

# องค์ความรู้

“การประสานผู้เข้าอบรมสู่ความสำเร็จ”

ของ

ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 17 สงขลา

สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์

## เทคนิคการประสานผู้เข้าอบรมสู่ความสำเร็จ

### การประสานงาน (Coordination)

ปัจจุบันการทำงานในทุกองค์กรทุกกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือทั้งภายในองค์กร และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องอาศัยการประสานงาน (Coordination) ที่ดี ซึ่งการประสานงานจะมีรูปแบบที่สำคัญ คือ

- ๑) การประสานงานแบบทางการ และ
- ๒) การประสานงานแบบไม่เป็นทางการ

การประสานงานทั้งสองแบบต่างก็มีข้อดี และข้อเสีย ข้อดีของแบบ ที่เป็นทางการ คือ มีหลักฐานอ้างอิงมีหลักเกณฑ์แน่นอน ส่วนข้อเสีย คือ ลำบากขาดความคล่องตัว ข้อดีของแบบไม่เป็นทางการ คือ มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ สะดวก คล่องตัว ข้อเสียคืออาจจะเกิดการเลือกปฏิบัติ เกิดความสับสนและไม่มีหลักฐานอ้างอิง

ทั้งนี้ ประสิทธิภาพของการประสานจะเกิดขึ้นได้ ผู้ประสานจะต้องมีสำนักรับผิดชอบในหน้าที่ รับผิดชอบของตนเอง มีความรอบคอบ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ตรงต่อเวลา มีการสื่อสารที่ดี ยึดมั่นในคำสัญญา มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และทักษะที่จำเป็นของผู้ประสานที่จะต้องหมั่นฝึกฝนตนเองเพื่อเพิ่มทักษะในการประสานงานได้แก่ ทักษะการคิดวางแผนดำเนินงานตามขั้นตอน ทักษะในการปฏิบัติบทบาทที่เหมาะสมต่อหน้าที่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการฟังและการตีความข้อมูล ทักษะการสื่อสารทั้งด้านการพูดและเขียน ทักษะการพิจารณาความขัดแย้งและวิธีการแก้ไข และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การประสานงาน จึงเป็นหน้าที่ทางด้านการจัดการที่สำคัญและจำเป็น เพื่อให้การทำงานบรรลุและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด การประสานงานที่ดีจะต้องจัดให้ผู้ที่ทำงานร่วมกันมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ตรงกัน รับผิดชอบต่อหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้การประสานงานจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์และสถานการณ์รวมทั้งแก้ไขปัญหาอุปสรรค มีการวางแผนปฏิบัติงาน มีระบบการรายงาน การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

### การประสานงานโครงการฝึกอบรม

การบริหารโครงการฝึกอบรมให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย จะต้องอาศัยการประสานงานที่ดีเช่นกัน เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการที่จะดำเนินการฝึกอบรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้ดำเนินโครงการฝึกอบรม จึงต้องประสานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม คือ ผู้เข้าอบรม วิทยากร และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งลักษณะงานการบริหารโครงการฝึกอบรมมีกระบวนการ ๓ ขั้นตอนสำคัญ ซึ่งผู้รับผิดชอบในการจัดโครงการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อให้การจัดฝึกอบรมดำเนินไปอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ ๑ ก่อนการดำเนินการจัดฝึกอบรม
- ขั้นตอนที่ ๒ ระหว่างการดำเนินการจัดฝึกอบรม
- ขั้นตอนที่ ๓ หลังการดำเนินการจัดฝึกอบรม

ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๑๗ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาบุคลากรของขบวนการสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรและองค์กรอื่น โดยการจัดโครงการฝึกอบรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งต้องอาศัยการประสานงานที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่สำคัญของโครงการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ซึ่งจะกำหนดตัวชี้วัดเชิงปริมาณ คือ จำนวนผู้ผ่านการพัฒนาศักยภาพ ดังนั้นการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น สำนักงานสหกรณ์จังหวัด สหกรณ์ /กลุ่มเกษตรกร และหน่วยงานอื่นๆ จึงต้องดำเนินการโดยอาศัยการประสานงานที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของการจัดโครงการฝึกอบรม คือ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ครบ ตามที่กำหนดไว้ในโครงการฝึกอบรม โดยการประสานงานจะต้องดำเนินการใน ๓ ระยะ คือ

**๑) ระยะเวลาก่อนอบรม** เป็นการประสานงานที่มีความสำคัญมาก หากประสานงานได้ดี ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด จึงควรดำเนินการก่อนถึงกำหนดการอบรมเป็นเวลาพอสมควร เช่น ไม่น้อยกว่า ๒๐ วัน โดยอาศัยการประสานงานหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

- สำนักงานสหกรณ์จังหวัด
- สหกรณ์เป้าหมาย
- สำนักงานพื้นที่เขตการศึกษา,สถานศึกษา

โดยใช้รูปแบบประสานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งที่นิยมในปัจจุบัน ได้แก่

- **การประสานโดยใช้หนังสือราชการ :** โดยการส่งเอกสารต้นฉบับ หรือ การส่งต้นฉบับโดยส่งเอกสารต้นฉบับผ่าน Fax หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ประสานงานกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม ซึ่งควรแนบรายละเอียดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวไปด้วย
- **ประสานด้วยบุคคล :** ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด หรือสหกรณ์เป้าหมาย หรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม : การประสานงานด้วยตนเอง จะมีข้อดี คือ กลุ่มเป้าหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถสอบถามรายละเอียด สอบถามข้อมูลย้อนกลับได้ ซึ่งเป็นการประสานงานที่ดีเพราะสร้างความเข้าใจได้ดี แต่จะต้องใช้เวลาในการติดต่อประสานงานที่มากกว่าวิธีการอื่น
- **การประสานทางโทรศัพท์ หรือ ผ่าน ระบบ Application Line :** เพื่อแจ้งข่าวสาร หรือ สอบถามข้อและชี้แจงรายละเอียดโครงการ ที่ไม่ต้องการรายละเอียดมากนัก หรือเป็นการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรมกับกลุ่มเป้าหมาย

\* ผู้บริหารโครงการฝึกอบรม จะต้องโทรศัพท์เพื่อยืนยันการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมตามรายชื่อที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดหรือสหกรณ์หรือต้นสังกัดของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อสรุปเป็นข้อมูลเบื้องต้น

**๒) วันอบรม** เมื่อถึงวันจัดฝึกอบรม เมื่อ

๑) กรณีกลุ่มเป้าหมายมาครบ ได้เดินทางมาเข้าร่วมโครงการครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ก็จะไม่มีปัญหา ผู้บริหารโครงการควรมีการแจ้งผู้ประสานงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสหกรณ์เป้าหมายและแสดงความขอบคุณผู้ที่มีส่วนในการประสานงานผู้เข้าอบรม

๒) กรณีกลุ่มเป้าหมายไม่ครบ ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสหกรณ์เป้าหมาย เพื่อทราบปัญหา และติดตามกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

ก) กรณีต้องประสานหากกลุ่มเป้าหมายใหม่ ต้องรีบแจ้งประสานสำนักงานสหกรณ์จังหวัด หรือ สหกรณ์ที่ส่งรายชื่อผู้เข้าอบรมมาร่วม เพื่อประสานให้ดำเนินการหาผู้เข้าอบรมที่มีคุณสมบัติตามที่ กำหนด เพื่อมาทดแทน

ข) ประสานสหกรณ์พันธมิตรในพื้นที่ฝึกอบรม (สหกรณ์ใกล้เคียงเพื่อส่งคนมาเพิ่มเติม) เพื่อ ประสานให้ดำเนินการหาผู้เข้าอบรมที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด เพื่อมาทดแทนผู้เข้าอบรมกลุ่มเป้าหมายเดิมที่ ไม่สามารถมาเข้าร่วมโครงการได้

\*\* ควรแจ้งประสานกลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในโครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมจากเดิม อย่างน้อย ๕ คน เช่น โครงการฝึกอบรมพัฒนากรรมการของสหกรณ์ กำหนดกลุ่มเป้าหมายตามหลักสูตร จำนวน ๖๐ คน ผู้ดำเนินโครงการควรประสานกับสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพื่อคัดเลือกกรรมการเข้าร่วม โครงการเพิ่มอีก ๕-๑๐ คน กรณีเมื่อถึงวันที่จัดโครงการแล้ว กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรมไม่สามารถมาเข้าร่วม

### ก) หลังเสร็จสิ้นโครงการ

ผู้ดำเนินโครงการฝึกอบรม ควรมีการจัดทำหนังสือขอบคุณสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสหกรณ์ พร้อมแจ้งข้อมูลของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมที่ได้เข้าร่วมในหลักสูตร เพื่อสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และ สหกรณ์เป้าหมายที่ส่งผู้เข้าอบรมทราบ หรือกรณีที่มีผู้ดำเนินโครงการมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดที่เป็นผู้รับผิดชอบประสานงานให้ ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการด้วยก็ได้ เช่น ทาง โทรศัพท์ หรือทางระบบไลน์

การประสานงานผู้เข้าอบรมของศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวนี้ โดยยึดหลักที่ว่า "จะประสานหน่วยงาน ต้องประสานคน จะประสานคน ต้องประสานใจ" ซึ่งสามารถสรุปเทคนิควิธีการง่ายๆ ได้ดังนี้

### เทคนิคง่าย ๆ สำหรับใช้ในการประสานงาน

๑. การใช้ระบบการสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อเป็นช่องทางสำหรับการสร้างพันธมิตรหรือเครือข่าย ในการประสานงาน เช่น

- กลุ่มไลน์ ของ สหกรณ์ภาคการเกษตร และนอกภาคเกษตร ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ รับผิดชอบ
- กลุ่มไลน์ ของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- การสร้างกลุ่มไลน์ สำหรับผู้เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม เพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อประสานงานในภายหลัง

๒. การสร้างความสัมพันธ์ ในแบบ เพื่อน พี่ น้อง ซึ่งจะต้องให้เกียรติผู้ที่ประสานงานด้วย เสมอ ไม่ใช่ใช้อำนาจสั่งการ หรือทำให้ผู้ที่ติดต่อรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน แต่ต้องเป็นการสร้างความรู้สึก ของการทำงานร่วมกัน เพื่อสนับสนุนส่งเสริมงานของกันและกัน และต้องสร้างความสัมพันธ์ โดยยึดหลักที่ว่า

- ต้องให้การต้อนรับที่อบอุ่น กับผู้เข้าอบรมที่มาเข้าร่วมโครงการ หรือ เจ้าหน้าที่ของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดที่มาเข้าร่วมโครงการ หรือร่วมสังเกตการณ์
- การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในงานราชการ หรืองานส่วนตัว (กรณีที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว)

**คุณสมบัติที่ผู้ประสานงานต้องมี คือ**

- ๑) การเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พยายามผูกมิตรในโอกาสแรก
  - ๒) การมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เน้นการสื่อสารแบบสองทาง
  - ๓) การเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีหัวใจของผู้ให้บริการ หรือการเป็นผู้มีจิตสาธารณะ
  - ๔) เน้นการสร้างเครือข่าย และพันธมิตรในการปฏิบัติงาน
  - ๕) มีการจัดเก็บข้อมูลหรือจัดทำ ทำเนียบ หรือระเบียบผู้ที่ประสานงานติดต่อไว้ เพื่อสะดวกในการค้นหา
-