

เทคนิคการติดต่อประสานงาน
(Cooperation Technique)

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ความเป็นมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีพันธกิจในการส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยผลิตงานวิจัย งานสร้างสรรค์เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ นำไป สู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และสร้างความเข้มแข็งให้ท้องถิ่น สังคม ส่งเสริม สนับสนุน ให้เกิดความร่วมมือในการทำงานวิจัยรูปแบบของเครือข่ายวิจัยในภาครัฐและเอกชน ทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติและนานาชาติ ส่งเสริม สนับสนุน การเผยแพร่งานวิจัยทั้งระดับชาติและนานาชาติ การนำผลงานวิจัยงานสร้างสรรค์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นและประเทศชาติ ส่งเสริม สนับสนุนงานบริการวิชาการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น และประเทศชาติ และพัฒนาระบบ สนับสนุนงานวิจัย ระบบประกันคุณภาพงานวิจัย ประสานหรือ ดำเนินการวิจัยสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย

จากพันธกิจดังกล่าวข้างต้น ทำให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา จะต้องทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของพันธกิจ โดยกลุ่มเป้าหมายที่สถาบันวิจัยและพัฒนา จะต้องติดต่อประสานงานด้วย ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน

วิชาการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา บุคลากรหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ประชาชน ผู้นำชุมชนท้องถิ่น ดังนั้น ชุมชนนักปฏิบัติสถาบันวิจัยและพัฒนาจึงได้จัดให้มีกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการประสานงานที่ดี

นักปฏิบัติได้พูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านประสบการณ์ในการติดต่อประสานงาน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ที่ทำให้การประสานงานไม่ประสบผลสำเร็จรวมถึง วิธีการปรับปรุงแก้ไข กระบวนการประสานงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประสานงาน ซึ่งแต่ละคนได้นำเสนอวิธีการปฏิบัติเฉพาะตัว ที่ทำให้การประสานงานของตนประสบความสำเร็จ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

อุปสรรค ปัญหาการติดต่อประสานงาน

ปัญหาในการประสานงานที่พบบ่อย ๆ มีดังนี้

1. ทักษะในการติดต่อประสานงาน

1.1 ผู้ประสานงานขาดทักษะในการประสานงาน รู้สึกประหม่า ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการประสานงานกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีวิทยุคุณวุฒิ สูงกว่า หรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย ทำให้บางครั้ง การประสานงาน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์

1.2 ผู้ประสานงานขาดทักษะในการสื่อสาร การใช้ถ้อยคำในการสื่อสารคลุมเครือ จึงทำให้ความเข้าใจไม่ตรงกัน รวมถึงบุคลิกภาพ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียงที่ส่งผลต่อปฏิริยาตอบสนองของผู้ที่ติดต่อประสานงานด้วย

2. มีข้อมูลไม่เพียงพอ หรือตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สามารถดำเนินการแทนกันได้ เมื่อเจ้าของเรื่องไม่อยู่ ไม่มีผู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลแทนได้

3. ไม่สามารถติดต่อผู้ที่ต้องการประสานงานได้ทันท่วงที ทำให้เกิดความเสียหายในการดำเนินการ ไม่ทันเวลา

4. ช่องทางในการสื่อสาร ปัจจุบัน มีช่องทางในการสื่อสารติดต่อประสานงาน มีหลากหลาย แต่ผู้ประสานงาน เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพียงช่องทางเดียว ทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในการประสานงาน

เทคนิคการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัญหาในการติดต่อประสานงาน ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น นั้น สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติ ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในกลุ่ม เนื่องจาก มีสมาชิกที่สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ ดังนี้

1. ทักษะในการติดต่อประสานงาน

1.1 ผู้ประสานงานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการประสานงานกับ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีวัยวุฒิ คุณวุฒิ สูงกว่า หรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย นั้น ผู้ประสานงานเตรียมตัวเพื่อลดความประหม่า โดยการฝึกพูดกับเพื่อน ร่วมงาน

1.2 ผู้ประสานงานพัฒนาทักษะในการสื่อสาร โดยเขียน รายละเอียดที่ต้องการสื่อสาร แล้วอ่านทบทวน ตลอดจนทบทวนสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจในเรื่องเดียวกันหรือไม่ ปรับปรุงการใช้ น้ำเสียง และบุคลิกภาพ ที่ให้ความรู้สึกเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อ สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

2. เตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตรงความต้องการของผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็น Flow Chart บัญชีรายละเอียด ต่าง ๆ ไว้ให้พร้อม โดยชุด หนึ่ง อยู่ที่เจ้าของเรื่อง อีกชุดหนึ่งวางไว้ข้างเครื่องรับโทรศัพท์ของ สำนักงาน เพื่อเตรียมพร้อมในกรณีที่มีผู้ติดต่อ สอบถาม ทางโทรศัพท์ หรือมีผู้มาติดต่อประสานงาน ในขณะที่เจ้าของเรื่องไม่อยู่

3. มีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อมีเรื่องที่ต้อง ติดต่อประสานงาน ดำเนินการทันที ไม่ทิ้งไว้จนลืมน หรือเสียหาย ไม่ ทันเวลา ยกตัวอย่าง กรณี การจัดเรื่องการเงินทุนอุดหนุนการ

วิจัย เมื่อติดต่อประสานงานโดยตรงกับนักวิจัยไม่ได้ เช่น นักวิจัย ส่งเอกสารไม่ครบ หรือกรอกรายละเอียดไม่ถูกต้อง วิธีการแก้ปัญหา ของผู้รับผิดชอบงานนี้ คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ เพื่อชี้แจง รายละเอียด ซึ่งหากนักวิจัยยังไม่เข้าใจ ผู้ประสานงานที่รับผิดชอบงานนี้ จะรวบรวมข้อมูล ในประเด็นต่างๆที่มีปัญหาและอธิบายให้ฟัง โดยการ นัดหมายกับนักวิจัย จะเน้นโทรศัพท์สอบถามนักวิจัยว่าสะดวก ที่จะมาติดต่อที่สถาบันวิจัยและพัฒนาหรือไม่ ถ้าไม่สะดวกจะไปหาเอง เพื่ออธิบายด้วยตนเอง พร้อมทั้งนำเอกสารตัวอย่างที่ถูกต้องไปด้วย หากนักวิจัยต้องการดูตัวอย่าง ซึ่งเทคนิคการปฏิบัติเช่นนี้ ทำให้ มีความคุ้นเคยกับนักวิจัยมากขึ้น และนักวิจัยซึ่งเป็นผู้รับบริการจะเกิด ทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

4. ช่องทางในการสื่อสาร ปัจจุบัน มีช่องทางในการสื่อสาร ติดต่อประสานงาน มีหลากหลาย ดังนั้น จึงมีการจัดทำข้อมูลของ บุคคลที่ต้องติดต่อประสานงาน รวมทั้งข้อมูลหน่วยงาน ทั้งภายในและ ภายนอก ไว้ ซึ่งประกอบด้วย หมายเลขโทรศัพท์ , e-mail address , ID line , Facebook , ที่อยู่ที่สามารถติดต่อทางไปรษณีย์ รวมถึงการ สร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั้งป้ายประกาศ หนังสือเวียน ประชาสัมพันธ์บน website ของหน่วยงาน , Facebook ของหน่วยงาน

