

### ❖ ๓. การประสานงานด้วยการพบปะด้วยตนเอง ❖

มีเทคนิคแนวทางปฏิบัติดังนี้

- เตรียมหัวข้อมาหรือให้พร้อม ในเรื่องการขอความร่วมมือ ขอความเห็น ขอความอนุเคราะห์ หากมีรายละเอียดมากอาจทำบันทึกสั้น ๆ ใส่กระดาษโน้ต หรือพิมพ์รายการไปส่งหน้า เพื่อให้มีบันทึกช่วยจำ และใช้สิ่งการขึ้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานได้

- จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการประสานงานให้ครบถ้วน

- จัดบันทึกประเด็นสำคัญในการพูดคุยประสานเพื่อความสะดวกต้องสมบูรณ์

- พูดเรื่องที่ต้องการ เน้นความสำคัญและรายละเอียดให้ทั้ง ๒ ฝ่าย เข้าใจตรงกัน

- เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เครื่องแต่งกาย ข้อมูลหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสนทนา และเตรียมอุปกรณ์ในการจัดบันทึก เป็นต้น

- ก่อนพบปะควรมีการศึกษาข้อมูลบุคคลนั้นๆ จาก Social media (ถ้ามี) เพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบุคคลนั้น ๆ

- โทรศัพท์ประสานก่อนเดินทางไปพบ เพื่อบอกหมายเวลาก่อน ซึ่งจะทำให้การเดินทางเข้าพบแน่นอน

- เข้าพบเจ้าหน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกันด้วยตนเอง เพื่อพูดคุย สนทนากัน และหาแนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

- สรุปคำตอบ และ ประสานข้อความที่กระชับ ได้ใจความ



### ประโยชน์ของการประสานงาน

๑. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว
๒. ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน
๓. ประหยัดทรัพยากรในการบริหารทุกประเภท
๔. ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน
๕. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
๖. ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
๗. ช่วยให้เกิดความรู้/แนวความคิดใหม่ ๆ และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
๘. สร้างความสามัคคีและความเข้าใจในทีมงาน
๙. เสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
๑๐. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการสร้างเครือข่าย
๑๑. การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๑๒. เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

\*\*\*\*\*



คณะกรรมการจัดการความรู้ตามระบบ (KM Team)  
สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

## เทคนิค

# การประสานงานที่ดี

(Good Coordination Technique)



*การประสานงาน* หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกัน โดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบวัตถุประสงค์เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลักต้องมีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่ทำให้เกิดความสับสน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## เทคนิคการประสานงานที่ดี

ผลลัพธ์ที่ดีเกิดจากการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ มีดังต่อไปนี้

### ❖ ๑. การประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี ❖

วิธีการประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร โทรศัพท์ภายในของสำนักงาน และแอปพลิเคชัน (Application) Line , Facebook , Skype , Zoom , Google meet , OR Code , และ E - mail เป็นต้น

มีเทคนิคแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่าเราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด ระยะเวลาที่ต้องการข้อมูลนั้น

- ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของคุณและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง

- เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้งทำเป็นบัญชีไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้น ๆ

- การประสานงาน ควรประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับเดียวกันเบื้องต้นก่อน

- ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน

- ใช้น้ำเสียงที่อ่อนหวาน เนื่องจากผู้ฟังจะสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้พูดได้จากน้ำเสียงที่ได้ยิน

- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ที่เราจะโทรติดต่อ เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด เพื่อใช้สรรพนามได้อย่างถูกต้อง

- การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ เป็นการสร้างความประทับใจแก่บุคคลที่เราจะ

ประสานงาน



• ในการประสานงานครั้งถัดไป หลังจากรู้จักกันแล้วอาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่อง สุขภาพ การงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน

- กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา
- เมื่อประสานงานเรื่องใดไว้แล้วควรเร่งดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ทันที

- ผูกมิตรไมตรีกับหน่วยงานต่าง ๆ
- จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะดำเนินการ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ

- ควรประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารในเบื้องต้นก่อน จากนั้นประสานงานด้วยการจัดทำหนังสือที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน และเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้งสองฝ่าย

- เลือกวิธีการประสานงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ ครอบคลุมระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้งผู้ประสานงานและผู้มาติดต่อ

- ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่หนังสือดำเนินการไปตามระบบ

- เตรียมข้อมูล ข่าวสาร ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

- ใช้เทคโนโลยี ในการประสานงาน โดยแนบไฟล์เอกสาร เพื่อประหยัดทรัพยากรและประหยัดเวลา

- การสร้างกลุ่ม Line เฉพาะกลุ่ม เพื่อส่งข้อความถึงสมาชิกให้รับทราบพร้อมกัน โดยไม่ต้องเสียเวลาส่งให้ทีละคน

- การแชร์ไฟล์เดอริโน Google ไดรฟ์ ซึ่งบุคคลที่เราแชร์ด้วย จะดำเนินการต่าง ๆ

### ❖ ๒. การประสานงานด้วยหนังสือ ❖

การประสานงานด้วยหนังสือ เป็นการประสานงานแบบทางการ เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยการทำหนังสือราชการภายนอก หรือบันทึกข้อความ เพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานภายในและภายนอก มีเทคนิคแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ควรติดต่อประสานงานก่อนจัดส่งหนังสือ

- จัดทำหนังสือราชการภายนอก หรือบันทึกข้อความ ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ สรุปลงเนื้อหาหรือใจความให้มีความชัดเจน กระชับ ไม่กำกวมและเข้าใจง่าย เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด หรือเกิดการตีความที่คลาดเคลื่อน การใช้คำต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม

- ระบุความต้องการลงในหนังสือให้ชัดเจน
- ระบุผู้รับหนังสือให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์

- ตรวจสอบเนื้อหา ความถูกต้อง ของหนังสือทุกครั้งก่อนที่จะเผยแพร่หรือเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

- เมื่อได้รับการสนับสนุน หรือการอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือขอบคุณหน่วยงานนั้น ๆ เสมอ เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

- บันทึกข้อความหรือหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นตอน โดยแจ้งถึงความต้องการขอความร่วมมือ ขอสนับสนุน ขอความอนุเคราะห์ ควรใช้ภาษาสุภาพ กล่าวยกย่อง หน่วยงานดังกล่าวด้วย

- ส่งหนังสือภายนอกหรือบันทึกข้อความ ผ่านทาง social media app ก่อนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

- เพิ่มช่องทางการติดต่อกลับทาง online เพื่อความสะดวก รวดเร็ว