

กรณีศึกษา สื่อสารประสานงานในองค์กร

คุณสมควร ผู้จัดการบริษัท พัทยาฟู้ด จำกัด มีกำหนดจะต้องเข้าประชุมผู้จัดการสาขา ประจำเดือนของบริษัท เวลา 1.00-12.00 น. ก่อนเข้าประชุมเล็กน้อย ได้รับโทรศัพท์จากคุณไพศาล จากบริษัท จันทร์เจ้า จำกัด ถูกคำรายหนึ่งเพื่อจะตกลงเรื่องสำคัญ หลังจากคุยกันแล้ว คุณไพศาล ก็บอกผู้จัดการว่าจะโทรกลับมามีอีกครั้งหนึ่งก่อนเที่ยง ขอให้รอรับโทรศัพท์ด้วย

ก่อนเข้าประชุม คุณสมควร จึงส่งคุณสมศรี พนักงานรับโทรศัพท์ว่า

“คุณสมศรี ถ้าคุณไพศาล ผู้จัดการบริษัท จันทร์เจ้า จำกัด โทรศัพท์มาถึงผมละก็ผมอยู่ในห้องประชุมนะ”

หลังจากเข้าประชุมไปพักใหญ่ คุณสมควร ก็ให้พนักงานคนหนึ่งออกมาถามคุณสมศรีว่ามีโทรศัพท์มาถึงเขาหรือเปล่า ก็ได้รับคำตอบว่า คุณไพศาล โทรศัพท์มาแล้ว คุณสมศรีได้ตอบไปว่า ผู้จัดการกำลังประชุมอยู่ คุณไพศาลบอกว่าจะโทรมาใหม่อีกครั้ง

คุณสมควร จึงขอตัวที่ประชุมออกมาพบคุณสมศรี แล้วต่อว่า “โธ่ ! แล้วกัน ผมอุตส่าห์บอกคุณว่าผมอยู่ในห้องประชุม หวังจะให้คุณไปตามมาพูดโทรศัพท์ ไม่งั้นผมจะสั่งคุณไว้ทำไม ?

ทีนี้เอาใหม่ นะ ถ้าคุณไพศาล โทรมาอีกให้ไปตามผมออกมวด่วนนะ เรื่องสำคัญมาก” แล้วคุณสมควรก็เข้าประชุมต่อ

ต่อมาอีกกระยะหนึ่ง คุณสมศรี ไม่สบายต้องไปหาหมอ จึงฝากคุณสมใจเพื่อนร่วมงานให้คอยรับโทรศัพท์แทน

หลังจากคุณสมควรเลิกประชุมแล้ว คุณสมใจก็รายงานให้ทราบ

“คุณไพศาล ผู้จัดการบริษัท จันทร์เจ้า จำกัด โทรมาถึงท่านคะ ดิฉันขอเบอร์โทรศัพท์ไว้เพื่อท่านจะได้โทรกลับ แต่คุณไพศาลบอกว่า ไม่ต้องแล้ว เพราะเขาจะต้องเดินทางไปต่างประเทศ ตอนบ่าย ตกลงเรื่องการซื้อสินค้ามูลค่า 2 ล้านบาทที่คุยกันไว้เป็นอันยกเลิกไป”

ประเด็นที่ควรพิจารณา

1. ข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องคืออะไร
 - ก. สมควรผิดพลาดตรงไหน
 - ข. สมศรีผิดพลาดตรงไหน
2. แก้ไข หรือป้องกันอย่างไร