

## บทที่ 2

### ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลการดำเนินรายงานสหกิจเรื่อง ขั้นตอนการประสานงานลูกค้า โดย บริษัท มิตรมายา จำกัด กรณีศึกษา ขั้นตอนการติดต่อประสานงานเพื่อขอยืมสินค้ามาถ่ายภาพลงคอลัมน์ MIX CHOOSE GOOD CHOICE มุ่งศึกษาขั้นตอนการติดต่อประสานงานและการสื่อสาร ในการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาในเรื่องต่อไปนี้เป็นคือ

#### 2.1 ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการประสานงาน

##### ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการประสานงาน

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง "การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ"

ส่วนทางธุรกิจนิยามที่จะให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง " การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน"

##### องค์ประกอบของการประสานงาน

อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. **ความร่วมมือ** จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. **จังหวะเวลา** จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดระยะเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. **ความสอดคล้อง** จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
4. **ระบบการสื่อสาร** จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. **ผู้ประสานงาน** จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

## วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำเกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ก่อนการประสานงานเราควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลรับอย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราก็คงจะประสานงานไปผิดจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี เราประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
2. เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
3. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
4. เพื่อขอความช่วยเหลือ
5. เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจมีขึ้น

(อาจารย์ สมิต สัจฉกร, 2552)

ผู้ศึกษาได้อ่านบททฤษฎีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการประสานงาน สามารถสรุปประเด็นต่างๆจากผู้ศึกษาได้ดังต่อไปนี้

การประสานงาน คือ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเพื่อให้ข้อมูลหรือทิศทางในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกัน ในการปฏิบัติมีความสามัคคีร่วมกันดำเนินงานเป็นทีม ไม่ทำให้เกิดการทำงานทับซ้อน ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำสิทธิในการทำงานซึ่งกันและกัน รวมถึงเป็นการจัดระบบระเบียบวิธีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด การประสานงานยังรวมไปถึงการรวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะเข้าไว้ด้วยกันและสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติงานส่วนต่างๆ เพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกัน ทั้งในด้านเวลาและกิจกรรมส่งผลทำให้ลดปัญหาในด้านการสูญเสียหรือความเสียหายให้กับองค์กร เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานควรจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานยังคงเดินหน้าต่อไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งควรจะมีการประชุมงานร่วมกันเพื่อรวบรวม

ความคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ซึ่งส่งผลทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์และทัศนคติเชิงบวกที่ดีต่อกัน มีผลกระทบส่งผลทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าได้ดียิ่งขึ้น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องเลือกประเภทของการประสานงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การประสานงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เหมาะสมกับการใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเท่านั้น ซึ่งจะต้องมีความรอบคอบทั้งทางด้านข้อมูลที่เป็นเอกสาร รายละเอียดของข้อมูลในการทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อผลประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับอย่างชัดเจน การประสานงานในแนวทางเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานภายในองค์กร มีการถ่ายโอนข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ควบคุมการปฏิบัติงานไปยังผู้ปฏิบัติงานหรือเป็นการนำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจากผู้ปฏิบัติงานขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชาเพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานต่ำที่สุดเพื่อคงประสิทธิภาพของงานให้ได้ตามมาตรฐานและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การประสานงานในแนวอนเหมาะสำหรับการประชุมวางแผนวางหรือการค้นหาวิธีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ควบคุมการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานของบุคคลที่ได้รับมอบหมายงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งจะต้องเลือกใช้การประสานงานให้เหมาะสมแก่ลำดับขั้นตอนของรูปแบบในการปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิบัติตามระยะเวลาตามที่กำหนด

การประสานงานที่มีประสิทธิภาพนั้นผู้ประสานงานจะต้องมีทักษะในการสื่อสารทั้งทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ การเขียนและการพูด เพื่อส่งต่อข้อมูลให้กับผู้ร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจรูปแบบในการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน ทุกการสื่อสารควรจะต้องวัตถุประสงค์ในการประสานงานทุกครั้งเพื่อทำให้การสื่อสารนั้นสร้างผลกระทบทางบวกให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน ถ้าเกิดการประสานงานขาดความชัดเจนทั้งทางด้านข้อมูล การพูดหรือการเขียน นั้นวัตถุประสงค์หลักที่จะสื่อสารนั้นเกิดความผิดพลาดและอาจจะส่งผลกระทบในด้านลบต่อการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆได้อีกด้วย ซึ่งการประสานงานเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน สร้างความรักความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในทีมงาน ส่งเสริมสภาวะทางจิตใจที่เข้มแข็งและส่งเสริมศักยภาพของทีมงานเพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตามที่ขาดทักษะหรือความรู้ความสามารถในการประสานงานที่ดีอาจส่งผลทำให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้นเกิดปัญหาในการทำงานได้ง่าย รวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของชิ้นงานก็อาจจะต่ำกว่ามาตรฐานที่วางไว้หรืออาจจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้คาดการณ์ไว้ ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างทักษะการสื่อสารให้กับบุคลากรหรือพนักงานภายในองค์กร เพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพและผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอนาคต