



การปฏิบัติงาน:

การติดต่อประสานงาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี | ปีการศึกษา 2557



KNOWLEDGE



สารบัญ

	หน้า
บทนำ	02
การนำเสนอองค์ความรู้	03
• ประสพการณ์การประสานงาน	04
• การประสานงานให้ประสบความสำเร็จ	05
• การประสานงานกับนักวิจัยเพื่อใช้ระบบบริหารงานวิจัยแห่งชาติ NRPM	05
• การประสานงานในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลในชุมชน	07
• การประสานงานในโครงการวิจัย การพัฒนานักจัดการงานวิจัยเชิงพื้นที่ ในจังหวัดลำปาง ภายใต้แนวคิด “หนึ่งคณะหนึ่งโมเดล”	08
การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	09
ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor)	12

บทนำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการจัดทำโครงการจัดการความรู้ที่มุ่งพัฒนาหน่วยงาน โดยได้กำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ในประเด็นการติดต่อประสานงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งเน้นให้บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ได้ใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) ในการเขียน “เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ” และ “เรื่องเล่าจากแรงบันดาลใจ” ซึ่งเป็นการบอกเล่าเรื่องราวความรู้ต่างๆ ที่อยู่กับตัวบุคคล จากประสบการณ์ในการทำงานที่สั่งสมเป็นทักษะแนวปฏิบัติที่ดี หรือจากพรสวรรค์ ให้บุคคลอื่นในหน่วยงานฟัง เพื่อให้เพื่อนร่วมงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้ นอกจากนี้ยังจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 2 ครั้ง ตามขอบเขตการเผยแพร่องค์ความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยเน้นให้บุคลากรในสถาบันวิจัยและพัฒนาได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ภายใต้อบรมภาคที่เป็นกันเอง และในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้ง ได้มีคณะกรรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย จากการดำเนินการจัดการความรู้ได้สรุปวิธีการติดต่อประสานงาน โดยแบ่งเป็นส่วนของการนำเสนอองค์ความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ดังนี้



การนำเสนอองค์ความรู้

KNOWLEDGE
MANAGEMENT

ชื่อเรื่อง ประสบการณ์การประสานงาน ผู้เล่า นายจตุพร จันธรมา

จากประสบการณ์ในการดูแลโครงการอบรมผู้ช่วยแพทย์แผนไทย และโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การผลิตสารชีวภัณฑ์เพื่อเกษตรอินทรีย์ และการทำปุ๋ยหมักแบบไม่กลับกอง ตั้งแต่ ปี 2557 ถึง 2558 โดยการดำเนินโครงการ ทั้ง 2 โครงการ จะต้องมีการประสานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งต้องประสานงานกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคย การประสานงานแรกๆ อาจทำให้รู้สึกเกร็ง หรือตื่นเต้น เพราะบางท่านมีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า ต้องรู้จักการนอบน้อมถ่อมตน การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การใช้น้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างประสานงาน เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการประสานงาน ในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่รวดเร็วที่สุด คือ การใช้โทรศัพท์ รองลงมาคือ การส่งผ่านทางไลน์ และอีเมล และการใช้หนังสือราชการระหว่างหน่วยงาน ส่วนการประสานงานภายใน ถ้าเป็นบุคลากรในหน่วยงานก็จะใช้การพูดคุย และระหว่างหน่วยงานก็ใช้โทรศัพท์ภายใน

ในการปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในโครงการ/กิจกรรมนั้นๆ เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และสิ่งที่จะช่วยให้การทำงานสำเร็จเพิ่มขึ้น ต้องมีการประชุม แบ่งงานรับผิดชอบ เพื่อให้แต่ละคนได้ปฏิบัติงานตามถนัด การทำงานต้องรู้จักฟังเพื่อนร่วมงาน ที่เสนอแนะในการทำงาน นำมาวิเคราะห์ จดบันทึก แล้วนำไปปฏิบัติ หากระหว่างการปฏิบัติถ้าเกิดปัญหา อาจมีการซักถามเพื่อแก้ไขการทำงาน และหลังการดำเนินกิจกรรมของโครงการนั้นเรียบร้อยแล้ว ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติในแต่ละครั้ง

ชื่อเรื่อง การประสานงานให้ประสบความสำเร็จ ผู้เล่า นางอภัสสินท์ วัฒนศิริศักดิ์

จากการทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วทำให้ประสบความสำเร็จ และเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานคือ ได้รับมอบหมายให้ช่วยติดต่อประสานงานกับผู้สมัครเข้าอบรมโครงการฝึกอบรมโครงการ วิทยากรหลักสูตรการพัฒนานักวิจัย (Training for the Trainers) ซึ่งต้องติดต่อกับอาจารย์นักวิจัยที่สมัครเข้าร่วมอบรมทั้งที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย และอาจารย์จากมหาวิทยาลัยอื่นที่เป็นเครือข่าย ทั้งนี้แต่ละท่านเป็นผู้มีคุณสมบัติมีตำแหน่งในหน้าที่ที่เป็นระดับผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ ในการติดต่อประสานงานในเรื่องการกรอกข้อมูลประวัติให้ครบถ้วน การประสานงานเรื่องที่พัก การเดินทางเข้าร่วมอบรม การประสานงานกับทาง วช. เรื่องเอกสารการเข้าอบรม การจองที่พักวิทยากรของ วช. การติดต่อรถมหาวิทยาลัยรับ-ส่งวิทยากร โดยไม่ให้พลาดเรื่องเวลา รวมถึงการดูแลเรื่องอาหารว่าง และอาหารกลางวัน ของวิทยากร และผู้บริหาร ซึ่งเป็นงานที่ดูหนัก และท้าทาย จึงทำให้เราต้องมีความเข้าใจขั้นตอนในการทำงานและตั้งใจทำงานนี้ให้ได้เต็มที่ จึงทำงานทุกอย่างเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก

ชื่อเรื่อง การประสานงานกับนักวิจัยเพื่อใช้ระบบบริหารงานวิจัยแห่งชาติ NRPM ผู้เล่า นางกัลยา เชื้อนแก้ว

ระบบ NRPM เป็นระบบสารสนเทศการวิจัยเพื่อรองรับการบริหารจัดการผลงานวิจัยของประเทศ โดยสร้างระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการวิจัยระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงบประมาณ การทำงานครอบคลุมตั้งแต่การส่งข้อเสนอการวิจัยจนจบกระบวนการประเมินข้อเสนอการวิจัย โดยมีสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามความจำเป็นของผู้ดำเนินงาน เริ่มใช้ระบบ NRPM ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 สำหรับนักวิจัยที่เสนอของบประมาณแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี ผ่านการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และ

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเริ่มใช้ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้ให้นักวิจัยที่เสนอ
ขอทุนอุดหนุนงบประมาณวิจัยจากงบประมาณแผ่นดินและงบรายได้ ทั้งหมดป้อนข้อมูล
ในระบบ NRPM โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. คณะจัดทำประกาศรายชื่อผู้ที่ได้รับทุน
2. คณะแจ้งให้นักวิจัยดำเนินการป้อนข้อมูลในระบบ NRPM
3. คณะจัดทำสัญญา ทำบันทึกเบิกเงินงวดที่ 1
4. สถาบันวิจัยและพัฒนา จัดทำคู่มือการป้อนข้อมูลในระบบ NRPM ที่ง่าย
และกะทัดรัด ส่งให้นักวิจัยหรือผู้ดูแลงานด้านวิจัยของแต่ละคณะ
5. นักวิจัยเบิกเงินงวดที่ 1 ส่งผ่านมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา ตรวจสอบ
ในระบบ NRPM ว่าได้ดำเนินการป้อนข้อมูลหรือยัง ถ้ายังแจ้งให้นักวิจัยป้อน
ข้อมูลโดยผ่านทางผู้ดูแลงานวิจัยคณะและส่งแม่แจ้งไปยังนักวิจัยโดยตรง
6. นักวิจัยเบิกเงินงวดที่ 2 ส่งผ่านมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา ตรวจสอบการ
รายงานความก้าวหน้าในระบบ NRPM ถ้ายังต้องแจ้งให้นักวิจัยดำเนินการ
รายงานความก้าวหน้าในระบบ NRPM ด้วย
7. นักวิจัยเบิกเงินงวดที่ 3 ตรวจสอบการรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ในระบบ
NRPM เพื่อที่จะดำเนินการปิดระบบ เพื่อยืนยันว่าโครงการวิจัยนี้ดำเนินการ
เสร็จสิ้น



ชื่อเรื่อง การประสานงานในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลในชุมชน ผู้เล่า นางธัญญพัทธ์ กิพย์ศุภวงค์

สถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีภารกิจที่จะต้องดำเนินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน สังคมและท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในชุมชนให้มีศักยภาพ และความเข้มแข็ง ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทางสังคมและประเทศชาติตามนโยบายของรัฐ

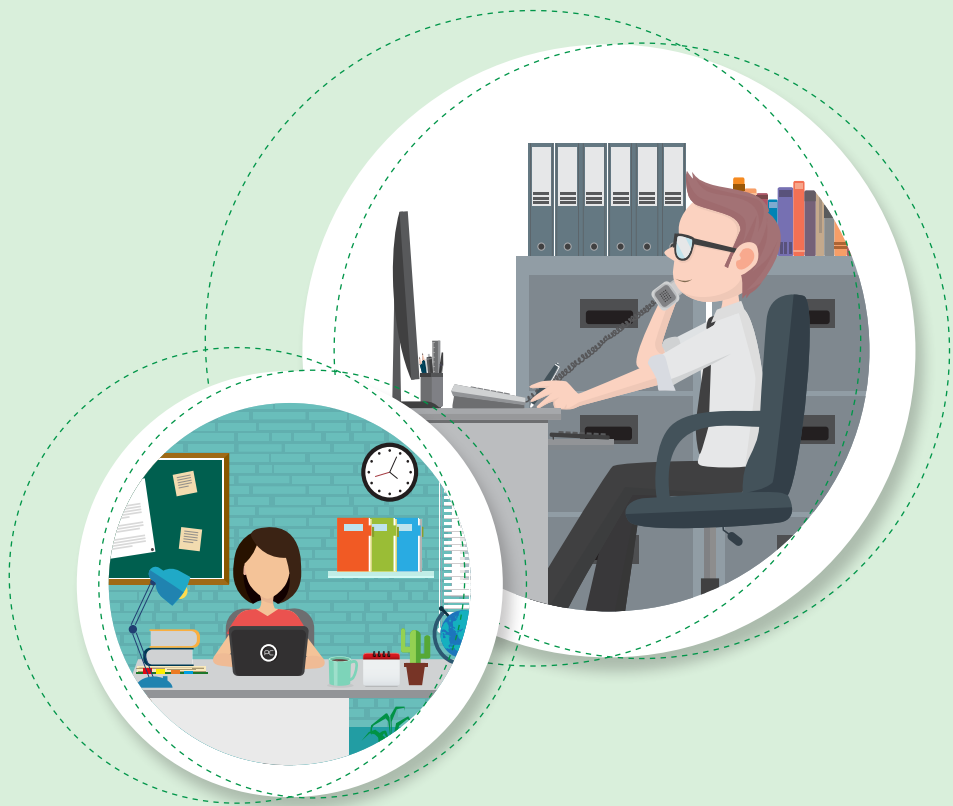
จากประสบการณ์ การทำงานในตำแหน่งนักวิจัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 ภารกิจหลักของนักวิจัย คือการลงพื้นที่ชุมชนเพื่อเก็บข้อมูล หมายถึง การลงพื้นที่ศึกษาบริบทของชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เรากำลังต้องการ และเป็นข้อมูลที่แท้จริงของชุมชนให้มากที่สุด ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสังเกต และบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกข้อมูล

1. สร้างความเป็นกันเอง และคุ้นเคยกับผู้นำชุมชน และปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนเป็นอันดับแรกในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักการเข้าถึงชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เราสามารถทำงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี
2. แสวงหาผู้นำท้องถิ่นและผู้นำชุมชนเป็นมิตรคู่งาน และใช้ช่องทางที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เป็นประโยชน์ ให้ความเคารพ และให้เกียรติผู้นำโดยการอ่อนน้อม ถ่อมตนในสิ่งที่ถูกกาลเทศะในการปฏิบัติงาน เพราะผู้นำเปรียบ เสมือนบุคคลสำคัญ เป็นแหล่งข้อมูลในพื้นที่ ที่จะนำเราในการพัฒนาชุมชนให้ประสบผลสำเร็จ
3. โครงการและกิจกรรมพัฒนาชุมชนต้องค่อยเป็นค่อยไป ไม่เร่งรีบ รวดรัด และใช้กิจกรรมนำพาชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน โดยการใช้แรงจูงใจ กิจกรรมโครงการนั้น ต้องมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในชุมชนนั้นๆ

4. การแสดงออกถึงความตั้งใจ และมีความจริงใจที่จะทำงานในชุมชนร่วมกับผู้นำชุมชน และชาวบ้านทุกคน และความจริงใจที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ประชาชนตลอดจนผู้นำชุมชนให้ความไว้วางใจเราและมีความคุ้นเคยที่จะทำงานร่วมกับเราได้เป็นอย่างดี คือ ทำงานกับคนทุกคนในชุมชน

ชื่อเรื่อง การประสานงานในโครงการวิจัย การพัฒนานักจัดการงานวิจัยเชิงพื้นที่ ในจังหวัดลำปาง ภายใต้แนวคิด “หนึ่งคณะหนึ่งโมเดล” ผู้เล่า นางสาวสุกัญญา โบลกุล

การทำงานเป็นเจ้าหน้าที่โครงการวิจัยฯ นี้ได้ทำการติดต่อประสานงานกับนักวิจัยทั้งหมด 4 คณะที่ได้รับทุน ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะครุศาสตร์ จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ทราบว่าทุกอย่างจะต้องทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันการว่ากล่าวในภายหลัง เช่น การทวงถาม powerpoint ที่นักวิจัยจะต้องนำเสนอรายงานความก้าวหน้า ให้ระบุไปในบันทึกข้อความถึงแม้มีระบุให้ส่งตามวันเวลาที่เขียนไว้ในบันทึกข้อความแต่บางคณะไม่ได้อ่านรายละเอียดพอถึงวันที่ข้าพเจ้าต้องทวงถามกลับกลายเป็นว่าด่า ดังนั้น ในการปฏิบัติงานการสื่อสารถือเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง นอกจากนี้แล้วได้ปฏิบัติหน้าที่ๆ เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมายอื่นๆ เช่น รับ-ส่ง หนังสือ, เติมน้ำมัน และประสานงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย



การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

KNOWLEDGE
MANAGEMENT



เรื่อง การติดต่อประสานงาน

ผู้เล่า นางอภัสสินท์ วัฒนศิริศักดิ์

ได้รับแรงบันดาลใจจากเรื่อง การประสานงานกับนักวิจัยเพื่อใช้ระบบบริหารงานวิจัยแห่งชาติ NRPM **ของ** นางกัลยา เชือนแก้ว

หลังจากที่ได้รับฟังเพื่อนร่วมงานเล่าประสบการณ์การทำงาน ก็ได้หลักการปฏิบัติงานจากคุณกัลยา เชือนแก้ว ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิจัย ซึ่งประทับใจในการทำงานของคุณกัลยาที่มีการวางแผนและการวางระบบการทำงานที่เป็นขั้นตอนในการติดต่อประสานงานกับนักวิจัย และการดูแลงานวิจัยในระบบ ซึ่งข้าพเจ้าได้นำหลักการปฏิบัติงานมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้าในด้านระบบงานธุรการมีการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานให้มีระบบ การปรับปรุงโปรแกรมงานธุรการในการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ ซึ่งได้หารือและกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในการจะปรับระบบให้มีการสืบค้นหนังสือราชการให้ง่ายขึ้น และลำดับความสำคัญของงานให้มีความชัดเจนขึ้น เช่น ด้านงานธุรการเมื่อมีหนังสือราชการเข้ามาต้องรีบนำเสนอผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป ไม่ให้เกิดความล่าช้า ส่วนด้านการประสานงานสามารถตอบปัญหา คำถามจากผู้ที่ติดต่อประสานงานเข้ามาได้ดีขึ้น ซึ่งนั่นก็คือการเรียนรู้การทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยเพื่อจะได้ทราบข้อมูลเมื่อมีผู้มาติดต่อและสามารถชี้แจงแทนได้เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่อยู่ขณะนั้น

ผู้เล่า นางกัลยา เขื่อนแก้ว

ได้รับแรงบันดาลใจจากเรื่อง การประสานงานให้ประสบความสำเร็จ
ของ นางอภัสนันท์ วัฒนศิริศักดิ์

จากการได้รับฟังเรื่องเล่าการติดต่อประสานงานของบุคลากรในสถาบันวิจัยและพัฒนา ข้าพเจ้าได้นำหลักการติดต่อประสานงานของนางอภัสนันท์ วัฒนศิริศักดิ์ มาใช้ในการดำเนินการงานด้านการติดต่อประสานงาน คือ การมีใจรักในงานในงานที่ทำ สนใจตั้งใจทำงาน พุดจาสุภาพ ไพเราะ ต้องรู้เกี่ยวกับงานที่เราจะติดต่อประสานงานเพื่อที่จะได้ตอบข้อซักถามต่างๆ ได้ถูกต้องและแม่นยำ

ผู้เล่า นายลิขิต ศิริ

ได้รับแรงบันดาลใจจาก การประสานงานให้ประสบความสำเร็จ
ของ นางอภัสนันท์ วัฒนศิริศักดิ์

หลังจากที่ได้นำข้อคิดและเทคนิคการปฏิบัติงาน ของนางอภัสนันท์ วัฒนศิริศักดิ์ ในการใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการพูด ใช้กิริยา มารยาทติดนอบน้อมเป็นกัลยาณมิตร ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ก็จะได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ผู้เล่า นางสาวสุภัก ไนกุล

ได้รับแรงบันดาลใจจาก การประสานงานให้ประสบความสำเร็จ
ของ นางอภัสนันท์ วัฒนศิริศักดิ์

จากการที่ได้รับฟังเรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ ของนางอภัสนันท์ วัฒนศิริศักดิ์ ที่เน้นในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ ในการติดต่อสื่อสารนั้น เป็นวิธีการที่นำมาใช้แล้วสามารถทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปด้วยความราบรื่น และเกิดสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อผู้รับสาร ถือเป็นหัวใจสำคัญในการติดต่อประสานงาน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor)

1. เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง
2. เข้าใจและยอมรับขั้นตอนการทำงานของผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน
3. ติดตามความก้าวหน้าของงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้จนถึงเสร็จสิ้น
4. อดทนต่ออุปสรรคที่จะเกิดขึ้น และรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
5. การมีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจเกื้อกูล รอบคอบ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
6. การมอบน้อมถ่อมตน การให้เกียรติซึ่งกันและกัน
7. การใช้น้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างประสานงาน เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการประสานงาน
8. ความพยายามตั้งใจที่จะทำต่องานนั้นๆ จะทำให้งานประสบความสำเร็จ
9. มีใจรักในงาน สนใจ ตั้งใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ
10. สร้างระบบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้กับตัวเอง โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของตนเอง
11. กำลังใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

119 ถนนลำปาง-แม่ทะ

อ.เมือง จ.ลำปาง 52100

โทรศัพท์ 054-237399 ต่อ 3832-3833

โทรศัพท์มือถือ 083-1563928

โทรสาร 054-241038 , 054-237388-9

E-mail: res_lpru@hotmail.com

www.rsc.lpru.ac.th/newweb

