

# แนวทางแก้ไขปัญหา การสื่อสาร

ลลิตา ล้อบุญกร



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

**ผู้**บริหารซึ่งมีความเป็นผู้นำดี จะแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงกันจึงจะเห็นได้ว่าผู้บริหารซึ่งได้รับความสำเร็จในหน้าที่งาน เป็นผู้มีความสามารถในการประสานงานสูง

**การประสานงาน** คือ การจัดให้มีการทำงานที่สอดคล้องในจังหวะเวลาเดียวกัน ให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์

การประสานงาน เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานธุรกิจ หรือราชการ มักจะได้กำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานไว้ให้มีการประสานกันเสมอ

ผู้บริหารทุกระดับ จะต้องรับผิดชอบในการประสานงานสุดแต่แต่ว่าระดับไหน จะทำหน้าที่ประสานงานมากน้อยต่างกันอย่างไร หัวหน้างานระดับต้น ต้องประสานงานภายในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และระหว่างหน่วยงานที่มีงานสัมพันธ์กัน ผู้บริหารระดับ

สูงขึ้นไปต้องประสานงานระหว่างแผนก ฝ่าย รวมทั้งหน่วยงานภายใต้ความรับผิดชอบ

การประสานงานมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ **ความร่วมมือ** **จังหวะเวลา** **ความสอดคล้อง** **ระบบการสื่อสาร** และ**ผู้ประสานงาน** ปัญหาของการประสานงานจะมีความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบเหล่านี้ในทางใด ทางหนึ่ง

**ปัญหาในเรื่องความร่วมมือ** เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคลผู้เกี่ยวข้องหลายกรณี ดังนี้

1. ความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์
2. เป้าหมายไม่ตรงกัน
3. ไม่เห็นพ้องในจุดมุ่งหมาย
4. มีความขัดแย้งกัน
5. มือคติดต่อกัน



6. มีความไม่ลงรอยกัน
7. มีการเที่ยงงาน และความรับผิดชอบ
8. มีความเข้าใจเนื้อหาของงานไม่ตรงกัน
9. มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ไม่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
10. ไม่รู้กำหนดเวลาที่จะต้องปฏิบัติ

**ปัญหาในเรื่องจังหวะเวลา** มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับขาดการวางแผน จึงไม่กำหนดจังหวะเวลาว่า เวลาใด ใครจะต้องทำอะไร อย่างไรก็ตาม การประสานงานที่พลาดจังหวะ มีสาเหตุดังนี้

1. มีการเปลี่ยนแปลงแผนงาน
2. มีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบ่อยจนเกิดการสับสน
3. มีการสื่อสารที่ขาดตอน
4. ไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ไม่ตัดสินใจด้วยความลังเล
6. ไม่ลงมือทำ รอจนใกล้กำหนด
7. ไม่ได้รับข่าวสารทันเวลา
8. ไม่ได้กำหนดเวลาให้แน่นอน

**ปัญหาเกี่ยวกับความสอดคล้อง** การประสานงาน แม้จะให้ความร่วมมือทำงานอย่างดี ถูกจังหวะเวลาก็ตาม จะต้องคำนึงถึงการปฏิบัติให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของงาน สาเหตุที่มีการปฏิบัติไม่สอดคล้องกันมีดังนี้

1. ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์
2. ไม่ได้รับคำสั่งที่แจ้งในรายละเอียดของแผนงาน
3. ไม่มีประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ
4. ไม่พอใจจะปฏิบัติตามวิธีการที่ได้รับคำสั่ง
5. ไม่มีความสามารถในงานที่ต้องปฏิบัติอย่างเพียงพอ

**ปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสาร** การสื่อสารระหว่างกันไม่เป็นที่เข้าใจตรงกัน อาจเนื่องจากต่างฝ่ายต่างมีประสบการณ์ต่างกัน ไม่มีขอบข่ายแห่งการรับรู้ร่วมกัน ทำให้การประสานงานเกิดปัญหาด้วยสาเหตุ ดังนี้

1. ข่าวสารส่งช้า ไม่ถึงผู้รับตามกำหนดเวลา
2. ข่าวสารส่งผิดคน ผู้ควรได้รับสารไม่ได้รับสาร
3. ข่าวสารตกหล่นสูญหาย เพราะการสื่อสารผิดช่องทาง
4. ข่าวสารไม่เป็นที่เข้าใจหรือตีความได้เป็นหลายความหมาย
5. ข่าวสารมีเนื้อหาก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

**ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประสานงาน** การประสานงานจำเป็นต้องมีบุคคลผู้ทำหน้าที่ประสานงาน ที่มีลักษณะประจำตัวอันเหมาะสม ในการทำงานที่จะช่วยให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างดี แต่ผู้ประสานงานขาดคุณสมบัติด้วยสาเหตุ ดังนี้



1. ไม่มีความรับผิดชอบ
2. ไม่รู้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง
3. ไม่เข้าใจระเบียบแบบแผน ประเพณีปฏิบัติ
4. ไม่ตรวจสอบที่มาของข้อมูลให้แน่ชัด
5. ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน

เมื่อค้นพบสาเหตุของปัญหา ได้มากพอแก่การวิเคราะห์ ก็จะต้องนำมาซึ่ง ตรองน้ำหนักของสาเหตุต่างๆ ว่ามีผลก่อให้เกิดปัญหา มากน้อยเท่าใด บางสาเหตุทำให้เกิดปัญหาได้มาก ในขณะที่หลายสาเหตุ ทำให้เกิดปัญหาเพียงปัญหาเดียว เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญ และความเร่งด่วนของปัญหาแล้ว นำมาจัดลำดับก่อนหลัง แก้ปัญหาที่สาเหตุใหญ่ก่อน อาจส่งผลถึงการทำให้สาเหตุย่อยพลอยหมองไปก็เป็นได้ ดังนี้

1. จัดให้มีกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ
2. จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี
3. จัดให้มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
4. จัดให้มีระบบความสัมพันธ์ที่สร้างความไว้วางใจกัน
5. จัดให้รูปแบบของการประสานงานที่เหมาะสม
6. จัดให้ความรู้วิธีการประสานงานที่เป็นรูปธรรม
7. จัดสนับสนุนปัจจัยในการประสานงาน อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ และวิธีการ

หากได้ปฏิบัติในหลักการด้วยการจัดทำแผนงาน และทำความเข้าใจกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติตามแผน กำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงาน ในแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน ประชุมชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาการสื่อสารในการประสานงานไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก