

ทักษะการประสานงาน

ผู้เขียน

- 1.นางภัทราภรณ์ เอมย่านยาว
- 2.นายสามารถ อัครอุโฆษ
- 3.นางสาวฐิติภา ไขไกล้
- 4.นางวาสนา งามสมนึก

เนื้อหาองค์ความรู้

ทักษะการประสานงาน

“การประสานงาน” หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลักต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงานอีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่ทำให้เกิดความสับสนขัดแย้งหรือเสื่อมล้ำกันทั้งนั้นเพื่อให้งานดำเนิน ไปอย่างราบรื่นทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

๑. เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
๒. เพื่อให้งานมีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้
๓. เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของการประสานงาน

๑. คน หรือผู้ประสานงาน โดยจะมีคนในการประสานงานระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นการประสานงานภายในองค์กร หรือการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นการประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กร ต้องมีผู้ประสานงานเพื่อให้การทำงานของ ทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ได้วางไว้ หรือเป็น ตัวกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

๒. ข้อความในการสื่อสาร โดยข้อความในการสื่อสารระหว่างกันต้องมีความชัดเจน สั้น กระชับรัด ไม่กำกวม หรือตีความไปได้หลายทาง สามารถเข้าใจได้ง่าย
๓. เวลา และสถานที่ โดยเวลา และสถานที่นั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเหมือนกัน หากเวลา และสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ก็เป็นผลทำให้การประสานงาน ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้
๔. บทบาท และหน้าที่ ก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน หากบุคคลแต่ละบุคคลรู้จักบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ไปก้าวก่ายบทบาทหน้าที่ของบุคคลอื่น ความขัดแย้งก็จะ ไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะ เป็นผลทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๕. ความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีอคติต่อกัน ไม่กล่าวร้าย หรือพูดจาที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การประสานงานระหว่างกัน เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างแน่นอน

หลักการประสานงาน

๑. จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างคนภายในองค์กร หรือคนภายนอกองค์กร
๒. มีระบบของความร่วมมือที่ดี กระตุ้นให้สมาชิกภายในองค์กรมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีน้ำใจไม่วางเฉย
๓. มีระบบการประสานงานที่ดีทั้งการประสานงานจากบนสู่ล่าง หรือจากล่างขึ้นบน หรือระดับเดียวกัน
๔. ให้มีการประสานนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรให้สอดคล้องกัน เพื่อเอกภาพในการบริหารและง่ายต่อการปฏิบัติ
๕. จัดให้มีการประสานในรูปแบบของการบริหารที่ครบวงจร (Input Process Output) ขั้นตอนการปฏิบัติตามกำหนดเวลาและสถานที่ของผู้ปฏิบัติต้องชัดเจนต้องทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร เพื่อสะดวกแก่ทุกฝ่าย ในการประสานงาน

วิธีการประสานงาน

๑. กำหนดแผนงานหรือโครงการ สำหรับทุกคนทุกหน่วยขึ้นมาก่อน
๒. ให้ทุกคน หรือทุกหน่วยเข้าใจแผนงานหรือโครงการทั้งหมดทราบ ว่าใครหรือ หน่วยงานใดมีหน้าที่อะไร กำลังทำอะไรอยู่ ตลและอนาคตจะทำอะไรต่อไป
๓. ให้ทุกคนทุกหน่วยงานเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจริง ๆ และจะได้ผลจริง ๆ
๔. การประสานงานกับแนวความคิดของผู้บริหาร

การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

๑. โครงสร้างการบริหารได้จัดไว้เป็นระเบียบชัดเจนและรัดกุม

๒. มีแผนภูมิแสดงสายบังคับบัญชาและสายงานที่เราต้องการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย
๓. มีการเขียนนโยบายกฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษรอ้างอิง ได้ทุกคนทราบ
๔. มีระบบเสนอรายงานตามสายบังคับบัญชาของภาคีเครือข่ายที่เราติดต่อ ยึดเป็นหลักปฏิบัติได้แน่นอน
๕. มีเครื่องมือและระบบสื่อสารเพียงพอ ใช้ได้ดี และรวดเร็ว
๖. มีบุคคลที่ทำหน้าที่ประสานงานที่ดี มีน้ำใจให้บริการ อดทน มนุษย์สัมพันธ์ดี
๗. จัดการพัฒนาศักยภาพระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจมีความรู้อยู่เสมอ

เทคนิคการประสานงาน

๑. ต้องมีการปรับปรุงพฤติกรรม และกระบวนทัศน์ของตัวเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ดี
๒. สร้างความคุ้นเคย และการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงาน หรือบุคคลที่เราติดต่อ ประสานงานด้วยอยู่เสมอ
๓. ต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องที่จะติดต่อสอบถาม หรือเรื่องที่ต้องการประสานขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น หรือจากหน่วยงานอื่นให้ชัดเจนเสียก่อน
๔. ต้องปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ ใจเย็น ไม่เครียดหรือโมโหง่าย
๕. รู้จักนำเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อประสานงาน
๖. จัดเก็บสำเนาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อประโยชน์ในการติดต่อค้นหาและประสานงาน
7. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ในเรื่องที่จะติดต่อประสานงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วน
8. พยายามจดจำชื่อบุคคล หรือหน่วยงานที่ต้องการติดต่อ หรือเคยติดต่อประสานงานได้ อย่างแม่นยำ
9. ควรศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่จะติดต่อด้วย เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน
10. มีความรอบรู้ มีหลักการ มีเจตคติที่ดี เป็นผู้รับฟังที่ดี มีเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ของ ตัวเองในการตัดสินใจ
11. เมื่อได้ติดต่อประสานงานไปแล้วไม่ควรเร่งรัดเพื่อให้ได้ข้อมูล หรือสิ่งที่ตนเองต้องการอีก เพราะจะสร้างความรำคาญให้กับหน่วยงานหรือบุคคลที่ติดต่อด้วย
12. บอกเล่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้ที่ติดต่อหรือประสานงานได้ทราบล่วงหน้าเพื่อจะได้ เตรียมข้อมูลได้ทันเวลา
13. ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เราติดต่อประสานงานด้วย

แหล่งข้อมูลอ้างอิง

การประสานงาน ::

<http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2554/19778.pdf>

เทคนิคการประสานงานในองค์กร ::

http://praewa.ksu.ac.th/new2017/file/20180704_7106484980.pdf