

# การจัดการความรู้

การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
KNOWLEDGE MANAGEMENT



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง  
ปีการศึกษา 2558

## คำนำ

สืบเนื่องมาจากสำนักงานคณะกรรมการการอบรมศึกษาได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของคณะ เพื่อการกำกับ ติดตามผลลัพธ์ ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ ใน องค์กรประกอบที่ 5 การบริหารจัดการเกณฑ์มาตรฐานข้อ 5 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มี ประสพการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อย ครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และด้านการวิจัยจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นสายลักษณะอักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน จริง

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การรวบรวมความรู้ การจัดเก็บความรู้และการเผยแพร่ความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือที่จะอำนวยความสะดวกด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและการสนับสนุนที่เข้มแข็งของผู้บริหารทุกระดับที่จะ กำหนดนโยบายร่วมกัน และร่วมผลักดันให้มีการนำสู่การปฏิบัติที่เป็นจริงต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการความรู้ ประเด็นการติดต่อประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ของพนักงานสายสนับสนุนคณะวิทยาการจัดการ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านและนำไปใช้กับการ ปฏิบัติงานของท่าน ในโอกาสต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

# สารบัญ

ส่วนที่ 1 ประวัติคณะวิทยาการจัดการ	3
ปรัชญา วิสัยทัศน์ ประเด็นกลยุทธ์	3
ส่วนที่ 2	4
กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)	5
เป้าหมาย KM , ตัวชี้วัด , แกไขปัญหาเกี่ยวกับ	6
เทคนิคการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ	8 - 9
เรื่องเล่าประสบการณ์	10
คณะทำงาน KM	11
ประมวลภาพ “การจัดการความรู้ การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ”	12

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### ประวัติคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เดิมใช้ชื่อว่าคณะวิชาวิทยาการจัดการ เปิดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาสหกรณ์ ต่อมา เปลี่ยนเป็นวิชาเอกสหกรณ์ สังกัดภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2538 พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้วิทยาลัยครูลำปาง เปลี่ยนเป็น “สถาบันราชภัฏลำปาง” คณะวิชาวิทยาการจัดการ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะวิทยาการจัดการ” มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ชั้น 2 อาคารอาลัมภก และ ในปี พ.ศ.2546 ย้ายสำนักงานคณะวิทยาการจัดการจากอาคารอาลัมภก 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 สาขาวิชานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (M.B.A..) หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี (M.Acc.) และระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา (Ph.D.) โดยมีส่วนราชการ คือ สำนักงานเลขานุการคณะ ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

**ปรัชญา** ศาสตร์การจัดการเป็นเลิศ เชิดชูคุณธรรม นำองค์ความรู้ สู่การพัฒนาท้องถิ่น

**วิสัยทัศน์** ผู้นำทางปัญญาของท้องถิ่น ด้านศาสตร์การจัดการ

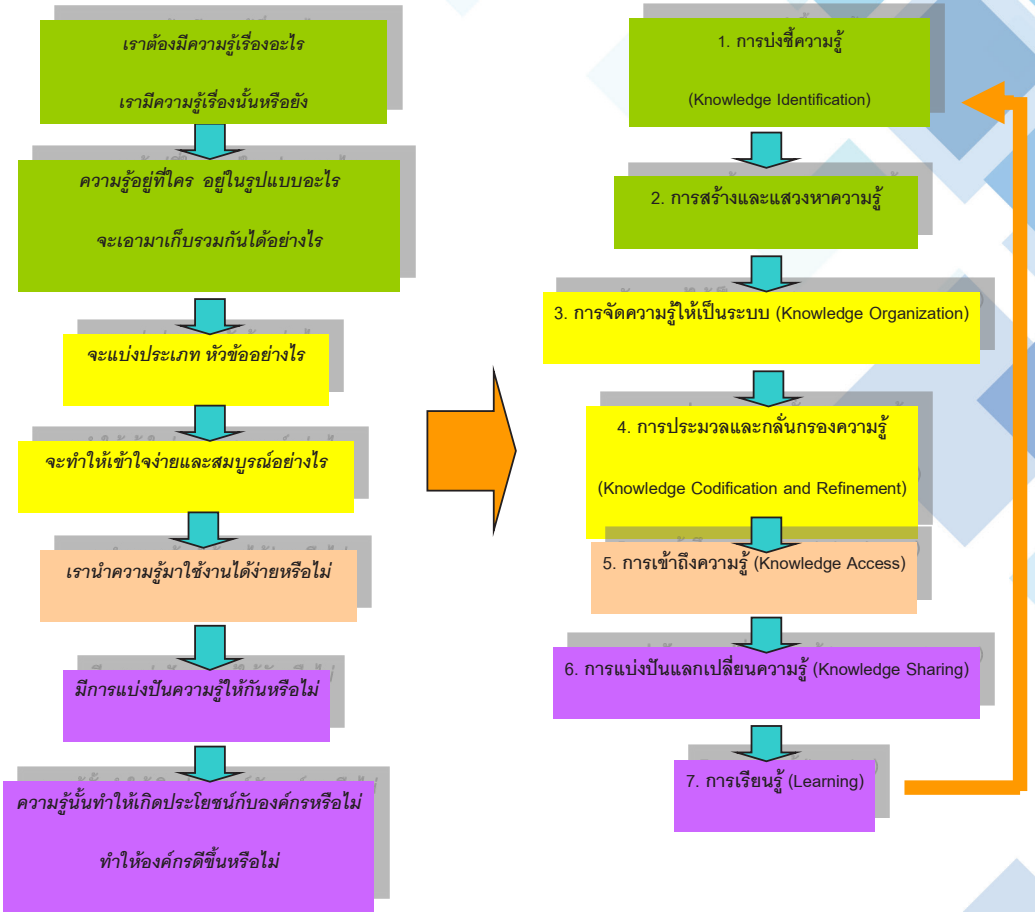
### ประเด็นกลยุทธ์

1. ประเด็นกลยุทธ์การผลิตบัณฑิตและพัฒนาบัณฑิตที่มุ่งส่งเสริมศักยภาพให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์
2. ประเด็นกลยุทธ์การพัฒนาภาควิชาและงานสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีด
3. ประเด็นกลยุทธ์การบริการที่เสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน
4. ประเด็นกลยุทธ์การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นภาคเหนือ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
5. ประเด็นกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

## ส่วนที่ 2

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีการศึกษาในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนการสอน การให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน การปฏิบัติภารกิจดังกล่าว บุคลากรต้องปฏิบัติงานโดยอาศัยองค์ความรู้ มีความรอบรู้ในหน้าที่ปฏิบัติและ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการ พัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร โดยอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งสำนักงานฯ ได้ ดำเนินการจัดการความรู้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสาร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือตำรา และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากร ที่มาจากประสบการณ์ อันมีค่าจากการทำมา ไม่ว่าจะเป็น การแก้ไขปัญหา การปรับปรุงพัฒนา หรือแม้แต่องค์ความรู้ที่เกิดจากความผิดพลาด รวมทั้งทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล ประมวลลक्षणกรองให้เป็นระบบระเบียบ บุคลากรสามารถเข้าถึงได้สะดวกผ่าน ทางเว็บไซต์การจัดการความรู้ รวมทั้งจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร เพื่อที่บุคลากรจะได้นำองค์ความรู้ และวิธีการปฏิบัติที่ดีมาถ่ายทอดกันภายในองค์กร และนำมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การดำเนินการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องมีการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ในทุกส่วนงานของสำนักงานฯ พร้อมทั้งพัฒนาระบบ สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยได้ปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 “ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถ ประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนา ความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและ มีการเรียนรู้ร่วมกัน...” คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการจัดการความรู้ พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้ ตลอดจนส่งเสริม กระบวนการจัดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อเก็บรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติ ราชการ ให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถเข้าถึง เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทุกระดับ สามารถนำ องค์ความรู้มาประยุกต์ใช้พัฒนาการปฏิบัติราชการร่วมกัน เพื่อผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะ วิทยาศาสตร์การแพทย์ ด้วยผลานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางและผู้มาติดต่อขอใช้บริการ

# กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



## เป้าหมาย KM คณะวิทยาการจัดการ

การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### ตัวชี้วัด

1. เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ร้อยละ 80 ของเจ้าหน้าที่ได้ใช้องค์ความรู้ทำเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง

### แก้ไขปัญหาคือเกี่ยวกับ

1. การประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานให้ได้อย่างราบรื่น
2. การติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว
3. การวางแผนการดำเนินงานอย่างมีระบบ
4. การสื่อสารให้เข้าใจความ



# เทคนิคการติดต่อประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ





วิธีปฏิบัติ  
เลือก



หัวใจหลัก  
ติดต่อประ

ตอบคำถามให้ชัดเจน

การใช้คำพูดกะทัดรัด เข้าใจง่าย

มีความจริงใจในการพูด



นอย่างมีประสิทธิภาพ  
จัดการ

ที่เป็น



ของการ  
สานงาน

ไม่พูดโกหก



มีบุคลิกภาพที่ดี



เรียงลำดับเหตุการณ์



การสร้าง  
ความ  
น่าเชื่อถือของการเป็นผู้  
สื่อสารและผู้รับสาร

มีเอกสารอ้างอิง



มีหลักฐานประกอบการพูด



ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย



**ผู้เล่า** นายธรินัน แสงสวัสดิ์  
**ตำแหน่ง** นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ  
**เรื่อง** การประสานงานให้ได้ว่างาน

ผมเคยได้รับมอบหมายให้ เดินทางเอกสารถึงอธิการบดีเรื่องการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเรื่องเร่งด่วนจำเป็นต้องให้อธิการอนุมัติให้แล้วเสร็จใน 1 วันทำการ แต่ก็ได้เจออุปสรรคต่างๆ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ในการเดินทางเอกสารมาก่อน ทำให้เอกสารไม่สามารถวางที่ห้องอธิการบดีได้ จึงต้องกลับมาขอความช่วยเหลือน้องกล้วยหรือคุณชฎาภากาญจน์ กมลเพชร ให้ช่วยนำไปเดินทางเอกสารเนื่องจากคุณชฎาภากาญจน์ กมลเพชร มีทักษะและมีเทคนิคมากกว่าตัวผมเอง พบว่า คุณชฎาภากาญจน์ กมลเพชร มีทักษะในการพูดและสนทนากับผู้ร่วมงาน และเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ทำให้สามารถเดินทางเอกสารได้อย่างสำเร็จ ในช่วงเดือนมิถุนายน ทางคณะมีการเตรียมข้อมูลในการจัดทำ มคอ. ซึ่งผมก็ได้รับมอบหมายจากทางอาจารย์ให้รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจประเมินในปีงบประมาณ 2559 นี้ผมได้นำทักษะที่ได้รับจากการอบรมมาในการ ติดต่อประสานงานรวบรวมข้อมูล เริ่มต้นแต่ การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น Facebook หรือ Line ในการติดต่ออาจารย์เพื่อขออนุญาตเข้าไปพบและเรียนปรึกษา การที่อาจารย์อยู่ที่โต๊ะทำงานไม่ได้หมายความว่าสะดวกให้เข้าพบ เพราะอาจใช้สมาธิในการเตรียมการสอนหรือทำงานอยู่ก็เป็นได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีในการขออนุญาตเข้าไปสอบถาม อาจารย์ก่อนว่าสะดวกไหม เพื่อที่จะขอเข้าไปสอบถามหัวข้อที่เราจะต้องนำมารวบรวมข้อมูล จากนั้นก็ติดต่อกับทางทีมวิชาการถึงขอบเขตข้อมูลที่เราต้องการนั้น ทีมวิชาการของคณะสนับสนุนได้หรือไม่ แน่นอนว่าทีมวิชาการสามารถสนับสนุนข้อมูลดังกล่าวได้ 90% ผมมีการเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการขอข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ และผมได้ใช้ถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่จึงสามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อที่จะนำข้อมูลไปจัดทำ มคอ. ได้อย่างถูกต้องและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

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

## คณะทำงาน KM ประกอบด้วย

1. นางประภา ไชยมงคล	ประธานกรรมการ
2. นางวรรษยา ทะปะละ	กรรมการ
3. นางสาวรุจิราภรณ์ แสงอินทร์	กรรมการ
4. นางสาวรุจิราวัลย์ แสงอินทร์	กรรมการ
5. นางสาวนันทพร อุปเสน	กรรมการ
6. เภวนิโบล ด้้นคำอ้าย	กรรมการ
7. นางสาวสุลลิตทิพย์ เมธาธนนท์	กรรมการ
8. นางทัศนีย์ วัชรโล	กรรมการ
9. นางสาวสรัญญา กาฝากส้ม	กรรมการ
10. นายพิสิฐ เทียมเย็น	กรรมการ
11. นายธีรณิน แสงสวัสดิ์	กรรมการ
12. นายศรายุทธ แรกข้าว	กรรมการ
13. นายเคลือณรงค์ หน่อคา	กรรมการ
14. นายสกลวรรณ หอมแก่นจันทร์	กรรมการ
15. นางสาวพัชรี ทิพย์ชมพู	กรรมการ
16. นางชฎากาญจน์ กมลเพชร	กรรมการและเลขานุการ





# คณะวิทยาการจัดการ FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

119 หมู่ 9 ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

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

โทรศัพท์ : 054-237345 , FAX : 054-316780