

แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริหารจัดการ สายสนับสนุน
ประเด็นเรื่อง เทคนิคการสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. สรุปผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม

เทคนิคการสื่อสาร	เทคนิคการประสานงาน
1. มีความเข้าใจ แม่นยำ เกี่ยวกับข้อมูลก่อนการสื่อสาร	1. มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Line Facebook หรืออื่นๆ
2. มีความตั้งใจ เข้าใจ ในงานที่สื่อสาร	2. เข้าใจประเด็นสำคัญเพื่อการประสานงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว
3. มีการใช้ภาษาธรรมดาที่ใช้อยู่เป็นประจำ	3. รู้จักขอความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ
4. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4. ไม่ปิดความรับผิดชอบหรือโยนความผิดให้ผู้อื่น
5. เข้าใจในภาษาและท่าทางของผู้รับบริการ	5. หากเกิดปัญหาในการประสานงานต้องบอกกล่าวและแนะนำช่วยเหลือกัน
6. รู้จักเรียนรู้วิธีรับและวิธีให้	6. พยายามทำงานให้เสร็จทันตามเวลาและมีประสิทธิภาพ
7. รู้จักเป็นผู้ฟังที่ดี และใช้ภาษาพูดด้วยน้ำเสียงปกติ	7. รู้จักสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน
8. มีความโปร่งใส ชัดเจน สามารถพูดคุยได้ทุกเรื่อง	8. มีความรับผิดชอบและประสานงานให้สำเร็จตามเวลา
9. มีการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ	9. ต้องสื่อสารทำความเข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น
10. การรับฟังในการประชุมด้วยใจที่เปิดกว้าง	10. ก่อนการประสานงานต้องมีการประชุมทีมงาน วางแผน สร้างความเข้าใจเพื่อให้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน
11. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ Line Zoom Facebook และอื่นๆ	11. มีการมอบความไว้วางใจให้สามารถตัดสินใจแทนกันได้
12. การสื่อสารแบบตัวต่อตัวทำให้เกิดความเข้าใจได้มากขึ้น	12. มีการวางแผนงานที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการประสานงาน
13. การสื่อสารทาง Mail ต้องใส่ใจและตอบ Mail ทุกครั้ง	13. เมื่อมีงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นควรรีบแจ้งให้หน่วยงานนั้นๆทราบ
14. การใช้ภาษากายที่แสดงออกด้วยความใส่ใจ	
15. การใช้คำพูดที่เหมาะสม ทำให้บรรยากาศเป็นไปด้วยความราบรื่น	
16. การรู้จักแสดงความยินดี จริงใจต่อผู้อื่น	

2. สรุปองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

2.1 เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 6 แนวทาง ดังนี้

- 1) จำไม่ได้ต้องจด
- 2) จับประเด็นสำคัญ
- 3) สื่อสารให้ตรงจุด
- 4) วิเคราะห์ผู้ฟัง
- 5) ปูพื้นฐานให้เข้าใจตรงกัน
- 6) สื่อสารอย่างเป็นกลาง

2.2 เทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ 6 แนวทาง ดังนี้

- 1) มองคนในแง่ดี
- 2) รู้ จำชื่อคนได้
- 3) มีความรู้ในเรื่องที่ติดต่อ
- 4) เป็นผู้ฟังที่ดี
- 5) ควบคุมอารมณ์ได้
- 6) สร้างความเป็นกันเอง
- 7) ให้เกียรติยกย่องซึ่งกันและกัน