

การจัดการความรู้ (KM)
แนวทางการประสานงานกับองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น/ผู้นำท้องถิ่น/ผู้นำท้องที่ และหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องในเขตความรับผิดชอบ
สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 7





“การประสานงาน” คือ
อะไร



การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิด
ความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือให้สอดคล้อง ทั้ง
เวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่าง
สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น





ทำไมต้องมี
ภาระสถานงาน?



โดย
ภาพตาม
การ

- 
5.
6.
7.

องค์ประกอบของการ ประสานงาน

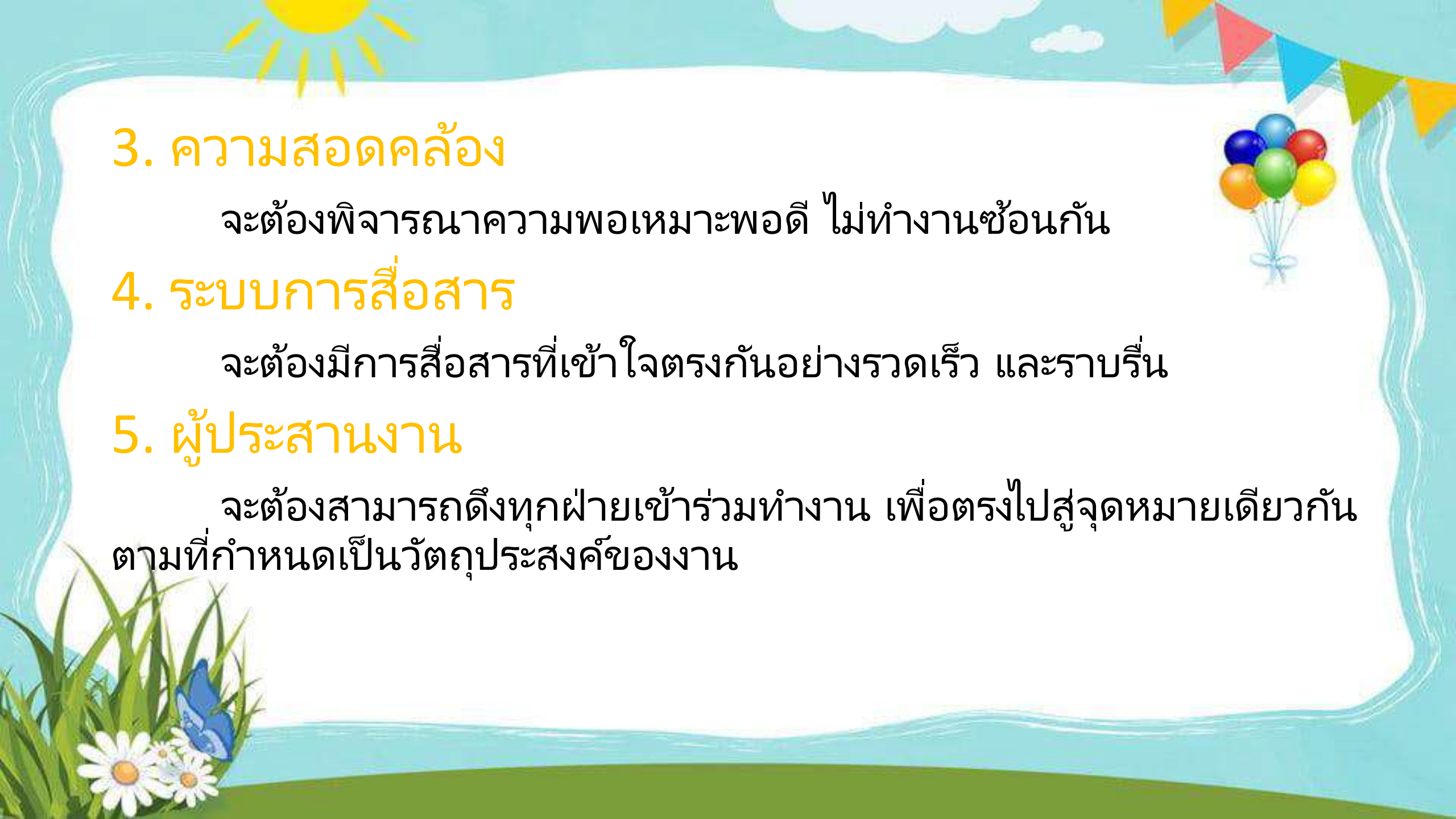
1. ความร่วมมือ

จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกันมีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการเทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน

2. จังหวะเวลา

จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา





3. ความสอดคล้อง

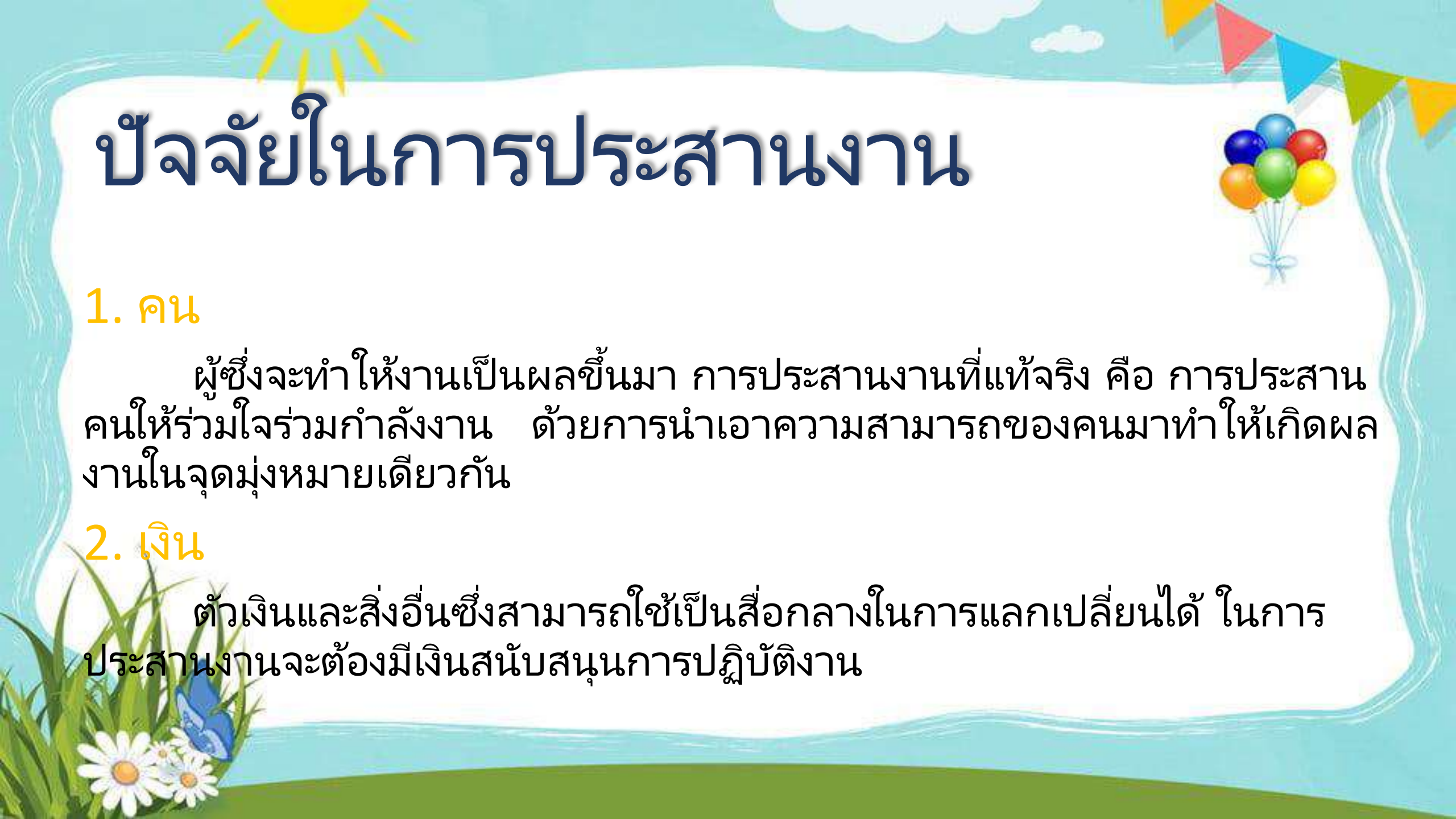
จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

4. ระบบการสื่อสาร

จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

5. ผู้ประสานงาน

จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ารวมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน



ปัจจัยในการประสานงาน



1. คน

ผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผลขึ้นมา การประสานงานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมมือร่วมกำลังงาน ด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน

2. เงิน

ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ ในการประสานงานจะต้องมีเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน



3. วัสดุ

สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการประสานอย่างพอเพียง

4. วิธีการทำงาน

มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และการควบคุมงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การประสานงาน กระทำได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

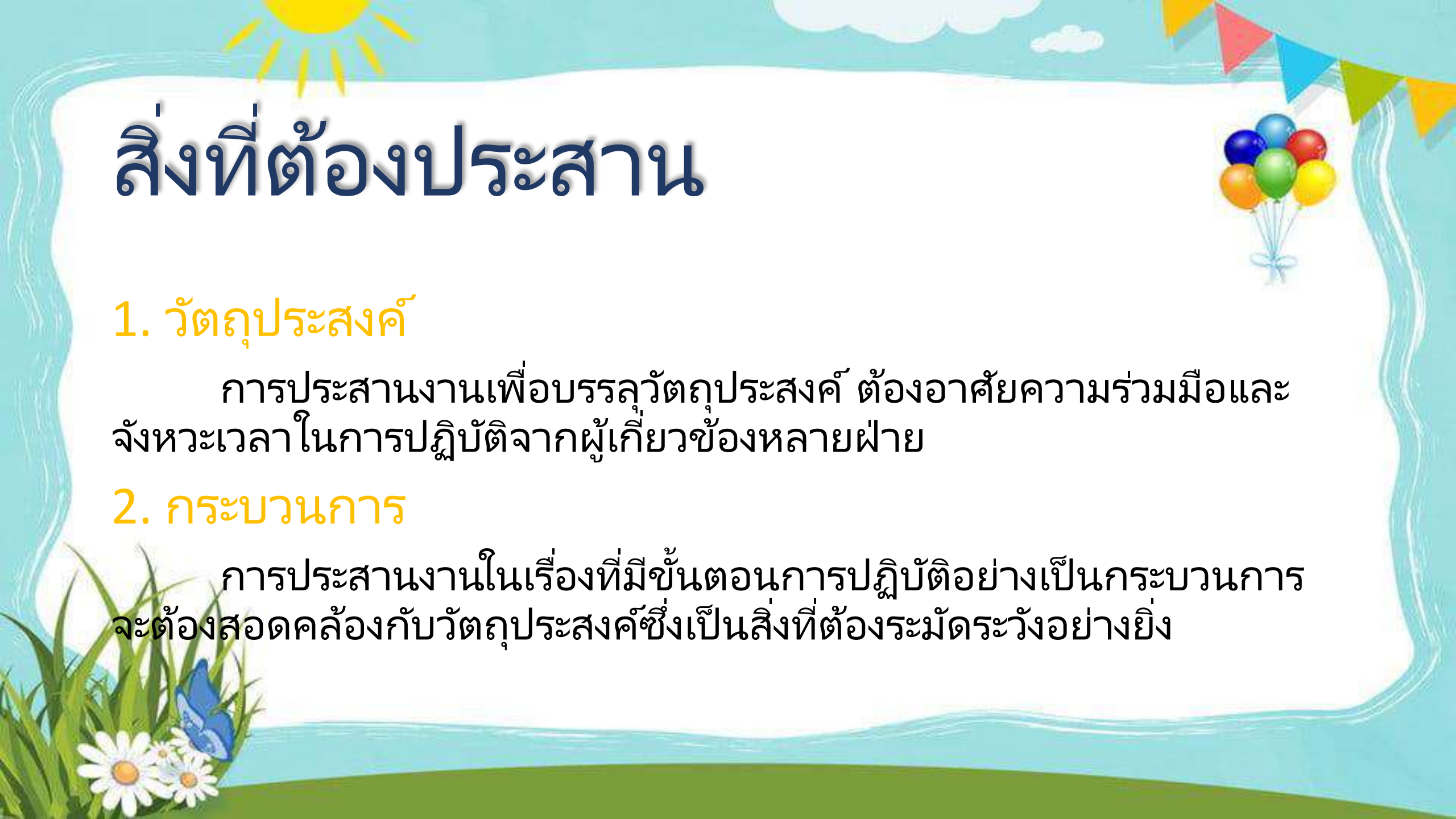
1. การประสานงานอย่างเป็นทางการ
2. การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ



ลักษณะของการ ประสานงาน

1. เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง
2. เกี่ยวข้องความร่วมมือของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย
3. เกี่ยวข้องหน้าที่ในการจัดการ
4. เป็นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง
5. มีอยู่ทุกระดับชั้น
6. มีได้ทั้งหน่วยงานระดับเดียวกันและที่อยู่ต่างระดับกัน





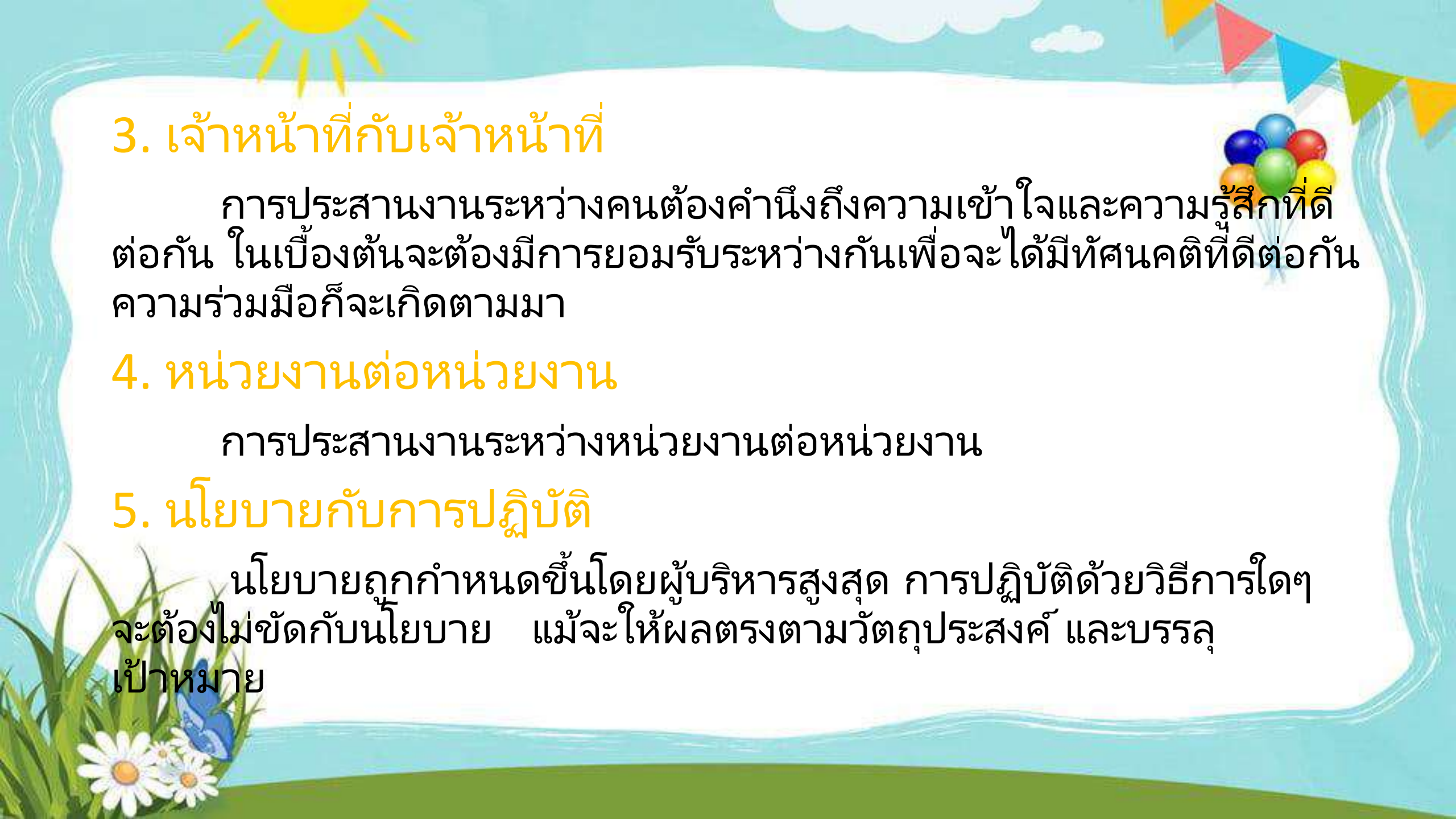
สิ่งที่ต้องประสาน

1. วัตถุประสงค์

การประสานงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องอาศัยความร่วมมือและ
จังหวะเวลาในการปฏิบัติจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

2. กระบวนการ

การประสานงานในเรื่องที่มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการ
จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง



3. เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่

การประสานงานระหว่างคนต้องคำนึงถึงความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในเบื้องต้นจะต้องมีการยอมรับระหว่างกันเพื่อจะได้มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ความร่วมมือก็จะเกิดตามมา

4. หน่วยงานต่อหน่วยงาน

การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน

5. นโยบายกับการปฏิบัติ

นโยบายถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหารสูงสุด การปฏิบัติด้วยวิธีการใดๆ จะต้องไม่ขัดกับนโยบาย แม้จะให้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมาย

6. การปฏิบัติกับการปฏิบัติ

ในการประสานงานใดๆ จะมีการปฏิบัติหลายกิจกรรม ซึ่งแต่ละกิจกรรมก็จะดำเนินไปในแนวทางที่จะให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด



เทคนิควิธีในการประสานงาน

1. (องค์กร) การใช้เครื่องมือสื่อสาร

การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า ต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ติดต่อใคร หน่วยงานใด
- ควรมิบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง
- ควรประสานกับระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่าก่อน
- ใช้คำสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนา
- กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา

2. การประสานด้วยหนังสือ

การประสานงานด้วยหนังสือใช้ในกรณีที่เป็นการประจำที่ทั้งสองหน่วยงาน ทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ
- ตัวอย่างเรื่องที่ต้องมีหนังสือไป หลังจากโทรติดต่อด้วยวาจาแล้ว

เช่น ขอรหัสข้อมูล ขอรหัส ขอสนับสนุน เป็นต้น

- การร่างหนังสือ ควรให้ถูกหลักการ ถูกต้อง ถูกใจ (ผู้รับ)



3. การพบปะด้วยตัวเอง

การพบปะด้วยตัวเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุด เพราะได้พบหน้า ได้เห็น บุคลิก สีหน้าท่าทาง ของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่าย มีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจ กัน โดยแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ควรเตรียมหัวข้อหารือให้พร้อม และจดบันทึกไว้ หรือเตรียมพิมพ์รายการล่วงหน้า เพื่อให้เขามี บันทึกช่วยจำ และใช้สั่งการซ้ำได้
- เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำให้สำเร็จ

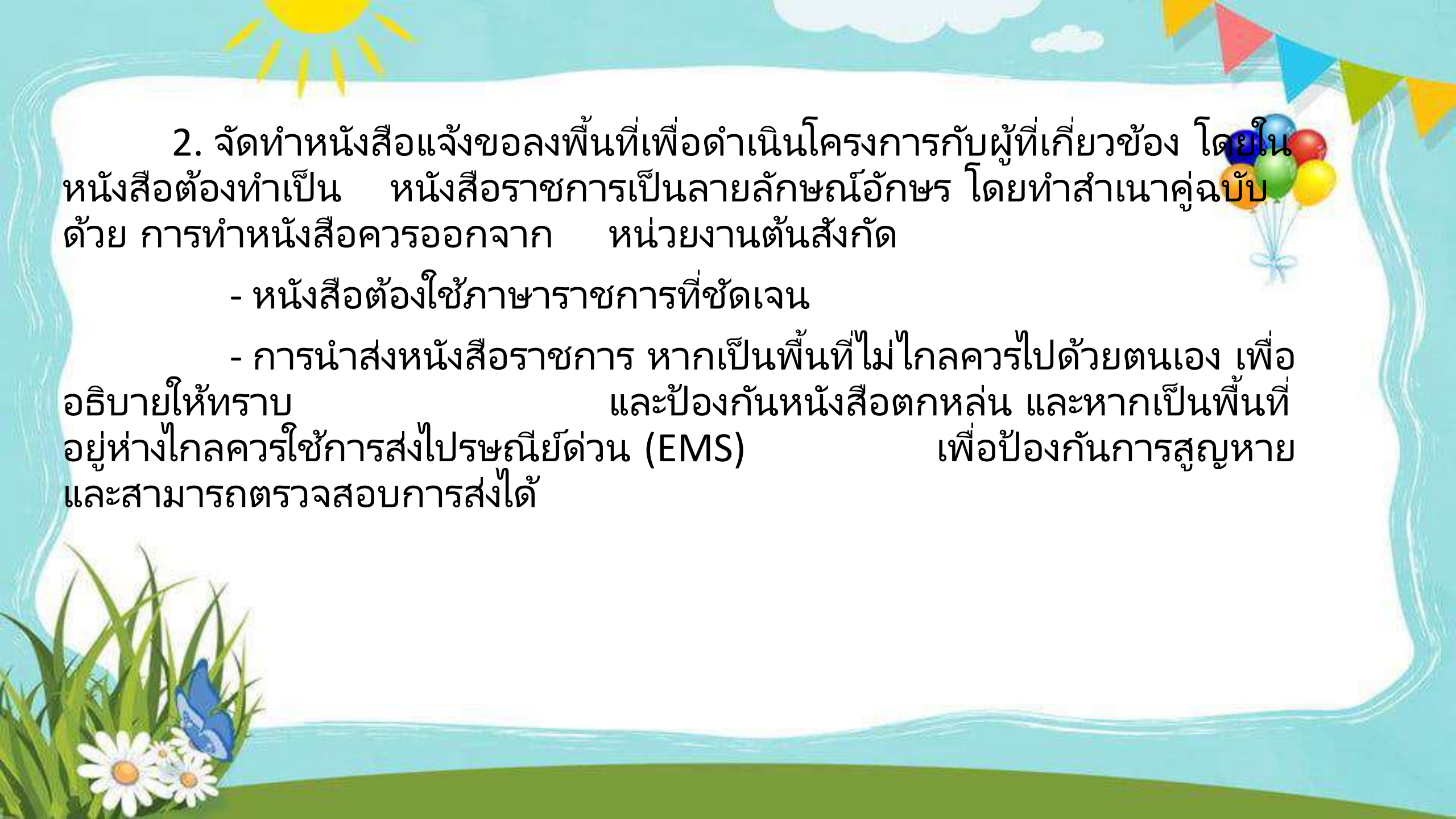


เทคนิคการประสานงาน ในชมรม

1. วิธีประสานงาน

การประสานงานอย่างเป็นทางการ

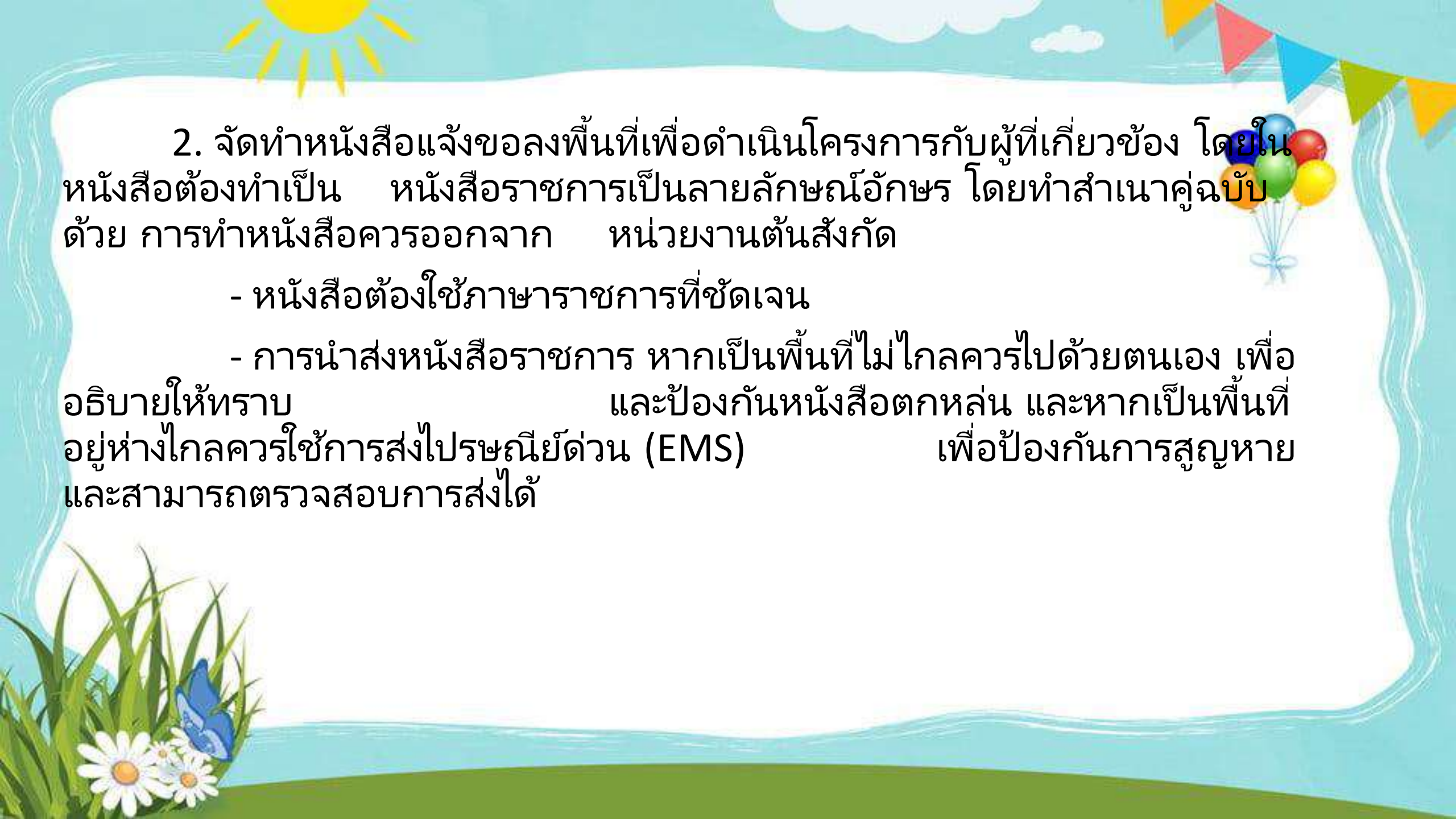
1. ลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อหาข้อมูลผู้นำชมรมและสภาพแวดล้อมชมรม
ก่อน โดยต้องทราบเบื้องต้น ก่อนว่า จะต้องดำเนินการขออนุญาต
หน่วยงานใด หรือผู้นำชมรมผู้รับผิดชอบท่านใดที่ดูแลชมรม หรือท้องถิ่น
นั้นๆ



2. จัดทำหนังสือแจ้งขอลงพื้นที่เพื่อดำเนินโครงการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยในหนังสือต้องทำเป็น หนังสือราชการเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทำสำเนาฉบับด้วย การทำหนังสือควรออกจาก หน่วยงานต้นสังกัด

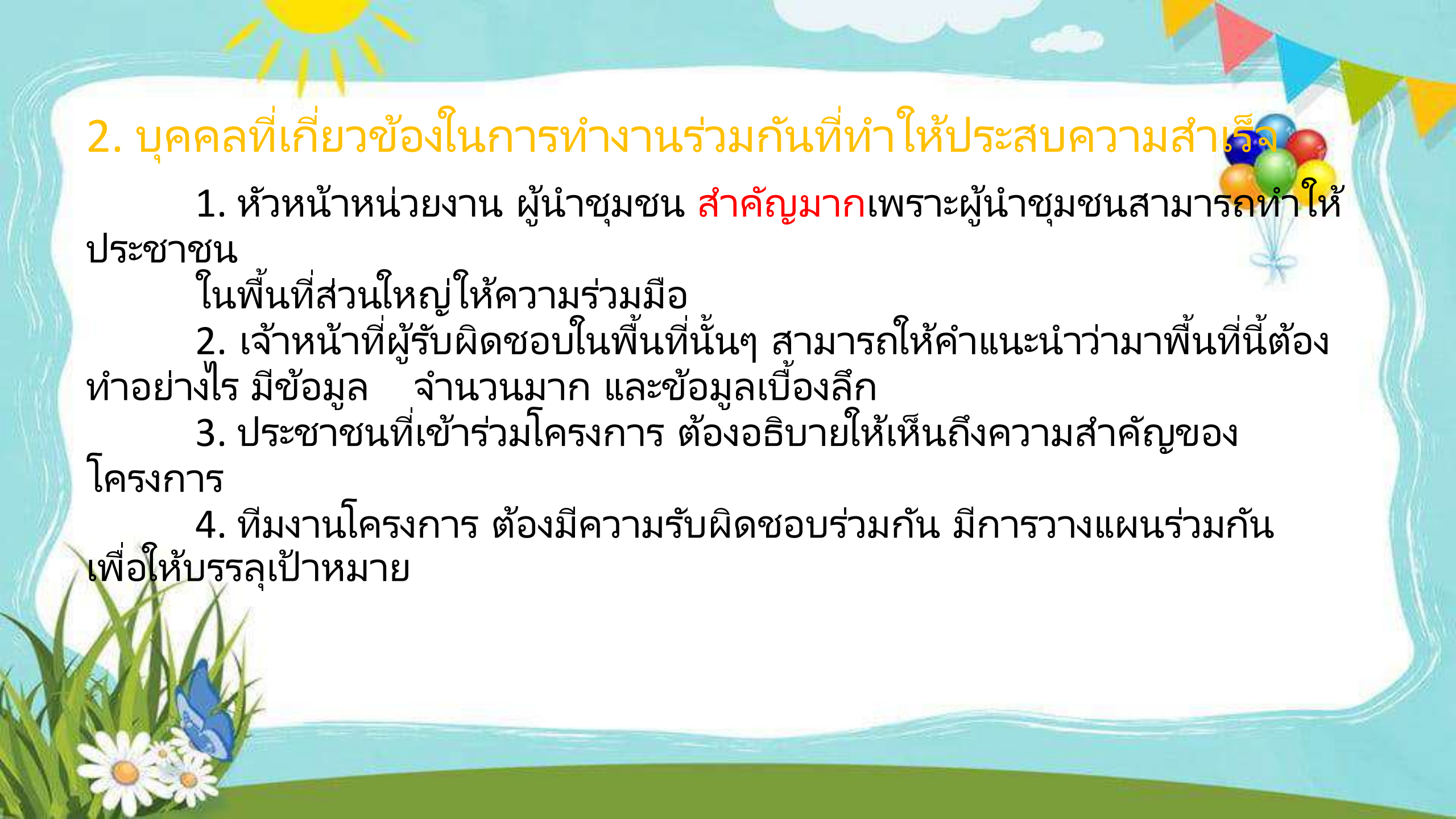
- หนังสือต้องใช้ภาษาราชการที่ชัดเจน

- การนำส่งหนังสือราชการ หากเป็นพื้นที่ที่ไม่ไกลควรไปด้วยตนเอง เพื่ออธิบายให้ทราบ และป้องกันหนังสือตกหล่น และหากเป็นพื้นที่อยู่ห่างไกลควรใช้การส่งไปรษณีย์ด่วน (EMS) เพื่อป้องกันการสูญหาย และสามารถตรวจสอบการส่งได้



การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ

1. สอดคล้องกับการประสานงานอย่างเป็นทางการ คือ ลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อหาข้อมูล ผู้นำชุมชนและสภาพแวดล้อมชุมชนก่อน
2. ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่นั้นๆ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบส่วนต่างๆ เพื่อให้แนะนำชุมชนและแจ้งวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รับความร่วมมือ
3. หลังจากที่ได้รับข้อมูลการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องประสานงานกับผู้นำชุมชนเพื่อแจ้ง รายละเอียดต่างๆ ทุกครั้งที่ลงพื้นที่
4. ในเบื้องต้นอาจจะประชุมแบบการพูดคุยที่บ้าน
5. สร้างการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสะดวกในการติดต่อกับผู้นำชุมชนพื้นที่นั้นๆ



2. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกันที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

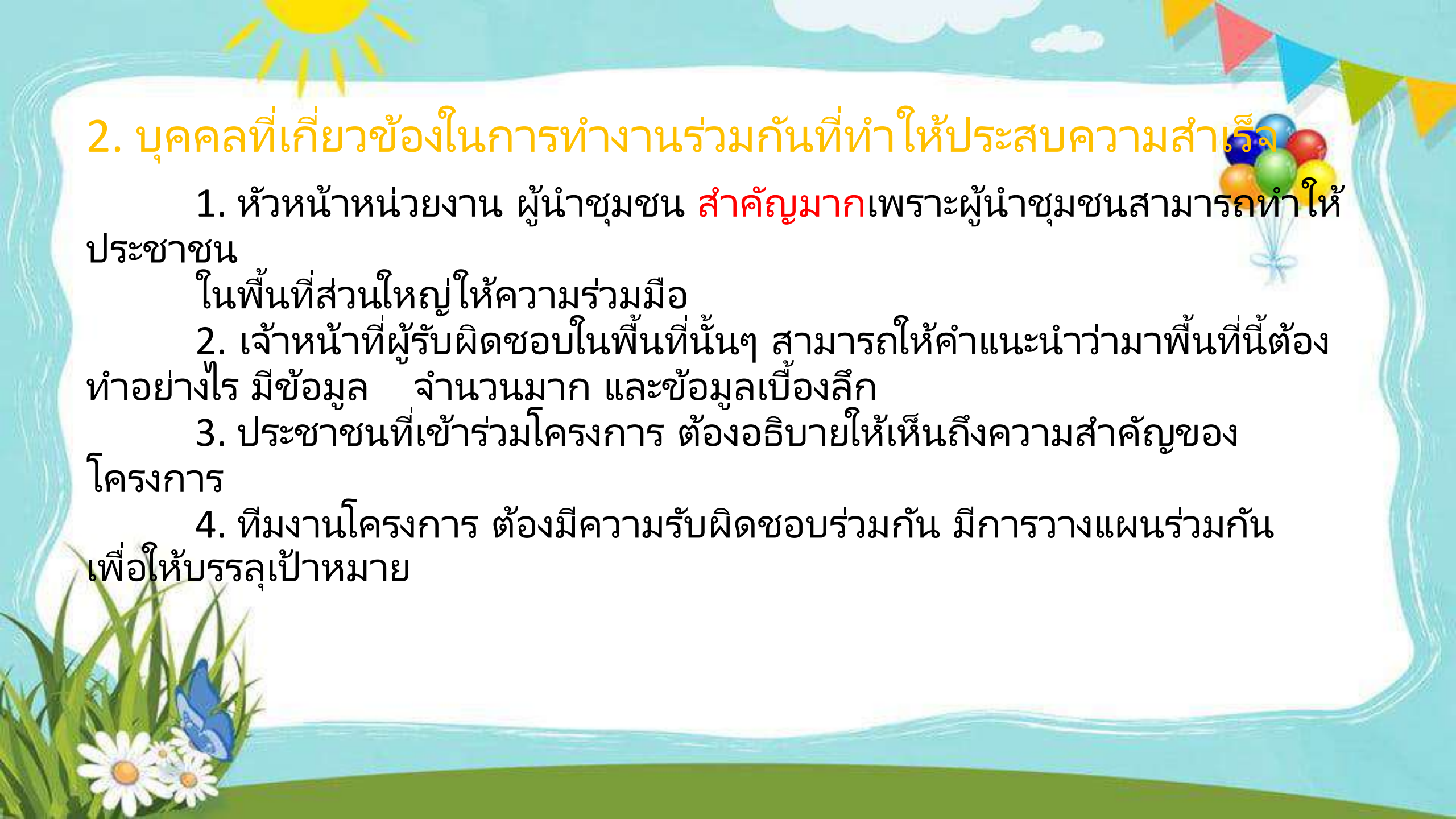
1. หัวหน้าหน่วยงาน ผู้นำชุมชน **สำคัญมาก** เพราะผู้นำชุมชนสามารถทำให้ประชาชน

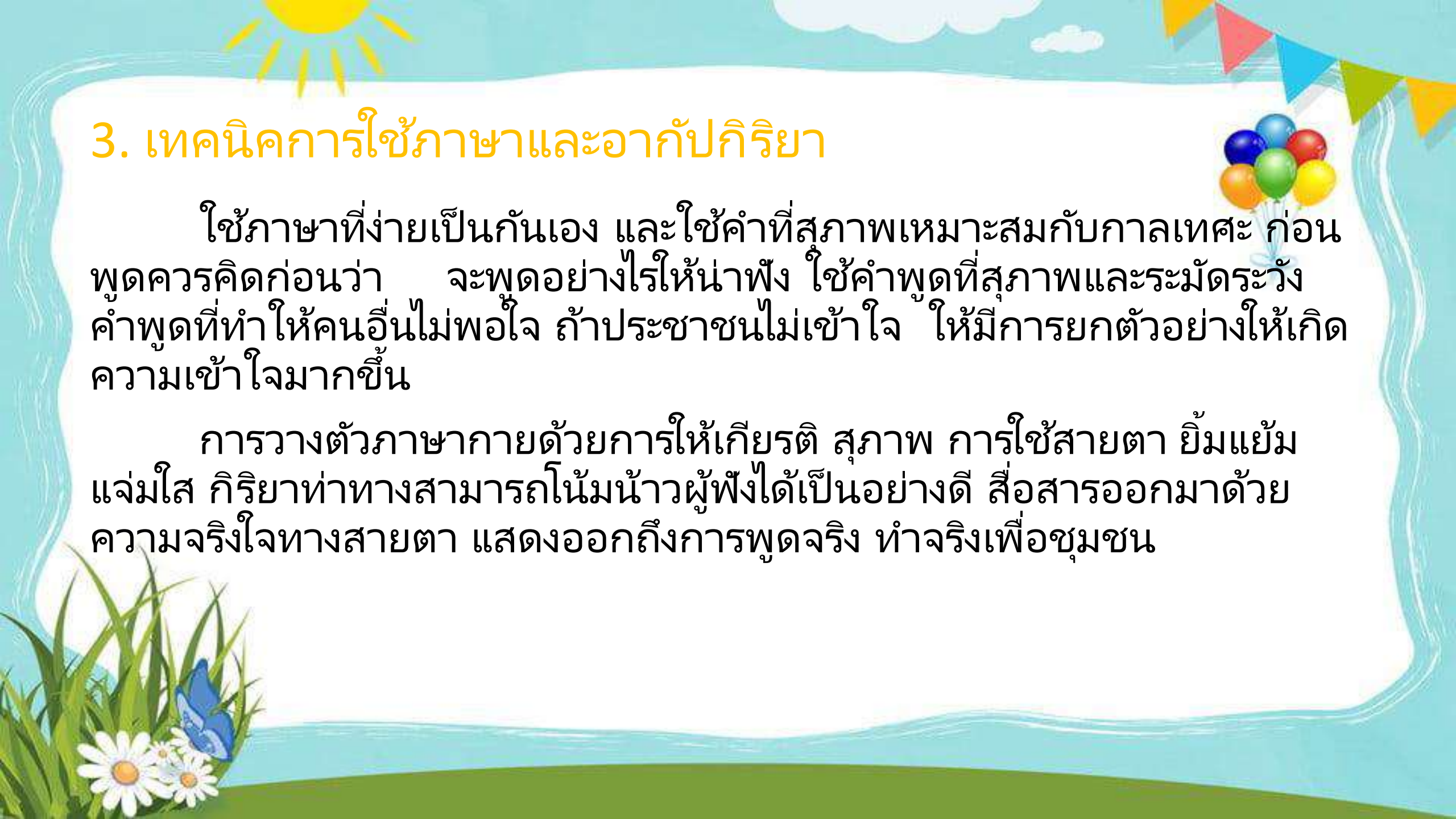
ในพื้นที่ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือ

2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในพื้นที่นั้นๆ สามารถให้คำแนะนำว่ามาพื้นที่นี้ต้องทำอะไร มีข้อมูล จำนวนมาก และข้อมูลเบื้องต้น

3. ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ ต้องอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของโครงการ

4. ทีมงานโครงการ ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน มีการวางแผนร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย





3. เทคนิคการใช้ภาษาและอากัปกริยา

ใช้ภาษาที่ง่ายเป็นกันเอง และใช้คำที่สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ก่อนพูดควรคิดก่อนว่า จะพูดอย่างไรให้น่าฟัง ใช้คำพูดที่สุภาพและระมัดระวัง คำพูดที่ทำให้คนอื่นไม่พอใจ ถ้าประชาชนไม่เข้าใจ ให้มีการยกตัวอย่างให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

การวางตัวภาษากายด้วยการให้เกียรติ สุภาพ การใช้สายตา ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาท่าทางสามารถโน้มน้าวผู้ฟังได้เป็นอย่างดี สื่อสารออกมาด้วยความจริงใจทางสายตา แสดงออกถึงการพูดจริง ทำจริงเพื่อชุมชน

4. ทำงานเป็นทีม

บุคลากรทุกระดับควรมีส่วนร่วมด้วยกัน มีการประชุมเพื่อแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน แบ่งงานให้ชัดเจน ครอบคลุมทุกด้าน ช่วยกันวางแผนการทำงานเพื่อให้การทำงาน มีประสิทธิภาพ รับฟัง ความคิดเห็นของคนในทีม ร่วมมือกันอย่างเต็มความสามารถ หมั่นพูดคุย กับทีมเพื่อให้เข้าใจตรงกัน หากผู้นำชมเชย ผู้นำห้องที่ รวมถึงประชาชนใน พื้นที่ได้เห็นจะเกิดความ



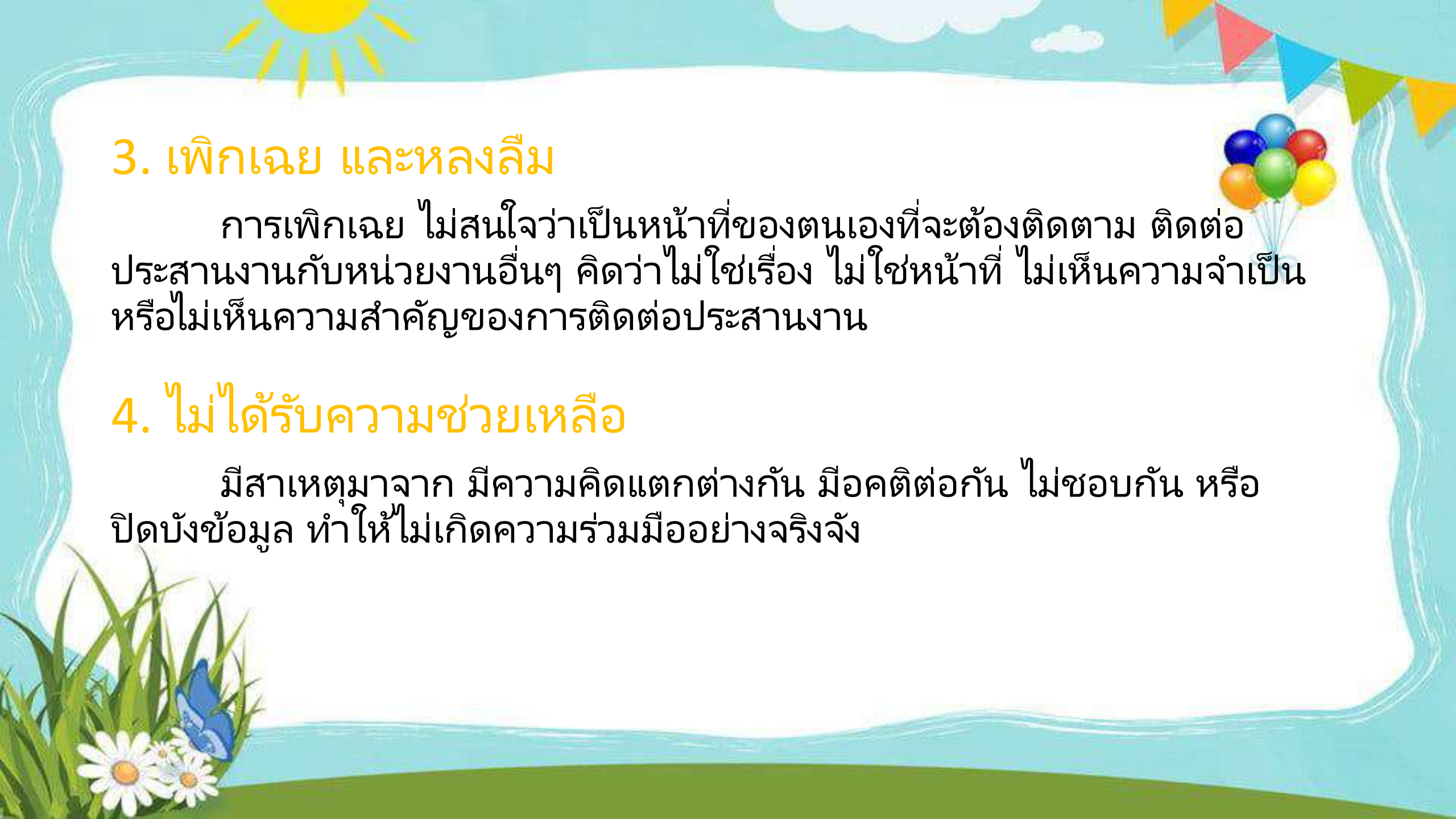
ปัญหาในการติดต่อประสานงาน (องค์กร)

1. ให้ข้อมูลล่าช้าเกินไป

การติดต่อประสานงานกับอีกหน่วยงานหนึ่งล่าช้า นั้นอาจจะเป็นเพราะรอข้อมูลจากหลายหน่วยงาน จึงทำให้ส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า

2. รับ-ส่งข้อมูลผิดพลาด

การรับ-ส่งมอบข้อมูล รายงาน เอกสารที่ผิดพลาด ย่อมนำไปสู่การติดต่อประสานงานที่ไม่รู้จบ คนบางคนยังไม่ทันฟัง กลับด่วนสรุปตามอำเภอใจ หรือคนบางคนเอาเร็วไวเกินไป ส่งข้อมูลด้วยความรวดเร็ว แต่ข้อมูลที่น่าส่งให้ กลับพบแต่ข้อผิดพลาด



3. เพิกเฉย และหลงลืม

การเพิกเฉย ไม่สนใจว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะต้องติดตาม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ คิดว่าไม่ใช่เรื่อง ไม่ใช่หน้าที่ ไม่เห็นความจำเป็น หรือไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน

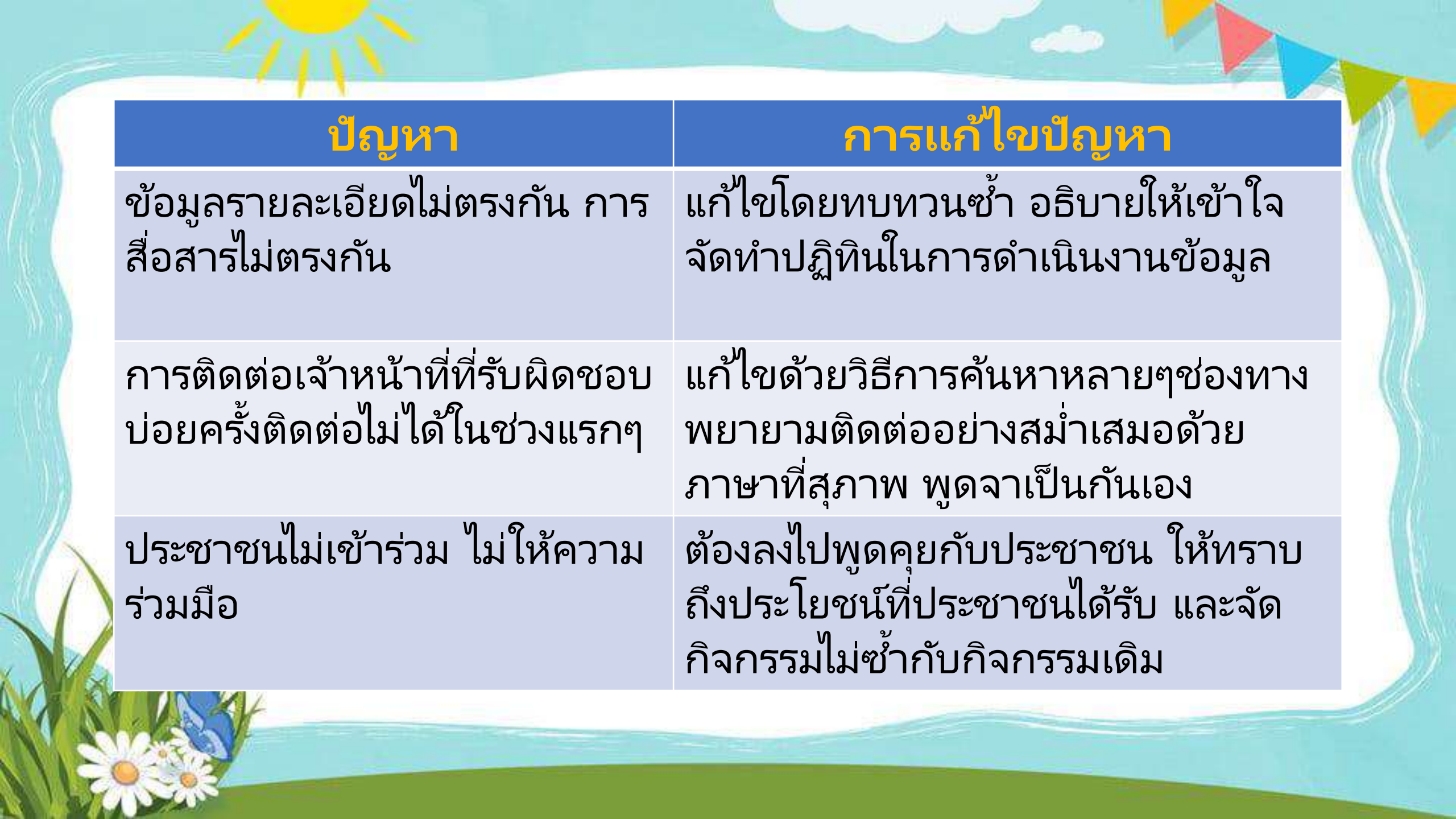
4. ไม่ได้รับความช่วยเหลือ

มีสาเหตุมาจาก มีความคิดแตกต่างกัน มีอคติต่อกัน ไม่ชอบกัน หรือปิดบังข้อมูล ทำให้ไม่เกิดความร่วมมืออย่างจริงจัง

ปัญหาในการติดต่อประสานงาน (ชมชน)



ปัญหา	การแก้ไขปัญหา
กรณีผู้นำชุมชนติดต่อได้ยาก และมีงานอื่นๆ แทรกตรงกับเวลานัดหมาย	ต้องนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ รวมถึงแจ้งเตือนการนัดหมายทางโทรศัพท์หรือแอปพลิเคชันไลน์
กรณีที่เป็นพื้นที่ใหม่ที่ไม่เคยลงพื้นที่	ประสานงานกับพื้นที่เก่า เพื่อให้แนะนำกับพื้นที่ใหม่ หรือลงพื้นที่ไปแนะนำตัว และประสานงานเป็นลำดับต่อไป
วันเวลาในการนัดหมาย	ต้องให้ผู้นำชุมชนเป็นผู้นัดหมาย



ปัญหา	การแก้ไขปัญหา
ข้อมูลรายละเอียดไม่ตรงกัน การสื่อสารไม่ตรงกัน	แก้ไขโดยทบทวนซ้ำ อธิบายให้เข้าใจ จัดทำปฏิทินในการดำเนินงานข้อมูล
การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ บ่อยครั้งติดต่อไม่ได้ในช่วงแรกๆ	แก้ไขด้วยวิธีการค้นหาหลายๆช่องทาง พยายามติดต่ออย่างสม่ำเสมอด้วย ภาษาที่สุภาพ พูดจาเป็นกันเอง
ประชาชนไม่เข้าร่วม ไม่ให้ความร่วมมือ	ต้องลงไปพูดคุยกับประชาชน ให้ทราบถึงประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ และจัดกิจกรรมไม่ซ้ำกับกิจกรรมเดิม