

ยอดการประสานงานเขาทำงานกันอย่างไร

การทำงานร่วมกันในที่ทำงานมีความสำคัญเป็นการเรียนรู้อีกแบบหนึ่ง โดยเป็นแนวทางที่สมเหตุสมผลที่สุด เมื่อต้องทำสิ่งใหม่ๆ การนำผู้คนที่หลากหลาย รวมถึงความรู้และมุมมองของคนเหล่านั้นรวมกัน จะช่วยให้ธุรกิจแก้ไขปัญหาลดข้อผิดพลาดและเติมเต็มส่วนที่ขาดหายเพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้นได้ และแม้ว่าความไม่แน่นอนและความเสี่ยงจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ แต่การทำงานร่วมกันจะช่วยให้องค์กรจำกัดปัจจัยที่ไม่คุ้นเคยภายในโปรเจกต์ ให้เหลือน้อยที่สุด

การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำ ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน

ประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
2. เพื่อขอความช่วยเหลือ และเพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
3. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
4. เพื่อขอจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
6. เพื่อช่วยให้การดำเนินการเป็นไปตามแผน และทำให้มีการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ
7. เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหา

องค์ประกอบของการประสานงาน

1. **ความร่วมมือ** : จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกันมีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. **จังหวะเวลา** : จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. **ความสอดคล้อง** : จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน
4. **ระบบการสื่อสาร** : จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น
5. **ผู้ประสานงาน** : จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกันตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

วิธีที่จะให้ได้รับความร่วมมือในการประสานงาน

การประสานงานไม่ควรกระทำโดยใช้อำนาจสั่งการแต่อย่างใด ควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพราะความมีน้ำใจต่อกัน ไว้วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่ พยายามผูกมิตรตั้งแต่ต้นและป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ มีความหวาดระแวงหรือกินแหนงแคลงใจกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกันไม่นินทาว่าร้ายกัน ไม่โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น เมื่อมีสิ่งใดจะช่วยเหลือแนะนำกันได้ก็อย่าลังเล และพร้อมจะรับฟังคำแนะนำของผู้เกี่ยวข้องแม้จะไม่เห็นด้วยอย่าแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบ

ปัญหาในการติดต่อประสานงาน

โดยส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานมักจะเป็นเรื่องของการบริหารคน ซึ่งไม่สามารถบังคับให้ใครทำอะไรตามใจได้ คนเป็นสิ่งที่ควบคุมค่อนข้างลำบาก เรื่องหนักใจอยู่ที่ว่าจะต้องไปติดต่อประสานงานกับคนที่คุยกันแล้วจนกันไม่ติดพูดกันไม่รู้เรื่อง คิดกันคนละอย่างและซ้ำร้ายหากต้องไปติดต่อประสานงานกับคนที่ไม่ถูกชะตากัน รับรองว่าใครก็ใครจะต้องคิดมากลุ่มใจหรือมีปัญหาเกิดขึ้นตามมาสารพัด ไม่มีใครที่ไม่เคยเจอปัญหาในการติดต่อประสานงาน แต่สิ่งสำคัญคือ

จะเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างไร ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานนั้นหนีไม่พ้น สาเหตุของเรื่องวุ่นๆ ดังต่อไปนี้

1. **ให้ข้อมูลล่าช้าเกินไป** : การที่ติดต่อประสานงานกับอีกหน่วยงานหนึ่งล่าช้านั้นอาจเป็นเพราะว่ามัวแต่รอข้อมูลจากอีกหลายหน่วยงานจึงทำให้ส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช้าตามไปด้วย ปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง
2. **รับ – ส่งข้อมูลผิดพลาด** : ย่อมนำไปสู่การติดต่อประสานงานที่ไม่รู้จบ คนบางคนยังไม่ทันฟัง กลับด่วนสรุปตามอำเภอใจ หรือคนบางคนเอาเร็วไวเกินไป ส่งข้อมูลให้ด้วยความรวดเร็ว แต่ข้อมูลที่นำส่งให้กลับพบแต่ข้อผิดพลาด
3. **เพิกเฉย และหลงลืม** : การเพิกเฉย ไม่สนใจว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะต้องติดตาม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ คิดว่าไม่ใช่เรื่องไม่ใช่หน้าที่ ไม่เห็นความจำเป็นหรือไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน คิดเสียแต่ว่ารอให้อีกฝ่ายติดต่อมาเองไม่ดีกว่าหรือ และบางคนยังซ้ำร้ายใหญ่ นัดแล้วแต่กลับลืมนัดที่รับปากไว้
4. **ไม่ได้รับความร่วมมือ** : มีสาเหตุมาจาก มีความคิดที่แตกต่างกัน มีอคติต่อกัน ไม่ชอบกัน หรือปิดบังข้อมูล ทำให้ไม่เกิดความร่วมมืออย่างจริงจัง

ปัจจัยในการประสานงาน

ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงานไม่ว่าจะเป็นองค์การ หรือ หน่วยงานประเภทใด มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. **คน** หมายถึง ผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผลขึ้นมา การประสานงานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงาน ด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ความสามารถของคนพิจารณาได้สองด้าน คือทางด้านความรู้และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ประสานต้องมีความสามารถและการมองการณ์ไกล มีมนุษยสัมพันธ์ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงานทุกฝ่ายเข้ากันได้ดี มีการพบปะหารือกันอยู่เสมอ
2. **เงิน** หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ ในการประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน
3. **วัสดุ** หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง
4. **วิธีการทำงาน** หมายถึง การบริหารงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจนมีการมอบหมายงาน และการควบคุมการติดต่อสื่อสารที่ดี

การประสานงาน อาจกระทำได้เป็น 2 ลักษณะ

1. **การประสานงานอย่างเป็นทางการ** หมายถึง การประสานงานแบบมีพิธีรีตองที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือ แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับขั้นเป็นต้น
2. **การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ** หมายถึง การประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตอง เพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึง การที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามจังหวะเวลาเดียวกัน และจุดประสงค์เดียวกันการดำเนินการต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่มีแบบแผน เป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีก็คือ สามารถมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนที่สุด เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง

ผู้เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกัน ควรมีสิ่งที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติดังนี้

1. เต็มใจที่จะติดต่อกับผู้อื่นก่อน
2. แสดงความมีน้ำใจต่อผู้อื่นก่อน สร้างสัมพันธ์ที่ดี มีความไว้วางใจกัน
3. ฟังผู้อื่นพูดให้มากขึ้น
4. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง
5. ชักชวนการทำงานให้เข้าใจวัตถุประสงค์ตรงกัน
6. ทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติและจังหวะเวลาให้รับกัน
7. เสริมสร้างมิตรไมตรี และความเป็นกันเอง
8. ติดตามตามสายงาน และช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้อง
9. จะต้องประสานวัตถุประสงค์และนโยบายตามแผนงาน โดยพิจารณาถึงระเบียบวิธีปฏิบัติงาน การใช้เวลา วัสดุ อุปกรณ์ กำลังคน กำลังเงิน และวิธีการสื่อสาร

การประสานงานนั้น มีความหลากหลายในเรื่องที่จะประสานกัน ซึ่งจะต้องพิจารณารูปแบบของการประสานงานให้เหมาะสม โดยทั่วไปมีสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการประสานงานในแต่ละกรณี ดังต่อไปนี้

1. **วัตถุประสงค์** การประสานงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องอาศัยความร่วมมือและจังหวะเวลาในการปฏิบัติจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย
2. **กระบวนการ** การประสานงานในเรื่องที่มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการ จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะงานที่มีวัตถุประสงค์ดี แต่มีการปฏิบัติผิดขั้นตอน ก็ทำให้ไม่ได้ผลตามความต้องการ
3. **เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่** การประสานงานระหว่างคนต้องคำนึงถึงความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในเบื้องต้นจะต้องมีการยอมรับระหว่างกันเพื่อจะได้มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ความร่วมมือก็จะเกิดตามมา เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในงานที่ต้องร่วมกันทำเป็นทีมก็จะต้องให้ความร่วมมือกันโดยลักษณะของการทำงานอยู่แล้ว แต่เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกันมักจะเข้าใจว่าอยู่ต่างทีมงานกัน แท้ที่จริงผู้ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกัน แต่ต้องติดต่อประสานงานกันก็คือ เป็นทีมงานเดียวกันก็ได้ ทั้งนี้จะต้องทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ตรงกัน และรู้บทบาทหน้าที่ของตนในงานที่จะประสานกันมีความร่วมมือให้แกกัน
4. **หน่วยงานต่อหน่วยงาน** การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน
5. **นโยบายกับการปฏิบัติ** นโยบายถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหารสูงสุด การปฏิบัติด้วยวิธีการใดๆ จะต้องไม่ขัดกับนโยบายแม้จะให้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมายโดยมีการประสานนโยบายอื่น ได้แก่ หลักการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งจะต้องทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้รับรู้มีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกันเป็นการประสานนโยบายกับการปฏิบัติ
6. **การปฏิบัติ** ในการประสานงานใดๆ จะมีการปฏิบัติหลายกิจกรรมซึ่งแต่ละกิจกรรมก็จะดำเนินไปในแนวทางที่จะให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด แต่ถ้าไม่มีการประสานการปฏิบัติก็อาจจะไม่สอดคล้องกัน ไม่ถูกจังหวะเวลา และเป็นผลให้งานโดยรวมเสียหายได้

เทคนิควิธีในการประสานงาน

การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็วประหยัดเวลา มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า เราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด
- ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง
- เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไปบางครั้ง ทำเป็นบัญชีไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้นๆ
- ควรประสานกับระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่าก่อน
- ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน
- อาจหาข้อมูลก่อนว่า ผู้ที่เราจะโทรติดต่อ เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด เมื่อสนทนากันอาจเรียน ฟัน้องท่านจะทำให้เขารู้สึกดี
- การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ มักเป็นที่พอใจของผู้อื่น
- ในการประสานงานครั้งที่ 2 หลังจากรู้จักกันแล้ว อาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ การงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน
- กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา
- เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งโทรสารไปให้ จะรีบทำหนังสือไป

