

หลักการประสานงานที่ดี

ผู้เรียบเรียง พิศมัย อ้นแฉ่ง

เป็นกระบวนการบริหารอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เพื่อขอรับการสนับสนุนหรือขอความร่วมมือ และเพื่อซักถามปัญหาข้อสงสัย

การประสานงาน ทางราชการ หมายถึง การจัดระเบียบ วิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล

ซึ่งในทางธุรกิจ การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกัน ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน

ปัจจัยในการประสานงาน คือ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงานที่สำคัญ 4 M + 2 IT

1. คน (Man) การประสานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงาน ด้วยการนำเอาความสามารถออกมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน
2. เงิน (Money) หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ การประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารที่ดี
3. วัสดุ (Materials) หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ในการประสานงานจะต้องมีอย่างเพียงพอเพื่อช่วยในการประสานงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร IT ฯลฯ
4. วิธีการทำงาน (Management) หมายถึง สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนด เป็นไปตามเป้าหมาย มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และการควบคุมงานเพื่อการติดต่อสื่อสารที่ดี
5. ข้อมูลพร้อมเสรี (information)
6. นวัตกรรม (innovation)
7. เทคโนโลยี (Technology)
8. เวลา (Time)

เทคนิควิธีในการประสานงาน

1. การใช้เครื่องมือสาร
 2. การประสานงานด้วยหนังสือ
 3. การพบปะด้วยตนเอง
- การติดต่อสื่อสาร

One-Way Communication กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เปิดช่องทาง

Two-Way Communication กระบวนการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

องค์ประกอบของการสื่อสารที่ดี ABCDEF

A = Accuracy มีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด

B = Brief สั้น กระชับ

C = Clear กระชับ ชัดเจน

D = Direct ตรงประเด็น

E = Easy ง่ายต่อการเข้าใจ

F = Feedback แสดงการตอบกลับ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

1. การสื่อสารในแนวดิ่ง (Vertical Communication) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับฯ กับผู้ใต้บังคับฯ

2. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานระดับเดียวกัน หรือ หน่วยงานเดียวกัน

เทคนิคการสนทนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

1. เทคนิคการสร้างความปลอดภัยและมั่นใจแก่คู่สนทนา ใช้การพูดคุยอย่างนุ่มนวล สายตา และท่าทางในเชิงบวก

2. เทคนิคการใช้คำถาม ถามในสิ่งที่คู่สนทนาชอบ สิ่งที่เป็นจุดเด่น / แปลกใหม่ / สิ่งที่น่าสนใจ

3. เทคนิคการรับฟังคู่สนทนา

เทคนิคการใช้วจนภาษา

1. การประสานสายตา

2. การวางท่าทางของร่างกาย

3. ระยะห่างและการสัมผัสกาย

4. อากัปกริยา

เทคนิคการใช้ภาษาในการสื่อสาร

1. ใช้ภาษาที่เป็นทางการ ไม่ใช้ภาษาวัยรุ่น หรือภาษาที่ใช้สื่อสารกันใน Internet

2. ใช้หลักการสื่อสารที่ดี ทั้งการเขียน และการนำเสนอ หลัก.....ใคร ทำอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร