



# คู่มือ

การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

ฝ่ายวิจัย

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

พฤษภาคม 2555

## คำนำ

ฝ่ายวิจัยในฐานะหน่วยงานกำหนดนโยบายทางด้านการวิจัยและการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งมีนโยบายเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย ในการผลิตและพัฒนางานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในเอเชีย รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งให้บริการวิชาการแก่สังคมที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียงอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และด้านอื่นๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านธุรกิจในเอเชีย มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีความสุข เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล ร่วมคิดร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ โดยยึดความโปร่งใส ประหยัด เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บุคลากรทุกคนภายใต้ฝ่ายวิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการทำคู่มือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของฝ่ายวิจัยที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้เกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ

คู่มือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยสร้างแนวทางในการปฏิบัติ รวมทั้งเทคนิค กระบวนการในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก และเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็ว เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ และสามารถศึกษารูปแบบของงานให้เข้าใจได้ด้วยตนเองจะทำให้เกิดความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการปฏิบัติได้

ฝ่ายวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ฝ่ายวิจัย

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

พฤษภาคม 2555

## สารบัญ

		หน้า
<b>ส่วนที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	1. ความเป็นมาของฝ่ายวิจัย	1
	2. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของฝ่ายวิจัย	3
	3. วัตถุประสงค์ของฝ่ายวิจัย	3
	4. นโยบายของฝ่ายวิจัย	4
	5. โครงสร้างองค์กร และระบบบริหารมาภิบาลขององค์กร	4
	6. จำนวนบุคลากรของฝ่ายวิจัย	6
	7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานภายนอก	6
	8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานภายนอก	7
<b>ส่วนที่ 2</b>	<b>เทคนิคการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก</b>	<b>8</b>
<b>ส่วนที่ 3</b>	<b>การให้บริการฝ่ายวิจัย</b>	<b>11</b>

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

---

### 1. ความเป็นมาของฝ่ายวิจัย

เพื่อให้การดำเนินงานในทุกๆ ด้านของศูนย์ต่างๆ ที่ให้บริการทางด้านวิชาการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 7/2546 (225) เมื่อวันศุกร์ที่ 18 กรกฎาคม 2546 และ ครั้งที่ 4/2547 (233) เมื่อวันศุกร์ที่ 18 มิถุนายน 2547 ได้มีมติอนุมัติให้ปรับปรุงโครงสร้างมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย โดยให้มีการจัดตั้งสถาบันวิจัยและบริการวิชาการและผู้อำนวยการสถาบันฯ โดยให้อยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของอธิการบดี มีหน้าที่กำหนดนโยบายทางด้านการวิจัยและการให้บริการ วิชาการของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งกำกับดูแลศูนย์ต่างๆ ที่ให้บริการทางด้านวิชาการแก่สังคม ซึ่ง ประกอบด้วย

1. ศูนย์บริการวิชาการ
2. ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ
3. ศูนย์ศึกษาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
4. ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ
5. ศูนย์ศึกษาธุรกิจไทย-จีน
6. ศูนย์ศึกษาและวิจัยตราสินค้า
7. ศูนย์วิจัยโลจิสติกส์
8. งานส่งเสริมการวิจัย
9. ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยซิดาโก-มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ต่อมาในเดือนมกราคม 2550 ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารภายใน โดยปรับเปลี่ยน สถาบันวิจัยและบริการวิชาการมาเป็นฝ่ายวิจัย และประกาศแต่งตั้งให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวณีย์ ไทยรุ่งโรจน์ ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายวิจัย ภายใต้บทบาทและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเดิม

เดือนสิงหาคม 2550 สภามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้มีมติอนุมัติให้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยได้ปรับเปลี่ยนชื่อ ศูนย์ศึกษาธุรกิจขนาดกลางและขนาด

ย่อม เป็นศูนย์ศึกษาธุรกิจครอบครัวและ SMEs และปรับเปลี่ยนชื่อ งานส่งเสริมการวิจัย เป็น กองส่งเสริมงานวิจัย ตามประกาศมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ 259/2550

เดือนกันยายน 2552 สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 5/2552(271) มีมติอนุมัติให้จัดตั้งสถาบันยุทธศาสตร์การค้า โดยโอนย้ายจากหอการค้าไทยมาเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สังกัดฝ่ายวิจัย

เดือนกรกฎาคม 2553 สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 5/2553(278) มีมติอนุมัติให้จัดตั้งสถาบันวิจัยเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย และศูนย์ศึกษาการค้าอาเซียนและลาตินอเมริกา รวมทั้งอนุมัติให้ยุบเลิกศูนย์ศึกษาธุรกิจไทย-จีน

เดือนพฤษภาคม 2554 สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 2/2554 มีมติเห็นชอบแต่งตั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัทธ์ พิศาลวานิช ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศดำรงตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยอีกตำแหน่งหนึ่ง

เดือนมกราคม 2555 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารชุดใหม่แทนชุดเดิมที่ครบวาระการดำรงตำแหน่ง สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2555 ได้มีมติเห็นชอบให้แต่งตั้งรองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดี ตามคำสั่ง มกค. 134/2555

โดยแต่งตั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรธน์ พลวิชัย ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระชาติ กิเลนทอง ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัย

ปัจจุบันฝ่ายวิจัยมีหน่วยงานในสังกัดรวม 11 หน่วยงาน ตามประกาศมหาวิทยาลัยที่ 8/2554 โดยประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. สถาบันยุทธศาสตร์การค้า
2. สถาบันวิจัยเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย (RIPED)
3. ศูนย์บริการวิชาการ
4. ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ
5. ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ
6. ศูนย์ศึกษาธุรกิจครอบครัวและ SMEs
7. ศูนย์ศึกษาและวิจัยตราสินค้า
8. ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยซิดคาโก-มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

9. ศูนย์วิจัยโกลบอลจิสติกส์
10. ศูนย์ศึกษาการค้าอาเซียนและลาตินอเมริกา (SEA-LAC Trade Center)
11. กองส่งเสริมงานวิจัย

## 2. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของฝ่ายวิจัย

- 2.1 **ปรัชญา/ปณิธานของฝ่ายวิจัย :** ส่งเสริมงานบริการวิชาการให้ก้าวไกล เสริมสร้างงานวิจัยให้แข็งแกร่ง
- 2.2 **วิสัยทัศน์ของฝ่ายวิจัย :** มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำด้านธุรกิจในเอเชีย
- 2.3 **พันธกิจของฝ่ายวิจัย**
  1. สร้างองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยและบทความวิจัยตีพิมพ์ซึ่งได้รับการอ้างอิงอย่างต่อเนื่อง ในฐานะข้อมูลระดับชาติและนานาชาติ
  2. เป็นแหล่งบริการวิชาการ ที่มีชื่อเสียงเป็นผู้ชี้แนวทางเศรษฐกิจ/สังคมที่เป็นที่เชื่อถือด้านธุรกิจในระดับสากล
  3. สร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
  4. มีระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
  5. เพิ่มศักยภาพบุคลากรทุกระดับสู่ความเป็นมืออาชีพในระดับสากล
  6. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

## 3. วัตถุประสงค์ของฝ่ายวิจัย

- 3.1 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีระบบที่เอื้อต่อการทำงานวิจัย และมีความโดดเด่นด้านผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
- 3.2 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งบริการวิชาการแก่สังคมที่มีความน่าเชื่อถือด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.3 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรอบรู้ และเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจ
- 3.4 มีระบบการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ

### 3.5 มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัย

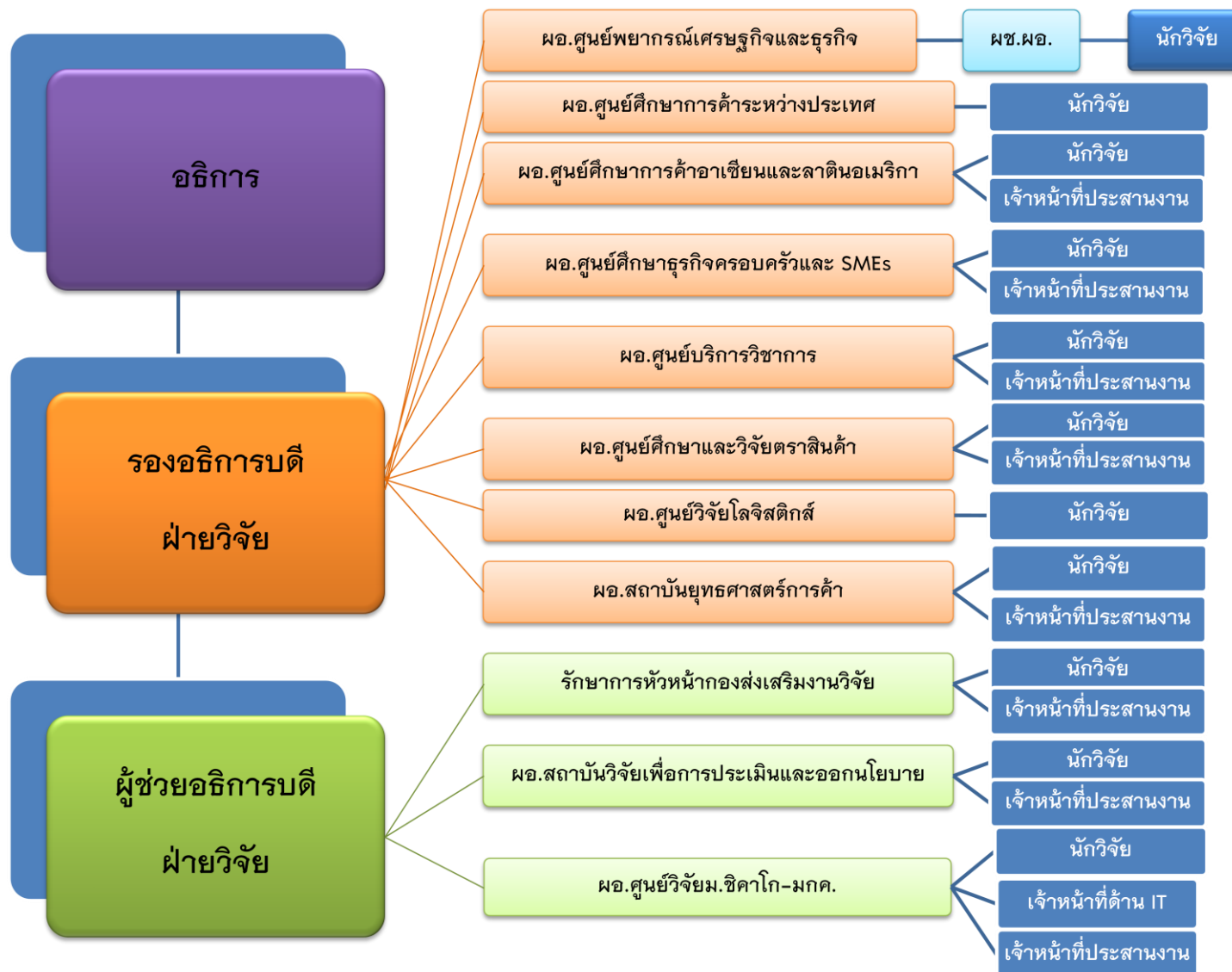
## 4. นโยบายของฝ่ายวิจัย

- 4.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้ผลิตและพัฒนางานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในเอเชีย
- 4.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งให้บริการวิชาการแก่สังคมที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียงอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และด้านอื่นๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านธุรกิจในเอเชีย
- 4.3 มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีความสุข เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล ร่วมคิดร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ โดยยึดความโปร่งใส ประหยัด เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

## 5. โครงสร้างองค์กร และระบบธรรมาภิบาลขององค์กร

- 5.1 หน่วยงานหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่รับทำงานที่ปรึกษา ในนามมหาวิทยาลัยต้องได้รับอนุมัติจากกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ ว่าด้วยการรับเป็นที่ปรึกษา วิจัย จัดอบรมสัมมนาแก่หน่วยงานภายนอก ตามประกาศของมหาวิทยาลัย
- 5.2 หน่วยงานที่ผลิตผลงานให้บริการวิชาการแก่สังคม ต้องดำเนินการตามแผนงานภายใต้การกำกับของฝ่ายฯ โดยมีการเบิกจ่ายงบประมาณตามขั้นตอนการบวณการของมหาวิทยาลัย ส่วนการจัดทำโครงการ KPI ต้องผ่านการติดตามและประเมินผลโครงการจากฝ่ายวางแผน และพัฒนา ทั้งนี้งานทุกด้านของฝ่ายวิจัย อยู่ภายใต้การดูแลและตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
- 5.3 การดำเนินงานของฝ่ายยึดมั่นการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วม มีคุณธรรม มีความโปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

# โครงสร้างการบริหาร





## 6. จำนวนบุคลากรของฝ่ายวิจัย

ปัจจุบันฝ่ายวิจัยประกอบด้วยบุคลากรจำนวน 69 คน คือ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ซึ่งเป็นผู้บริหารหน่วยงาน วุฒิปริญญาเอก จำนวน 8 คน วุฒิปริญญาโท จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ ซึ่งนักวิจัย นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ประสานงาน เจ้าหน้าที่ด้าน IT และธุรการ วุฒิปริญญาเอก จำนวน 2 คน วุฒิปริญญาโท จำนวน 34 คน วุฒิปริญญาตรี 21 คน วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน

### ตารางแสดงการจำแนกบุคลากรตามวุฒิการศึกษา

บุคลากร	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	รวม
ผู้บริหารหน่วยงาน	8	3	-	-	11
เจ้าหน้าที่	2	34	21	1	58
รวม	10	37	21	1	69

ที่มา : ฝ่ายวิจัย ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2555

หมายเหตุ \*รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัย ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันวิจัยเพื่อการประเมินและออกแบบนโยบาย

\*\*อาจารย์คณะต่างๆ ไม่รวมในฝ่ายวิจัย

## 7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

การจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดขอบเขต และแนวทางในการปฏิบัติให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านวิจัยและงานบริการทางวิชาการของหน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย ซึ่งมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติงานและให้บริการให้ได้ทราบขอบเขตภาระหน้าที่ของนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ได้รับมอบหมายในการให้บริการงานวิจัยหรืองานบริการวิชาการพึงปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานและการให้บริการ โดยได้รวบรวมเทคนิคการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นหนึ่งในการสนับสนุนภารกิจหลักของฝ่ายวิจัยที่ต้องดำเนินการในแต่ละรอบปี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากงานดังกล่าว

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

- 1 เป็นคู่มือสำหรับนักวิจัย นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ประสานงาน และบุคลากรประจำหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้นักวิจัย นักวิชาการทราบถึงแนวทางและเข้าใจว่าควรจะต้องมีการปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้การประสานงานบรรลุวัตถุประสงค์
- 2 เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของฝ่ายวิจัย รวมทั้งเป้าหมายของงานวิจัยหรืองานบริการวิชาการนั้นๆ ด้วย
- 3 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- 4 เพื่อให้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานวิจัยหรืองานบริการวิชาการกับหน่วยงานภายนอก

## ส่วนที่ 2

### เทคนิคการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

---

ด้วยภารกิจของฝ่ายวิจัยด้านการให้บริการทำวิจัย การเป็นที่ปรึกษา การฝึกอบรม และงานบริการวิชาการกับหน่วยงานภายนอก จึงมีความจำเป็นที่นักวิจัยหรือนักวิชาการจะต้องมีการติดต่อประสานกับหน่วยงานภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและเกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างหน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย กับหน่วยงานภายนอกผู้ขอรับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนระหว่างการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนการซักถามปัญหาข้อสงสัย ดังนั้นเพื่อการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทางฝ่ายวิจัยจึงได้รวบรวมเทคนิคการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจกับเรื่องที่ต้องการติดต่อสอบถาม หรือประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก
2. ศึกษาข้อมูลและลักษณะของหน่วยงานภายนอกที่ต้องการไปติดต่อ เพื่อวางกลยุทธ์ในการดำเนินงาน
3. การจดจำหรือทำบันทึกรายชื่อบุคคล หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ในการติดต่อหรือขอความร่วมมือในอนาคต
4. จัดเก็บสำเนาเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นหรือเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อประสานงาน
5. การสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับหน่วยงานภายนอก หรือผู้รับผิดชอบโดยการสร้างความคุ้นเคย และการมีปฏิสัมพันธ์อยู่เสมอ
6. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับหน่วยงานภายนอก และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เช่น การใช้น้ำเสียงสุภาพ ไพเราะ เหมาะสม การมีกิริยาที่สุภาพอ่อนหวาน อ่อนน้อมถ่อมตน
7. มีการวางแผนความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้นแล้ว เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงก่อนที่ปัญหานั้นจะส่งผลเสียต่อ

งานโครงการ โดยการปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ ควบคุมสติอารมณ์ ถ้อยทีถ้อย  
อาศัย ประนีประนอม

8. ตอบสนองความต้องการของหน่วยงานภายนอกอย่างมีไหวพริบปฏิภาณ มีความรอบรู้ มี  
หลักการ มีเหตุมีผล ไม่ใช้อารมณ์เป็นเครื่องตัดสิน มีความกระตือรือร้น

9. การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องที่ต้องติดต่อประสานงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน

10. การประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสาร

10.1 กรณีเป็นผู้ประสานงาน

- เตรียมข้อมูลให้ถูกต้องและครบถ้วน
- กล่าวแนะนำตนเองทุกครั้ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ให้ข้อมูล
- การใช้น้ำเสียงสุภาพ ไพเราะ เหมาะสม
- กล่าวคำขอบคุณกับผู้ให้ข้อมูล

10.2 กรณีเป็นผู้รับการประสานงาน

- การใช้น้ำเสียงสุภาพ ไพเราะ เหมาะสม
- มีความกระตือรือร้น พยายามให้ความร่วมมือ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้รับ  
ข้อมูล
- การซักถามข้อสงสัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถให้บริการได้  
บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับข้อมูล

11. การประสานงานด้วยหนังสือ

- บอกความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการติดต่อประสานงาน โดยแสดงให้เห็นถึง  
ความสำคัญของผู้ที่เราประสานงาน
- การตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือที่จัดทำ เช่น วันเดือนปีของหนังสือ ชื่อบุคคล  
หน่วยงาน ตำแหน่งที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- การใส่ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ประสานงานเพื่อให้ผู้รับการประสานงาน  
ติดต่อกลับได้
- การติดตามสอบถามความคืบหน้าจากผู้รับการประสานงานเป็นระยะ

12. การติดต่อประสานงานด้วยตนเอง

- การเตรียมข้อมูลให้ถูกต้องและครบถ้วน
- การใช้น้ำเสียงสุภาพ ไพเราะ เหมาะสม

- การมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อสร้างความน่าประทับใจ
- หน้าตายิ้มแย้ม แสดงความเป็นมิตร
- เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

13. จัดทำสรุปการหารือ หรือบันทึกการประชุม ที่เป็นลายลักษณ์อักษร และส่งให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และโทรศัพท์สอบถามถึงสิ่งที่ส่งไปว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับหรือไม่

14. การติดต่อประสานงานล่วงหน้าก่อนวันนัดอีกครั้งหนึ่ง เพื่อยืนยันความถูกต้องของวันเวลา สถานที่นัดหมาย โดยเฉพาะข้าราชการหรือผู้บริหารระดับสูงที่อาจจะมีภารกิจกะทันหัน

15. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ประสานงานของหน่วยงานภายนอกและหัวหน้าโครงการเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

## ส่วนที่ 3

### การให้บริการของฝ่ายวิจัย

---

ในส่วนการให้บริการของฝ่ายวิจัย เป็นฝ่ายของการให้บริการด้านวิชาการแก่หน่วยงานต่างๆ มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานและมีผลงานเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานที่ใช้บริการอย่างสูง โครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภายใต้สังกัดฝ่ายวิจัยเป็นผู้ประสานงานและดำเนินงานให้เกิดผลดำเนินการ มีความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของศูนย์ฯ และฝ่าย โดยเฉพาะที่นำไปประยุกต์ใช้เชิงธุรกิจ และเชิงบริหารอย่างเป็นผลให้กับหน่วยงานราชการและธุรกิจเอกชนที่ขอรับบริการ

#### ประเภทของงานบริการ

หน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ที่มีความต้องการใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

##### 1) บริการที่ปรึกษา

เป็นการจัดหาอาจารย์หรือนักวิจัย/นักวิชาการของหน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย และมหาวิทยาลัยฯ ที่มีความสามารถเฉพาะและมีประสบการณ์สูงทั้งด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติ ให้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาแก่องค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการใช้บริการที่ปรึกษา หน่วยงานสามารถกำหนดหัวข้อของการให้คำปรึกษาในรูปแบบของโครงการพัฒนาระบบ โครงการปรับปรุงการทำงาน หรือการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานย่อยของตน ระยะเวลาของการให้คำปรึกษาอาจเป็นไปตามระยะเวลาที่หน่วยงานเห็นเหมาะสมหรือตามที่อาจารย์หรือนักวิจัย/นักวิชาการพิจารณาว่าเป็นระยะเวลาของโครงการนั้นๆ

##### 2) บริการวิจัย

เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำงานวิจัย ซึ่งงานวิจัยนี้สามารถครอบคลุมลักษณะและความแตกต่างของขอบเขตงานวิชาการได้อย่างกว้างขวางในศาสตร์ทุกด้าน โดยส่วนใหญ่จะเป็นบริการจัดทำวิจัยที่เป็นลักษณะโครงการที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมีระยะเวลาย่างกำหนดของโครงการวิจัยที่หน่วยงานขอรับบริการระบุไว้ งานวิจัยที่จัดทำมีในรูปแบบของการศึกษาความเป็นไปได้ การศึกษา

ผลกระทบของกิจการที่หน่วยงานได้กระทำขึ้น การศึกษาความเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ด้านเศรษฐศาสตร์ สังคม ธุรกิจ และ อุตสาหกรรม

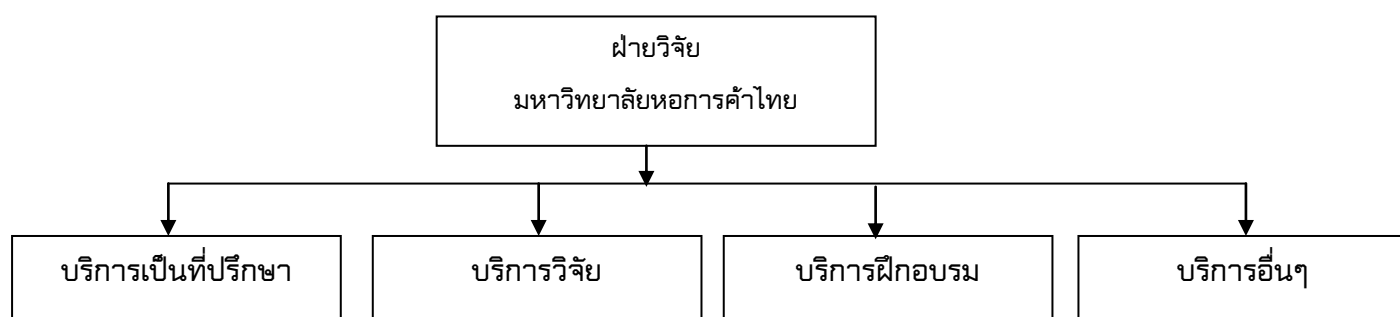
### 3) บริการฝึกอบรม

เป็นการจัดหาหลักสูตรการอบรมของอาจารย์หรือนักวิจัย/นักวิชาการของหน่วยงาน ภายใต้ฝ่ายวิจัย และมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานที่ขอรับบริการ โดยอาจเป็นหลักสูตรมาตรฐานที่ได้ดำเนินการอยู่แล้ว หรือ หลักสูตรที่จัดทำขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในการอบรม ผลงานบริการฝึกอบรมที่ผ่านมาได้มีการจัดฝึกอบรมให้ทั้งแก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน การจัดฝึกอบรมอาจทำให้สถานที่ของสถาบันฯ ที่หน่วยงานของผู้ขอรับบริการ หรือ จัดนอกสถานที่ ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น

### 4) บริการอื่นๆ

เป็นบริการในลักษณะบริการที่แตกต่างไปจากบริการที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ลักษณะของบริการอื่นๆ ที่หน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเคยให้บริการ คือ การจัดการรายการโทรทัศน์ การบริการให้กับหอการค้าไทย เมื่อได้รับการร้องขอจากหอการค้าไทยและการบริการด้านบทความทางวิชาการ รวมทั้งบริการด้านข้อมูลทางเศรษฐกิจและธุรกิจ อย่างไรก็ตามผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อสอบถามที่หน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย เพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่านหรือไม่

### ประเภทของการให้บริการของฝ่ายวิจัย



อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการปฏิบัติในการให้บริการของหน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิจัย มีขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1**    หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนติดต่อขอรับบริการ

- ขั้นตอนที่ 2** หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้อำนวยการศูนย์ฯ พิจารณาความเป็นไปได้ของโครงการ
- ขั้นตอนที่ 3** หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้อำนวยการศูนย์ฯ มอบหมายให้นักวิจัยรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในการให้บริการ
- ขั้นตอนที่ 4** นักวิจัยทำการปฏิบัติในการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้อำนวยการศูนย์ฯ โดยจะต้องคำนึงถึงรายละเอียดของงาน เวลา และขอบเขต รวมทั้งประเมินจำนวนทรัพยากรและผู้ช่วยนักวิจัยที่ต้องใช้ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยฯ เป็นสำคัญ

**แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายวิจัย**

