

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง



สรุปบทเรียนจากองค์ความรู้  
“การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ”



สรุปการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2560  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

## คำนำ

เอกสารจัดการความรู้ การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวม และเผยแพร่องค์ความรู้ เรื่องการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประจำปีงบประมาณ 2560 ได้รับความร่วมมือจาก ผู้บริหาร บุคลากร หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่ได้สละเวลาในการเล่าบันทึก สรุปและนำเสนอข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้จัดทำขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาของการจัดการความรู้(KM) สำนักงานอธิการบดี	1
คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้	2
แผนจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดีปี 2560	3
หน้าจอบันทึก	7
ภาพกิจกรรม	8
สรุปบทเรียน สำนักงานอธิการบดี	9
ตัวอย่าง เรื่องเล่าจากการนำความรู้ไปใช้	12

ที่มาของการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีนโยบายในการส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานจัดการความรู้ในหน่วยงาน โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย ได้กำหนดให้หน่วยงานสนับสนุน มีการจัดการความรู้โดยกำหนดหัวข้อให้เป็นไปทิศทางเดียวกันคือ เรื่อง “การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ”

สำนักงานอธิการบดี ประกอบไปด้วย 4 กอง ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน ดังนั้นจึงได้มีการดำเนินจัดการความรู้ในหัวข้อ “การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ” โดยมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์กรความรู้ร่วมกัน จำนวน 2 ครั้ง และได้จัดทำเว็บไซต์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การติดต่อราชการ ต่อกันในกิจกรรม การจัดการความรู้ของ สำนักงานอธิการบดี เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ



คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2560

1. นายปรีชา ไชโยโย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ประธานกรรมการ
2. นายวรากร เนือยทอง ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน กรรมการ
3. นายบรรจง สมศรี ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา กรรมการ
4. นางสาวต๋องตา จรูญศรีวัฒนา ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา กรรมการ
5. นางวิมลพรรณ ทองเกล็ด ผู้อำนวยการกองกลาง กรรมการ
6. นายวันเฉลิม จีบุญมี ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานกองนโยบายและแผน กรรมการและเลขานุการ
7. นางกัทิมา จันท์แสง ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานกองพัฒนานักศึกษา กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
8. นางสาวกฤติมา สมุทจันทร ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานบริการการศึกษา กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
9. นายจิระศักดิ์ ประทานสิทธิ์ ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานกองกลาง กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

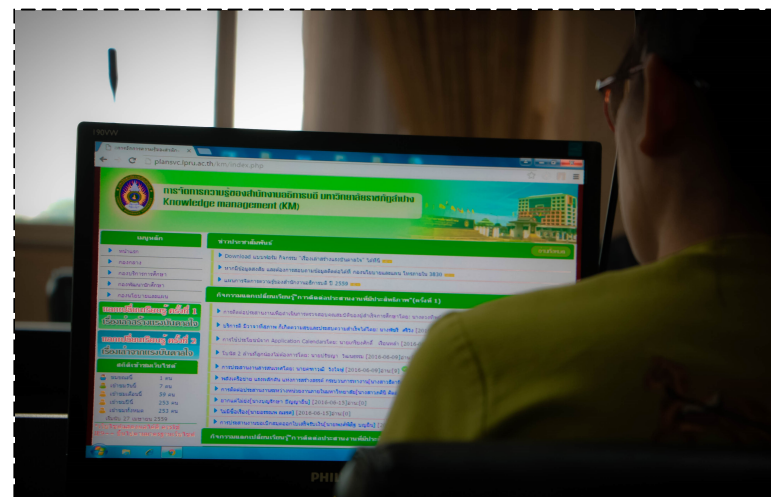
## แผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2560

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	1. กำหนดประเด็นความรู้ด้านการปฏิบัติงาน “การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ” 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้	18 ธ.ค. 60	สำนักงานอธิการบดี
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	1. จัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้โดยการเขียนเรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ 2. แสวงหาความรู้จากแหล่งอื่นเพิ่มเติม	19 ม.ค. 61	กองกลาง กองพัฒนา นัศึกษ กองบริการ การศึกษ กองนโยบายและแผน
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	1. จัดทำเว็บไซต์ KM กองนโยบาย	6 ก.พ. 61	กองนโยบายและแผน

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		และแผน ที่เก็บรวบรวมนำเสนอความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันและจากการรวบรวมอย่างเป็นระบบ		
4	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	1. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยเขียนเรื่องเล่าจากแรงบันดาลใจ 2. ถอดบทเรียนจากองค์ความรู้ 3. กำหนดให้ทุกคนนำความรู้จากการถอดบทเรียนไปใช้ในการปฏิบัติงาน	7 มี.ค. 61	กองกลาง กองพัฒนา นัศึกษา กองบริการ การศึกษ กองนโยบายและแผน
5	การเข้าถึงความรู้	1. จัดทำเวปบอร์ด KM กองนโยบายและแผน ที่รวบรวมเผยแพร่	15 มี.ค. 61	กองนโยบายและแผน

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		เรื่องเล่าจากแรงบันดาลใจ และ ความรู้จากการถอดบทเรียน เพื่อให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงได้ง่าย		
6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เรียนรู้	1. จัดทำเวปบอร์ด KM กองนโยบาย และแผน ที่ รวบรวมเผยแพร่ การจัดการความรู้ ของกองนโยบาย และแผน เพื่อ แบ่งปันแก่ หน่วยงานอื่น 2. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเล่า ประสบการณ์จาก การนำองค์ความรู้ ไปใช้***	เม.ย. - พ.ค. 61	กองนโยบายและแผน  กองกลาง กองพัฒนา นวัตกรรม กองบริการ การศึกษา กองนโยบายและ

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
				แผน
7	การเรียนรู้	1. <u>ประชุมสรุปผล การนำองค์ความรู้ ไปใช้ร่วมกับ ปรับปรุงบทวน และพัฒนาองค์ ความรู้ใหม่ เพิ่มเติม***</u>	มิ.ย. 61	กองกลาง กองพัฒนา นวัตกรรม กองบริการ การศึกษา กองนโยบายและแผน



หน้าเว็บไซต์ ช่องทางในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบการเข้าถึงความรู้และ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของสำนักงานอธิการบดี

<http://plan.lpru.ac.th/km/>

ประชุมคณะกรรมการ  
การจัดการความรู้ครั้งที่ 1

ภาพกิจกรรม



ประชุมคณะกรรมการ  
การจัดการความรู้ครั้งที่ 2



## สรุปบทเรียน

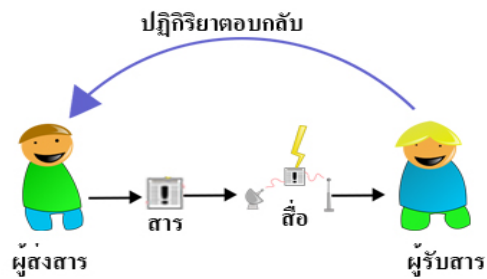
เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปีการศึกษา 2560

ความสำเร็จในการติดต่อประสานงาน คือการได้รับการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อประสานงาน โดยผู้ติดต่อประสานงานต้องมีปัจจัยสู่ความสำเร็จดังนี้			
ผู้ส่งสาร	สาร	สื่อ	ผู้รับสาร
1. มีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการติดต่อประสานงาน เช่น การประสานงานเพื่อทราบ เพื่อการปฏิบัติ หรือเพื่อให้ตกลงเห็นชอบ ฯลฯ	1. มีเหตุผลและมีสาระประโยชน์ต่อผู้ติดต่อประสานงาน	มีการใช้สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย และเหมาะสมทั้งสื่อ online offline โดยใช้สื่อ online เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และอีเมล กับการสื่อสารที่ต้องการแจ้งข้อมูลเพื่อทราบอย่างรวดเร็ว แต่ใช้สื่อ offline เช่น หนังสือราชการ	มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ติดต่อประสานงาน โดย สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ และประสานประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับผู้ติดต่อประสานงานอย่างเสมอ
2. มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ติดต่อประสานงาน คือ การศึกษาทำความเข้าใจในข้อมูลเนื้อหาในเรื่องที่จะ	2. จัดรูปแบบของข้อมูลที่จะนำเสนอให้กระชับชัดเจนครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร		

ความสำเร็จในการติดต่อประสานงาน คือการได้รับการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อประสานงาน โดยผู้ติดต่อประสานงานต้องมีปัจจัยสู่ความสำเร็จดังนี้			
ผู้ส่งสาร	สาร	สื่อ	ผู้รับสาร
ประสานงานอย่างถ่องแท้ สามารถตอบข้อซักถามหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม ได้ทันที		โทรศัพท์ หรือการไปพบปะโดยตรงในการตกลงสร้าง ความเข้าใจ - email - e-document	
3. รู้จักผู้ที่เกี่ยวข้องติดต่อประสานงานด้วย เช่น เป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้มารับบริการ หรือ บุคคลภายนอก หรือส่วนราชการอื่น เพื่อให้สามารถกำหนดการ			

**ข้อคิดในการติดต่อประสานงาน**  
ในการติดต่อประสานงานอาจไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้ง แต่เราสามารถปรับปรุงพัฒนาการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้นได้เสมอโดยการทบทวนปรับปรุงและพัฒนาตามองค์ประกอบของการประสานงาน

ความสำเร็จในการติดต่อประสานงาน คือการได้รับการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อประสานงาน โดยผู้ติดต่อประสานงานต้องมีปัจจัยสู่ความสำเร็จดังนี้			
ผู้ส่งสาร	สาร	สื่อ	ผู้รับสาร
รูปแบบการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม 4.มีทักษะที่ดีในการสื่อสาร เช่น มีทักษะในการคิดที่ดี พูดที่ดีและการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย			



### ตัวอย่าง เรื่องเล่าจากการนำองค์ความรู้ไปใช้

เรื่อง: การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นางวิมลพรรณ ทองเกล็ด สังกัด: กองกลาง

วันที่บันทึก 23 เม.ย.61

#### เรื่องเล่าพอสั่งเป(เน้นปฏิบัติ)

จากตัวอย่างการปฏิบัติหน้าที่ในการติดต่อประสานงานที่ดีมีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นบุคคลตัวอย่างในการนำเทคนิค วิธีการในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากบทสรุป ทำให้เราทราบว่า ในการติดต่อประสานงานนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้ง แต่เราสามารถปรับปรุงพัฒนาการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้นได้เสมอโดยการทบทวนปรับปรุงและพัฒนาตามองค์ประกอบของการประสานงาน ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับบทสรุปนี้คือเราอาจไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่เรารั้งไว้ในทุกเรื่องไป เราเอาวิธีการของเพื่อนร่วมงานที่ได้รับการคัดเลือกว่าเป็นที่หนึ่งของกระบวนการทำงานในเรื่องนี้ แต่บางครั้งเราไม่ได้ใช้เทคนิควิธีการที่ในตัวอย่างเราแสดงออกมาให้ตามเขา ข้าพเจ้าเป็นคนหนึ่งที่เอากระบวนการมาทดลองดู ข้าพเจ้าเคยใช้วิธีการในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นผู้ส่งสาร มีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการติดต่อประสานงาน อธิบายรายละเอียดให้ข้อมูลชัดเจน แต่เมื่อไปถึงผู้รับสารเขาอาจไม่เข้าใจเพราะ ไม่ได้รับผิชอบโดยตรง หรือไม่



พร้อมที่ทำงานในเรื่องนี้ ทั้ง ๆ ที่ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางสื่อ ข้าพเจ้าได้ทำตามกระบวนการตามคู่มือความรู้ทุกประการ จะเห็นว่า ปัญหาอยู่ที่ตัวผู้รับสาร ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงต้องกลับมาทบทวน ว่าเราควรปรับปรุงวิธีการใหม่ โดยต้องนำกลับมาแจ้งเจ้าของคู่มือการทำงาน และนำมาประชุมร่วมกัน แก้ไขปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงเพิ่มเติมและเล่าเรื่องให้เพื่อนร่วมงานฟังใหม่อีกครั้งว่า กระบวนการตามคู่มือที่เราปฏิบัติไปในแต่ละขั้นตอนมีความบกพร่องในขั้นตอนใด แล้วทบทวน เพื่อเสนอและนำมาทดลองใหม่ซึ่งข้าพเจ้าได้นำมาทบทวนและปรับวิธีการส่งสารใหม่โดยจัดเขียนรายละเอียดเป็นข้อๆให้ชัดเจน

#### ข้อคิดบทเรียนจากเรื่องที่เล่า

จากเรื่องเล่านี้ ทำให้ได้ข้อคิด การทำงานโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารอาจไม่ประสบความสำเร็จในทุกเรื่อง การสื่อสารต้องมีวิธีการแบบไป-กลับ (Two way)

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

การปฏิบัติงานในทุกเรื่องไม่อาจประสบความสำเร็จเสมอไปปัจจัยความสำเร็จ อยู่ที่การพยายาม และตั้งใจ

เรื่อง: บูรณาการงานที่ทำ

ผู้เล่า: นายจิรศักดิ์ ประทานสิทธิ์ สังกัด: กองกลาง

วันที่บันทึก 24 เม.ย.61

#### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นปฏิบัติ)

หน่วยงานภายนอกโทรมาตามหนังสือราชการ ซึ่งส่งมาทางโทรสาร งานบริหารทั่วไปจึงได้ทำการตรวจสอบในโปรแกรมรับเรื่อง ปรากฏว่าหนังสือยังไม่เข้าระบบ ทำให้ตามหาหนังสือราชการไม่เจอ งานบริหารทั่วไปจึงรบกวนให้หน่วยงานนั้นส่งหนังสือมาอีกรอบ ทางอีเมลล์ของงานบริหารทั่วไป จึงได้รับหนังสือและนำเข้าระบบ

#### ข้อคิดบทเรียนจากเรื่องที่เล่า

จากเหตุการณ์นี้ จะเห็นได้ว่าระบบโทรสารเริ่มมีข้อจำกัดในการใช้งาน งานบริหารทั่วไปจึงได้ให้ทางสำนักวิทยบริการ เพิ่มช่องทางการติดต่อกับทางมหาวิทยาลัยเพิ่ม คือ ทางอีเมลล์

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

นำเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น

เรื่อง: การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นางสาวศศธร เครือเงินตา สังกัด: กองกลาง

วันที่บันทึก 06 มิ.ย.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นปฏิบัติ)

การสื่อสารที่ดี ไม่ยาก แต่สื่อสารอย่างไรแล้วเกิดประสิทธิภาพ นั้นยากกว่า ความสำเร็จของการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญอันดับแรก คือการสื่อสาร จากการถอดบทเรียน "การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communicating)"นี้ ทำให้ทราบว่ากระบวนการใดก็ตามที่มีการวางระบบ ขึ้นตอนเป็นขั้นตอนดีแล้วนั้น แต่ไม่เสมอไปที่ทุกอย่างจะสำเร็จ เรียบร้อยทุกขั้นตอนตามที่วางไว้ แต่เกิดจากการเรียนรู้ การลงมือปฏิบัติซ้ำ เกิดเป็นทักษะ เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาหาวิธีการ จนเกิดความชำนาญและลดข้อผิดพลาดในการประสานงาน การประสานงานที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้น ต่อเมื่อมีผลตอบกลับจากผู้รับสาร(ผู้ขอรับบริการ) มีการประเมินจากผลตอบรับที่ได้จากผู้ขอรับบริการว่าเป็นไปตามเป้าหมายการสื่อสารของเราหรือไม่ นอกจากนี้เรายังหาความรู้ เทคนิคในการประสานงานจากบุคคลอื่น เพื่อนำปรับใช้ให้การประสานงานของเราเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

### ข้อคิดบทเรียนจากเรื่องเล่า

จากเรื่องเล่านี้ ได้ข้อคิดว่า การประสานงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการประเมินจากผลตอบรับที่ได้จากผู้ขอรับบริการเสมอ หาก

ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงความต้องการจะเกิดเป็นทักษะที่ดีและเกิด ความประทับใจในองค์กรของเรา

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

รู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักอธิบาย รู้จักเลือกใช้ระดับภาษา เข้าใจง่าย และรู้จักยิ้ม ดังนั้น การเกิดประสิทธิภาพในการประสานงานไม่ใช่สิ่งที่ยากอีกต่อไป

เรื่อง: บริบท บริการ บริการ ให้บริบูรณ์

ผู้เล่า: นายปรัชญา วัฒนธรรม สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 22 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ตามที่ได้อ่าน เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ เรื่องการผูกมิตรไมตรีในการติดต่อประสานงาน(นางสาวอำพร แก้วหนองยาง) และเข้าใจในการให้บริการ(นางทิพวัลย์ สุวงศ์) จึงได้นำหลักการแนวคิด ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า รวมทั้งปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)ของทั้ง2เรื่องมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการและปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในตัวตนเอง โดยการปรับทัศนคติต่อการทำงาน ต่อเพื่อร่วมงานและต่อนักศึกษา ผู้มาติดต่องาน

และตกผลึกตามความคิดที่นำสู่การปฏิบัติโดยยึดหลักการดังนี้

ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจช่วยเหลือ  
ไม่เบื่อคำถาม ฟังความครบถ้วน  
รีบด่วนบริการ อ่อนหวานคึกคัก  
ไม่สั๊กแต่ทำ น้ำคำไพเราะ  
เหมาะสมสถานที่ ไม่มีนอกใจ

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

1. การรับฟังด้วยท่าทีที่สนใจเป็นการสร้างความประทับใจและได้รับข้อมูลครบถ้วน
2. ความกระตือรือร้น สนใจในบริการเป็นการสร้างความประทับใจและให้บริการได้ครบถ้วน
3. การสอบถาม เสนอแนะ ช่วยเหลือ แนะนำเพื่อแก้ปัญหาเป็นการสร้างความประทับใจและสร้างความเข้มแข็งให้หน่วยงาน

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. จิตใจที่เปิดกว้างมากขึ้น
2. ปรับทัศนคติตนเองได้ แล้วทำเลย

เรื่อง: การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นางสาวกฤติมา สมุทรจักร สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 22 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

การทำงานของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป แต่ที่เหมือนกันคือ การติดต่อประสานงาน และจะอย่างไรให้การติดต่อประสานงานมีประสิทธิภาพ นั่นก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งของคนปฏิบัติทางต้องคิด การติดต่อประสานงานของตำแหน่งผู้ปฏิบัติการจะเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร การที่จะเป็นผู้รับสารที่มีประสิทธิภาพและทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้รับสารต้องทำความเข้าใจกับสารที่ได้รับ ขณะที่รับสาร ผู้รับสารต้องมีสมาธิในการรับสารถ้าไม่เข้าใจก็ให้ถามหรือไม่ก็ให้ผู้ที่ทำงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมรับสารด้วย กรณีที่เป็นผู้ส่งสารต้องมีความรู้ในการส่งสารเพื่อจะได้ตอบคำถามแก่คนรับสารได้อย่างถูกต้อง การส่งสารจะได้หลายช่องทาง เช่น อีเมล โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น การใช้โซเชียลมาเป็นตัวช่วยในการส่งสารหรือรับสารถือว่าเป็นช่องทางที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และยังสามารถประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกด้วยรวมถึงสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการติดต่อประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก

**ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า**

การทำงานต้องมีสมาธิและความตั้งใจในการทำงาน

**ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)**

ความตั้งใจในการทำงาน

เรื่อง: การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นายอาเขต รัตนวงศ์

สังกัด: กองบริการการศึกษา วันที่บันทึก 22 พ.ค.61

**เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)**

การทำงานของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป ในส่วนของการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เริ่มต้นจากการที่มีทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสารก็ตามจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการส่งสาร รับสารอย่างถูกต้อง การส่งสารรับสารมีหลายวิธี เช่น ทางอีเมล โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ซึ่งสามารถทันต่อเหตุการณ์ และสามารถจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน เพื่อติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า**

การทำงานต้องมีสติ สมาธิ

**ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)**

ตั้งใจในการทำงาน

เรื่อง: การวางแผนงานและลำดับขั้นของงาน

ผู้เล่า: นายโชติชัย อินเณชัย สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 24 พ.ค.61

**เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)**

งานใด ๆ ก็ตาม หากเกิดการวางแผนงานที่ดี หรือแม้กระทั่งการจัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน ก็จะทำให้กระบวนการทำงาน รวมถึงผลการปฏิบัติงานออกมาได้ดีเช่นกัน

ยกตัวอย่าง การวางแผนการจัดโครงการสหกิจศึกษาพบสถานประกอบการ จะมีการลิสต์งานที่ต้องทำ และเรียงลำดับความสำคัญของงาน เช่น การติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการหรือหน่วยงานภายนอกที่จะเข้าเยี่ยมชม ต้องทำอย่างเร่งด่วน เนื่องจากต้องรอผลการตอบรับการเข้าเยี่ยมชม เพื่อจะร่างกำหนดการเสนอโครงการ ต่อไป เป็นต้น

**ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า**

หากไม่มีการวางแผนงานหรือจัดลำดับความสำคัญของงาน งานก็จะดำเนินต่อไปได้ยาก ดังนั้นควรมีการจัดวางแผนงานทุกครั้งที่ได้รับการมอบหมายงาน

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

การวางแผนงานอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญต่องานนั้น ๆ ได้อย่างง่ายดาย

เรื่อง: มองเห็นคุณค่าของงาน

ผู้เล่า: นางสาววิชุดา พรหมชัย สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 24 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป (เน้นวิธีปฏิบัติ)

การงานทุกอย่างถ้าไม่ใช่อาชีพทุจริต ล้วนแต่มีคุณค่าแฝงอยู่ในการทำงานทั้งนั้น เพียงแต่เรารู้จักมองให้เห็นคุณค่าของมัน แล้วสร้างความประทับใจในงานที่เราทำอย่างดีที่สุด ความรักและความประทับใจในงานของเราเอง ที่จะเป็พลังใจทำให้เราสามารถต่อสู้กับงานที่ยากลำบาก หรือ หนักหน่วงต่อไปได้ ประสบการณ์ และความรู้ที่เราได้เรียนรู้มา จะทำให้เราสามารถฝ่าฟันอุปสรรค และก้าวผ่าน อย่างมีประสิทธิภาพ ขอแค่เราภูมิใจในสิ่งที่เราทำ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในงาน จะสร้างเป็นพลังใจสำคัญทำให้เราทำงานของเราอย่างมีความสุข

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การมองเห็นคุณค่าในงานที่เราทำในแต่ละวัน ว่าวันนี้เราได้ช่วยเหลือแก้อะไรต่อใคร ทำประโยชน์ให้แก่ใครได้บ้าง มันคือสิ่งที่สร้างความ

ภูมิใจ ความมั่นใจในการทำงานของตนเอง มันทำให้ชีวิตการทำงานของเรามีความสุขมากขึ้น

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

การมองเห็นคุณค่าของงาน ทำด้วยใจ อย่างมีความสุข การทำงานต่าง ๆ ก็ประสบผลสำเร็จตามมา

เรื่อง: การบริการที่ดี

ผู้เล่า: นางสาวอำพร แก้วหนองยาง สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 24 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นปฏิบัติ)

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจ และประทับใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แต่ที่จริงไม่งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และมีผู้รับอย่างมีเงื่อนไข การบริการหรืออะไรที่ทำให้เกิดความประทับใจ มันก็จะเกิดการบอกต่อสังคมจะนำอยู่ขึ้นถ้าทุกคน เสียสละ มีน้ำใจ มีรอยยิ้ม และมีกรโห้รอย

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีจิตใ้รักในงานบริการ

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

มีใจรักในงานบริการ

เรื่อง: การให้บริการแบบเป็นมิตร จิตแจ่มใส

ผู้เล่า: นางดวงทิพย์ รัตนขจรภู สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 25 พ.ค.61

## เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นปฏิบัติ)

งานบริการถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างหนึ่งของการทำงานด้านบริการ แต่แต่ละวันจะมีผู้มาติดต่อ ทั้งภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง หน่วยงานภายนอก ด้วยประสบการณ์ ที่ดิฉันเคยทำงานมานาน เราสามารถให้บริการข้อมูลต่างๆแก่ผู้มาติดต่อได้ทันเวลาที่ โดยไม่ต้องรอนานเกินควร การบริการที่ดีเราต้องให้ความสนใจ เต็มใจ มีรอยยิ้มเสมอแก่ผู้ที่มาติดต่อ สังเกตจากผู้มาติดต่อได้คำตอบกลับไปอย่างมีความสุข

## ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- 1.มีอัธยาศัยที่ดี
- 2.มีความรู้ในข้อมูลการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดีหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง

เรื่อง: การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้เล่า: นางสาวบงกช สมรอรฐ์ สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 26 พ.ค.61

## เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ในการดำเนินงานภายในสำนักงานประสานงานบัณฑิตศึกษา หรือ งานจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานั้น ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน ซึ่งต้องคอยประสานงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในเรื่องที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้จัดทำมีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับจัดทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้างในระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่แต่ละหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษามาปรึกษาและผ่านเอกสารจัดซื้อจัดจ้างเป็นจำนวนมาก โดยผู้จัดทำมีหน้าที่ในการตรวจสอบ ชี้แนะ ในการจัดทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้างให้มีความถูกต้องตรงตาม พรบ. และประกาศของมหาวิทยาลัย โดยอาศัยความรู้ ความชำนาญในการดำเนินงานเข้ามาช่วยในการตรวจสอบ ตัดสินใจ และชี้แนะให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถจัดทำเอกสารให้มีความถูกต้อง

## ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

ความรู้ ความชำนาญ มาจากประสบการณ์ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

ควรมีการเรียนรู้เพิ่มเติม เสาะหาข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เรื่อง: ทุ่มเทกับงาน

ผู้เล่า: นายศุภกานต์ วิ่งใหญ่ สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 26 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ตอนทำงานหลายงานพร้อมกัน มักจะมีปัญหาหลายจุดเข้ามาพร้อมกันด้วย เราก็ต้องเตรียมรับมือและแก้ไขปัญหาในงานนั้น เรียงลำดับปัญหาและแก้ไขทีละจุดไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้หากมีทีมการทำงานก็ให้ช่วยกันประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ให้สามารถแก้ไขปัญหาให้งานนั้น สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และเก็บปัญหาที่เคยเกิดขึ้นได้เป็นข้อระวังในการทำงานอื่นๆ ต่อไป

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

ในการทำงานนั้น แน่นอนว่าเราไม่สามารถทำงานเพียงอย่างเดียวไปจนตลอดการทำงานได้ หากต้องมีส่วนที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ รับผิดชอบงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ และบางงานก็มีช่วงเวลาที่ต้องทำพร้อมๆ กันอีก ดังนั้นเราจึงควรทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ แม้ว่าบางครั้งประสิทธิภาพงานอาจจะลดลงไปบ้างก็ตาม แต่งานทุกอย่างเราก็สำเร็จได้เพราะความทุ่มเท มุ่งมั่นและสู้กับงาน แม้จะเหนื่อยก็ต้องทำให้ไหว เพราะงานบางงานก็ไม่มีใครทำแทนได้

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

ความทุ่มเท มุ่งมั่น ประสานงาน

เรื่อง: จะมีความซับซ้อน ยุ่งยาก ในฐานะที่ดูแลงาน

ผู้เล่า: นางสาวศิริพร ครอบคิด สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 26 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย ซึ่งบางครั้งแต่ละงานต้องมีการวางแผนและจะมีความซับซ้อน ยุ่งยาก ในฐานะที่ดูแลงานและเข้าใจกระบวนการทำงานและช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วนั้น

ดังนั้น การทำงานอย่างมีลำดับขั้นตอน ต้องมีการวางแผนและลำดับความสำคัญของงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วขึ้น และจะช่วยลดข้อผิดพลาดในเรื่องของกำหนดระยะเวลาในการทำงานให้น้อยลง ทำงานได้ทันระยะเวลา และบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากขึ้น

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การทำงานอย่างมีลำดับขั้นตอน และรู้จักลำดับความสำคัญของงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

การลำดับขั้นตอนและลำดับความสำคัญของงาน

เรื่อง: การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นางสาวนิตยา ไชยปัญญา สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 26 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

งานที่ประสานและทำอยู่ทุกวันนี้ค่อนข้างละเอียดเพราะต้องติดต่อกับบุคคลภายนอก ภายนอก ทั้งการติดต่อประสานงาน เพื่อให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารเข้าใจในรายละเอียดนั้น ๆ ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ควรใช้สัมพันธภาพที่ดี คำพูดที่อ่อนโยน ร้องขอ และไม่โยนความผิดให้ผู้อื่น หากเกิดข้อผิดพลาดในการประสานงานก็ยอมรับผิด และขอโทษเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่เราประสานงานด้วย

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การทำงานต้องมีสมาธิ สติ วิริยะ อุทสาหะ ใจเย็น สุขุม รอบคอบ มุ่งมั่น ฯลฯ

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ทำตัวเองมีคุณค่าทุกวัน

เรื่อง: การทำงานด้วยใจและเสียสละ

ผู้เล่า: นายวิทยา รัชชอริวัฒน์ สังกัด: กองบริการการศึกษา

วันที่บันทึก 27 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

การทำงานหลายอย่าง แม้จะเป็นงานที่ยากลำบาก และบางครั้งต้องทำงานพร้อมๆกันหลายอย่าง ก็มักจะมีปัญหาที่ตามมาจากการทำงาน แต่ถ้าเรารู้จักที่จะใส่ใจกับงานที่ทำ มีการวางแผนงานและลำดับความสำคัญของงาน เสียสละเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เก็บปัญหาที่เคยเกิดขึ้นระหว่างการทำงานมาเป็นประสบการณ์ในการทำงานครั้งต่อไป

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การทำงานหลายอย่าง แม้จะน่าจะต้องมีปัญหาจากการทำงาน แต่ถ้าเรารู้จักที่จะใส่ใจกับงานที่ทำ ตั้งใจทำงาน เสียสละเพื่อการทำงาน มีการวางแผนในการทำงาน ทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุด เก็บปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นประสบการณ์ เราก็จะสามารถผ่านปัญหา และงานก็จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

ใส่ใจในการทำงานและเสียสละ



### เรื่อง: การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นางสาวอลิศรา ศรีกระจำง สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
วันที่บันทึก 09 พ.ค.61

#### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ปัจจุบันการทำงานใดๆให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือมือภายในทีมงานรวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีเทคนิคที่สำคัญคือ การประสานงาน ซึ่งข้าพเจ้าได้นำองค์ความรู้จากการถอดบทเรียน เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพมาปรับใช้ในการติดต่อประสานงานทำงานของข้าพเจ้าทำให้การติดต่อประสานงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การติดต่อประสานงานในการทำงานของข้าพเจ้ามีทั้งการประสานงานกับหน่วยงานภายในหรือองค์กรเดียวกันการติดต่อประสานงานของข้าพเจ้า ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานเดียวกัน หรือระหว่างหน่วยงาน ทำได้หลายวิธีซึ่งแต่ละวิธีย่อมให้ผลแตกต่างกันไป บางครั้งอาจมีการประสานงานด้วยระบบ หรือประสานงานด้วยคน หรืออาจใช้ทั้งระบบและคนควบคู่กันไป ซึ่งเราสามารถกำหนดรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสม และการประสานงานอาจมีบุคคลคนเดียวเป็นผู้ประสานเพื่อความคล่องตัว และการตัดสินใจแก้ปัญหาที่รวดเร็วฉับไว แต่ถ้าเป็นงานที่มีระบบซับซ้อนและมีขอบเขตกว้างขวางเกินกว่าที่คนเพียงคนเดียวจะประสานงานได้ก็ต้องจัดตั้งเป็นคณะผู้ประสานงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่การติดต่อประสานงานจะมีทั้งการติดต่อประสานงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบหรือบุคคลที่เราจะติดต่อประสานงาน โดยเลือกใช้สื่อในการติดต่อ

ประสานงานที่หลากหลาย และเหมาะสม เช่น Facebook, Line, e-mail, โทรศัพท์, หนังสือราชการ การพบปะโดยตรง เป็นต้นการประสานงานไม่ควรจะกระทำโดยใช้อำนาจสั่งการแต่อย่างเดียวน ควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพราะความมีน้ำใจต่อกัน ไว้วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่พยายามผูกมิตรตั้งแต่ต้นและป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ มีความหวาดระแวง ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ไม่นินทาว่าร้ายกัน ไม่โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น เมื่อมีสิ่งใดจะช่วยเหลือแนะนำกัน ได้ก็อย่าลังเล และพร้อมจะรับฟังคำแนะนำของผู้เกี่ยวข้องแม้จะไม่เห็นด้วยก็อย่าแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบ

#### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การประสานงานที่ดีช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ทุกคน ทุกฝ่ายมีความเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุ และสิ่งของต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น และยังสร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและความสามัคคี อีกทั้งช่วยขจัดข้อขัดแย้งในการทำงาน ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงเข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่นนำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และลู่ทางการปรับปรุงงานต่อไปประโยชน์ของการสื่อสารประสานงาน เต็มใจที่จะติดต่อกับผู้อื่นก่อนแสดงความมีน้ำใจต่อผู้อื่นก่อน สร้างสัมพันธ์ที่ดีมีความไว้วางใจกัน

ฟังผู้อื่นพูดให้มากกว่าหลีกเลี่ยงการโต้แย้งซึ่งขัดขวางการทำงานให้เข้าใจวัตถุประสงค์ตรงกันทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติและจัดสรรเวลาให้รับกันเสริมสร้างมิตรไมตรีและความเป็นกันเองติดต่อตามสายงาน และช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้องจะต้องประสานวัตถุประสงค์และนโยบายตามแผนงานโดยพิจารณาถึงระเบียบวิธีปฏิบัติงานการใช้เวลา วัสดุอุปกรณ์ กำลังคน กำลังเงิน และวิธีการสื่อสาร

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

1.ผู้ส่งสาร 2.สาร 3.สื่อ 4.ผู้รับสาร

เรื่อง:ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการปฏิบัติงาน

ผู้เล่า: นายชัชวาลย์ วิชัยสุชาติ สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา

วันที่บันทึก 11 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นหลักปฏิบัติที่ข้าพเจ้าได้นำมาใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง เพื่อพัฒนาตนเอง ครอบครัว หน้าที่การงานให้เกิดความก้าวหน้า อย่างพอดีพอเหมาะ บนหลักการของการมีเหตุผล โดยไม่เบียดเบียนและไม่ทำให้อื่นเดือดร้อน มีความสุขตามอัตภาพบนพื้นฐานสำคัญ 3 สิ่ง คือ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี ณ ปัจจุบัน คือความภูมิใจในชีวิตครอบครัว การงาน และดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ความพยายาม ใฝ่เรียนรู้ ปรับตนเองให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง เชื่อมั่นว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรให้บริการ จะเป็นการทำให้การรับบริการของนักศึกษาเกิดความประทับใจในทุกๆด้าน ดังนั้นในการดำเนินงานของงานเยี่ยม-คืนอุปกรณ์กีฬาที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบจึงได้ให้ความสำคัญตามขอบเขตที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. นักศึกษาทุกคนะ ทุกคนสามารถให้บริการเยี่ยม-คืนอุปกรณ์กีฬาได้อย่างมีความประทับใจ
2. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการให้บริการ
3. นักศึกษามีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์กีฬา และรักษาอุปกรณ์กีฬา

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

1. ความร่วมมือ ต้องมีความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกัน มีการระดมความคิดเห็น และเทคนิค
2. เวลา ต้องมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลา
- 3.ขั้นตอน ต้องมีการพิจารณาความพอเหมาะ ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน
4. การสื่อสาร มีการสื่อสารที่ตรงกัน
5. การลงใจ ต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานได้อย่างมีจุดหมาย

เรื่อง: การติดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์ระหว่างหน่วยงานภายใน  
มหาวิทยาลัย

ผู้เล่า: นายณัฐภูมิ นันท๊ะแหมม สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
วันที่บันทึก 11 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอส่งแป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ในการทำงานในแต่ละโครงการหรืองานที่ปฏิบัติเป็นประจำอยู่แล้วนั้น จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานต่างๆ ในส่วนงานที่เราไม่มีความชำนาญ เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานลงให้น้อยที่สุดการติดต่อประสานงานที่ดีนั้น ผู้เล่าได้มีวิธีปฏิบัติคือ ข้าพเจ้าจะต้องทำการติดต่อประสานงานในเวลาที่ไม่กระชั้นชิดจนเกินไป ต้องมีความเข้าใจในรายละเอียด ขอบเขตของงานที่จะประสานขอความอนุเคราะห์ มีอำนาจในการตัดสินใจในระดับต้นๆ ได้ ดังนั้นการข้าพเจ้าต้องทำความเข้าใจในงานที่ต้องประสานให้ชัดเจนถึงอย่างไรการประสานงานขอความอนุเคราะห์ต่างๆ เราควรศึกษาอุปนิสัยของผู้ที่เราจะประสานงานขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้เข้าใจก่อนเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งไม่ควรใช้อำนาจในการสั่งการเพียงอย่างเดียว ควรใช้สัมพันธ์ภาพที่ดี หรือใช้การขอร้อง และไม่โยนความผิดให้ผู้อื่นหากเกิดข้อผิดพลาดในการประสานงาน ควรจะยอมรับในความผิดอีกทั้งการซึ่งชมหน่วยงานอื่นเมื่อเขาทำดี อย่าคิดว่าเราทำดีอยู่ฝ่ายเดียว เพื่อให้รู้สึกดีทั้งสองฝ่าย

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การประสานงานใดๆก็ตามหากขาดสัมพันธ์ภาพที่ดี ต่อให้เรามีอำนาจแค่ไหนก็ไม่สามารถทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จได้และเกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานจนทำให้การติดต่อประสานงานในคราวต่อไปอาจไม่ได้รับความร่วมมือก็เป็นได้

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

- 1.การมีสัมพันธ์ภาพที่ดี
- 2.การทำความเข้าใจในการที่จะต้องประสานงาน
- 3.ระยะเวลาในการประสานงาน
- 4.ศึกษาอุปนิสัยและความพร้อมของผู้ที่เราจะประสานงานขอความอนุเคราะห์

### เรื่อง: ประสานด้วยใจ ไร้กังวล

ผู้เล่า: นายบัณฑิต โปสภทอง สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
วันที่บันทึก 17 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอส่งแป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

การทำงานประสานงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การได้มีโอกาสเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นภายในหน่วยงาน หรือผู้ที่มีความชำนาญงานเฉพาะด้านจากหน่วยงานอื่นเมื่อเราได้ช่วยเพื่อนร่วมทำงานในโอกาสต่างๆ หรือขอคำปรึกษา ขอชี้แนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สิ่งหนึ่งที่เราจะได้รับคือ ทำให้เราได้รับความรู้ในงานอื่นๆ เพิ่มขึ้นจากงานตนเอง

ในทางกลับกันเมื่อผู้อื่นมาช่วยงานเรา ก็เป็นโอกาสได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา เช่น การติดตั้งระบบเสียงในกิจกรรมต่างๆ เมื่อเราได้ช่วยงานฝ่ายไอที ซึ่งมาติดตั้งระบบเสียงในงานเราเมื่อเราเข้าไปช่วยเหลือ เราก็จะได้เรียนรู้กระบวนการขั้นตอน หรือรู้ถึงปัญหาที่ฝ่ายไอทีได้พบ และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในภายหลัง หากเราจะต้องดำเนินการในเรื่องระบบเสียงภายในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีที่เราได้เคยช่วยงานก็จะยินดีให้คำแนะนำ คำปรึกษา เราก็สามารถดำเนินการในเรื่องการติดตั้งเครื่องเสียงหรือ แก้ไขปัญหาที่พบเบื้องต้นได้ลักษณะดังกล่าวเป็นตัวอย่างในงานหนึ่งงาน ถ้าเป็นงานอื่นๆ หากเรามีความตั้งใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจในงานของผู้อื่น ก็สามารถทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมองเข้าไปในงานของผู้อื่นการเป็นหน้าที่ไม่เต็มแก้ว จะทำให้เราได้รับโอกาส และมองเห็นช่องทางในการประสานงาน ที่ถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน หรือได้ความร่วมมือความเต็มใจในการติดต่อประสานงาน

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

ตัวผู้ส่งสารที่มีความเข้าใจในผู้รับสารจะทำให้สามารถเลือกช่องทางที่ถูกต้องในการส่งสาร ผู้รับสารก็จะได้รับสารหรือเข้าใจความหมายของสารนั้นอย่างถูกต้อง

### เรื่อง: การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นางกัททิมา จันทร์แสง สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
วันที่บันทึก 17 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

เรื่องของการติดต่อประสานงานที่ดีสนองตอบความต้องการของผู้อื่นนั้น แตกต่างกันที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร คือ ความเป็นแม่ลูก ความเป็นเจ้านายลูกจ้าง ความเป็นเพื่อนและความเป็นลูกค้ายิ่งทำให้ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ และความรู้สึกต่อผู้รับสารแตกต่างกันไป การส่งสารในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม อาจไม่สนใจในความพึงพอใจของผู้รับสาร แต่ในการส่งสารทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับสาร เป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุด ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับสารที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงคุณสมบัติของผู้ส่งสาร สิ่งที่ผู้ส่งสารควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจ และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแล อดทนอดกลั้นเมื่อถูกตำหนิต่อว่าบุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การไหว้ การแสดงท่าทางประกอบกรพุด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติเทคนิคการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างกับผู้ส่งสารให้ผู้รับสารเกิดความประทับใจ วิธีง่ายๆ คือ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อเกิดความคุ้นเคย แสดงความเป็นมิตร

โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา ท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยน มีหางเสียง เช่น ขอประทานโทษค่ะ (ครับ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างค่ะ (ครับ) กรุณาอสังค์ครุ่นะคะ (ครับ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับสารไม่รู้เรื่อง **ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า**

เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ส่งสารควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ผู้รับสารพูด ไม่แสดงอาการไม่พอใจและออกมาสบตากับผู้รับสารเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับสารทราบว่าผู้ส่งสารกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับสารพูดอยู่

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

1. กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. เอาใจใส่ดูแล
4. อดทนอดกลั้นเมื่อถูกตำหนิต่อว่า
5. สุภาพ อ่อนโยน

เรื่อง: การบริการที่ดี เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

ผู้เล่า: นายเอกเชรินทร์ เสาศินาด สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา

วันที่บันทึก 17 พ.ค.61

#### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

การบริการ หรือ งานบริการ คือ งานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ขอรับบริการ แต่งานบริการมิใช่เพียงงานที่ต้องให้บริการเพียงข้อมูลหรือสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาเท่านั้น งานบริการต้องพึงให้ผู้อื่นด้วย “ใจ” จึงจะทำให้สิ่งๆที่เรียกว่า “การบริการนั้นสมบูรณ์” อย่างแท้จริง

ในส่วนของงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา นั้นเป็นงานที่ให้บริการกู้ยืมแก่นักศึกษา ซึ่งในส่วนของงานของ มหาวิทยาลัยวิทยาลักษณ์ราชภัฏรำปาง ที่กระผมได้ปฏิบัติหน้าที่ ดูแล และรับผิดชอบในงาของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานด้านนี้ถือว่าเป็นงานบริการที่ต้องใช้ทั้งร่างกาย แรงใจในการปฏิบัติ เพราะทุกส่วนของงานคือการบริการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาให้นักศึกษาเป็นหลัก ในส่วนของงานบริการของผมนั้นจะเริ่มจากการประกาศข่าวสารต่างๆให้นักศึกษาที่กู้ยืมเงินได้ทราบถึงข่าวสารของการกู้ยืมในแต่ละปี ถัดมาก็จะเป็นการทำสัญญา การตรวจเอกสารหลักฐานต่างๆของนักศึกษา แล้วนำเอกสารหลักฐานต่างๆมาเก็บรวบรวมเป็นสถิติการส่งเอกสารและถือเป็นหลักฐานในการส่งเอกสารของนักศึกษาที่ประสงค์จะกู้ยืมเงิน เมื่อทำการตรวจแล้วก็จะนำเอกสารส่งแก่ทางธนาคารเพื่อทำการตรวจสอบความเรียบร้อย เพราะหากเอกสารมีปัญหาทางส่วนงานก็ต้องเรียกนักศึกษามา

แก้ไขเพื่อที่จะนำส่งต่อไป ถ้ามีการตรวจสอบถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ทางส่วนงานก็จะบริการลงทะเบียนค่าเล่าเรียนให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์ที่จะกู้ยืมเงินค่าเล่าเรียนทันที นอกจากนี้งานบริการในด้านนี้แล้ว ทางส่วนงานของกรมยังได้มีการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มาขอเข้ารับบริการให้คำปรึกษาในส่วนของการกู้ยืมเงินทั้งทางการเดินเข้ามารับบริการที่ห้องกยศ. หรือทางเว็บไซต์ Facebook และยังมีส่วนงานด้านการแก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนในงานด้านนี้ก็จะช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาเพื่อที่นักศึกษาจะสามารถกู้ยืมเงินได้ตามความประสงค์ งานบริการในส่วนงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นงานต้องใช้ทั้งความถูกต้อง ความละเอียดอ่อน และความรวดเร็วในเวลาเดียวกัน ส่วนส่วนนี้เป็นส่วนที่สำคัญเพื่อที่จะทำให้การกู้ยืมเงินของนักศึกษาเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายผู้รับบริการ (นักศึกษาที่มีความประสงค์จะกู้ยืมเงิน) ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ก็ทำงานบรรลุเป้าหมายหรือสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้นเอง ความสำเร็จของงานทุกอย่างไม่ได้มาจากตัวของกรม หรือ มาจากนักศึกษา แต่มาจากหน่วยงาน “ กองพัฒนานักศึกษา ” มาจากทุกคนที่ช่วยเหลืองานต่างๆทำให้งานในส่วนนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งผู้บริหารที่คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในส่วนงานต่างๆ ฝ่ายงานต่างๆที่ช่วยเหลืองานทุกภาคส่วนทำให้งานนั้นสามารถที่จะสำเร็จได้ จึงถือว่าความสำเร็จนี้มาจากการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ จากทุกภาคส่วนของ “ กองพัฒนานักศึกษา ”

งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นงานที่กรมทำด้วย “ใจ” ที่อยากจะเห็นทุกคนมีโอกาสทางการศึกษาอย่างที่ตัวของผมเองเคยได้รับมาก่อน

ทุกอย่างก่อเกิดมาจนเป็นกระแสที่ทุกวันนี้ทำงานบริการด้วยความรักที่อยากจะมองเห็นทุกคนมีการศึกษาตามที่ตนเองต้องการ ทำด้วยใจที่อยากจะเป็นผู้ให้แก่ทุกคนที่เดินเข้ามาสู่การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาได้สำเร็จการศึกษาตามความต้องการของตนเอง และกรมก็จะพัฒนางานบริการนี้ให้เป็นงานบริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางทุกคน

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การบริการที่มีคุณภาพคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ คือแรงผลักดันสู่ความสำเร็จ

เรื่อง: การติดต่อประสานงานหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ด้วยความอบอุ่น  
ผู้เล่า: นายพงศ์พิสิฐ บุญยืน สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
วันที่บันทึก 17 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิถีปฏิบัติ)

การทำงานประสานงานที่มีประสิทธิภาพ คือ เมื่อเราติดต่อประสานงาน งานของแต่ละบุคคลแล้วแต่มีความยากง่ายที่ต่างกัน จึงอาจทำให้เกิดอารมณ์ในด้านลบการมีความอบอุ่นต่อกันจะส่งผลให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความรู้สึกทางด้านการพูด หรือทำทาง ซึ่งจะทำให้บรรยากาศในการพูดคุยหรือติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด หากเกิดข้อผิดพลาดในการประสานงาน ควรจะยอมรับในความผิด

และหาวิธีแก้ไข ไม่ควรใช้อารมณ์ในการประสานงาน เพราะจะทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การประสานงานใดๆหากมีความอ่อนน้อม และไม่ตรีที่ติดต่อกัน จะส่งผลให้บรรยากาศในการประสานงาน เป็นไปอย่างราบรื่น จะส่งผลที่ดีต่อการประสานงานในอนาคต

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

- 1.การมีความอ่อนน้อมต่อกัน
- 2.การทำความเข้าใจในการที่จะต้องประสานงาน
- 3.ศึกษาอุปนิสัยและความพร้อมของผู้ที่เราจะประสานงาน

#### เรื่อง: การเรียนรู้จากงาน

ผู้เล่า: นายสุรศักดิ์ ประกัน สังกัด: กองพัฒนาการศึกษา  
วันที่บันทึก 17 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

การทุ่มเทหัวใจให้กับงานอย่างสุดความสามารถ เต็มศักยภาพที่มีอยู่นั้น มิใช่จุดมุ่งหมายที่คับแคบ เพื่อส่วนตัว เพื่อทรัพย์สินเงินทอง โดยใช้งานเป็นเพียง “เครื่องมือหาเงินเท่านั้น” การทุ่มเททำงานด้วยหัวใจที่จะนำความสุขอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนนั้นต้องมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ “การเรียนรู้จากงาน” ที่ทำอยู่อย่างเปิดใจกว้าง ด้วยหัวใจที่แผ่เมตตาเบิกบาน กล้า

เผชิญกับปัญหา และมองว่าอุปสรรคจากงานเป็นสิ่งท้าทายเสมอ ใช้งานเป็นฐานแห่งการเรียนรู้เพื่อเติบโตภายในจิตใจ และขยายความสามารถออกไปอย่างไม่จำกัด และผลงานนั้นจะเป็นตัววัดคุณค่าของคนเราได้อย่างดีที่สุด ดังคำที่กล่าวว่า “ค่าของคน อยู่ที่ผลของงาน”

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่รักในงานที่ตนเองทำ มีความพยายาม ปรับตัวให้สอดคล้องกับงานที่ทำ ฉะนั้นงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายคืองานกิจกรรม ที่ต้องให้บริการนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่ จึงมีวิธีการทำงาน ดังนี้

- 1.การให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับนักศึกษา
- 2.ติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานที่ทำร่วมกับนักศึกษาออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.ทำให้นักศึกษาเห็นค่าของงานที่จัดให้ และมีขั้นตอนการเข้าร่วมไม่ยุ่งยาก
- 4.ให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมาย
- 5.เรียนรู้ปัญหาจากงานที่เราทำ

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

- 1.ความมุ่งมั่นชัดเจนในเป้าหมาย
- 2.ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.การบริหารเวลา

เรื่อง: การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย  
 ผู้เล่า: นางสาวกนิณี คัดอ่าน สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
 วันที่บันทึก 21 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป (เน้นวิธีปฏิบัติ)

การทำงานด้านการติดต่อประสานงาน ในส่วนของวิธีการทำงานเพื่อให้งานและบุคลากรฝ่ายต่างๆ ได้ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกันหรือหล่อมล้ากัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือซึ่งจะต้องมีความเข้าใจหรือมีการตกลงร่วมกัน มีการระดมความคิด วิธีการ เทคนิค การจัดหาทรัพยากรมาสนับสนุนการทำงานร่วมกัน รวมถึงระยะเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงานให้เป็นที่ตามช่วงเวลาที่กำหนด โดยงานที่ทำจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น โดยผู้ประสานจะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมการทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ โดยก่อนการประสานงานจะต้องกำหนดความต้องการให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อประสานงานที่ดีนั้น ผู้เล่าได้มีวิธีปฏิบัติคือ ข้าพเจ้าจะต้องทำการติดต่อประสานงานด้านเอกสารและติดต่อสถานที่หน่วยงานตามภาระหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นจึงควรมีความเข้าใจในรายละเอียดขอบเขตของงาน และมีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ผู้ที่ทำงานร่วมกันมีความเข้าใจใน

วัตถุประสงค์ตรงกัน เพราะฉะนั้นข้าพเจ้าจึงควรทำความเข้าใจในงานที่ต้องประสานให้ชัดเจน หมั่นฝึกฝนตนเองเพื่อเพิ่มทักษะในการประสานงาน อาทิ ทักษะการคิดวางแผนดำเนินงานตามขั้นตอน ทักษะในการปฏิบัติตามบทบาทที่เหมาะสมต่อหน้าที่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการฟังและการตีความข้อมูล ทักษะการสื่อสารทั้งด้านการพูดและเขียน และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การประสานงานจะต้องมีการกำหนดหน้าที่การงานของแต่ละส่วนอย่างให้ชัดเจน มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานการทำงานร่วมกัน เพื่อการทำงานให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor)

- ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
- ขวัญและกำลังใจของบุคลากรภายในองค์กร
- ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ
- ต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี



เรื่อง: เทคนิคการใช้ภาษา และการเจรจาด้วยรอยยิ้ม  
ผู้เล่านางสาวสุพัตร์ ชัดผาบ สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
วันที่บันทึก 23 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

การประสานงาน เป็นการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจ ที่ตรงกัน ในการร่วมมือ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ และมี ประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงาน จึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหาร และการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือ องค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร การประสานงานเกิด จากความต้องการให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำงานให้เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและ รวดเร็ว จะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกัน ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่ กำหนดไว้ และต้องมีคุณภาพมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ระยะเวลาและทรัพยากร งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง เสมอๆ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา ผู้ปกครอง หรือแม้กระทั่งบุคลากร เจ้าหน้าที่ ครูอาจารย์ ที่แวะเวียนเข้ามา ปรึกษา ติดต่อ

สอบถามเรื่อง “เงิน” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต และแต่ละคนที่ดินเข้ามาติดต่อนั้น ทุกคนล้วนมีปัญหาแตกต่างกันออกไป ซึ่งดิฉันจะมีคำนิยามอยู่ในที่ฟังระลึกไว้อยู่เสมอว่า “เพราะเขาเดือดร้อน เขาจึงเดินเข้ามาหา” และนั่นก็คือหน้าที่ ที่ฉันต้องให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก คลี่คลายปัญหาข้อกังวลใจของคนเหล่านั้นให้หมดไป ด้วยการเป็นผู้รับฟังที่ดี มีรอยยิ้ม เอาใจใส่ และ พร้อมทั้งจะไขปัญหาข้อข้องใจของบุคคลเหล่านั้นออกไป ให้เหลือไว้เพียงความสบายใจเท่านั้น การประสานงานและการให้บริการของดิฉันไม่มีเทคนิคที่ตายตัว เพียงแค่ใช้ความเข้าใจ ความจริงใจ และอาศัยการแก้ไขปัญหาลเฉพาะรายบุคคล เพราะในแต่ละวันนั้นมียุทธศาสตร์กลุ่มผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ ที่หลากหลาย แต่จะต้องมีความชัดเจนในเรื่องที่จะชี้แจงให้ผู้รับบริการเพื่อมีความเข้าใจตรงกัน และบรรลุผล สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ การที่จะพบปะประสานงานในเรื่องบางเรื่องให้แก่ นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จำนวนมากให้เป็นที่เข้าใจตรงกันนั้น บางครั้งก็อาศัยการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์เพราะรวดเร็ว ประหยัดเวลา เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น โนเนลเฟสบุ๊ค ข่าวสารที่ชี้แจงให้นักศึกษานั้น จะต้องเป็นข่าวสารที่มีความชัดเจน ใ้ภาษาให้ถูกต้อง เข้าใจง่าย ไม่กำกวม นักศึกษาอ่านแล้วเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เขียนต้องการจะสื่อถึงผู้รับสาร เพราะการใช้ภาษาไทยบางครั้งหากใช้คำหรือประโยคที่ไม่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับสาร ตีความหมายผิดไปจากที่ต้องการจะสื่อได้ ทั้งนี้ หากมีการประสานงาน ที่จะต้องพบปะ เจรจาพูดคุย ก็ต้องคำนึงถึงความเข้าใจและ ความรู้สึกที่ดีต่อกัน เพื่อจะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ได้รับการประสานงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของ การปฏิบัติงาน

ร่วมกัน ซึ่งดีฉันเองก็ปฏิบัติอยู่เป็นประจำในส่วนของการให้บริการหรือการประสานงานกับ นักศึกษาหรือบุคคลกลุ่มอื่นที่จะต้องพบปะเจรจา โดยมี ความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญกับผู้ที่เรารับติดต่อ ประสานงานด้วย ให้ความสำคัญ เอาใจใส่และมีรอยยิ้ม มีการผูกมิตร เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันทั้งสองฝ่าย

#### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานทางใดนั้น ให้อาศัย ความชัดเจน และความ จริงใจ หากเป็นหนังสือ หรือภาษาที่ใช้ ก็เป็นภาษา ที่สื่อได้ชัดเจน หากเป็นการพบปะพูดคุย ควรแสดงออกด้วย ความ เต็มใจ มี รอยยิ้มอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้ก้าวไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่ดีด้วยกันในทุกฝ่าย

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

การใช้ภาษา และการเจรจาด้วยรอยยิ้ม

#### เรื่อง:เทคนิคการประสานงาน

ผู้เล่า:นางสาวเปรมกมล สาน่า สังกัด: กองพัฒนาการศึกษา  
วันที่บันทึก 23 พ.ค.61

#### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ปัจจุบันการทำงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัย ความร่วมมือไม่อาจจะเป็นการจัดการดำเนินงานประชุมกับหน่วยงานภายในและ หน่วยงานภายนอก เป็นการประชุมเพื่อพบปะหรือปรึกษาหารือเรื่องการทำงาน การที่เราจะติดต่อประสานงานผู้เข้าร่วมประชุมได้เป็นอย่างดีนั้น จำเป็นที่หาวิธีการที่จะติดต่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี วิธีการหรือเทคนิคที่นำมาใช้ในการทำงานของข้าพเจ้า คือ การที่เรารู้จักผูก มิตรกับผู้เข้าร่วมประชุมในคราวที่ประชุมครั้งที่ ๑ และเมื่อหน่วยงานจะ ดำเนินการจัดประชุมในปีต่อไป ผู้ที่เราจะเชิญเข้าร่วมประชุมจะให้ความ ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของเราและนี่ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ ข้าพเจ้านำมาใช้ในการติดต่อประสานงานและเป็นการสร้างเครือข่ายภายนอก มหาวิทยาลัยอีกช่องทางหนึ่ง อีกทั้งทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและ ประสบความสำเร็จและเป็นวิธีที่ง่ายสำหรับผู้ที่จะนำไปปฏิบัติ

#### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การประสานงานนั้นย่อมนำไปสู่ผลสำเร็จ

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

ความประทับใจของผู้ที่ติดต่อประสานงาน

เรื่อง: ประสานงานอย่างไรถึงได้ใจ....

ผู้เล่า: นางสาวธิดารัตน์ ไชยยาสิบ สังกัด: กองพัฒนานักศึกษา  
วันที่บันทึก 23 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ในการทำงานจะมีการประสานงานกับหลายฝ่ายจะเน้นหลักการในการประสานงาน ดังนี้

1. ให้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพราะความมีน้ำใจต่อกันไว้วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่
2. พยายามผูกมิตรตั้งแต่เริ่มต้นและป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน
3. การให้การยอมรับซึ่งกันและกัน เมื่อมีสิ่งใดที่จะช่วยเหลือแนะนำกันได้ก็ไม่ลังเล และพร้อมจะรับฟังคำแนะนำของผู้เกี่ยวข้องแม้จะไม่เห็นด้วยก็อย่างแสดงปฏิกริยาโต้ตอบ
4. เมื่อในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือการปฏิบัติจะแจ้งให้ทราบโดยทันที

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

ในการติดต่อประสานงานในบางคราวจะเกิดปัญหา ได้จากปัญหาเหล่านี้

1. การให้ข้อมูลที่ล่าช้าเกินไป ในการติดต่อประสานงานกับอีกหน่วยงานหนึ่ง หากเกิดความล่าช้า นั้นอาจจะเป็นเพราะว่ามีแต่รอข้อมูลจากอีกหลาย

หน่วยงาน จึงทำให้ข้อมูลที่หน่วยงานเกี่ยวข้องล่าช้าตามไปด้วย ซึ่งปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องระวัง

2. การรับ-ส่ง ข้อมูลผิดพลาด - การรับและส่งข้อมูลรายงานเอกสารที่ผิดพลาด ย่อมนำไปสู่การติดต่อประสานงานที่ไม่รู้จบ คนบางคนยังไม่ทันฟัง กลับด่วนสรุปตามอำเภอใจ หรือคนบางคนเอาเร็วไว้ก่อน ส่งข้อมูลให้ด้วยความรวดเร็ว แต่ข้อมูลที่นำส่งให้กลับพบข้อผิดพลาด
  3. เพิกเฉย และหลงลืม การเพิกเฉย ไม่สนใจว่าเป็นหน้าที่ติดตาม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ คิดว่าไม่ใช่เรื่อง ไม่ใช่หน้าที่ตนเองที่จะต้องไม่เห็นความจำเป็น หรือไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน คิดเสียแต่ว่ารอให้อีกฝ่ายติดต่อมาเองไม่ได้ดีกว่าหรือ และบางคนยิ่งช้าร้ายใหญ่แล้ว แต่กลับลืมหน้าที่รับปากไว้
  4. การไม่ได้รับความร่วมมือ มีสาเหตุมาจาก มีความคิดที่ต่างหากัน มีอคติต่อกัน ไม่ชอบกัน หรือปิดบังข้อมูล ทำให้ไม่เกิดความร่วมมืออย่างจริงจัง
- ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)**  
เทคนิคที่ดีในการประสานงานให้ได้ใจ มีดังนี้
1. การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ E-mail Line Facebook
  2. ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า เราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด
  3. ควรจัดทำเนียบโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง

4. เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ เพื่อใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้งทำเป็นทำเนียบไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้นๆ จะดีมาก
5. ควรที่จะประสานงานกับคนที่มีระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่ากัน
6. ใช้คำพูดสุภาพให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พุดยกตนข่มท่าน
7. หาข้อมูลให้ดีกว่าก่อนว่า ผู้ที่เราจะโทรติดต่อ เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใดเมื่อสนทนากัน อาจเรียกพี่ น้อง ท่านจะทำให้เขารู้สึกดี
8. การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ มักเป็นที่เป็นที่พอใจของผู้อื่น
9. ในการประชุมงานครั้งที่ 2 หลังที่เรารู้จักกันแล้ว ทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่อง รูปภาพ การงาน
10. กล่าวคำขอบคุณทุกครั้งก่อนจบการประชุม
11. เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ต้องรีบทำ เช่น เราจะรีบส่งโทรสารไป จะรีบส่งเอกสารไปให้
12. การประสานงานด้วยหนังสือไว้ในกรณีที่เป็นงานประจำที่ทั้งสองหน่วยงานทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว
13. การพบปะด้วยตนเอง ควรเตรียมหัวข้อหรือไปให้พร้อม และจดบันทึกไว้ เตรียมพิมพ์รายการ/รายละเอียดไปล่วงหน้า เพื่อให้เขามีบันทึกช่วยจำ และใช้สิ่งการขึ้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานของเขาได้

#### เรื่อง: การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า: นายบรมมล ทุนรัตน์บรรลือ สังกัด: กองพัฒนาการศึกษา  
วันที่บันทึก 23 พ.ค.61

#### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิถีปฏิบัติ)

เมื่อเอ่ยถึงการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คนส่วนใหญ่มักคิดถึงหลักของการติดต่อสื่อสารอันประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร ตามที่ได้เรียนมาแล้วในอดีต บ้างก็คิดถึงหลักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร หรือแม้กระทั่งสื่อสารอย่างไรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ แต่สำหรับกระผม คิดว่าสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด นั่นคือ มนุษยสัมพันธ์ เพราะคงไม่มีใครอยากได้ยินเสียง รั้วรั้วรับทราบข้อมูลข่าวสาร หรือให้การช่วยเหลือศัตรู ซึ่งหากมีความจำเป็นก็คงต้องจำใจสื่อสาร ให้การช่วยเหลือแบบขอไปที เวลาทำงานต้องหัดเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพราะหากเป็นตนเองเราคงไม่อยากมีปฏิสัมพันธ์ด้วยเช่นกันมนุษย์สัมพันธ์ดีมีชัยไปกว่าครึ่ง ประโยคนี้ยังตราตรึงในใจอยู่เวลาตั้งแต่เด็กกิจกรรม จนเป็นเจ้าหน้าที่กิจกรรม เพราะคนเราไม่สามารถอยู่ด้วยตนเองเพียงลำพัง ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับคนในสังคมอยู่เสมอ โดยเฉพาะในที่ทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้างล้วนแล้วแต่จะทำให้การติดต่อสื่อสาร ทั้งในข้อราชการหรือเรื่องส่วนตัวนั้นประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

เมื่อพบกันก็ทักทายปราศรัย ไม่เย่อหยิ่งในศักดิ์ศรี หรือยกตนข่มท่าน แสดงความจริงใจต่อกัน เพราะไม่ว่าแม่บ้าน ภารโรง ครูอาจารย์ หรือผู้บริหาร ล้วนก็ต้องการโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ไม่ว่าจะด้วยจุดประสงค์เพื่อรับรู้อับทราบบ ขอความอนุเคราะห์ หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสิ่งนี้เหล่านี้จะช่วยให้เกิดปฏิริยาตอบกลับของการติดต่อสื่อสารในแต่ละครั้ง ออกมาในทางที่ดีและมีประสิทธิภาพพละนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและคนรอบข้างในสังคม จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรมี เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

**ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า**

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

**ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)**

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

เรื่องเยอะแต่ไม่ยุ่ง

ผู้เล่า:นางบุญรักษา ปัญญาอิน สังเกต: กองพัฒนาการศึกษา

วันที่บันทึก 24 พ.ค.61

**เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิถีปฏิบัติ)**

ชื่อเรื่อง เยอะแต่ไม่ยุ่ง

การสื่อสารเป็นกระบวนการ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานงาน สร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บางครั้งงานที่สื่อสารกันอาจมีความซับซ้อน ยุ่งยาก ในฐานะที่ดูแลงานเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา จึงมีนักศึกษามาขอคำปรึกษา ขอทราบข้อมูล หรือมาขอความช่วยเหลืออยู่ตลอด ดังนั้น การสื่อสาร การให้ข้อมูลต่างๆจึงต้องมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะภาษา ที่ใช้สื่อสารกับนักศึกษา จะไม่ใช่ศัพท์เฉพาะทางสูงเกินไป สามารถถ่ายทอดและสอนกันได้ เข้าทำนองที่ว่า เยอะแต่ยังไม่ยุ่ง อธิบายความด้วยความเข้าใจ เข้าใจนักศึกษาที่เข้ามาปรึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถหาคำตอบที่ดีได้ (Good practice) ตลอดจนช่วยแนะนำทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา อีกด้วย

**ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า**

เรื่องยาก ซับซ้อน หลายกระบวนการ จะเป็นเรื่องง่าย เข้าใจ ด้วยการสื่อสารแบบง่ายๆ

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

การสื่อสารที่เข้าใจง่าย คือ ทางออกที่เรียบง่าย แต่มีประสิทธิภาพ

เรื่อง: การสื่อสารระบบติดตามแผนปฏิบัติงาน

ผู้เล่า: นายวรากร เหมยทอง สังกัด: กองนโยบายและแผน

วันที่บันทึก 8 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

ในการติดต่อประสานงานให้มีประสิทธิภาพนั้นกระผมได้นำองค์ความรู้จากการถอดบทเรียนครั้งก่อนมาปรับใช้ซึ่งโดยส่วนตัวแล้วจะให้ความสำคัญกับผู้รับสารโดยพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดี สร้างความไว้วางใจและพยายามประสานประโยชน์ให้เกิดขึ้น เช่น ในปีงบประมาณ 2561 กองนโยบายและแผนได้เน้นการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ในส่วนของผู้รับสารกองนโยบายทราบว่าทุกหน่วยงานได้เห็นความจำเป็นและให้ความสำคัญกับเรื่องนี้อยู่แล้ว ในฐานะผู้ส่งสารเราจึงต้องมาทำความเข้าใจของวัตถุประสงค์ขอบเขตและเป้าหมายของการติดตาม และได้สร้างโปรแกรมระบบติดตามผลการปฏิบัติงานฯ เพื่อเป็นสื่อกลางในการทำงาน ซึ่งระบบได้ออกแบบให้เป็นประโยชน์กับหน่วยงานในการใช้ข้อมูลสารสนเทศและพิมพ์รายงานด้วย มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับทุกหน่วยงาน และมีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการทำงานให้สำเร็จ

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การคิดวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารให้ดีก่อนทำการสื่อสาร เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

1.ออกแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2.พยายามสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์

เรื่อง: การสื่อสารการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เมื่อเจองาน

เร่งด่วน ผู้เล่า: นายวันเฉลิม จิบุญมี สังกัด: กองนโยบายและแผน

วันที่บันทึก 17 พ.ค.61

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

เมื่อทราบวันที่เข้าประชุมของผู้บริหารส่วนมากจะทราบอย่างเร่งด่วน เช่นจะนำเข้าประชุมวันพรุ่งนี้ ทั้งที่วันนี้ข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ทำให้ข้อมูลที่เรามาได้มา ยังไม่ได้มีการสังเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูล หรือทำได้แล้วแต่ยังไม่เสร็จ ปัญหาที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณอย่างเร่งด่วน เช่น ต้องการนำข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ไตรมาส เพื่อนำเข้าที่ประชุมอย่างเร่งด่วน ทั้งๆที่ข้อมูลตัวเลขงบประมาณยังไม่ลงตัว และยังเป็นข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการกรองข้อมูล งบประมาณที่ตรงตามความเป็นจริง จึงต้องติดต่อประสานงาน ผอ. เพื่อช่วยกันสรุปข้อมูลต่างๆ ตรวจสอบตัวเลขที่ได้ตั้งข้อมูลมาจากโปรแกรม 3 มิติ ณ ลีนไทม์ หรือ ณ ลีนเด็อนนั้นๆ เพื่อมาสรุป เนื่องจากข้อมูลที่ตั้งมาจาก 3 มิติ เป็นรูปแบบของ

ฐานข้อมูล แต่ถ้าระบบการดึงข้อมูลมีปัญหา จึงติดต่อกับผู้ดูแลระบบ 3 มิติ โดยตรง เพื่อให้แก้ไขอย่างรวดเร็ว จึงมีความยากเป็นอย่างยิ่ง ต้องอาศัย ความชำนาญ เพื่อ นำเข้าระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน

เพื่อแก้ไขปัญหา ให้มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ผมจึงลำดับ ความสำคัญของข้อมูล ว่าข้อมูลงบประมาณส่วนไหนมีความสำคัญ จึงต้องทำ การ กรองข้อมูลนั้นๆก่อน โดยให้ ผอ.กองนโยบายและแผนช่วยในการ กำกับ ตรวจสอบข้อมูล จึงจัดทำเป็นรูปเล่มเอกสาร เพื่อให้ทันเตรียมเสนอ เข้าที่ประชุมผู้บริหารได้ทันต่อเวลา

#### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การทำงานต้องลำดับความสำคัญก่อน-หลัง มีการติดต่อ ประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ลำดับความสำคัญข้อมูล ข้อมูล ไหนสำคัญที่คิดว่าจะเกิดความผิดพลาดสูง ให้ทำการตรวจสอบ กรองข้อมูล นั้นๆก่อนอยู่เสมอ

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

ลำดับความสำคัญของงาน และข้อมูลที่มีความสำคัญ ก่อน-หลัง จัดทำให้เป็นระบบ ติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องข้อมูลโดยการสื่อสารที่มีความ ชัดเจน ตรงต่อเวลา รวดเร็ว ข้อมูลมีถูกต้อง

เรื่อง:ความเป็นมิตรสู่การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้เล่า:นางรังสิณี วิงวอน สังกัด: กองนโยบายและแผน

วันที่บันทึก 28 พ.ค.61

#### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

งานที่ได้รับมอบหมายส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการขอข้อมูล การ รวบรวมข้อมูลจากคณะและสำนัก เพื่อนำมาเสนอเป็นข้อมูลในภาพรวมของ มหาวิทยาลัย ดังนั้นการติดต่อประสานงานให้ได้ประสิทธิภาพ ข้อมูล ครบถ้วนตรงตามกำหนดเวลา จะต้องอาศัยความเป็นมิตร รู้จัก คำนึงกับ เจ้าหน้าที่ประจำแต่ละคณะ สำนัก ในการรวบรวมข้อมูลมาจากอาจารย์ให้ทัน กำหนด ส่งได้ตรงตามเวลา

#### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย อาศัยความ เข้าใจร่วมกันทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ(Key Success Factor)

เสริมสร้างมิตร ไมตรี และความเป็นกันเอง