

แนวทางแก้ไขปัญหา การสื่อสาร

สมิต ธีบุญกุล



หากได้พบพบปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านใด ก็พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร โดยเฉพาะปัญหาด้านการจัดการ จะมีสาเหตุเชื่อมโยงกับการสื่อสาร การพัฒนาการจัดการจึงต้องพัฒนาการสื่อสารควบคู่ไปด้วย มิฉะนั้นก็จะเกิดปัญหาเดิมๆ ซ้ำอีก

เหตุที่มักก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารที่มักพบได้แก่อุปสรรคของการสื่อสาร แต่ขอให้เป็นที่เราเข้าใจว่า การสื่อสารที่เป็นปัญหาไม่จำเป็นต้องมากจากสาเหตุเรื่องอุปสรรคเสมอไป หลายครั้งที่เราพบว่า การสื่อสารไม่เป็นผล หรือไม่ได้ผลลัพธ์เท่าที่ควร ทั้งๆ ที่ปราศจากอุปสรรค กล่าวคือ สถานการณ์ของการสื่อสาร อันประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และตัวสารเอง ไม่มีอุปสรรคสิ่งใดสกัดกั้น หากแต่ตัวผู้ส่งสารเองก่อให้เกิดปัญหาขึ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีการทำให้เกิดปัญหาจากสาเหตุต่างๆ ในหลายกรณี

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องฟังผู้ส่งสาร และผู้รับสารได้ตระหนักรู้ถึงปัญหาในแง่มุมต่างๆ ด้วยการนำกรณีศึกษาที่เกิดปัญหาหลากหลายในการสื่อสาร จะได้พยายามหาทางป้องกัน ปัญหาการสื่อสารที่จะนำไปสู่ปัญหาอื่นๆ ไว้แต่ต้น หากไม่มีการป้องกัน หรือการป้องกันไม่เป็นผล ก็จะได้เสนอแนะ แนวทางแก้ไขเป็นแต่ละกรณี

ปัญหาที่มักเกิดในระดับองค์กร คือ การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามระเบียบขององค์กร เพราะเมื่อองค์กรได้กำหนดนโยบายและถ่ายทอดถึงพนักงานบริหารในระดับต่างๆ เป็นข้อกำหนดเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ด้วยการออกเป็นระเบียบ และคำสั่ง แต่พนักงานขาดความเข้าใจ หรือเข้าใจแต่ไม่ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติต่างไปจากนโยบาย เป็นผลให้การปฏิบัติงานโดยรวมไม่ตรงตามวัตถุประสงค์





สาเหตุของปัญหาไม่ได้หลายประการ ดังนี้

1. ระเบียบหรือคำสั่ง ขาดความชัดเจน และเจาะจง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานตีความต่างกัน
2. ผู้บริหารตามสายงาน ไม่ได้ให้การชี้แจงนโยบายอย่างทั่วถึง
3. ความล่าช้าของข่าวสาร
4. ผู้รับสารขาดความสนใจ เพราะมีปริมาณข่าวสารมาก
5. ผู้รับสารขาดความสามารถในการรับรู้ และตีความผิดพลาด
6. ผู้รับสารมีทัศนคติต่อต้าน ด้วยอคติต่างๆ
7. ผู้รับสารรับฟังข่าวลือที่บอกต่อๆ กันมาไม่รู้แหล่งข่าว

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา มีดังนี้

1. ควรเน้นความสำคัญของนโยบาย และอธิบายเหตุผลแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง
2. ควรให้มีการทบทวนนโยบายจากข้อมูลที่ได้รับการสื่อสารกลับจากผู้ปฏิบัติ และปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริง
3. ควรพัฒนาความสามารถในการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารทุกระดับ



4. ควรระมัดระวังในการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีโอกาสรับนโยบายด้วยวิธีการที่เหมาะสม
5. ควรแยกข่าวสารที่เป็นนโยบายออกจากข่าวสารทั่วไปให้เด่นชัด
6. ควรระบุตัวบุคคลหรือระดับของผู้รับข่าวสารให้เจาะจง
7. ควรพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้เกี่ยวข้อง
8. ควรให้เหตุผลชี้แจงอย่างละเอียดในกรณีเป็นนโยบายที่มีผลในด้านลบ
9. ควรติดตามให้ผู้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบในการถ่ายทอดข่าวสารในกรณีที่ควรรู้อย่างทั่วถึง
10. ควรลดช่องว่างในการพบปะติดต่อสื่อสาร ระหว่างระดับชั้นของพนักงานบริหาร
11. ควรลดปริมาณข่าวสารที่ไม่จำเป็น
12. ควรจัดให้หน่วยงานที่ต้องประสานงาน ติดต่อกันได้สะดวก
13. ควรจัดให้มีการส่งมอบงาน และฝึกสอนงานให้รู้ระเบียบปฏิบัติโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรง
14. ควรให้มีระบบควบคุมการรับ-ส่งข่าวสารให้ครบถ้วน
15. ควรจัดให้มีมาตรการในการติดตามผล ในการปฏิบัติตามระเบียบหรือคำสั่ง

หากท่านใดมีปัญหาการสื่อสารที่ต้องการได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข สามารถส่งปัญหาให้บรรณาธิการ เพื่อประสานกับผู้เขียนให้ตอบใจที่ระบุนสภาพ และขอบเขตของปัญหาอย่างชัดเจน มีรายละเอียดเพียงพอแก่การวิเคราะห์ได้