

3.5.2.2 การประสานงานแบบไม่เป็นทางการ ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนอาจทำได้ในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้การประสานงานสำเร็จได้ด้วยดี เช่น การพบปะสังสรรค์ นอกเวลาการจัดเลี้ยง การตีกอล์ฟ การไปร่วมงานเดียวกัน ฯลฯ

3.5.3 สื่อการประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานภายในหน่วยงาน หรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานก็ตาม ควรจัดให้มีเครื่องมือสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ สื่อการประสานงานมีหลายชนิด ได้แก่

3.5.3.1 การประสานด้วยหนังสือ

- 1) ใช้ในกรณีที่เป็นงานประจำของทั้งสองหน่วยงาน และทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว
- 2) หากเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยประสานมาก่อน ตัวอย่างเช่น เรื่องเกี่ยวกับการขอความอนุเคราะห์ ขอรับการสนับสนุน ขอทราบข้อมูล ขอหารือ ขอทราบความต้องการ ควรประสานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ก่อนหลังจากนั้นจึงประสานด้วยหนังสือ และหลังจากได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณหน่วยงานนั้นๆ เสมอ เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

3) ข้อพึงตระหนักในการประสานด้วยหนังสือ คือ ควรจัดทำหนังสือให้ถูกหลักการ รูปแบบถูกต้อง และใช้สำนวนภาษาดี

3.5.3.2 การประสานด้วยสื่อโทรคมนาคม เช่น อีเมล โทรสาร โทรศัพท์สำหรับโทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่นิยมใช้กันมาก เพราะเป็นช่องทางติดต่อประสานกันได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา เหมาะสำหรับการประสานกับบุคคลระดับเดียวกันหรือระดับต่ำกว่า หลักในการประสานด้วยโทรศัพท์ มีดังนี้

- 1) ก่อนเริ่มประสานงาน ควรคิดก่อนว่า เราต้องการอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด
- 2) ในการประสานครั้งต่อมา อาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ การงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน
- 3) ใช้คำพูดสุภาพให้เกียรติคู่สนทนาแม้จะรู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน และต้องกล่าวคำขอบคุณทุกครั้งก่อนจบการสนทนา
- 4) เมื่อรับปากกับใคร เรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งโทรสาร จะรีบทำหนังสือไป เป็นต้น
- 5) ควรจัดทำบัญชีรายชื่อโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัวและส่วนกลาง และเมื่อติดต่อกับผู้ใดควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นเพิ่มไว้ในบัญชีโทรศัพท์เพื่อใช้สำหรับติดต่อในโอกาสต่อไป รวมทั้งควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ไว้บนปกแฟ้มของเรื่องนั้นๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร

3.5.3.3 การประสานด้วยการพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุด เพราะได้พบหน้า ได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีหน้าท่าทางของคู่ติดต่อ นอกจากนั้นยังช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่งให้เขารู้สึกว่าได้รับเกียรติได้รับความสำคัญ แต่มีข้อเสียตรงที่ต้องใช้