

เทคนิคการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication Techniques)

ในการทำงานร่วมกันจำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างกัน ทั้งหัวหน้า ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ติดต่อทั่วไปเพื่อให้ได้งานตรงตามต้องการ แต่บางครั้งอาจจะมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ถ้าผู้ที่อยู่ในกระบวนการสื่อสารมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะช่วยลดปัญหาความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ช่วยงานการทำงานราบรื่น รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง ลดความขัดแย้ง เกิดความร่วมมือกัน และผู้ร่วมงานมีความสุขในการ

ข้อควรระวังในการติดต่อประสานงาน ซึ่งในการติดต่อสารนั้นจะต้องมีการระมัดระวังที่จะกล่าวถึงบุคคลที่ 3 เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลนั้น อีกทั้งการติดต่อสื่อสารจะต้องเป็นไปด้วยความอ่อนน้อม มีกิริยาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การสื่อสารข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ จะต้องทำด้วยความระมัดระวัง เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล ให้คำนึงถึงพรบ.ข้อมูล การติดต่อสื่อสารต้องมีการวางแผน วิเคราะห์ข้อมูลก่อนในการติดต่อสื่อสารว่า ต้องการอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ต้องติดต่อใครหรือหน่วยงานใด ต้องมีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร และการสื่อสารอย่างมีจรรยาบรรณหรือการมีจรรยาบรรณในการสื่อสาร โดยจะต้องรักษาความลับ ข้อมูลในที่ประชุมหรือความชัดเจนต่าง ๆ ก็จะต้องสอบถามข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

ปัญหาในการสื่อสาร/การแก้ไข

1. การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้เบอร์ติดต่อส่วนตัวกับผู้มาติดต่อได้ เนื่องจากบางท่านไม่ให้เจ้าหน้าที่แจ้งเบอร์ส่วนตัวกับผู้มาติดต่อ ต้องให้เบอร์สำนักงานสำหรับการติดต่อ แต่ก็ติดต่อไม่สะดวก ทำให้การประสานงานล่าช้า

2. ปัญหากรณีนักศึกษาติดต่ออาจารย์ หรือติดต่อหน่วยงานไม่สะดวก ก็จะแก้ปัญหาโดยการนำเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์ นักศึกษา และมหาวิทยาลัย

3. การติดต่อประสานงานเรื่องการเบิกจ่าย ซึ่งผู้ขอเบิกไม่ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงาน แนวทางในการแก้ปัญหาก็คือ จะต้องทำขั้นตอนการให้บริการ

4. การติดต่อประสานงานด้านเอกสารผ่านทางระบบงานสารบรรณ (E-doc) บางครั้งเกิดความล่าช้า เนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินงานในลำดับขั้นต่อไปได้

5. การสื่อสารภายใต้ความขัดแย้ง ผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารจะต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสารเพื่อลดความตึงเครียด ช่วยให้เกิดการผ่อนคลาย ลดความขัดแย้งในระหว่างการสื่อสาร โดยอาจจะให้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ – แบบไม่เป็นทางการ หรือแบบวาจา และเป็นการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร แล้วแต่สถานการณ์

6. การสื่อสารอย่างมีจรรยาบรรณหรือการมีจรรยาบรรณในการสื่อสาร โดยจะต้องรักษาความลับ ข้อมูลในที่ประชุมหรือความชัดเจนต่าง ๆ ก็จะต้องสอบถาม

ข้อมูลจากประธานในที่ประชุมจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

หลักการสื่อสารเพื่อให้ได้รับความร่วมมือ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลหรือหน่วยงานจะต้อง

1. บอกให้ทราบถึงความจำเป็นเร่งด่วน หรือพูดเพื่อขอความช่วยเหลือ
2. การพูดที่ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล
3. คำพูด สื่อสารที่แสดงออกซึ่งความจริงใจ
4. การสื่อสารที่ชัดเจน

เทคนิคการสื่อสารเพื่อให้งานสำเร็จอย่างรวดเร็ว

1. มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอย่างครบถ้วน เพื่อจะได้ช่วยลดเวลาในการทำงาน
2. มีแหล่งข้อมูลในการติดต่อประสานงาน
3. กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน จะต้องมียุทธวิธีการติดต่อประสานงานที่หลากหลายช่องทาง เช่น ไลน์ โทรศัพท์ เพื่อที่จะได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
4. ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลสำรองไว้ที่ Google Drive เพื่อให้สามารถให้บริการหรือติดต่อประสานงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้งานประสบความสำเร็จและให้บริการได้ทันเวลา
5. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถเผยแพร่ได้ผ่านเว็บไซต์ของคณะ เพื่อให้ผู้รับบริการนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที

การที่ผู้ส่งสาร สามารถสื่อสารความต้องการของผู้ส่งสารผ่านคำพูดหรือตัวหนังสือได้อย่างชัดเจน กระชับ ตรงประเด็น เรียกความสนใจจากผู้รับสารให้สนใจสิ่งที่กำลังสื่อสารและเข้าใจสิ่งที่ได้สื่อสารออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมจัดการความรู้ คณะวิทยาการจัดการ ปีการศึกษา 2564

นางสาวกรจิรา เขามั่น รุ่งศรีวรรณ

นางสาวทัศนวรรณ ทศนะพงษ์

นางสาวสิริยุพินญา วงศ์เพชรอักษร

นางสาวกาญจนา พิงผล

นางสาวศิริพร อัสวการวรรณ

นายฉัตรชัย อิมารมณ

นางนพพร ม่วงทอง

นางสาววาริน ภารสุคนธ์

นางสาวสมพร ศิริวรา

นางอโนชา กรันย์ชาคร

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

422 ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000

โทรศัพท์ : 038-515457

โทรสาร : 038-515458

<https://fms.ru.ac.th>