

ผลงานชิ้นที่ ๘

ชื่อผลงาน การประสานงานที่ดี : ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงานอำนวยการ

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบกับการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา แบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พุทธศักราช ๒๕๔๖ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งแบ่งโครงสร้างออกเป็น ๑๐ กลุ่ม มีภารกิจงานและความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่ม รวมถึงการติดต่อ ประสานงานกับสถานศึกษาในสังกัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การประสานงานที่ดี จึงเป็นกระบวนการของการบริหารในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นส่วนธุรกิจหรืองานของรัฐ ต่างก็ได้กำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานไว้ให้มีการประสานงานกันเสมอ ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของผู้บริหาร เพราะภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของทีมบริหารก็คือ การใช้ภาวะผู้นำในการนำเอาปัจจัยในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติที่มีอยู่มาใช้ในการประสานกำลังความสามารถของบุคคลหลายๆ คนเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบระเบียบ เพื่อให้คนต่างๆ ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องกันในจังหวะเวลาเดียวกันหรือพร้อมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันในลักษณะสมานฉันท์ หน่วยงานหรือองค์กรต่างสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายให้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้โดยไม่ซ้ำซ้อนกันและมีระบบการประสานงานที่ดี ผู้ประสานงานรับรู้และเข้าใจตรงกันโดยเร็ว และสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ามาทำงาน เพื่อมุ่งตรงสู่จุดหมายเดียวกันในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การประสานงานที่ดี จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดความสำเร็จและมีคุณภาพได้มาตรฐาน ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการทำงาน ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อนขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน จึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาด้านการประสานงานที่ดีมีประสิทธิผล ให้มีความคล่องตัว เกิดความสมานฉันท์ ร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เกิดความเข้าใจตรงกัน และร่วมกันพัฒนา ขับเคลื่อนงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การประสานงานมีความคล่องตัว มีความเข้าใจตรงกัน ลดข้อขัดแย้งในการทำงาน รวมถึงสร้างความสามัคคีและความเข้าใจในทีมงาน

๒) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน

๓) เพื่อให้เกิดการทำงานที่บรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว และมีคุณภาพ

เป้าหมาย

เชิงปริมาณ

- ๑) บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน ๘๐ คน
- ๒) ผู้ที่มาติดต่อราชการกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ทุกคน

เชิงคุณภาพ

- ๑) ผลการประเมินมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ อยู่ในระดับดีมาก ถึง ดีเยี่ยม
- ๒) ผู้มาติดต่อหรือมารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

วิธีการดำเนินงาน/ กระบวนการ

การประสานงาน ถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ซึ่งจะต้องอาศัยความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ความจริงใจ ความอดทนอดกลั้น การยิ้มแย้มแจ่มใสในการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อขอรับการสนับสนุน ขอความร่วมมือให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

การประสานงานที่ดี จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ทุกคนทุกฝ่าย มีความเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุ และสิ่งของต่างๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น และยังสร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและมีความสามัคคี อีกทั้งยังช่วยขจัดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหาญหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงเข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่น นำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และลู่ทางการปรับปรุงงานต่อไป ดังนั้น **จึงต้องมีเครื่องมือเพื่อช่วยให้การประสานงานประสบความสำเร็จ ดังนี้**

๑) การประสานงานด้วยการใช้เครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี

การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, จดหมาย, Social media, Line, Facebook, E-mail หรือวิธีการอื่นๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- ก่อนเริ่มประสาน ต้องคิดก่อนว่า ต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อกับใคร หน่วยงานใด และระยะเวลาที่ต้องการข้อมูลนั้น
- จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะดำเนินการ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ
- ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง
- เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในอนาคตต่อไป หรือทำเป็นบัญชีไว้ในแฟ้มเรื่องนั้นๆ
- ควรประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับเดียวกันหรือระดับต่ำกว่าเป็นการเบื้องต้น ก่อน หากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการค่อยประสานกับบุคคลที่ระดับสูงกว่า
- ใช้คำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนา แม้จะรู้ว่าเขามีตำแหน่งที่ต่ำกว่า
- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ที่จะติดต่อ เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด มีอายุเท่าไร เพื่อจะได้ใช้สรรพนามได้อย่างถูกต้อง จะทำให้คู่สนทนายิ้มแย้ม
- การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ เป็นการสร้างความประทับใจแก่บุคคลที่จะประสานงานด้วย

- ในการประสานงานครั้งถัดไป หลีกเลี่ยงรู้จักกันแล้วอาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ อนามัย ฯลฯ ก่อนจะประสานเรื่องงาน
- กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา
- เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ต้องรีบทำทันที เช่น จะรีบส่งโทรสารให้ จะรีบทำหนังสือไป

๒) การประสานงานด้วยหนังสือ

การประสานงานด้วยหนังสือ เป็นการประสานงานแบบทางการ ใช้ในกรณีที่เป็นการประจำที่ทั้งสองหน่วยงานทราบระเบียบปฏิบัติที่อยู่แล้ว มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- ในกรณีเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ
- จัดทำหนังสือให้ถูกต้องตามระเบียบ สรุปรายละเอียดหรือใจความให้มีความชัดเจน กระชับ ไม่กำกวมและเข้าใจง่าย เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดหรือเกิดการตีความที่คลาดเคลื่อน และการใช้คำต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมด้วย
- ระบุความต้องการลงในหนังสือให้ชัดเจน เช่น หนังสือขอรับการสนับสนุน หรือ ขอความอนุเคราะห์ ควรประกอบด้วย

- (๑) เหตุที่มีหนังสือมา
- (๒) ยกย่องหน่วยงานที่จะขอรับการสนับสนุน/ ขอความอนุเคราะห์
- (๓) เรื่องราวที่ต้องการขอรับการสนับสนุน/ ขอความอนุเคราะห์
- (๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ ได้รับความอนุเคราะห์
- (๕) ขอขอบคุณ

- การร่างหนังสือขอความร่วมมือ ควรประกอบด้วย

- (๑) เหตุที่มีหนังสือมา
- (๒) ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ
- (๓) เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ
- (๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือ
- (๕) ขอขอบคุณ

- ควรตรวจสอบเนื้อหา ความถูกต้องของหนังสือทุกครั้งก่อนจะเผยแพร่หรือเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

- เมื่อได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์หรือความร่วมมือแล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณหน่วยงานนั้นๆ เสมอ เพื่อสานสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

๓) การประสานงานด้วยการพบปะด้วยตนเอง

การพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุด เพราะได้พบหน้า ได้เห็นบุคลิกลักษณะสีหน้าท่าทางของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่าย มีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันอย่างเพียงพอ แต่มีข้อเสียคือใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เรื่องสำคัญ หรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดี ให้ความสำคัญกับอีกฝ่ายด้วยการมาพบด้วยตนเอง ซึ่งจะมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- ควรเตรียมหัวข้อหรือไปให้พร้อม รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในเรื่องการขอความร่วมมือ ขอความเห็น ขอความอนุเคราะห์ หากมีรายละเอียดมากอาจบันทึกสั้นๆใส่กระดาษโน้ต หรือพิมพ์รายการไปล่วงหน้า เพื่อให้มีบันทึกช่วยจำและใช้ส่งการขึ้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานได้

- พูดเรื่องที่ต้องการ เน้นความสำคัญและรายละเอียดที่ทำให้ทั้ง ๒ ฝ่ายเข้าใจตรงกัน

- ก่อนพบปะ ควรศึกษาข้อมูลของบุคคลนั้น จาก Social media เพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบุคคลนั้นๆ
- ควบคุมอารมณ์และน้ำเสียง ต้องใจเย็น ตลอดจนกิริยาวาจาของตนไว้ให้สุภาพเรียบร้อยอยู่เสมอ ต้องไม่พูดตัดเสียงให้ผิดปกติไปจากน้ำเสียงที่เคยพูดตามปกติในชีวิตประจำวัน
- สรุปคำตอบและประสานข้อความที่กระชับ ได้ใจความที่ชัดเจน

รูปแบบ/เทคนิค ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

- ๑) การเสียสละ ช่วยเหลือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันให้ความรู้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน การแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การให้ข้อมูลในการทำงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน
- ๒) การใช้ภาษาที่ดีในการสื่อสารระหว่างกัน ใช้ภาษาการสื่อสารที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ มีเหตุผล สุภาพอ่อนโยน มีสัมมาคารวะถูกกาลเทศะ
- ๓) การประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน การให้ข้อเสนอแนะให้ข้อมูลข่าวสารที่แท้จริง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นคนใจกว้าง ละเว้นการทำให้ผู้อื่นต้องเดือดร้อน มีความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวเหมาะสม ไม่อคติ ไม่ลำเอียง

ผลสำเร็จ

เชิงปริมาณ

- ๑) ระดับความสำเร็จของการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพของการประสานงาน ในขอบเขตความรับผิดชอบ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
- ๒) จำนวนองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดจากการประสานงานที่ดีมีคุณภาพเพิ่มขึ้น ๑๐ %
- ๓) ร้อยละ ๑๐๐ ของผู้มาติดต่อหรือมารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เชิงคุณภาพ

- ๑) การประสานงานมีความคล่องตัว มีความเข้าใจตรงกัน ลดข้อขัดแย้งในการทำงาน รวมถึงสร้างความสามัคคีและความเข้าใจในทีมงาน
- ๒) ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน
- ๓) การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว และมีคุณภาพ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน “งานสัมฤทธิ์ผล คนมีความสุข”

ตัวอย่างภาพกิจกรรม



ให้คำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูและบุคลากรทางการศึกษา



ประสานงานสำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่
เพื่อขอความอนุเคราะห์ขอน้ำมาเติมในถังเก็บน้ำ ในคราวน้ำประปาไม่ไหล



ประธานงานหัวหน้าส่วนราชการ ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง
ร่วมประชุมเสวนาวิชาการศึกษา เพื่อพัฒนาเด็กกระบี่ “ดี เก่ง สุข”



ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้อง
ร่วมกิจกรรมโครงการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านกีฬา เขตตรวจราชการที่ ๖ ประจำปี ๒๕๖๗