

## สรุปองค์ความรู้จากแผนการจัดการความรู้ ประเด็น เทคนิคการบริการและประสานงานอย่างมีคุณภาพ

ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการบริการและประสานงานที่ดี

1. มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เช่น การพบปะพูดคุย การเผชิญหน้า การปรึกษาหารือ การประชุม ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two – Way Communication) และการใช้การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่มีความชัดเจนและเป็นหลักฐาน หรืออาจใช้การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวสร้างความเข้าใจในขั้นต้นก่อน

2. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน (เป็นไปตามอัตโนมัติ) โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายด้วยความเต็มใจที่จะทำงาน เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องกระทำให้สำเร็จลุล่วง คำนึงถึงเป้าหมายเดียวกัน และมุ่งให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ขวัญกำลังใจของคนในองค์กร พนักงาน เช่น จัดหารางวัลค่าตอบแทนพิเศษอื่น ๆ จูงใจในความเสียสละและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ได้อุทิศแรงกายแรงใจในการทำงานโดยรางวัลนั้นอาจเป็นตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้

4. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ

5. ผู้บริหารต้องใช้เวลา ¼ ถึง ½ เพื่อการประชุม

6. การวางแผนงานที่ดี การวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าจะทำให้ทุกฝ่ายทราบขั้นตอนการทำงานตามลำดับก่อนหลัง ทำให้การประสานงานง่ายขึ้น เพราะเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

7. การพูดคุยทางโทรศัพท์เป็นการสื่อสารผ่านคำพูด ผู้ที่อยู่อีกฟากฝั่งหนึ่งไม่สามารถเห็นสีหน้า หรือท่าทางของคุณ ดังนั้นการสื่อสารที่ชัดเจนชัดคำด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรและเป็นมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง น้ำเสียงที่ใช้ควรเป็นน้ำเสียงปกติ ไม่ตะโกน และไม่ใสอารมณ์ในขณะที่พูดโทรศัพท์

8. ไม่รับประทานอาหารหรือดื่มน้ำขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะการรับโทรศัพท์ในขณะที่มีอาหารอยู่ในปากแสดงถึงความไม่สุภาพ และไม่ใช่มืออาชีพ

9. ทักษะในการฟังเป็นสิ่งจำเป็นมาก และกล่าวทวนข้อความอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่าคุณรับข้อมูลมาอย่างถูกต้อง ครบถ้วน

10. ทำเครือข่ายมีอยู่แล้วให้มีความสัมพันธ์ ที่ดียิ่งขึ้น

11. สร้างเครือข่ายใหม่ให้ขยายวงกว้างออกไปในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน

12. ความเป็นกันเอง ในการทำงานร่วมกัน จะทำให้ความเป็นกันเองกับหน่วยงานที่เป็นเครือข่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันในระยะยาว เพื่อเกิดความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนต่อไป