

กิจกรรม “เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ”

ประเด็นเรื่องเล่า การทำ มคอ. 3-7 การบริหารงานวิจัย การปฏิบัติงาน

ผู้เล่า.....ตัวแทนบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์.....วันที่ ..11 กรกฎาคม 2559.....

จากสาขาวิชา/งาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์

คณะ/หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. ชื่อเรื่อง การติดต่อประสานงาน

เรื่องเล่าพอสังเขป

การปฏิบัติงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรและผู้รับบริการในระดับสูง สำหรับการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงานนั้นมีทั้งการประสานงานภายในและภายนอก.....

กล่าวถึงการประสานงานภายใน มีการประชุมโดยสม่ำเสมอตามข้อกำหนด และในการประสานงานทั่วไป ฝ่ายบริการและฝึกอบรมทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ โดยมีช่องทางการประสานงานในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์เคลื่อนที่ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือแผ่นประชาสัมพันธ์ในจุดที่บุคลากรทุกคนเข้าถึง(เคาน์เตอร์ลงชื่อปฏิบัติงาน) เป็นต้น กรณีเป็นเรื่องสำคัญการติดต่อโดยการนอกกล่าวในพื้นที่สาธารณะเช่นไลน์ เฟสบุ๊ก หรือแผ่นประชาสัมพันธ์นั้นไม่สามารถยืนยันได้ว่าผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วยนั้นจะได้รับข้อมูลหรือไม่ เช่นบุคลากรบางท่านอาจไม่ใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คตลอดเวลา เป็นต้น กรณีนี้จำเป็นต้องติดต่อในทางตรง เช่น การโทรติดต่อเพื่อพูดคุยโดยตรงหรืออาจเป็นการพบเพื่อพูดคุยโดยตรง เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกับภายนอกในด้านที่มีผู้ต้องการรับบริการ หรือมีการร้องขอใช้บริการในแต่ละบริการนั้น ฝ่ายงานต่างๆ มีแบบฟอร์มสำหรับขอรับบริการแต่ละประเภท เพื่อให้ผู้ขอรับบริการกรอกข้อมูลการขอรับบริการ ซึ่งในแบบฟอร์มมีรายละเอียดให้ผู้รับบริการระบุช่องทางการติดต่อกลับอย่างน้อยหนึ่งช่องทาง ดังนั้นเมื่อมีความจำเป็นต้องติดต่อกับผู้รับบริการ เช่นการแจ้งผลการให้บริการ การขอรับข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้บริการ เป็นต้น เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อผู้รับบริการตามช่องทางที่ให้ไว้ได้ ทั้งนี้หลายครั้งพบว่าช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการให้ไว้ไม่สามารถติดต่อได้ อาจเนื่องมาจากการเขียนด้วยลายมือที่เคยชิน หรือกระดาษแบบฟอร์มอาจมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหาช่องทางการติดต่อทางอื่นๆ เช่นในกรณีที่ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ได้รับแบบฟอร์มคำร้องขอเป็นผู้สร้างรายวิชา แต่พบว่าที่อยู่อีเมลล์ที่ผู้ร้องขอให้ไว้ไม่สามารถส่งได้ หรือกรณีฝ่ายซ่อมบำรุงรับเครื่องส่งซ่อมจากบุคลากรใหม่ที่ไม่คุ้นเคย และพบว่าหมายเลขติดต่อที่ให้ไว้เป็นช่องทางการสื่อสารไม่สามารถติดต่อได้ จึงตรวจสอบฝ่ายงานที่สังกัดจากแบบฟอร์มแจ้งซ่อม/แบบฟอร์มขอเป็นผู้สร้างรายวิชา และติดต่อไปยังหน่วยงานของบุคลากรผู้ขอรับบริการ หรือเดินทางไปยังหน่วยงานนั้นด้วยตนเอง เป็นต้น.....

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

หลายครั้งพบว่ามีบุคลากรบางท่านไม่ได้รับข่าวสารที่หน่วยงานประกาศ ทั้งๆ ที่มีการประกาศในหลายช่องทาง เห็นได้ว่าการมีช่องทางการติดต่อประสานงานหลายทางทำให้มีโอกาสในการติดต่อเพื่อประสานงานแต่ละครั้งสามารถเกิดขึ้น มีความสำเร็จมากขึ้น แต่การติดต่อประสานงานในแต่ละครั้งจะเกิดประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผลที่น่าพอใจหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับความใส่ใจและตั้งใจจากผู้ติดต่อและผู้ถูกติดต่อไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน.....

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ในการติดต่อประสานงานนั้นนอกจากต้องอาศัยช่องทางการติดต่อแล้ว ต้องมีความใส่ใจและตั้งใจด้วย อีกทั้งวาจา ภาษา คำพูด น้ำเสียงที่ใช้ โดยเฉพาะในกรณีการพูดคุยเพื่อประสานงาน ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความสำเร็จ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการติดต่อประสานงานในแต่ละครั้งอย่างไม่สามารถปฏิเสธได้.....