

เทคนิคการประสานงาน (Cooperation Technique)

“การประสานงาน” หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิด ความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่าง สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิด การทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึง เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและ ความสามารถของบุคลากร การประสานงานเกิดจากความต้องการให้งานที่ทำประสบ ความสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำงานเหล่านั้น เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่าง เหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น จะต้อง สามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกันตาม

“การประสานงาน” หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงาน สัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติ งานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์โดยไม่ทำให้เกิดความ สับสน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การ ประสานงาน หมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งาน ซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่าง ราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่าง สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ”

เทคนิควิธีในการประสานงาน

ผลลัพธ์ที่ดีเกิดจากการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้ การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีแนวทาง ปฏิบัติดังนี้

๑. ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า เราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด
๒. ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง
๓. เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้งทำเป็นบัญชีไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้นๆ
๔. ควรประสานกับระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่าก่อน
๕. ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเรามีตำแหน่ง ต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน
๖. อาจหาข้อมูลก่อนว่า ผู้ที่เราจะโทรติดต่อ เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด เมื่อสนทนากัน อาจเรียก พี่ น้อง ท่าน จะทำให้เขารู้สึกดี
๗. การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ มักเป็นที่พอใจของ ผู้อื่น
๘. ในการประสานงานครั้งที่ ๒ หลังจากรู้จักกันแล้ว อาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่อง สุขภาพ การงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน
๙. กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา
๑๐. เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งโทรสารไป ให้จะรีบทำหนังสือไป