

## คณะทำงาน KM ประกอบด้วย

- |                       |               |                     |
|-----------------------|---------------|---------------------|
| 1. นางประภา           | ไชยมงคล       | ประธานกรรมการ       |
| 2. นางจรรยา           | ทะปะละ        | กรรมการ             |
| 3. นางสาวธัญจิราภรณ์  | แสงอินทร์     | กรรมการ             |
| 4. นางสาวธัญจิราวัลย์ | แสงอินทร์     | กรรมการ             |
| 5. นางสาวนันทพร       | อุปเสน        | กรรมการ             |
| 6. นางนิโลบล          | พินคาอ้าย     | กรรมการ             |
| 7. นางสุสิลาทิพย์     | เมธาธนนท์     | กรรมการ             |
| 8. นางกัตติย์         | วัฒนไธ        | กรรมการ             |
| 9. นางสาวสรัญญา       | กาฬากสิม      | กรรมการ             |
| 10. นายพิสิฐ          | เทียมเย็น     | กรรมการ             |
| 11. นายธีรณิน         | แสงสวัสดิ์    | กรรมการ             |
| 12. นายศรายุทธ        | แรกข้าว       | กรรมการ             |
| 13. นายเศวตฉัตร       | หน่อเอก       | กรรมการ             |
| 14. นายศกฉวพรรณ       | หอมแก่นจันทร์ | กรรมการ             |
| 15. นางสาวพัชรี       | ทิพย์ชนพู     | กรรมการ             |
| 16. นางชฎาภาญจน์      | กมลเพชร       | กรรมการและเลขานุการ |



## การจัดการความรู้

### การติดต่อประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ



เลขที่ 119 หมู่ 9 ถนน ลำปาง-แม่ทะ

ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52100

โทรศัพท์ : 0-5423-7399 โทรสาร : 0-5423-7388

[www.mgts-lpru.com](http://www.mgts-lpru.com)

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ปีการศึกษา 2558



## ส่วนที่ 1

### บทนำ

#### ประวัติคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เดิมใช้ชื่อว่าคณะวิชาวิทยาการจัดการ เปิดการเรียน การสอนโปรแกรมวิชาสหกรณ์ ต่อมา เปลี่ยนเป็นวิชาเอกสหกรณ์ สังกัดภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2538 พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้วิทยาลัยครูลำปางเปลี่ยนเป็น “สถาบันราชภัฏลำปาง” คณะวิชาวิทยาการจัดการ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะวิทยาการจัดการ” มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ชั้น 2 อาคารอำนวยการ และ ในปี พ.ศ. 2546 ย้ายสำนักงานคณะวิทยาการจัดการจากอาคารอำนวยการ มาอยู่ที่อาคารเรียนที่ 36

วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547” ได้มีผลบังคับใช้ ทำให้สถาบันราชภัฏลำปางได้รับการยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” (Lampang Rajabhat University) ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ส่งผลให้คณะวิทยาการจัดการต้องพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพันธกิจตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547

ปัจจุบัน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (M.B.A.) หลักสูตรปรัชญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี (M.Acc.) และระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (Ph.D.) โดยมีส่วนราชการ คือ สำนักงานเลขานุการคณะ ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

**ปรัชญา** ศาสตร์การจัดการเป็นเลิศ เชิดชูคุณธรรม นำองค์ความรู้ สู่การพัฒนาท้องถิ่น

**วิสัยทัศน์** ผู้นำทางปัญญาของท้องถิ่น ด้านศาสตร์การจัดการ

#### ประเด็นกลยุทธ์

1. ประเด็นกลยุทธ์การผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษาที่มุ่งส่งเสริมศักยภาพให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์
2. ประเด็นกลยุทธ์การพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีด
3. ประเด็นกลยุทธ์การบริการที่เสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน
4. ประเด็นกลยุทธ์การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นภาคเหนือ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
5. ประเด็นกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

## ส่วนที่ 2

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีภารกิจในการสนับสนุน การปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน การให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง ตลอดจนผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน การปฏิบัติภารกิจดังกล่าว บุคลากรต้องปฏิบัติงานโดยอาศัย องค์ความรู้ มีความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร โดยอาศัยการ จัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งสำนักงานฯ ได้ดำเนินการจัดการความรู้นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้ที่อยู่ใน รูปของเอกสาร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือตำรา และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากร ที่มาจากประสบการณ์ อันมีค่าจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงพัฒนางาน หรือแม้แต่ความรู้ที่เกิดจาก ความผิดพลาด รวมทั้งทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล ประมวลกลั่นกรองให้เป็นระบบระเบียบ บุคลากรสามารถเข้าถึงได้สะดวกผ่านทางเว็บไซต์การจัดการความรู้ รวมทั้งจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างบุคลากร เพื่อให้บุคลากรจะได้นำองค์ความรู้และวิธีการปฏิบัติที่ดีมาถ่ายทอดกันภายในองค์กร และนำมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร อย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

การดำเนินการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องมีการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ในทุกส่วนงานของสำนักงานฯ พร้อมทั้งพัฒนาระบบ สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยได้ปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 “ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถ ประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้อง ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงาน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการจัดการความรู้ พร้อมทั้ง สร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้ ตลอดจนส่งเสริมกระบวนการจัดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อ เก็บรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติราชการ ให้บุคลากรภายในองค์กร สามารถเข้าถึง เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทุกระดับ สามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ พัฒนาการปฏิบัติราชการร่วมกัน เพื่อผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะวิทยาการจัดการ ด้วย ผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางและผู้มาติดต่อขอใช้บริการ

## กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



## เป้าหมาย KM คณะวิทยาการจัดการ

การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### ตัวชี้วัด

1. เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ร้อยละ 80 ของเจ้าหน้าที่ได้ใช้องค์ความรู้ทำเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง

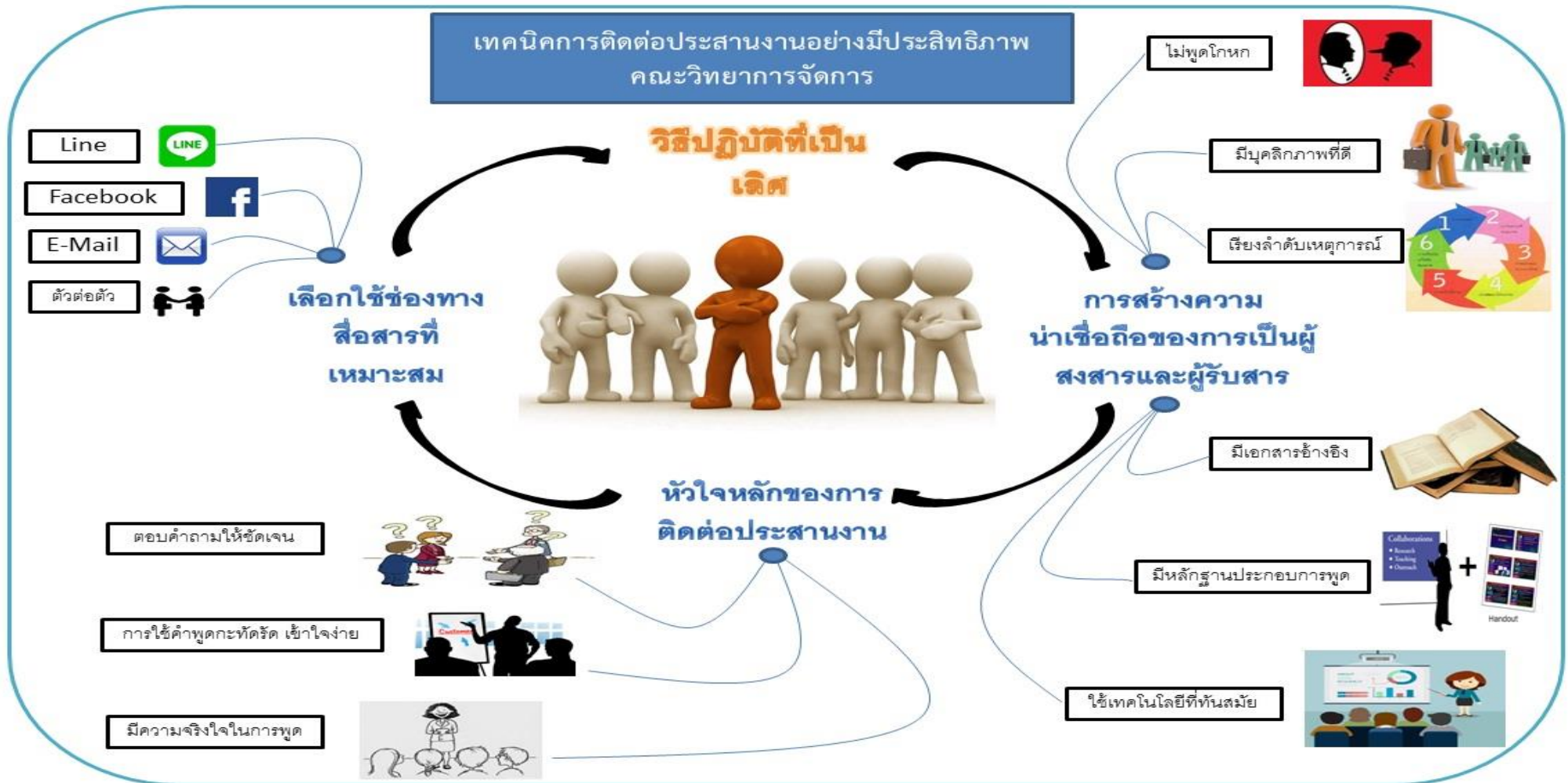
### แก้ไขปัญหเกี่ยวกับ

1. การประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานให้ดำเนินงาน
2. การติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว
3. การวางแผนการดำเนินงานอย่างมีระบบ
4. การสื่อสารให้ได้ใจความ



### ส่วนที่ 3

## เทคนิคการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ



ผู้เล่า นายธีธนิธิน แสงสวัสดิ์

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ

เรื่อง การประสานงานให้ได้งาน

ผมเคยได้รับมอบหมายให้ เดินเอกสารถึงอธิการบดีเรื่องการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเรื่องเร่งด่วนจำเป็นต้องให้อธิการอนุมัติให้แล้วเสร็จใน 1 วันทำการ แต่ก็ได้เจออุปสรรคต่างๆ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ในการเดินเอกสารมาก่อน ทำให้เอกสารไม่สามารถจบที่ห้องอธิการบดีได้ จึงต้องกลับมาขอความช่วยเหลือน้องกล้วยหรือคุณชฎากาญจน์ กมลเพชร ให้ช่วยนำไปเดินเอกสาร เนื่องจากคุณชฎากาญจน์ กมลเพชร มีทักษะและมีเทคนิคมากกว่าตัวผมเอง พบว่า คุณชฎากาญจน์ กมลเพชร มีทักษะในการพูดและสนทนากับผู้ร่วมงาน และเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ทำให้สามารถเดินเอกสารได้อย่างสำเร็จ ในช่วงเดือนมิถุนายน ทางคณะมีการเตรียมข้อมูลในการจัดทำ มคอ. ซึ่งผมก็ได้รวบรวมข้อมูลจากทางอาจารย์ให้รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจประเมินในปีงบประมาณ 2559 นี้ผมได้นำทักษะที่ได้รับการอบรมมาในการ ติดต่อประสานงานรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่ การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น Facebook หรือ Line ในการติดต่ออาจารย์เพื่อขออนุญาตเข้าไปพบและเรียนปรึกษา การที่อาจารย์อยู่ที่โต๊ะทำงานไม่ได้หมายความว่าสะดวกให้เข้าพบ เพราะอาจใช้สมาธิในการเตรียมการสอนหรือทำงานอยู่ก็เป็นได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีในการขออนุญาตเข้าไปสอบถาม อาจารย์ก่อนว่าสะดวกไหม เพื่อที่จะขอเข้าไปสอบถามหัวข้อที่เราจะต้องนำมารวบรวมข้อมูล จากนั้นก็ติดต่อกับทางทีมวิชาการถึงขอบเขตข้อมูลที่เราต้องการนั้น ทีมวิชาการของคณะสนับสนุนได้หรือไม่ แน่ใจว่าทีมวิชาการสามารถสนับสนุนข้อมูลดังกล่าวได้ 90% ผมมีการเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการขอข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ และผมได้ใช้ถ้อยคำกะทัดรัด เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่จึงสามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อที่จะนำข้อมูลไปจัดทำ มคอ. ได้อย่างถูกต้องและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor) การได้เรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและนำเทคนิคของผู้ที่ประสบผลสำเร็จมาปรับใช้กับการทำงานของตนเองทำให้การติดต่อประสานงานประสบผลสำเร็จ โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น Facebook และ Line

### คณะกรรมการ KM ประกอบด้วย

1. นางประภา	ไชยมงคล	ประธานกรรมการ
2. นางจรรยา	ทะปะละ	กรรมการ
3. นางสาวรุจิราภรณ์	แสงอินทร์	กรรมการ
4. นางสาวรุจิราวัลย์	แสงอินทร์	กรรมการ
5. นางสาวนันทพร	อุปเสน	กรรมการ
6. นางนิโลบล	ฝั้นคำอ้าย	กรรมการ
7. นางสุลิตทิพย์	เมธาธนนท์	กรรมการ
8. นางทัศนีย์	วัฒน์ไธ	กรรมการ
9. นางสาวศรีัญญา	กาฬาสัม	กรรมการ
10. นายพิสิฐ	เทียมเย็น	กรรมการ
11. นายฉัตรนิน	แสงสวัสดิ์	กรรมการ
12. นายศรายุทธ	แรกข้าว	กรรมการ
13. นายเคลือบณรงค์	หน่อคำ	กรรมการ
14. นายสกลวรรณ	หอมแก่นจันทร์	กรรมการ
15. นางสาวพัชรี	ทิพย์ชมพู่	กรรมการ
16. นางชฎากาญจน์	กมลเพชร	กรรมการและเลขานุการ



## STORY TELLING

คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้พนักงานสายสนับสนุน ได้รวบรวมเรื่องเล่าที่เป็นเรื่องความสำเร็จที่เกิดขึ้นจริงของ โดยเจ้าของเรื่องเป็นผู้เล่าจากมุมมองของตนเอง แต่ละเรื่องจะบอกวิธีการทำงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จ อีกทั้งสามารถให้ผู้อื่นได้ซักถามวิธีการทำงานของตนเองได้เสมอ

ชื่อความรู้ การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้ คุณประภา ไชยมงคล  
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ การประสานงานภายนอกหน่วยงานให้ทำงาน  
เรื่องเล่า



เช้าวันหนึ่ง ดิฉันเดินทางไปที่สรรพกรจังหวัดลำปาง เพื่อที่จะไปชำระภาษีที่ต้องชำระเพิ่มตามวันที่สรรพกรกำหนดไว้ ซึ่งการไปครั้งนี้ดิฉันไม่ค่อยมั่นใจสักเท่าไรหรอก เพราะเป็นการไปชำระล่าช้าเกินกำหนด ในใจคิดว่าเราต้องเสียค่าปรับแน่นอน พอไปถึงก็เข้าไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรับชำระภาษีอากร “พี่มาติดต่อขอชำระภาษีงวดแรกคะ แต่มั่นเลยกำหนดมา 5 วันแล้วนะคะ เพราะจำวันผิด” เจ้าหน้าที่ไม่ได้สอบถามอะไรดิฉันเลย ตอบว่า “เงินที่ต้องไปเริ่มยื่นเสียภาษีใหม่ พร้อมหลักฐาน และเสียค่าปรับ เพราะระบบเขาตัดไปแล้ว เหมือนที่ยื่นมาโมชะ” ดิฉันรู้สึกโมโหตัวเองว่าทำไมเราเลยเลยเช่นนี้ แต่ยังไม่ละความพยายามที่จะติดต่อประสานงาน ดิฉันเดินออกจากจุดที่ติดต่อ เดินไปที่จุดรับยื่นแบบเสียภาษี “น้องคะ พี่มาติดต่อขอเสียภาษี ซึ่งพี่ได้ยื่นทางระบบออนไลน์มาครั้งหนึ่งแล้ว แต่พี่มาชำระเกินกำหนด กรุณาข้อมูลให้พี่ด้วย พร้อมยื่นบัตรประชาชน” “พี่คะ พี่ได้ยื่นเสียภาษีในระบบเรียบร้อยแล้ว และได้ชำระภาษีงวดแรกเรียบร้อยแล้วคะ ไม่ต้องมายื่นใหม่” ดิฉันรู้สึกดีใจและภูมิใจมากกับตัวเองที่เราได้ตัดสินใจที่จะติดต่อประสานงานกับช่องทางที่ถูกต้อง ไม่ต้องกลับมาเริ่มต้นของการยื่นเอกสารเสียภาษีใหม่ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่คนแรก

บทเรียนที่ได้

1. การสื่อสารที่ชัดเจน และสร้างความน่าเชื่อถือในการติดต่อให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยื่นแบบเสียภาษี โดยการมีเอกสารอ้างอิงประกอบ
2. แสดงความจริงใจในการติดต่อประสาน โดยการแสดงออกถึงความจริงใจ พูดเรื่องจริงที่เกิดขึ้นว่า เจ้าหน้าที่รับเงินให้เราเริ่มต้นยื่นแบบใหม่ ทั้งๆที่พี่ได้ยื่นชำระระบบออนไลน์เรียบร้อยแล้ว กรุณาตรวจสอบให้อีกครั้ง

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                  คุณธีธินัน แสงสวัสดิ์  
ตำแหน่ง                        นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ              การประสานงานให้ทำงาน  
เรื่องเล่า



ผมได้ถูกมอบหมายให้ดำเนินการเดินเอกสารเรื่องการขออนุญาตจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งถูกกำหนดให้ดำเนินการตามระเบียบของทางราชการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน และขณะนั้น เหลือเวลาอีกไม่ถึง 15 วันทำการที่จะหมดเขตการดำเนินงาน ผมต้องเริ่มต้นจากการประสานงานกับร้านค้าขอให้นำเสนอรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ผมต้องบอกถึงเหตุผลและความจำเป็นที่เป็นความจริงว่า เราต้องเร่งดำเนินการให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่สามารถทดแทนกันได้ และอีกด้านหนึ่งผมต้องหาวิธีที่จะติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่มีถึง 7 คน ในการเข้าร่วมประชุมและรับฟังการนำเสนอของร้านค้า จากการที่ผมได้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในครั้งนี้ ผมจึงได้ใช้องค์ความรู้ คือ ต้องใช้ช่วงจังหวะที่เหมาะสมกับโอกาส เพราะบางทีอาจารย์นั่งอยู่ที่โต๊ะไม่ได้หมายความว่าว่าง แต่อาจ ใช้สมาธิในการคิด หรือเตรียมการสอนอยู่ ส่วนใหญ่ผมใช้วิธีแจ้งผ่านข้อความขออนุญาตเข้าพบ ทาง line หรือ fb ก่อนว่า “อาจารย์ครับมีเรื่องจะปรึกษาขออนุญาตเข้าพบสะดวกไหมครับ” จากนั้นเมื่อได้เข้าพบก็ใช้วาจาที่สุภาพและ กะทัดรัด เข้าใจง่ายเพื่อให้อาจารย์รู้สึกว่ามีความจริงใจที่จะช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้อาจารย์ให้เรียบร้อย

เมื่อได้ข้อมูลของเอกสารครบพร้อมที่จะเดินเอกสารถึงผู้บริหาร ปกติเวลาทำงาน บุคคลรอบข้างจะบอกว่าชอบทำหน้าที่หน้าเครียด โดยที่ผมไม่รู้ตัว ซึ่งเป็นอุปสรรคในการ ประสานงานหรือสื่อสารกับผู้อื่น เช่นเรื่องเล่านี้ผมได้รับหน้าที่ไปเดินเอกสาร ก็จะเข้าไปและยื่นเอกสารให้ทางฝ่ายธุรการ และบอกว่า “เรื่องด่วนครับ เดี่ยวเดินเรื่องเองทางเจ้าหน้าที่ก็จะตอบมาว่า หัวหน้าไม่อยู่ เดี่ยวติดต่อกลับ.....” ติดต่อกลับมากี่เที่ยงวันหมดไปครึ่งวัน พอครั้งนี้ผมได้ติดต่อประสานงาน โดยการใช่วิธีการของน้องกล้วย (คุณชฎาภาภรณ์ กมลเพชร) ผมติดต่อประสานงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ที่เราไปขอรับบริการ ณ.เวลานั้น ถึงแม้ว่าหัวหน้าไม่อยู่แต่เจ้าหน้าที่ก็จะบอกว่าหัวหน้าอยู่ตรงไหน ให้รอตรงนี้ เดี่ยวโทรตามให้ ซึ่งผมก็ได้รับความสำเร็จในการเดินเอกสารได้เสร็จทันเวลา และได้มีประสบการณ์ตรงเพื่อนำมาใช้กับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

บทเรียนที่ได้

- 1.การติดต่อประสานงานจะประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยผู้สื่อสารและผู้รับสารมีความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับโอกาส

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นายพิสิฐ เทียมเย็น  
ตำแหน่ง                        นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การประสานงานภายนอกหน่วยงานให้ได้งาน  
เรื่องเล่า



เนื่องจากผมได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสำนักงาน ให้เป็นผู้ประสานงานกับผู้วางแผนและออกแบบระบบการจองห้องประชุมของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งต้องเป็นตัวกลางระหว่างหัวหน้าสำนักงานและผู้ออกแบบระบบบางครั้งเกิดการเข้าใจผิดในการสื่อสารเพราะว่าทางหัวหน้าสำนักงานไม่เข้าใจในกระบวนการ การเขียนโปรแกรมและออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์จึงต้องอธิบายให้หัวหน้าสำนักงานเข้าใจถึงกระบวนการเขียนโปรแกรมและออกแบบโปรแกรม และบางครั้งผู้ออกแบบระบบก็ไม่เข้าใจถึงสิ่งที่หัวหน้าสำนักงานต้องการก็ต้องอธิบายให้ผู้ออกแบบระบบเข้าใจถึงความต้องการของหัวหน้าสำนักงาน

ผมจึงนำเทคนิคการสื่อสารมาใช้โดยการพูดอย่างจริงใจ เข้าใจง่ายและสุภาพ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารเข้าใจถึงปัญหาและแสดงถึงความจริงใจที่เราจะแก้ปัญหาให้ โดยการอธิบายถึงขั้นตอนในการแก้ปัญหาให้เข้าใจง่าย ทำให้ทางหัวหน้าสำนักงานและผู้ออกแบบระบบเข้าใจกันทั้งสองฝ่าย และทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

บทเรียนที่ได้รับ

1. การรับสารและการส่งสาร หากไม่วิเคราะห์และทำความเข้าใจก่อนที่จะส่งสารนั้นออกไป อาจจะทำให้เกิดผลเสียตามมาได้
2. การสื่อสารนั้นต้องชัดเจนและถูกต้อง เข้าใจง่าย ทำให้ผู้รับสารเกิดความประทับใจ และทำงานเสร็จทันตามกำหนด

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางสาวสรินญา กาฝากส้ม  
ตำแหน่ง                        นักวิชาการศึกษา  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การสื่อสารในห้องสมุด  
เรื่องเล่า



การสื่อสารในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะตัวเจ้าหน้าที่เองกับนักศึกษาหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่มาติดต่อขอยืมหนังสือหรือมาใช้บริการในห้องสมุด โดยส่วนตัวของดิฉันในเรื่องการผู้ฟังอาจฟังไม่เข้าใจเท่าไร ด้วยเพราะน้ำเสียงเป็นคนเสียงหัวๆ เลยมีปัญหาอยู่บ่อยครั้งในการสื่อสาร ไม่ว่าจะในเรื่องการอธิบายให้ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจ จึงมานั่งคิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเพราะอะไร ปรับเปลี่ยนทัศนคติความคิด พยายามฝึกพูดให้ไพเราะมากขึ้น อธิบายอย่างเป็นขั้นตอน ถ้าผู้ฟังไม่เข้าใจก็อธิบายอีกที ผลที่ได้คือ การสื่อสารเข้าใจมากขึ้น ผู้มาติดต่อประทับใจในตัวเจ้าหน้าที่มากขึ้น ดิฉันมีเรื่องเล่าค่ะ “มีนักศึกษาคนหนึ่งมาติดต่อขอยืมวารสารในห้องสมุด ซึ่งวารสารนั้น ไม่สามารถที่จะยืมออกนอกห้องสมุดได้ ดิฉันจึงได้อธิบายเหตุผลไปแล้วว่าทำไมถึงไม่สามารถยืมออกไปได้” แต่ดูเหมือนนักศึกษาคนดังกล่าวไม่เข้าใจและไม่ค่อยพอใจในการตอบของตัวดิฉัน นักศึกษาจึงได้ไปฟ้องอาจารย์ในสาขาวิชาของตน อาจารย์สาขาวิชานั้นจึงได้กลับมาตักเตือนดิฉัน ดิฉันจึงกลับมานั่งคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเพราะอะไร จึงกลับมานั่งคิดทบทวนตัวเอง และจากการที่ได้แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในเรื่องการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดิฉันจึงได้นำเององค์ความรู้มาปรับใช้กับการให้บริการ ดิฉันปรับเปลี่ยนตัวเอง พูดเพราะขึ้น หัดยิ้มมากขึ้น ผลที่ได้คือ นักศึกษาคนเดิมเข้ามาใช้บริการห้องสมุดอีกครั้งและนักศึกษาท่านนั้นก็ไปคุยกับอาจารย์ท่านเดิมว่า พี่เจ้าหน้าที่เขาดีขึ้น อาจารย์เลยกลับมาชมเจ้าหน้าที่ และผลที่ได้มากกว่านั้นคือ มีผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น และดิฉันรู้สึกภูมิใจกับการที่สามารถปรับเปลี่ยนตัวเองได้

#### บทเรียนที่ได้

1. การสื่อสาร โดยการพูดจาไพเราะ และมีรอยยิ้มที่มีความจริงใจในการให้ สามารถช่วยให้มีกำลังใจในการทำงานและลดแรงกดดันจากอาจารย์

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางสาวนันทพร อุปเสน  
ตำแหน่ง                        นักวิชาการศึกษา  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            งานติดตาม มคอ.  
เรื่องเล่า



ดิฉัน นางสาวนันทพร อุปเสน ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ปฏิบัติงานฝ่ายงานวิชาการ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการฝ่ายวิชาการ โดยงานที่ทำในแต่ละวันมีหลายงาน แต่ในที่นี้ขอเล่าเรื่อง งานติดตาม มคอ. งานติดตาม มคอ. นั้นจะต้องมีการแจ้งให้อาจารย์ทราบระยะเวลาในการกำหนดส่งและอาจารย์จะต้องทำการอัปไฟล์ข้อมูลโหลดเข้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารหลักสูตรของตนเอง แต่ในบางกรณีที่อาจารย์ทำงานอยู่ที่บ้านและโทรมาบอกว่าครุทำการอัปโหลดไฟล์ข้อมูลไม่เป็น แทนที่อาจารย์จะเดินทางมาสำนักงาน ดิฉันจึงให้ความช่วยเหลือ โดยแจ้งให้อาจารย์ส่งไฟล์งานเข้าทาง E-mail วิชาการ เพื่อทำการอัปโหลดแทน แต่อาจารย์บางท่านก็อาจจะให้เราสอนวิธีการอัปโหลดไฟล์เอง วิธีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่จำเป็นจึงช่วยลดปัญหาเรื่องการขัดแย้งกับอาจารย์เกิดมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และทำให้เกิดความสำเร็จของงาน

และในกรณีที่อาจารย์ส่ง มคอ. ไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ นั้น ดิฉันจะมีการแจ้งให้อาจารย์ทราบ และขอความอนุเคราะห์ให้อาจารย์ส่ง มคอ. ในครั้งต่อไป โดยการใช้การพูดจาชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างถูกต้องในเรื่องนั้นๆ ชี้แจงรายละเอียดข้อมูลให้อาจารย์ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องส่ง รายวิชาที่อาจารย์ค้างส่งหรือรายวิชาที่ต้องมีการแก้ไข รวมถึงการพูดจาไพเราะ พูดสื่อสารข้อมูลกะทัดรัด และเข้าใจง่าย ซึ่งได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ในการจัดทำ มคอ. ส่งให้ตามระยะเวลาที่กำหนดทำให้งานติดตาม มคอ. สำเร็จลุล่วงไปได้ดี ได้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์ และถูกต้อง

#### บทเรียนที่ได้รับ

1. การช่วยเหลืออาจารย์โดยการใช่วิธีการติดต่อสื่อสารในช่องทางที่เหมาะสม สามารถลดปัญหาเรื่องการขัดแย้งกับอาจารย์ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. การพูดเพราะ กะทัดรัด เข้าใจง่าย มีความชัดเจน ถูกต้อง สามารถทำให้อาจารย์ให้ความร่วมมือในการส่ง มคอ. ได้ตามเวลาที่กำหนด

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางชฎากาญจน์ กมลเพชร  
ตำแหน่ง                        เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การติดตามเอกสารการเบิกจ่ายเงินยืม  
เรื่องเล่า



ดิฉันทำงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การติดตามเอกสารการเบิกจ่ายเงินยืม ก่อนหน้านั้น มีปัญหามากในเรื่องการเบิกจ่ายเพื่อคืนเงินยืมไม่ทัน อาจารย์ต้องเสียดอกเบี้ยในการยืมเงิน ทำให้เสียภาพลักษณ์องค์กร เดิมที่ดิฉันได้ปฏิบัติคือ ขอความอนุเคราะห์อาจารย์ที่ได้ทำสัญญาเงินยืมกับมหาวิทยาลัยให้นำสำเนาสัญญาเงินยืมมาส่งให้ดิฉันเพื่อดิฉันจะได้ติดตามเอกสารเคลียร์เงินก่อนวันครบกำหนดในสัญญา แต่ก็ได้รับความร่วมมือกับอาจารย์ไม่มาก จึงทำให้เป็นปัญหาตลอดมา และในช่วงวันที่ 1 – 5 มิถุนายน 2559 ดิฉันและบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่านไปราชการต่างจังหวัด และพอลกลับมา ดิฉันก็ไม่สามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทัน อาจารย์ต้องถูกหักเงินยืมพร้อมดอกเบี้ย ดิฉันจึงได้ไปติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่การเงินที่ดูแลเรื่องเงินยืม ขอความอนุเคราะห์ ปริ๊นรายงานการยืมเงินให้กับข้าพเจ้า เพื่อที่ข้าพเจ้าจะได้ติดตามเอกสารเคลียร์เงินจากอาจารย์ได้ทันเวลาที่กำหนด ดิฉันใช้คำพูดจาอ่อนหวานและมีความชัดเจนในการขอความอนุเคราะห์ มีเหตุผลให้กับผู้ฟัง พร้อมกันมีความจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับอาจารย์ “พี่คะ น้องไม่อยู่ไปราชการหลายวันเกรงว่าเมื่อกลับจากราชการ จะเคลียร์เอกสารให้ไม่ทันตามกำหนดเวลาเงินยืมและอาจารย์จะถูกหักเงินเดือน” เจ้าหน้าที่การเงินก็ให้ความอนุเคราะห์ ปริ๊นรายงานการยืมเงินให้ก่อนเวลาที่การเงินจะออกหนังสือแจ้ง” ทำให้ดิฉันมีเวลาในการดำเนินการติดตามอาจารย์ที่ยืมเงินโดยมีเอกสารประกอบ และอาจารย์ก็ให้ความร่วมมือส่งเอกสารให้กับดิฉันทำให้ดิฉัน จัดส่งเอกสารเคลียร์เงินยืมมหาวิทยาลัยได้ก่อนกำหนดระยะเวลา

#### บทเรียนที่ได้รับ

1. การใช้ช่องทางในการติดต่อประสานงานที่ดี ทำให้งานและผู้รับบริการมีความพึงพอใจและได้รับประโยชน์ รวมถึงองค์กรได้รับความน่าเชื่อถือจากการทำงาน

ชื่อความรู้ การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้ นางสาวรุจิราวัลย์ แสงอินทร์  
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ การติดตามการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินระดับ  
หลักสูตร รอบ 3 เดือน, รอบ 6 เดือน, รอบ 9 เดือน ของหลักสูตร



#### เรื่องเล่า

การสื่อสารติดต่อประสานงานของฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ งานประจำหรือความรับผิดชอบหลักของงานประกันคุณภาพฯ ส่วนใหญ่ภายในองค์กรก็มีความเกี่ยวข้องเนื่องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ติดตามผลการดำเนินงาน และการประสานงานของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ

เรื่องเล่าในวันนี้ดิฉันขอยกตัวอย่าง เรื่อง การติดตามการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินระดับหลักสูตร รอบ 3 เดือน, รอบ 6 เดือน, รอบ 9 เดือน ของหลักสูตร ทุกครั้งที่มีการติดตามทางงานประกันคุณภาพฯ กองนโยบายและแผน ดิฉันจะมีกระบวนการหรือขั้นตอนการสื่อสารติดต่อประสานงาน ดังนี้ คือ งานประกันคุณภาพฯ กองนโยบายและแผน จะส่งแบบฟอร์มการติดตามฯ มาให้ทางคณะฯ ซึ่งดิฉันจะต้องวางแผนการติดตามว่าจะให้ทางหลักสูตรส่งคณะฯ ได้วันที่เท่าไร เวลาไหนจะติดต่อกับใคร และจะต้องทำความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารให้ชัดเจนก่อนทำการสื่อสารและดิฉันจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ส่งมาว่ามีวัน เวลา พิมพ์ถูกต้องหรือไม่ แล้วดิฉันยังกำหนดเป้าหมายและช่องทางในการสื่อสารทุกครั้ง ดิฉันมีวิธีการเลือกช่องทางการสื่อสารติดต่อประสานงานให้เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน คือ ช่องทางที่ 1 การทำบ้านที่กข้อความขอส่งแบบฟอร์มการติดตามฯ ช่องทางที่ 2 ส่งแบบฟอร์มการติดตามฯ ไปทาง E-mail ช่องทางที่ 2 ส่งแบบฟอร์มการติดตามฯ ให้เจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์นำไปแขวนบนหน้า Website ของคณะฯ ช่องทางที่ 4 มีการสื่อสารติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ และช่องทางที่ 5 ใช้เทคนิคการพูดจาไพเราะ กระตือรือร้น เข้าใจง่าย ถูกต้อง ชัดเจนและมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง

การสื่อสารติดต่อประสานงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้รับสารประธานหลักสูตรหรือผู้ที่รับผิดชอบแต่ละหลักสูตร มีความเข้าใจที่ตรงกัน ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ลดข้อขัดแย้งและทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน นั่นก็คือ หลักสูตรแต่ละหลักสูตรส่งรายงานผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ ฯ รอบ 3 เดือน, รอบ 6 เดือน, รอบ 9 เดือน ได้ตรงตามระยะเวลาที่ทางคณะฯ ได้กำหนดไว้ และทางคณะฯ ได้ดำเนินการส่งงานประกันคุณภาพฯ กองนโยบายและแผนได้ตามกำหนดบทเรียนที่ได้รับ

1. การสื่อสารที่ชัดเจนและความถูกต้องของเอกสาร เพื่อที่จะทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจที่ตรงกัน ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เพื่อลดข้อขัดแย้งและทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน
2. การกำหนดเป้าหมายและช่องทางในการสื่อสารทุกครั้ง โดยมีวิธีการเลือกช่องทางการสื่อสารติดต่อประสานงานให้เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน
3. ใช้เทคนิคการพูดจาไพเราะ กระตือรือร้น เข้าใจง่าย ถูกต้อง ชัดเจนและมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางสาวรุจิราภรณ์ แสงอินทร์  
ตำแหน่ง                        นักวิชาการศึกษา  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ปกครองกับอาจารย์ที่ปรึกษา  
เรื่องเล่า



การบริการให้ข้อมูลสำหรับผู้ปกครอง นักศึกษา อาจารย์และประชาชนโดยทั่วไป กรณีมีผู้ปกครองมาตามหานักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาโทรไปขอเงินเพิ่มเพื่อทำกิจกรรมของคณะ โดยผู้ปกครองมีความสงสัยว่าใกล้ปิดเทอมแล้วนักศึกษาจะต้องมีกิจกรรมกับทางคณะอยู่หรือไม่ เพราะนักศึกษาไม่กลับบ้านและยังขอเงินเพิ่มจากเดิมที่เคยได้รับ ผู้ปกครองจึงเข้ามาสอบถามรายละเอียดกิจกรรมกับทางคณะและต้องการสอบถามว่านักศึกษายังเข้าเรียนเป็นปกติอยู่หรือไม่ แต่ผู้ปกครองไม่มีรายละเอียดของตัวนักศึกษาเลย มีเฉพาะชื่อ-สกุลจริงของนักศึกษาเท่านั้น จึงทำให้การสอบถามข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างยากลำบาก

จากการสอบถามผู้ปกครองที่เข้ามาติดต่อขอข้อมูลกับทางงานวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ ทราบว่าได้เข้าไปสอบถามข้อมูลนักศึกษาที่กองบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ และทางมหาวิทยาลัยได้แนะนำให้มาติดต่อที่คณะ ข้าพเจ้าจึงได้สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาติดต่อว่าชื่ออะไร ? เป็นใคร? มาจากไหน? และเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักศึกษาจริงหรือไม่ โดยสังเกตจากลักษณะท่าทาง การตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลนักศึกษาที่มาติดต่อเบื้องต้น และเอกสารยืนยันความเกี่ยวข้อง (เช่น บัตรประชาชน)

แล้วจึงนำชื่อ-สกุลของนักศึกษา ค้นหาข้อมูลจากสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อค้นหารหัสนักศึกษา และตรวจสอบสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ตรวจเช็คกับคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา เมื่อทราบชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อนัดหมายและขอความอนุเคราะห์อาจารย์ที่ปรึกษามาให้ข้อมูลนักศึกษากับผู้ปกครอง

#### บทเรียนที่ได้รับ

การใช้คำพูดที่ไพเราะและมีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ปกครอง โดยเลือกใช้ช่องทางในการเสาะหาข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ เอกสาร และเลือกใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจนในการนัดหมายพบปะให้ข้อมูลระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับผู้ปกครอง



ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางสุลลิตทิพย์ เมธาธนนท์  
ตำแหน่ง                        เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การติดตามเอกสาร  
เรื่องเล่า



ดิฉันนางสุลลิตทิพย์ เมธาธนนท์ ปฏิบัติงานในหน้าที่ธุรการคณะวิทยาการจัดการ ในการทำงานด้านธุรการ งานหลักๆ คือ การบริหารงานเกี่ยวกับเอกสาร ตั้งแต่การจัดทำ การรับ – การส่ง การเก็บเอกสาร หนังสือราชการ ทั้งภายใน และหนังสือภายนอก เนื่องจากงานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเกี่ยวกับเอกสาร จึงมีอาจารย์และนักศึกษามาติดต่อประสานงานในเรื่องเอกสารเป็นจำนวนมาก และที่ผ่านมามีการตามเอกสารจากงานธุรการจะต้องใช้เวลาในการจัดหาเอกสาร และไม่ทันใจต่ออาจารย์ที่มาใช้บริการ เนื่องจากในการจัดเก็บเอกสารจะเก็บไว้ในแฟ้ม จึงเกิดปัญหาต่ออาจารย์ที่มาใช้บริการ ดิฉันจึงนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาคิดหาวิธีแก้ไขและคิดว่าถ้าเอกสารที่เข้ามาผ่านการจัดเก็บและค้นหาได้ง่ายรวดเร็วจะต้องใช้วิธีไหน จึงคิดใช้เครื่องสแกนมาช่วยในงานธุรการ ดังนั้นจึงนำใช้วิธีการ SCAN หนังสือราชการทุกฉบับที่ส่งเข้ามายังคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งหนังสือทุกฉบับจะผ่านกระบวนการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อย นำมาสแกนและจัดเก็บ สามารถค้นหาได้รวดเร็ว ผลที่ได้รับจากการจัดเก็บเอกสารลักษณะนี้ คือลดระยะเวลาในการค้นหาหนังสือ อาจารย์ที่มาสอบถามหาเอกสารได้รับอย่างรวดเร็ว และมีความพอใจกว่าเดิม และยังลดการใช้กระดาษในการถ่ายเอกสาร และปัญหาที่พบอีกเรื่องคือ การนำหนังสือแจ้งเข้าล็อกเกอร์อาจารย์แต่ละท่าน มีอาจารย์บางท่านมาต่อว่างานธุรการว่าไม่ได้รับหนังสือในหลายเรื่อง บ่อยครั้ง ดิฉันจึงใช้วิธีการจัดส่งเอกสารเข้า E-mail ของอาจารย์ เป็นการแก้ปัญหาการไม่ได้รับเอกสาร ผลที่ได้รับกลับมาคือไม่มีอาจารย์บ่นเรื่องเอกสารไม่ได้รับอีก จึงเกิดการทำงานที่ราบรื่นและคล่องตัวมากขึ้น

บทเรียนที่ได้รับ

การใช้การสื่อสารที่ใช้ความชัดเจน ถูกต้องในการทำงาน และมีการเลือกช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางและเหมาะสมกับโอกาส สามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชื่อความรู้ การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้ นางทัศนีย์ วัฒนโธ  
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ การดำเนินงานงานวิจัยและบริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ  
เรื่องเล่า



ดิฉันนางทัศนีย์ วัฒนโธ ได้ปฏิบัติหน้าที่ในงานด้านบริการวิชาการและการวิจัย จะมึงานหลายประเภทในเวลาเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็น การรวบรวมเอกสารและตรวจความถูกต้องในการเบิกเงินในแต่ละงวด จัดทำประกาศข้อเสนอโครงการวิจัยและสัญญา บันทึกข้อความ ติดต่อประสานงานของคณะกับหน่วยงานภายใน ภายนอก รับ – ส่งเอกสาร งานบริการวิชาการและวิจัย บริการให้ข้อมูลให้อาจารย์ นักศึกษา บุคคลภายนอก เกี่ยวกับงานบริการวิชาการและวิจัย เป็นต้น ดิฉันจึงมีวิธีการลำดับความสำคัญของการติดต่อประสานงานเรื่องไหนสำคัญและเร่งด่วน เช่น การใช้ช่องทางการติดต่อประสาน คือการทำบันทึกข้อความขอความร่วมมืออาจารย์ เรื่องเอกสารการเบิกจ่ายเงิน เพื่อที่การรวบรวมเอกสารและการตรวจสอบความถูกต้องที่รวดเร็วและการเบิกจ่ายเงินวิจัยที่เร็วโดยไม่มีปัญหา และสำหรับการติดต่อประสานงานของคณะกับหน่วยงานภายใน ภายนอก การรับ – ส่งเอกสาร ดิฉันบริการให้ข้อมูลให้อาจารย์ นักศึกษา บุคคลภายนอก โดยใช้วาจา คำพูดที่ไพเราะ เข้าใจง่าย การสื่อสารที่เหมาะสมกับโอกาสนั้นๆ เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับงาน และมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จากการใช้องค์ความรู้การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การเบิกจ่ายเงินวิจัยและบริการวิชาการไม่พบปัญหาและติดขัด ส่งผลให้อาจารย์เชื่อถือในการติดต่อประสานงานในโอกาสต่อไป และดิฉันมีความภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับที่ 1

บทเรียนที่ได้รับ

1. การติดต่อประสานงานกับอาจารย์และบุคคลทั่วไป ให้ได้รับประโยชน์และความถูกต้องอย่างต่อเนื่อง การยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ย่อมสร้างความน่าเชื่อถือในการติดต่อประสานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางจรรยา ทะปะละ  
ตำแหน่ง                        นักวิชาการศึกษา  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การติดตามงาน  
เรื่องเล่า



ดิฉันได้รับมอบหมายงานเรื่องจัดทำแผนพัฒนาตนเองของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดส่งวันที่ 30 เมษายน 2559 ดิฉันได้แจ้งข้อมูลให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ทราบโดยเขียนวันเวลาและส่งได้ที่ คุณจรรยา ทะปะละ ปรากฏว่า เมื่อรับงานมาแล้วจะต้องมีการประสานให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบอย่างรวดเร็ว ในการติดตามให้ส่งเอกสารให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ครั้งที่ 1 ยังคงไม่ได้รับเอกสารไม่ได้ครบตามที่ต้องการ ซึ่งอาจเกิดจากช่องทางการสื่อสารทางเดียว ดิฉันจึงต้องมีการติดตามเอกสารในครั้งที่ 2 เพื่อให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่งเอกสารตามกำหนด ดิฉันจึงนำองค์ความรู้ที่ได้รับด้านการติดต่อประสานงานมาใช้ เริ่มจากที่ดิฉันจะติดตามเอกสารโดยใช้ความจริงใจเป็นหลัก เพราะความเป็นพี่เป็นน้อง พูดจาด้วยความไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพยายามตามบอຍๆ ใช้หลายช่องทางในการติดต่อ ทางไลน์กลุ่ม ทางโทรศัพท์ และตัวต่อตัว และหากน้องๆยังไม่เข้าใจ ดิฉันก็พร้อมให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจและจริงใจ หลังจากนั้นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ก็ให้ความร่วมมือในการส่งข้อมูลหลายๆเรื่องได้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด ดิฉันสามารถรายงานผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานได้ทันตามกำหนด และสามารถให้ข้อมูลทันทีที่ผู้บริหารต้องการ

บทเรียนที่ได้รับ

1. การใช้ช่องทางการติดต่อประสานงาน หลายช่องทางในการทำงาน ย่อมสำเร็จกว่าใช้ช่องทางเดียว
2. การมีวิสัยทัศน์ที่มากกว่าไม่ได้หมายความว่า จะติดต่อประสานงานได้ผลสำเร็จ จะต้องใช้คำพูดที่ไพเราะ และมีความชัดเจน ถูกต้อง

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นายธนวัฒน์ แต่คำ  
ตำแหน่ง                        เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสาขาวิชาการจัดการ  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การติดตามผลงาน  
เรื่องเล่า



การตามเอกสารในการเคลียร์โครงการหลังเสร็จจากการทำโครงการ จะต้องนำเอกสารหลักฐานมาเคลียร์กับเจ้าหน้าที่ของคณะตามกำหนดระยะเวลาของเงินยืมในการทำโครงการ ถ้าเกินกำหนดระยะเวลาจะต้องหักเงินตามจำนวนจากบัญชีเงินเดือนเจ้าของโครงการ

ดังนั้นผมจึงต้องติดตามอาจารย์เพื่อที่จะนำเอกสารมาเคลียร์ให้ทันกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนที่ 1 ผมมีการติดตามอาจารย์ด้วยการบอกให้อาจารย์ทราบว่าต้องนำเอกสารอะไรบ้างที่ต้องแนบมาส่ง โดยใช้วิธีการบอกอาจารย์ด้วยวาจา แต่หลังจากนั้นอาจารย์ก็ลืมสิ่งที่ผมบอก และนำเอกสารมาส่งแบบผิดๆเพราะอาจารย์บางท่านจะไม่เข้าใจกับเอกสารที่ประกอบในการเคลียร์โครงการ จึงทำให้งานยังไม่ประสบความสำเร็จ ผมจึงใช้ขั้นตอนที่ 2 โดยการเขียนขั้นตอนในการหาหลักฐานหรือเอกสารที่แนบมาส่งอย่างชัดเจนตามลำดับ แต่อาจารย์ก็ยังไม่เข้าใจและทำข้อมูลที่ผมเขียนสูญหาย จึงไม่สามารถนำเอกสารที่ถูกต้องมาส่งให้ครบตามที่ต้องการ ผมจึงใช้วิธีที่ 3 โดยการเข้าพบอาจารย์แล้วพูดคุยกันอย่างชัดเจน ถูกต้อง ใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนหวาน โดยการถามตอบระหว่างอาจารย์กับตัวผม เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับการหาเอกสารหลักฐานที่จะต้องนำมาส่งให้มีความถูกต้อง และทันเวลา โดยการใช้วิธีที่ 3 นี้ ทำให้อาจารย์มีความเข้าใจ และหาหลักฐานเอกสารมาส่งตามเวลาที่กำหนด ผมจึงมีความภูมิใจที่สามารถติดต่อประสานงานกับอาจารย์ท่านนี้ให้เข้าใจและดำเนินการเคลียร์เอกสารโครงการได้สำเร็จ

บทเรียนที่ได้รับ

1. เจ้าหน้าที่อาจเข้าใจและรู้ขั้นตอนการทำงานเพียงฝ่ายเดียว หากไม่ใช้การพูดคุย การอธิบายอย่างถูกต้อง ชัดเจน และใช้คำพูดที่สุภาพ แสดงความจริงใจ อาจไม่ได้รับความร่วมมือและประสบผลสำเร็จในการทำงาน

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางนิโลบล ฝั้นคำอ้าย  
ตำแหน่ง                        นักวิชาการศึกษา  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ              การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน  
เรื่องเล่า



ดิฉัน นางนิโลบล ฝั้นคำอ้าย ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ปฏิบัติงานฝ่ายกิจการนักศึกษาและงานถ่ายเอกสาร งานที่รับผิดชอบส่วนมากเกี่ยวข้องกับคณาจารย์และนักศึกษา ที่จะต้องประสานงานและการสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน ทั้งนี้ ต้องอาศัยทักษะในการสื่อสาร เช่น เรื่องเล่าต่อไปนี้ ดิฉันประสานงานกับคณะกรรมการสโมสรนักศึกษาโดยวิธีการบอกต่อ เพื่อให้คณะกรรมการเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมโครงการเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ดิฉันได้ถ่ายทอดให้นักศึกษาได้ฟังเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยหลังจบการประชุม อาจารย์ซึ่งเป็นผู้ดูแลในส่วนของกิจกรรมนักศึกษาของสาขา ได้มาสอบถามรายละเอียดกับดิฉัน ว่าประชุมเรื่องอะไร และแจ้งให้นักศึกษาทำอะไร ดิฉันได้นำองค์ความรู้การติดต่อประสานงานมาใช้ในการแก้ปัญหา โดยการอธิบายด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ ชัดเจน และสร้างความน่าเชื่อถือโดยการเอกสารมาอ้างอิง ทำให้อาจารย์ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และให้ความร่วมมือในการจัดส่งนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม

บทเรียนที่ได้รับ

1. การติดต่อประสานงานโดยวิธีการบอกต่อ ไม่สามารถประสบผลสำเร็จ เราจะต้องพิจารณาว่าการติดต่อประสานงานเรื่องนั้น ๆ จะต้องติดต่อประสานงานกับใครบ้าง เช่น เรื่องเล่านี้ ต้องติดต่อประสานงานทั้งอาจารย์และนักศึกษา รวมถึงการอธิบายให้ข้อมูลด้วยคำพูดที่สุภาพ ชัดเจน จะช่วยลดปัญหาการต่าง ๆ ได้

ชื่อความรู้                      การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
เจ้าของความรู้                นางสาวปานทิพย์ ไชยมงคล  
ตำแหน่ง                        เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
แก้ปัญหาเกี่ยวกับ            การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน  
เรื่องเล่า



การติดตามกรรมการตรวจรับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมากกรรมการตรวจรับ คือ คณะอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งตามภารกิจหลัก คือ งานสอน จึงไม่ค่อยมีเวลามากในการเซ็นชื่อลงนามในใบอนุญาตจัดซื้อ-จัดจ้าง , ใบตรวจรับการจัดซื้อ-จัดจ้าง หรือเอกสารหลักฐานอื่นของกระบวนการจัดซื้อ-จัดจ้างที่ยังบกพร่องจากการที่ดิฉันติดต่อประสานงานกับอาจารย์ทาง E-mail เพื่อเชิญมาเซ็นเอกสาร แต่อาจารย์บางท่านอาจจะไม่ได้อ่านเมลส์ วิธีการเพื่อให้งานของดิฉันเสร็จตามขั้นตอน ดิฉันจึงอำนวยความสะดวก โดยการติดตามไปยังห้องพักอาจารย์ เมื่อพบดิฉันได้ติดต่อประสานงานกับอาจารย์ โดยการสื่อสารด้วยวาจาที่ไพเราะ กระตือรือร้น เข้าใจง่าย ทั้งนี้ การติดตามและการปฏิบัติดังกล่าว ส่งผลให้งานเอกสารของงานการเงินและพัสดุสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้โดยไม่มีติดขัดหรืออยู่ในช่วงระหว่างรอที่นานเกินจนเกิดความล่าช้า

บทเรียนที่ได้รับ

การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบ รวมถึงต้องใช้คำพูดที่เหมาะสม ชัดเจน และเข้าใจง่าย