

แนวทางแก้ไขปัญหา การสื่อสาร



ณิศา สันนุกอร์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

การประชุม คือ การคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group Thinking) มีใช้ต่างคนต่างคิด และความคิดมารวมกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน และกัน ได้มีโอกาสเข้าใจในเหตุผลที่อาจมีการอภิปรายชี้แจงในที่ประชุม ให้ผลของการประชุมเกิดขึ้นเป็นน้ำพักน้ำแรงทางปัญหาของผู้ร่วมประชุม

การประชุมมีความสำคัญ และให้ประโยชน์มากมายจะต้องทำให้การประชุมเกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างสำคัญผิดว่าถ้านำตัวเข้าไปในที่ประชุมแล้วถือว่าเข้าประชุม เพราะการประชุมมีหลายรูปแบบ รวมทั้งมีรูปแบบของการอภิปรายต่างๆ การประชุมจะนำไปใช้ในการบริหาร

การประชุมมีหลายระดับ และมีวัตถุประสงค์ได้หลายกรณี ทั้งกรณีการกำหนดนโยบาย การประชุมเพื่อชี้แจงข่าวสารตลอดจนการประชุมพิจารณา และแก้ไขปัญหา

นักบริหารจะใช้เวลากว่าครึ่งของเวลาทำงานทั้งหมดไปกับการประชุม เพราะการประชุมเป็นการทำงานอย่างหนึ่ง เป็นงานทางความคิดต้องใช้แรงสมอง และมีผลให้เกิดความเหนื่อยล้าได้ทั้งแรงสมอง และร่างกาย มีค่าใช้จ่ายสูง จึงต้องประชุมให้คุ้มค่า



ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการสื่อสารทั่วไป ได้แก่ ความเข้าใจผิด ข่าวสารล่าช้า ข่าวสารไม่ถึงผู้รับ และข่าวลือ แต่ถ้าพิจารณาถึงปัญหาการสื่อสารในการประชุม ก็จะมีลักษณะเฉพาะเป็นกรณีต่างๆ หากพิจารณาโดยรวม ก็จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบของการประชุม อันได้แก่ ผู้เข้าประชุม เรื่องที่ประชุม วัตถุประสงค์ของการประชุม และการบริหารการประชุม

ปัญหาจากผู้เข้าประชุม

มักจะมีสาเหตุจากผู้เข้าประชุม ทั้งในการพิจารณาจะให้ใครเข้าร่วมประชุม และพฤติกรรมของผู้เข้าประชุมในหลายประการดังนี้

1. ผู้เข้าประชุมไม่เหมาะสมกับเรื่องที่ประชุม
2. ผู้เข้าประชุมขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประชุม
3. ผู้เข้าประชุมไม่สนใจการประชุม
4. ผู้เข้าประชุมไม่ศึกษาเรื่องที่บรรจุอยู่ในวาระการประชุม
5. ผู้เข้าประชุมไม่ให้ และรับการสื่อสารที่เกิดประโยชน์
6. ผู้เข้าประชุมไม่เตรียมที่จะมีส่วนร่วมในการประชุม
7. ผู้เข้าประชุมมีวุฒิภาวะ และระดับความคิดแตกต่างกัน

มาก

8. ประชานที่ประชุมไม่มีความรู้ และความสามารถดำเนินการประชุม

9. ประชานที่ประชุมไม่ควบคุมผู้เข้าอภิปรายให้อยู่ในประเด็น

10. ประชานไม่มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันแจ้งแก่ผู้เข้าประชุม

11. ประชานที่ประชุมมีอคติ ไม่วางตัวเป็นกลาง

ปัญหาจากเรื่องที่ประชุม

การบรรจุเรื่องที่จะประชุมไว้ในระเบียบวาระการประชุม เป็นข้อพิจารณาที่สำคัญ หากบรรจุเรื่องที่ประชุมไม่เหมาะสม ก็จะทำให้

การประชุมไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีสาเหตุในหลายกรณี ดังนี้

1. เรื่องที่ประชุมไม่เป็นที่สนใจของผู้เข้าประชุม
2. เรื่องที่ประชุมไม่มีความสำคัญมากพอที่จะต้องร่วมกัน

พิจารณา

3. เรื่องที่ประชุมแม้จะสำคัญ แต่ยังไม่ถึงเวลาที่จะนำมา

พิจารณา

4. เรื่องที่ประชุมมีมากจนไม่มีเวลาพอที่จะประชุมให้แล้ว

เสร็จ

5. เรื่องที่ประชุมขาดข้อมูลที่จะนำมาพิจารณา
6. เรื่องที่ประชุมอยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจของที่ประชุม
7. เรื่องที่ประชุมมีความซับซ้อนต้องการผู้พิจารณาในทาง

วิชาการเฉพาะ

8. เรื่องที่ประชุมไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์

ปัญหาจากวัตถุประสงค์ของการประชุม

การพิจารณาจัดประชุมหรือเรียกประชุม จะต้องตอบให้ได้ชัดเจนว่า ประชุมเพื่ออะไร ที่เกิดเป็นปัญหาหลายกรณี เป็นผลจากสาเหตุ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการประชุมไม่ชัดเจน
2. วัตถุประสงค์ของการประชุมไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
3. วัตถุประสงค์ของการประชุมมีมากเกินไปที่จะพิจารณา

ในที่ประชุม

4. วัตถุประสงค์ของการประชุมอยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจของที่ประชุม

5. วัตถุประสงค์ไม่สามารถได้มติหรือการตัดสินใจของที่ประชุม

ปัญหาจากการบริหารการประชุม

การสื่อสารในการประชุม จะมีส่วนสัมพันธ์กับการจัดการประชุม และดำเนินการประชุม สาเหตุส่วนใหญ่ที่พบเสมอ มีดังนี้

1. ความไม่พร้อมในการจัดประชุม
2. การเชิญประชุม การลงทะเบียน และสถานที่ประชุม ไม่มีการเตรียมที่ดี

การเตรียมที่ดี

3. ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น
4. ระบบแสง และเสียง ไม่มีมาตรการป้องกันความขัดข้อง
5. ขาดการประสานงานจากผู้มีประสบการณ์จัดประชุม
6. ขาดวินัยในการประชุม จับกลุ่ม จับคู่คุยกัน
7. ประธานสรุปผลการประชุมไม่ถูกต้อง
8. ประธานที่ประชุมพยายามครอบงำความคิดเห็นของผู้เข้า

ประชุม

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. จัดประชุม หรือเรียกประชุม เมื่อมีความต้องการอันเป็นวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

2. เลือกผู้เข้าประชุมที่เกี่ยวข้อง และสนใจการประชุม

3. พิจารณาผู้เข้าประชุมในเรื่องวุฒิภาวะ และสถานภาพที่พร้อมจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันได้

4. จัดเตรียมข้อมูลให้แก่ที่ประชุมตามความจำเป็น

5. ประธานส่งเสริมกระตุ้นให้ผู้เข้าประชุมแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง

6. จัดจำนวนผู้เข้าประชุมให้เหมาะสมกับประเภทของการประชุม

7. จัดระเบียบวาระการประชุมให้เหมาะสมกับเหตุการณ์

8. จัดระเบียบวาระการประชุมตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน

9. จัดระเบียบวาระการประชุมให้เหมาะสมกับเวลาการประชุม

10. จัดระเบียบวาระการประชุมโดยมีข้อมูลประกอบตามควรแต่กรณี

11. ส่งระเบียบวาระการประชุมให้ผู้เข้าประชุมมีเวลาศึกษาและเตรียมการอภิปราย

12. ประธานควบคุมการประชุมมิให้ยืดเยื้อ ไม่ปล่อยให้มีการอภิปรายเยิ่นเย้อ

13. ประธานปิดประชุมโดยมีข้อสรุปที่ชัดเจน

แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในการประชุมมีอีกมาก หากได้พิจารณาเป็นแต่ละกรณี และได้คำนึงถึงการประชุมที่เกิดประสิทธิผลอย่างจริงจังต้องป้องกันปัญหาไว้แต่ต้น เมื่อไม่สามารถป้องกันได้ จึงต้องมาพิจารณารายละเอียดของแต่ละกรณี เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และกำหนดวิธีการแก้ไขเป็นรายกรณี

