ำซ้อน ๘. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ๙. การประมาณ คิดไม่ถึง		
วิธีการแก้ปัญหา		
พยายามและศึกษาหาหนทางที่จะทำอย่างไรที่จะทำงานอย่างไรให้มีความสุข โดยการปรับตัวให้เป็นไปตามสถานที่เพื่อให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ หาข้อมูลที่แน่นอนและเชื่อถือได้ และต้องอดทนยอมรับผิดในสิ่งที่ทำผิด ให้คิดว่าเป็นประสบการณ์ในการทำงาน		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
อดทน พยายาม และก้าวต่อไปข้างหน้าถึงแม้จะมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ตาม		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การจัดการกับปัญหาในงาน”

ชื่อเรื่อง การติดตาม/ร่วมปฏิบัติงานในการกิจต่างๆ ของรัฐมนตรี		๑
ประสบการณ์ความสำเร็จ		
เกิดจากการที่ได้มีงานการทำที่ดี ถึงแม้งานที่ทำจะไม่มั่นคงและสูงส่ง แต่ก็เป็งานที่สุจริต เป็นที่ภาคภูมิใจเพราะได้มาด้วยความสามารถของตัวเอง คือการที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยงานท่านรัฐมนตรีในการบริหารงาน เป็นหน่วยงานที่มีหน้ามีตา ซึ่งไม่เคยคิดมาก่อนว่าจะได้มายืนตรงจุดนี้ ได้เจอผู้ใหญ่ระดับสูงมากมายในการร่วมปฏิบัติงานในการกิจต่างๆ		
วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		
การตั้งใจและมุ่งมั่น พยายามในสิ่งที่ต้องการให้เป็นด้วยความกระตือรือร้น คั่นคว้า ศึกษาและมีจุดหมายเพื่อที่จะก้าวไป		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
ความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น อย่าคิดว่าทำไม่ได้ถ้ายังไม่ได้ทำ		
ชื่อเรื่อง รับเรื่องบุคลากรจากหน่วยงานอื่น		๒
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
เนื่องจากเรื่องที่เข้ามามีหลายประเภท ต้องอาศัยความชำนาญในการพิจารณาขั้นตอนในการดำเนินการ จึงทำให้ไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยทันที ต้องไปถามรุ่นพี่หลายๆ คน ทำให้งานล่าช้า		
วิธีการแก้ปัญหา		
เก็บประสบการณ์จากการสอบถามรุ่นพี่ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหในงานต่อไป ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับงานหลายๆ รูปแบบได้		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
งานบางงานที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ด้วยตัวคนเดียวนั้นเป็นเพราะขาดประสบการณ์ ซึ่งคาดว่าในอนาคตจะสามารถทำงานเหล่านี้ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องยิ่งขึ้น		
ชื่อเรื่อง การเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาบ่อย		๓
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
มีการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองบ่อย ทำให้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเป็นเรื่องยุ่งยาก และใช้เวลามาก		
วิธีการแก้ปัญหา		
ยังหาวิธีแก้ไขไม่ได้		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
การทำงานใดก็ตาม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานนั้นๆ เป็นอย่างดี งานจึงจะประสบความสำเร็จ		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การจัดการกับปัญหาในงาน”

ชื่อเรื่อง	ความรับผิดชอบที่เกิดจากความผิดของผู้อื่น/ความไม่ชัดเจนของข้อมูล	๔
ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา		
๑. การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานที่ปฏิบัติงาน ๒. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ๓. การเรียนรู้งานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ๔. ความผิดที่เกิดจากคนอื่นแต่ตัวเองต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ๕. ความไม่ชัดเจนของข้อมูลที่ได้ ๖. การประสานงานที่ผิดพลาด ๗. การทำงานที่ซ้ำซ้อน ๘. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ๙. การประมาณ คิดไม่ถึง		
วิธีการแก้ปัญหา		
พยายามและศึกษาหาหนทางที่จะทำอย่างไรที่จะทำงานอย่างไรให้มีความสุข โดยการปรับตัวให้เป็นไปตามสถานที่เพื่อให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ หาข้อมูลที่แน่นอนและเชื่อถือได้ และต้องอดทนยอมรับผิดในสิ่งที่ทำผิด ให้คิดว่าเป็นประสบการณ์ในการทำงาน		
สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้		
อดทน พยายาม และก้าวต่อไปข้างหน้าถึงแม้จะมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ตาม		

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การจัดโครงการ”

ชื่อเรื่อง ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ	๑
--	---

ประสบการณ์ความสำเร็จ

เนื่องจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดสรรงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕ จำนวน ๕,๐๐๐ บาท ให้ สำนักงานรัฐมนตรี เพื่อดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การของ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕

สำนักงานรัฐมนตรี จะต้องดำเนินการตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ปรับปรุง วัฒนธรรมองค์การ ๔ ชื่อเรื่อง คือ ๑)การนำองค์การ ๒) การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ๓)การจัดการความรู้ ๔) การพัฒนางานบริหาร

วิธีการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๑. นำเข้าหารือที่ประชุม สำนักงานรัฐมนตรี ว่าใน ๒๔ กิจกรรมตามแผนพัฒนาปรับปรุง วัฒนธรรมองค์การ จะใช้เงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาทในกิจกรรมใด

๒. การจัดทำแผนงานกิจกรรมเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการอนุมัติ พิจารณา กำหนดชื่อ เรื่องที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงกำหนดกิจกรรม การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การ พัฒนาวัฒนธรรมของสำนักงานรัฐมนตรี “มิติการนำองค์การ”

๓. พิจารณาวิทยากรผู้เหมาะสมในการให้ความรู้ ได้แก่

๑) การสื่อสารทิศทางและกลยุทธ์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการศธ. เชิญ วิทยากรจากสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๒) การสร้างบรรยากาศแห่งการทำงานที่ดี เชิญวิทยากรจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๔. การประชุมก่อนที่วิทยากรจะมาบรรยาย ให้นำเรื่องมาพูดคุยก่อน เมื่อวิทยากรบรรยายจึง ได้สัถถามข้อสงสัยประเด็น จะได้รับความถูกต้องยิ่งขึ้น

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

การจัดการความรู้ในเรื่องนี้ มีวิธีการคือ เมื่อต้องการอยากได้ความรู้อะไร ก็ควรจัดประชุมกัน ภายในหน่วยงาน เมื่อมีการประชุมให้พูดคุยซักถามประเด็นต่างๆ เวลาวิทยากรมาบรรยายให้ซักถามก็ จะได้ความกระจ่าง กรณีเป็นกระบวนการจัดการความรู้ โดยใช้การประชุมหารือร่วมกัน มีผู้ที่มีความ เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ มาเสริมสร้างความเข้าใจยิ่งขึ้น

ชื่อเรื่อง โครงการเสริมศักยภาพและพัฒนาเครือข่ายงานการเมือง	๒
--	---

ประสบการณ์ที่เป็นปัญหา

ไม่สามารถดำเนินการจัดทำโครงการเสริมศักยภาพและพัฒนาเครือข่ายงานการเมืองให้ ประสบความสำเร็จได้ จากปัจจัยหลายประการ เช่น ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ

เรื่องเล่าประเด็นความรู้ “การจัดโครงการ”

วิธีการแก้ปัญหา

ต้องทำความเข้าใจกับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโครงการเสริมศักยภาพและพัฒนาเครือข่ายงานการเมือง ให้เห็นถึงความสำคัญของการเชื่อมความสัมพันธ์ของเครือข่ายงานการเมือง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ราบรื่น และรวดเร็ว

สรุป/ข้อคิดเห็นที่ได้จากเรื่องนี้

สำนวนที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น” ก็ไม่ประสบความสำเร็จเสมอไป ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือ