

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

การวิจัยเรื่อง “มหาเศรษฐีกับการยอมรับการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ในการปกครองคณะสงฆ์” ผู้วิจัยกำหนดที่จะแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4 แนวคิดด้วยกันคือ

1. แนวคิดด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แนวคิดนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าในหัวข้อของการวิจัยฉบับนี้ ได้มีการตั้งปัญหาสำหรับการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ในการมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งมหาเศรษฐีมาเป็นองค์กรผู้ใช้อำนาจการปกครองเหล่านั้นอยู่ แนวคิดด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาจะใช้ในการกำหนดกรอบความคิด และวิเคราะห์ว่ามหาเศรษฐี เปิดโอกาสให้พระสงฆ์มีส่วนร่วมในการปกครองในลักษณะใด
2. แนวความคิดด้านสื่อประชาธิปไตย เป็นที่ยอมรับกันว่า การพัฒนาในทุกๆ ส่วนของสังคมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำการสื่อสารเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา เพื่อให้เกิดบรรยากาศของการพัฒนาขึ้น อันจะส่งผลให้การพัฒนานั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ซึ่งในการวิจัยตามหัวข้อที่ตั้งไว้ข้างต้นนี้ แนวความคิดเรื่องการใช้สื่อประชาธิปไตย จะสามารถให้คำตอบได้ว่า มหาเศรษฐีมีแนวทางที่จะใช้การสื่อสารทั้งจากภายในและนอกองค์กรมาใช้ในการพัฒนาองค์กรสงฆ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิรูปการปกครองคณะสงฆ์หรือไม่

3. แนวความคิดตามทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าว่าองค์กรคณะสงฆ์มีการปกครองอย่างเป็นระบบ ทั้งยังเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่ปัจจุบันนี้มีเครือข่ายและสมาชิกในองค์กรอย่างมากมายและกว้างขวาง อย่างไรก็ตามองค์กรคณะสงฆ์ก็มีปัญหาตลอดจนแนวทางการจัดการกับปัญหาเหล่านั้นด้วยมหาเถรสมาคม ฉะนั้นการใช้แนวความคิดตามทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์ จะช่วยในการวิเคราะห์ว่า มหาเถรสมาคมมีกระบวนการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และเลือกแนวทางการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร นอกจากนี้แล้ว ยังใช้เป็นแนวทางในการค้นหาข้อสรุปบางประการเกี่ยวกับปัญหาสำคัญที่มหาเถรสมาคมเห็นว่าเป็นภาวะวิกฤตของคณะสงฆ์ การตรวจสอบการมีปฏิริยาตอบกลับในการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นการสั่งการจากส่วนกลางของมหาเถรสมาคม การวิเคราะห์ถึงปัญหาการบิดเบือนข่าวสารในด้านสาเหตุ ตลอดจนวิธีการขจัดปัญหาเหล่านั้น

4. แนวความคิดตามทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร เนื่องจากมหาเถรสมาคมมีหน้าที่จัดการบริหารปกครองคณะสงฆ์ซึ่งเปรียบเสมือนองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกลไก หรือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ตามนโยบาย มติ และข้อกำหนดต่างๆ ที่เป็นทางการ และเป็นไปตามระเบียบประเพณีที่เคยปฏิบัติกันติดต่อกันมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาเถรสมาคมนี้เป็นองค์กรที่มีลักษณะของความเป็นอนุรักษ์นิยมอย่างสูง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะใช้แนวความคิดตามทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรเข้ามาเพื่อวิเคราะห์ และพยายามที่จะอธิบายว่ามหาเถรสมาคมมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กับพระสงฆ์ภายใต้การปกครองอย่างไร และมีการสื่อสารกับองค์กรอื่นๆ อย่างไร รวมทั้งใช้อะไรเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารเหล่านั้น โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาการบิดเบือนข่าวสารที่เกิดขึ้นในองค์กรคณะสงฆ์

สำหรับรายละเอียดของแนวความคิด และทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นที่ผู้วิจัยเรื่อง “มหาเถรสมาคมกับการยอมรับการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ในการปฏิรูปการปกครองคณะสงฆ์” นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยมีดังต่อไปนี้

แนวคิดด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ปีเตอร์ โอคเลย์ และ เดวิด มาร์สเดน (Oakley and Marsden, 1984: p 1-25) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรหรือในสังคมถือเป็นหลักของการพัฒนา แต่วิธีการเข้าสู่การมีส่วนร่วม ในการพัฒนานั้นแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับสภาพสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบทบาท และธรรมชาติของแต่ละสังคม ทั้งนี้จะต้องให้ความสำคัญกับการพิจารณาใน 2 ประเด็นเป็นอย่างน้อยคือ

1. จากสมมุติฐานที่ว่า ความล้มเหลวในการพัฒนาในอดีตนั้นมีสาเหตุสำคัญมาจากการละเลยใน “ปัจจัยที่เกี่ยวกับมนุษย์” อีกทั้งประชาชนไม่สนใจต่อโครงการพัฒนาต่างๆ เพราะประชาชนเหล่านั้นไม่รู้ข่าวสาร หรือประชาชนเหล่านั้นไม่ไว้วางใจในข่าวสาร ดังนั้นหากจะให้แก้ไขปัญหาเหล่านี้ จำเป็นที่จะต้องปรับกลวิธีในการส่งเสริม โดยพยายามลดช่องว่างระหว่างชนชั้นผู้ปกครอง กับ ผู้ได้รับผลจากการปกครองนั้น ซึ่งนอกจากการให้ข่าวสารมากขึ้นแล้ว จำเป็นที่จะต้องให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการ แผนงาน การดำเนินงาน รวมทั้งการให้ประชาชนเข้ามามีความเกี่ยวข้องกับโครงการ แผนงาน การดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเหล่านี้มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ปกครองมากขึ้น
2. ในการคิดทบทวนถึงกลวิธีในการพัฒนาของประเทศกลุ่มกำลังพัฒนาที่ผ่านมา พบว่าการให้ความสำคัญเฉพาะกระบวนการในการพัฒนานั้น เป็นเรื่องที่ผิดพลาดอย่างมาก เพราะเท่ากับว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับมนุษย์ได้กลายเป็นวัตถุ癖ในการพัฒนาไป ซึ่งในความจริงแล้วมนุษย์มีค่ามากกว่านั้น การมีส่วนร่วมโดยประชาชนผู้ได้รับผลจากโครงการพัฒนา จะเป็นการสร้างโอกาสในการแสวงหาช่องทางในการพัฒนา

ดังนั้นไม่ว่าพิจารณาในแง่มุมใด ขอบเขตของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยประชาชน ก็คือการให้ประชาชนมีสิทธิในการตัดสินใจ สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากร รวมถึงกระบวนการผลิตต่างๆ ซึ่งวิธีการที่จะเข้าถึงกิจกรรมเหล่านี้ไม่อาจใช้ได้ด้วยวิธีการเพียงอย่างเดียว

ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้น สหประชาชาติ (UN) โดย องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO : ยูเนสโก) ได้ทำการรวบรวมจากเอกสารที่มีการศึกษาโดยนักวิชาการสาขาต่างๆ ซึ่งมีการระบุความหมายเอาไว้ เช่น

1. การมีส่วนร่วม คือ การพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือโดยสมัครใจ โดยประชาชนต่อโครงการใดโครงการหนึ่งของโครงการสาธารณะด้านต่างๆ ซึ่งคาดว่า จะมีผลต่อการพัฒนาชาติ แต่ไม่ได้คาดหวังว่า จะให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง หรือวิจาร์ณเนื้อหาของโครงการ
2. การมีส่วนร่วม คือ การให้ประชาชนรู้สึกตื่นตัวเพื่อที่จะทราบถึงการรับความช่วยเหลือ หรือสนองตอบต่อโครงการพัฒนา ขณะเดียวกันก็สนับสนุนความคิดริเริ่มของคนในท้องถิ่น
3. การมีส่วนร่วม คือ การยอมให้ประชาชน เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินโครงการ และร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนา นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้กับความพยายามที่จะประเมินผลอีกด้วย
4. การมีส่วนร่วม คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันต่อกระบวนการตัดสินใจ ต่างๆ ที่จะมีผลต่อพวกเขาเหล่านั้น
5. การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนมีทั้ง สิทธิ และ หน้าที่ ที่จะร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรับผิดชอบ โดยมีการระดมทรัพยากรในท้องถิ่น และเสนอแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาใหม่ๆ เช่นเดียวกับการก่อตั้งและดำรงรักษาองค์กรต่างๆ ในท้องถิ่น
6. การมีส่วนร่วม คือ กระบวนการดำเนินกิจกรรมอย่างแข็งขัน โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมนั้นเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม และได้มีการมุ่งใช้ความพยายาม ตลอดจน ความเป็นตัวของตัวเองที่จะดำเนินการตามความคิดริเริ่มนั้น
7. การมีส่วนร่วม คือ การที่ได้มีการจัดการที่จะใช้ความพยายามที่จะเพิ่มความสามารถ เพื่อควบคุมทรัพยากร และระเบียบกฎเกณฑ์ในสถาบันต่างๆ ในสภาพสังคม ทั้งนี้ กลุ่มที่ดำเนินการและเคลื่อนไหวที่จะดำเนินการ จะไม่ถูกควบคุมในด้านทรัพยากร และระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ

สรุปแล้วความหมายของการมีส่วนร่วมอย่างกว้าง ได้แก่ การมีส่วนร่วมช่วยเหลือโดยสมัครใจ รวมทั้งการให้ประชาชนเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ และกระบวนการดำเนินการของโครงการ ตลอดจนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ ซึ่งเป็นคำนิยามที่น่าจะมีความยืดหยุ่น เป็นการปฏิบัติงานที่จริงจัง โดยบ่งบอกว่า โครงการหรือแผนงานนั้นจะมีการนำสิ่งที่เรียกว่า “การมีส่วนร่วม” เพื่อใช้กำหนดวัตถุประสงค์ ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ตลอดจนการประเมินผล

สำหรับความหมายของการมีส่วนร่วมที่ระบุเอาไว้อย่างเฉพาะเจาะจง ได้แก่ การที่ให้ประชาชนมีสิทธิและหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา การให้ประชาชนเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม มุ่งการใช้ความพยายาม การใช้ความเป็นตัวของตัวเองเพื่อเข้าดำเนินการ ควบคุมทรัพยากร ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ ของสถาบันเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ซึ่งในความหมายระดับนี้ เน้นที่กลุ่มของการดำเนินการร่วมกัน ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน

แนวทางในการนำการมีส่วนร่วมไปใช้ในทางปฏิบัติ

แม้ว่าการมีส่วนร่วมจะมีความหมายแตกต่างกันไปตามการนำไปปฏิบัติ ถึงกระนั้นหากจะนำแนวคิดในการมีส่วนร่วมไปปฏิบัติก็สามารถกำหนดเป็นกิจกรรมได้ 4 อย่างหลักๆ คือ

1. การร่วมมือกัน
2. การพัฒนาในระดับชุมชน
3. การจัดตั้งองค์กร
4. การได้รับอำนาจ

การร่วมมือกัน หมายถึง การระดมสรรพกำลังที่จะพัฒนา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อการปฏิบัติงานพัฒนา เพื่อก้าวสู่ “ความทันสมัย” และ “มีการตอบสนองที่ดี” ซึ่งหลักการในส่วนนี้มุ่งประเด็นที่ว่า จะเป็นการระดมทุน อย่างหนึ่งเพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย หรืองบประมาณความช่วยเหลือจากส่วนกลางซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด ทั้งนี้การที่จะให้เกิดความร่วมมือได้นั้น รัฐบาลส่วนกลางจะต้องดำเนินการในสิ่งสำคัญคือ

- (1) ต้องมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีหลักการ และได้รับหลักประกัน
- (2) ต้องมีการชักนำให้เกิดการประสานงานระหว่างองค์กรระดับต่างๆ ของท้องถิ่น เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือ
- (3) กำหนดแผนการดำเนินการที่ชัดเจนในระดับท้องถิ่น ที่มีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

การพัฒนาชุมชน หมายถึง การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนสามารถที่จะจัดการดูแลท้องถิ่นตนเองได้ภายหลังจากที่ระยะของความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกชุมชนสิ้นสุดลงแล้ว

การจัดตั้งองค์กร หมายถึง กระบวนการที่จะให้ประชาชนในโครงการพัฒนาสามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนซึ่งมีรูปแบบการบริหารชัดเจน และองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาจะต้องมีสิทธิ หรือได้รับการยอมรับที่จะก่อให้เกิดการพัฒนา โดยองค์กรเหล่านี้จะเป็นตัวเร่งให้เกิดสำนึกของการมีส่วนร่วมและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในโครงการต่างๆ ทั้งนี้แนวทางในการจัดตั้งองค์กรอาจจะมีมาจาก

- (1) การนำประสบการณ์ที่ได้จากการจัดตั้งองค์กรที่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาในอดีตมาปรับปรุงให้เป็นองค์กรที่เป็นทางการซึ่งมีความเหมาะสมกว่าขึ้นมา
- (2) ไม่มีการจัดตั้งองค์กรที่เป็นทางการขึ้นมาในทันที แต่มีความคาดหวังว่า องค์กรระดับท้องถิ่นนั้นจะเกิดขึ้นตามมา หลังจากที่ประชาชนมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ผ่านระบบขององค์กร

การได้อำนาจ หมายถึง การเข้าถึงซึ่งความสามารถในการควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นในการปกป้องชีวิตความเป็นอยู่ โดยกิจกรรมในส่วนนี้ทำให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนา สามารถเชื่อมโยงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (structural change) ซึ่งก็คือ การกระจายพื้นฐานของทรัพยากรที่ควรมีร่วมกัน ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างได้จะต้องมีการกระทำขึ้นมา และจะกระทำได้อาจต้องเกิดจากการได้มาซึ่งอำนาจปกครองและควบคุมทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน

ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการพัฒนา

จากแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชนของประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลายนั้นพบว่า โครงการพัฒนาต่างๆ ที่จัดทำจากส่วนกลางหรือฝ่ายที่บังคับบัญชาลงไปนั้น ยังให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในฐานะ “วิถีทาง” ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาต่อไปอีกให้ก้าวขึ้นสู่การให้ความสำคัญในระดับของการใช้เป็น “เป้าหมาย” ของการพัฒนา ทั้งนี้หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ปัญหาในการดำเนินงานนั้นมาจาก

(1) การดำเนินงาน โดยความเข้าใจของผู้บริหารองค์กรนั้น ยังเห็นว่าการมีส่วนร่วมเป็นเพียง “วิถีทาง” ดังนั้นจึงเกิดปัญหาตามมาคือ

- **เกิดการวางแผนโดยยังรวบอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง
- **การจัดส่งสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการดำเนินการไปยังพื้นที่เป้าหมายขาดการเอาใจใส่
- **ขาดความร่วมมือจากบุคคลในท้องถิ่น
- **เทคโนโลยีที่ใช้ในโครงการไม่เหมาะสม
- **โครงการเหล่านั้นไม่เกี่ยวข้องกับชุมชนมากนัก
- **ขาดโครงสร้างการดำเนินงานที่จะรองรับในชุมชน

(2) ปัจจัยทางวัฒนธรรม ความเข้าใจและรู้สึกรู้ว่ามีวัฒนธรรมที่เป็นปัญหาต่อการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาพึงได้รับการเอาใจใส่ ความคิดที่ว่าชาวชนบทที่ต่างวัฒนธรรมออกไปยากต่อการเปลี่ยนแปลง กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการปฏิเสธในการพัฒนา แต่แนวคิดของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจะพิจารณาถึง “วัฒนธรรมของความเงียบ” (culture of silence) เพราะความจริงที่ว่า ผู้ค้อยโอกาสทางวัฒนธรรมไม่มีโอกาสเข้าถึงซึ่งระบบการสื่อสารในระดับต่างๆ จึงกลายเป็นผู้ไม่มีสิทธิมีเสียง และไม่มีโอกาสในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนา อันเป็นสาเหตุที่ทำให้คนกลุ่มเหล่านี้กลายเป็นผู้ที่ยังต้องพึ่งพา และถูกกดขี่ในระบบสังคม

(3) โครงสร้าง การดำเนินการและวัฒนธรรม มีความผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับโครงสร้างที่สนับสนุนหรือต่อต้านการพัฒนา อุปสรรคด้านโครงสร้างนี้ ไม่ว่าจะเป็นในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ หรือนานาชาติ ล้วนเป็นเครื่องชี้วัดถึงบรรยากาศของการมีส่วนร่วมที่จะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจในการบังคับบัญชา ความสามารถในการผลิต และค่านิยมของสังคม กลายเป็นปัญหาสำคัญต่อการมีเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอำนาจ และยังมีผลขัดขวางการที่จะส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการมีส่วนร่วม สรุปแล้ว ปัจจัยด้านโครงสร้างและค่านิยมที่มีกับระบบการใช้อำนาจ คือ สิ่งต่อต้านการมีส่วนร่วม และเป็นสาเหตุของการบั่นทอนความริเริ่มในการให้ประชาชนมีส่วนร่วม

แนวความคิดด้านสื่อประชาธิปไตย

ฌอน โอ ซิโอรู (Siochru , 1996: p 45-62) ได้เสนอแนวคิดที่จะอ้างถึงสิทธิในการสื่อสารของประชาชนที่สมควรได้รับการคุ้มครองในบทความชื่อ โอกาสและยุทธศาสตร์สำหรับสื่อประชาธิปไตย (Opportunities and Strategies for Democratic Media) ว่า โดยหลักการแล้วในการพัฒนาประเทศจำเป็นต้องมีการรับฟังเสียงเรียกร้อง และความคิดเห็นของประชาชน ผู้ที่อยู่ภายใต้ระบอบการปกครอง เพื่อให้จะให้ความต้องการของประชาชนได้สมหวัง เป็นไปตามที่ส่วนรวมปรารถนาโดยเฉพาะการพัฒนาประเทศไปในแนวทางที่เป็นประชาธิปไตย อย่างไรก็ตามการที่จะก้าวสู่การพัฒนาประเทศด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้นั้นยังเป็นเพียงความหวังอันยิ่งใหญ่ของประชาชนในประเทศเหล่านี้ ซึ่งยังขาดพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งยังขาดโอกาสที่จะเข้ามาจัดการดูแลสภาพแวดล้อม และการเข้าถึงซึ่งการจัดการทรัพยากรด้วยตนเอง

นอกจากนี้ผู้มีอำนาจในระบบการปกครองก็ยังใช้โอกาสที่ประเทศเริ่มมีการพัฒนาสื่อด้านต่างๆ ในช่วงของการพัฒนาเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยให้เป็นประโยชน์ต่อชนชั้นปกครอง และพยายามกดดันประชาชนผู้อยู่ใต้อำนาจด้านการดำรงชีวิตตั้งแต่ระดับชุมชนไปจนถึงระดับชาติ ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาเป็นข้อผิดพลาดในการสร้างคุณภาพชีวิตใหม่ที่ดีให้กับประชาชนของประเทศตามแนวคิดในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย

ดังนั้นจึงต้องมีการทบทวนความคิดใหม่ในเรื่องของการที่จะสนับสนุนให้ประเทศองค์กรพัฒนาความสามารถในการใช้ “สื่อประชาธิปไตย” เพื่อที่จะต่อต้านสื่อมวลชนที่มีลักษณะของการดำเนินธุรกิจเชิงการค้าเป็นต้นตั้ง โดยรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้คือ

- (1) จุดอ่อนและจุดแข็งของสื่อประชาธิปไตยที่เป็นทางเลือกในสังคม กับสื่อสารมวลชนที่หวังแสวงหากำไรในเชิงการค้า
- (2) การจัดตั้งแนวทางขั้นพื้นฐานในการพัฒนายุทธศาสตร์การสื่อสารร่วมกัน โดยคำนึงถึงโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จเพื่อใช้เป็นสื่อแบบประชาธิปไตย
- (3) สร้างเป้าหมายในระยะสั้นเพื่อให้ประชาชนในปกครองเห็นโอกาสในการพัฒนาโดยใช้กระบวนการสื่อสาร

อย่างไรก็ตามการจะพัฒนาสื่อที่มีอยู่ให้เป็นประชาธิปไตยขึ้นมาได้นั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะต่อสู้กับกิจกรรมของสื่อที่ยึดถือประโยชน์ทางด้านธุรกิจการค้า เพื่อสร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กร เพราะสื่อมวลชนเหล่านี้ มีแนวโน้มที่จะสร้างเป้าหมายเพื่อประโยชน์ทางการบริหารงานให้กับผู้บริหาร และพยายามนำเสนอไม่ว่าจะเป็นในด้านรูปแบบ หรือเนื้อหาในลักษณะที่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับผู้บริโภคในลักษณะต่างๆ

จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำก็คือ การให้องค์กรของรัฐบาลมีขีดความสามารถที่จะเข้าถึงประชาชน และทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งแนวทางที่จะสร้างสรรค์ขึ้นมาได้ก็คือ “การลดช่องว่าง” ทางการสื่อสารลงไปด้วยการใช้กระบวนการ และกลไกการสื่อสารที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นการพัฒนาสื่อที่เป็นประชาธิปไตย จึงมีความสำคัญไม่เฉพาะแต่การสร้าง “ประเด็นที่สร้างสรรค์” มาสนับสนุนการบริหารงานของฝ่ายปกครองเท่านั้น แต่เป็นการสร้างความมั่นใจในการต่อต้านกระแสข่าวสารของสื่อมวลชนที่เป็นองค์กรธุรกิจการค้าเต็มรูปแบบที่มีลักษณะการดำเนินงานแบบ “ไร้พรหมแดน” ยิ่งไปกว่านั้น ยังเป็นการสร้างความเจริญเติบโตให้กับสมาชิกของประชาคมด้วยการ “พึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน” และ “มีพลัง” อีกด้วย

สิ่งที่สำคัญก็คือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนา จะมีความรู้สึกถึงความเอาใจใส่ และไม่ต้องต่ออยู่อย่างโดดเดี่ยวเพียงลำพัง

การพิจารณาถึงจุดอ่อนและจุดแข็ง

ปัจจุบันนี้มีการยอมรับว่า การสื่อสารมวลชนประสบความสำเร็จในระดับที่ผู้ครอบครองสื่อจะมีอำนาจอย่างสูง ในการกำหนดความเปลี่ยนแปลง และความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งนี้โดยพิจารณาจาก

- (1) การที่สื่อซึ่งหวังผลประโยชน์เชิงธุรกิจ สามารถปฏิบัติงาน และสามารถเข้าถึงได้ในทุกท้องถิ่น โดยมีการเชื่อมต่อ และแลกเปลี่ยนเนื้อหาสาระของการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับโลก

- (2) สื่อที่หวังกำไรจากประโยชน์เชิงธุรกิจ มีความหลากหลายในด้านประเภท และรูปแบบธุรกิจที่มีความหลากหลายเจ้าของ ซึ่งสามารถกำหนดยุทธศาสตร์แนวทางการนำเสนอที่หลากหลาย เป็นสิ่งล่อใจให้ผู้ปกครองและประชาชนได้เข้ามาใช้ประโยชน์จากความหลากหลายเหล่านี้
- (3) สื่อที่หวังกำไรเชิงธุรกิจ จะพิจารณาถึงความต้องการของประชาชนในฐานะลูกค้าในตลาดเท่านั้น
- (4) ในแต่ละสื่อที่หวังกำไรเชิงธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายที่จะเสนอข่าวสารเฉพาะที่กำลังอยู่ในความสนใจต่อสาธารณะเท่านั้น และแม้ว่าจะมีการนำเสนอที่มีความแตกต่างกันในรายละเอียด หรือในด้านรูปแบบก็ตาม แต่สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงการ "เติมเต็ม" ในส่วนที่ทำให้เกิดการบริโภคข่าวสารเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น
- (5) ความยั่งยืนของการพัฒนารูปแบบและเนื้อหาของข่าวสาร ดำเนินอยู่บนพื้นฐานความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการตอบสนองต่อโครงสร้างของเศรษฐกิจเท่านั้น
- (6) มีการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจน ทั้งในส่วนบุคคลและส่วนรวม รวมทั้งรูปแบบของการแข่งขัน ซึ่งมีปรากฏออกมาในรูปของการแสวงหาผลประโยชน์ ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนเป็นสำคัญ

ในลักษณะของสื่อประชาธิปไตยนั้นจะมีลักษณะที่ตรงกันข้ามก็คือ

- (1) ตอบสนองความต้องการเฉพาะชุมชน
- (2) ดำเนินการอย่างเป็นเอกเทศ ซึ่งมักไม่มีการปฏิสัมพันธ์ หรือแลกเปลี่ยนรูปแบบข่าวสารระหว่างกันและกันเท่าใดนัก
- (3) ในบางครั้งการดำเนินงานเกิดจากแรงผลักดันของสังคมและการเมือง ซึ่งยากแก่การพัฒนาให้เป็นจริงตามสภาพของสังคม
- (4) การพัฒนาสื่อให้เป็นในรูปแบบของประชาธิปไตยนั้น มักจะเป็นกิจกรรมระหว่างบุคคลกับสาธารณชนที่จะติดต่อสัมพันธ์โดยตรง
- (5) มักไม่มีหลักประกันด้านเศรษฐกิจเป็นพื้นฐาน แต่มักจะคำนึงถึงวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น และการสนับสนุนเท่าที่จำเป็นจากสังคมภายนอก
- (6) สื่อประชาธิปไตยมักจะมีข้อผูกพันระหว่างการวางแผนในระดับยุทธศาสตร์ ทั้งในระดับส่วนบุคคลและส่วนรวม แม้ว่าเหตุการณ์จะเปลี่ยนแปลงไปแล้วก็ตาม

ข้อพิจารณาดังข้างต้นนี้ จะเป็นข้อบ่งชี้ว่า ในการพัฒนาองค์กรของสังคมนั้น มีการเลือกเอาจุดอ่อนและจุดแข็งส่วนใดมาใช้ให้เป็นประโยชน์

การพิจารณาถึงแนวทางที่สร้างสรรค์

ในการที่จะใช้สื่อประชาธิปไตย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาถึงแนวทางต่างๆ เหล่านี้

1. ความต้องการของสังคมระดับโลก ผู้ที่จะนำสื่อประชาธิปไตยไปใช้ได้นั้น จะต้องไม่ปฏิเสธว่า กระแสความเจริญของโลกเป็นไปอย่างไร สังคมโดยรวมพัฒนาเพียงใด และประชาชนมีความต้องการอย่างไร ซึ่งแม้ว่าสังคมแต่ละแบบจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่เหมือนกัน แต่ก็ไม่สามารถที่จะอยู่รอดได้โดยปราศจากทางเลือกอื่นๆ ข้อที่น่าพิจารณาก็คือ สื่อที่หวังประโยชน์เชิงธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม ก็เพราะสามารถสร้างอิทธิพลโดยตรงต่อความคิดของสมาชิกในแต่ละสังคม ซึ่งชุมชนที่ต้องการจะพัฒนาสื่อประชาธิปไตยก็ต้องพยายามเข้าถึงความจริงในข้อนี้ อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการนำสื่อประชาธิปไตยก็คือ การที่ได้ฟังเสียงจากประชาชนโดยตรง ซึ่งอาจจะสะท้อนให้ทราบถึง "มิตินี้ของความต้องการที่แท้จริง" ไม่ว่าจะการเมือง แนวความคิด หรือการปฏิบัติตน

2. การดึงประโยชน์จากสื่อมาใช้ สิ่งที่น่าสังเกตซึ่งได้รับจากสื่อที่หวังประโยชน์เชิงธุรกิจก็คือ การที่สื่อเหล่านั้นสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสารต่างๆ เข้าด้วยกันได้ แม้ว่าจะเป็นข้อที่แตกต่างจากสื่อประชาธิปไตยที่เน้นการสื่อสารเฉพาะกลุ่มก็ตาม แต่เครือข่ายที่สื่อมวลชนสร้างขึ้นสามารถจะใช้ประโยชน์ได้อย่างมากในการพัฒนาการศึกษา หรือแม้แต่การใช้เป็นช่องทางการแสดงออกซึ่งความคิดอื่นๆ ซึ่งเป็นสิทธิของปวงชนที่จะสื่อสารกันโดยธรรมชาติ

3. ความชัดเจนด้านกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประเด็นที่จะต้องทำความเข้าใจก็คือ การใช้สื่อประชาธิปไตยนั้น มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนา "ความเข้าใจตนเอง" ให้มากขึ้น รวมทั้งทิศทางการพัฒนา ซึ่งต่างจากสื่อที่หวังประโยชน์เชิงธุรกิจที่ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในระบบการสื่อสารที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก

4. การสร้างสรรค์ตนเอง แม้สื่อประชาธิปไตยมักจะใช้ในระดับท้องถิ่น ผิดกับสื่อมวลชนที่มีเครือข่ายกว้างขวาง แต่สื่อประชาธิปไตยนั้น ก็มีหน้าที่สำคัญในการทำให้สมาชิกสังคมพัฒนาตนเองอย่างมีขั้นตอน โดยผู้ที่จะพัฒนาตนเองจะต้องรู้ว่า อะไรคือขั้นแรกของการเริ่มต้น ซึ่งจะต้องเริ่มต้นจากการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เป็นสมาชิกในแต่ละองค์กร ที่สำคัญก็คือ จะต้องทราบถึงความต้องการของประชาชนเหล่านั้น ซึ่งจะต้องเป็นไปตามหลักการว่าด้วยสิทธิในการสื่อสาร และมีข้อผูกพันในด้านกระบวนการประชาธิปไตย

5. กำหนดความต้องการที่แท้จริง ในแต่ละสังคมมีความต้องการที่แตกต่างหลากหลายกันออกไป ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของสื่อประชาธิปไตยที่จะต้องเข้าใจถึงความต้องการเหล่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ยากที่จะให้ประชาชนแสดงออกมา แต่สิ่งที่ทำได้ในขั้นแรกก็คือ การที่จะทำให้ประชาชนทราบว่า "หน้าที่ของการสื่อสารคืออะไร" จากนั้นก็จะได้รับการตอบสนองจากประชาชน และจะทราบว่า "อะไรคือความปรารถนาของพวกเขา"

6. การสร้างสรรค์พื้นฐานทางเศรษฐกิจที่มั่นคง ลักษณะเด่นของสื่อประชาธิปไตยก็คือ การไม่ให้ความสำคัญกับสิ่งตอบแทนเชิงเศรษฐศาสตร์ หรือการตอบสนองต่อกลไกการตลาด แต่ประเด็นที่น่าพิจารณาคือ ความเป็นจริงที่มนุษย์ยังมีความต้องการในด้านปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งต้องแสวงหามาด้วยกระบวนการทางเศรษฐศาสตร์ ดังนั้นการสื่อสารที่เป็นประชาธิปไตยก็จำเป็นต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ อย่างน้อยที่สุดก็คือ การที่จะทำให้รู้ว่าจะใช้จ่ายอย่างไรจึงจะเหมาะสม

7. การพัฒนาความสามารถในเชิงยุทธศาสตร์ ในการใช้สื่อประชาธิปไตยนั้น แม้จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานที่เป็นระดับ "รากหญ้า" โดยไม่คำนึงถึงระบบการบริหารจัดการในระดับโลกก็ตาม แต่ในความเป็นจริงแล้ว มนุษย์ยังต้องอยู่กับสังคม ซึ่งการที่จะสร้างให้สื่อประชาธิปไตยมีความเข้มแข็งขึ้นมาได้นั้น จำเป็นต้องนำความสามารถที่ใช้ในการพัฒนามวลชนระดับชาติมาใช้ อาทิ การบริหารจัดการ การสร้างอิทธิพลต่อรัฐบาล การเข้าถึงองค์กรที่มีอำนาจในการตัดสินใจในประเด็นเรื่องต่างๆ ของรัฐบาล รวมทั้งการเรียนรู้ที่จะเข้าใจกระบวนการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่างๆ สื่อที่แสวงหาประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่พัฒนาตัวเองขึ้นมาได้ ล้วนแล้วแต่ใช้เวลา และประสบการณ์ในการพัฒนารูปแบบ เนื้อหา ตลอดจนกระบวนการเข้าถึงประชาชน กลุ่มต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรอย่างยิ่งที่จะนำประสบการณ์ของสื่อมวลชนแบบต่างๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ยุทธศาสตร์การใช้สื่อประชานิยม

ในการนำแนวความคิดด้านสื่อประชานิยมไปใช้ให้เกิดประโยชน์นั้น จำเป็นที่ต้องพิจารณาจากยุทธศาสตร์ในระยะยาวในประเด็นต่างๆ คือ

1. การทำความเข้าใจให้ชัดเจนในด้านศักยภาพ และบทบาทของสื่อประชานิยม ตลอดจน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้
2. การพัฒนาความสามารถในเชิงยุทธศาสตร์นั้น ต้องมาจากความคิดริเริ่มที่เป็นกิจกรรมส่วนบุคคลไปจนถึงองค์กรระดับโลก
3. ต้องมีการพิจารณาเชื่อมโยงประเด็นปัญหาทุกระดับจากระดับชุมชนไปจนถึงระดับโลก
4. ต้องมีแนวทางให้สมาชิกสังคมได้สามารถสร้างความเข้าใจตนเอง เพื่อนำไปพัฒนาสื่อประชานิยม
5. คงไว้ซึ่งความต้องการเฉพาะกลุ่มของประชาชนในแต่ละส่วนอย่างแท้จริง อย่าใช้สื่อประชานิยมเพื่อการแข่งขัน
6. พยายามแสวงหาหลักประกัน หรือแนวโน้มทางเศรษฐกิจในระยะยาวมาเพื่อรองรับโครงการที่จะมีขึ้นในอนาคต

แนวคิดตามทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์

หลักการทั่วไปของไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics)

• นอร์เบิร์ต วีเนอร์ (Wiener, 1964: p 25-23) ให้ความหมายว่า Cybernetics คือการศึกษาถึงการกระทำของมนุษย์อันเป็นผลมาจากกลไกการใช้ความคิด ซึ่งจำลองแบบมาจากระบบการสั่งงาน ของระบบประสาทสัมผัสที่มีการควบคุมปฏิกิริยาตอบสนองโดยอัตโนมัติ โดยการศึกษาว่ามนุษย์ควบคุมภาวะการทำงานอย่างไรอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างพร้อมกันได้อย่างไร อะไรคือข้อมูลในการนำเข้า อะไรคือลำดับของการพิจารณาปัญหา และเมื่อเกิดปัญหาในระบบของร่างกาย ร่างกายมนุษย์แก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร ซึ่งจากการศึกษาโดยนักวิชาการหลายแขนงพบว่าร่างกายมนุษย์โดยเฉพาะระบบประสาท มีการจัดระเบียบของการนำเข้าข้อมูล รวมทั้งลำดับการพิจารณาเป็นขั้นตอนอย่างละเอียดอ่อนไม่ว่าจะเป็นความจำ การเชื่อมโยงเครือข่ายระบบประสาท การเลือกสรรสิ่งที่ต้องการ และการกำหนดหน้าที่

การพิจารณาแก้ปัญหาหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นจะใช้องค์ประกอบต่างๆร่วมกัน ด้วยการสร้างระบบเครือข่ายที่สามารถตรวจสอบได้จากปฏิกิริยาโต้กลับ และเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือมีสิ่งเร้าที่กระทบต่อร่างกายก็จะมีการโต้ตอบกับสิ่งเร้านั้นอย่างจำเพาะเจาะจง โดยอาศัยลำดับความรุนแรงของปัญหา และการคงอยู่ของระบบหลักของร่างกายเป็นสำคัญ

Cybernetics เป็นคำมาจากภาษากรีกว่า *kybernetes* หมายถึงคนควบคุมพวงมาลัย จากนั้นภาษาลาตินนำมาใช้เป็นคำศัพท์ว่า *guberator* แล้วกลายเป็นคำว่า *governor* หรือผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลระบบในภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม ไซเบอร์เนติกส์ ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในวิชาสาขาต่างๆ อย่างเช่น ด้านชีววิทยา หมายถึง การควบคุมโดยระบบประสาทในร่างกายมนุษย์ ด้านฟิสิกส์และวิศวกรรม หมายถึงการควบคุมกลไกของเครื่องยนต์ หรือจักรกล ด้านจิตวิทยาหมายถึง การควบคุมตนเอง (Self-controlling)

สำหรับทาง การสื่อสาร นั้น หมายถึง การควบคุมการสื่อสารทั้งที่เกิดโดยผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร รวมทั้งองค์ประกอบที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสารอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งมีการพิจารณาปฏิกิริยาตอบกลับ (Feed-back) เป็นกลไกในการตรวจสอบ

หากพิจารณาในด้านคุณสมบัติเบื้องต้นของไซเบอร์เนติกส์แล้ว มีสิ่งที่น่าสังเกตในการนำไปใช้ในกระบวนการสื่อสาร 3 ประการคือ

1. ไซเบอร์เนติกส์ให้ความสำคัญกับแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาคด้วยแนวทางหลายๆ อย่างประกอบกัน หมายความว่าสมมุติฐานในการสื่อสารที่จะบรรลุสัมฤทธิ์ผลสูงสุดนั้น ขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์จากข้อดีข้อด้อยในวิธีการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาแบบต่างๆ ซึ่งองค์ประกอบส่วนนี้สามารถจะอธิบายได้ว่า การสื่อสารเพื่อพัฒนาในด้านใดด้านหนึ่ง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้วิธีการ ตลอดจนแนวทางในหลายรูปแบบ มาเป็นข้อมูลในการวางแผนการ การวางกรอบนโยบาย กำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการประเมินผลจากปฏิกิริยาตอบกลับอย่างมีประสิทธิภาพ

2. กระบวนการในการสื่อสารจะต้องมีการพิจารณาแยกย่อย โดยหากพิจารณาในด้านองค์ประกอบพื้นฐานแล้ว จะต้องพิจารณาผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับ และปฏิกิริยาตอบสนองอย่างละเอียด ทั้งนี้จะต้องให้ความสำคัญต่อกระบวนการตรวจสอบระบบแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด โดยมีสมมุติฐานว่า หากองค์ประกอบย่อยในกระบวนการสื่อสาร เกิดข้อบกพร่องขึ้นแล้ว จะส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นๆ และหากเป็นไปในระดับที่ควบคุมไม่ได้แล้ว ระบบการสื่อสารทั้งหมดจะล่มสลาย หรือล้มเหลวลงไป ผลกระทบที่ตามมาก็คือ เมื่อระบบสื่อสารย่อยไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมถูกต้องแล้ว จะส่งผลกระทบต่อระบบที่ใหญ่ขึ้นไปเรื่อยๆ

3. แม้ว่าไซเบอร์เนติกส์จะพิจารณาองค์ประกอบของข่าวสาร หรือการสื่อสารแบบแยกย่อยอย่างน้อย 2 องค์ประกอบที่มีอยู่ในกระบวนการสื่อสารก็ตาม แต่ยังมีหลักการใช้สื่อที่ละเอียดลงไปก็คือ การให้พิจารณาการตรวจสอบอย่างน้อย 3 เกณฑ์วัด

การบิดเบือนของข่าวสาร

(The Distortion of Information)

จอห์น อาร์. เคิร์ท และ จอร์จ ดี. ทัลบอต (Kirk and Talbot, 1959: p 309-321) ได้ทำการศึกษาพบว่า การบิดเบือนของข่าวสาร หรือความไม่ชัดเจนของข่าวสารเป็นสาเหตุสำคัญในระบบภายในสังคมตั้งแต่ย่อยที่สุด (หมายถึงบุคคล) จนถึงระดับใหญ่ (หมายถึง สังคมระดับชาติ หรือระดับสากล แล้วแต่จะใช้กรอบการพิจารณาเท่าใด) การบิดเบือนของข่าวสารเกิดจากการถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยที่ข้อมูลข่าวสารนั้นไม่เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการจะให้ เป็น ซึ่งความผิดพลาดในระบบข่าวสารที่เกิดขึ้นนั้นมาจากสาเหตุ 2 ระดับคือ

1. การรับรู้ (Perception) ที่ไม่ตรงกัน โดยสารอาจจะถูกปล่อยออกมาในรูปแบบ หรือสาระ ประการหนึ่ง แต่ผู้รับสารเกิดการรับรู้ที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิง

2. การสร้างมโนทัศน์ (Conception) ที่ให้ความหมายต่อสารและปรากฏการณ์ที่ต่างกัน หมายถึงการที่ผู้รับสารแปลงสัญญาณจากการรับรู้ที่ไม่ตรงกับ ความหมายของผู้ส่งสาร โดยไม่เข้าใจถึงเจตนาหรือความต้องการที่จะให้เป็นไป

สำหรับการบิดเบือนคลาดเคลื่อนของข่าวสารนั้นอาจจะแบ่งออกเป็น

- (1) ความคลาดเคลื่อนในระบบ (Systematic Distortion) คือการที่ไม่สามารถจะรับรู้ข่าวสาร ได้จากการระบบภายในสังคมไม่เอื้ออำนวยต่อการแสวงหาข่าวสาร
- (2) ความคลาดเคลื่อนในสิ่งที่มองไม่เห็น (Fog Distortion) คือการที่ข้อมูลข่าวสารซึ่งมี ปรากฏอยู่ในสังคม แต่ประชาชนไม่สามารถที่จะรับทราบ หรือข่าวสารเหล่านั้นไม่ มีความชัดเจนในตัวเอง จนทำให้การที่จะนำไปใช้ประโยชน์ไม่สามารถจะกระทำ ได้อย่างเต็มที่ หรือไม่สามารถที่จะทำได้ตามคำแนะนำ ประเด็นนี้จะเป็นคำตอบ ของการที่ข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และไม่มี ความต่อเนื่องในกิจกรรมจนทำให้ ประชาชนเป้าหมายไม่สนใจกับข่าวสารนั้นๆ
- (3) ความคลาดเคลื่อนในความคิดที่ไม่สามารถคาดการณ์ไปถึง (Mirage Distortion) คือปรากฏการณ์ที่ผู้ส่งสารไม่สามารถจะวิเคราะห์หรือมีความเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้รับสาร ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากการที่ผู้ส่งสารมีความรู้ไม่เพียงพอ ขาดความ สามารถในการวิเคราะห์เป้าหมาย ประเด็นหรือแผนงานที่ทำเอาไว้มองไม่ชัดเจน และ ที่สำคัญก็คือ การใช้สามัญสำนึกในการวิเคราะห์และตอบปัญหา มากกว่าการใช้ข้อมูล ที่ถูกต้อง ความผิดพลาดเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุให้มีการวางแผน การกำหนด สื่อ การออกแบบช่องทางของสาร และตัวสารมีเนื้อหาที่ผิดพลาด

ปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback)

อาร์โนลด์ ทัสติน (Tustin, 1952 : p 324-332) กล่าวว่า ปฏิกิริยาตอบกลับ นับเป็นแนวคิดและองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสาร เพราะหลักการของการควบคุมระบบนั้น ในทางสังคมแล้วแทบจะไม่มีโอกาสเลยที่จะควบคุมสังคมให้เป็นระบบปิดทั้งหมด รวมทั้งไม่สามารถบังคับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกของประชาชนได้เช่นการทดลองกับเครื่องมือในห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ฉะนั้นหากจะดำเนินการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแล้ว จะต้องมีการตรวจสอบปฏิกิริยาตอบสนองอย่างละเอียดชัดเจน เพราะจะเป็นปัจจัยที่บอกให้กับผู้สื่อสารและประชาชนในสังคมทราบว่า มีปัญหาอะไรเกิดขึ้น กระบวนการในขั้นตอนต่างๆ ไปถึงไหนแล้ว ซึ่งการตรวจสอบปฏิกิริยาตอบกลับนี้ใช้หลักการของ “เหตุและผล” (Cause and Effect) มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยพิจารณาว่า

1. ระบบย่อยของสังคมเป็นอย่างไร และจะอาศัยกลไกอะไรเป็นเครื่องมือในการควบคุม
2. ให้มีการกำหนดมาตรฐานที่จะวัดผลสำเร็จของระบบย่อยเอาไว้ แล้วพิจารณาเป็นกลุ่มๆ หรือเป็นขั้นตอน เพื่อพิจารณาผลเหล่านี้ทั้งส่วนรายละเอียด และส่วนที่ส่งผลกระทบต่อระบบใหญ่โดยรวม

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาสังคมจากปฏิกิริยาตอบกลับนี้หากจะมาให้มีประสิทธิภาพอย่างจริงจังแล้ว ย่อมจะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ อย่างน้อย 3 ประเด็นคือ

- (1) ทำอย่างไรจึงจะสร้างกลไกการวัดผลที่เป็นรูปธรรมจากแนวความคิด พฤติกรรม หรือการกระทำใดๆ ที่เป็นนามธรรม
- (2) การที่จะเปรียบเทียบในเชิงคุณสมบัติของสิ่งที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป กับสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ในปัจจุบัน พบปัญหาว่า อนาคตเป็นสิ่งที่ยังไม่แน่นอน แต่ปัจจุบันเป็นสิ่งที่ยืนยันว่าปรากฏการณ์นั้นเป็นจริงขึ้นมา ฉะนั้นการสื่อสารให้ทราบว่า จะมีอนาคตที่ดีกว่าได้นั้นก็คือ การหาตัวอย่างหรือแบบจำลองอนาคตที่เกิดขึ้นแล้วในสังคมอื่นมาอธิบายเปรียบเทียบ ซึ่งต้องอาศัยกลวิธีและเทคนิคการจูงใจอย่างมากและละเอียดอ่อน รวมทั้งต้องเลือกในสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายมองเห็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชีวิต อย่างเป็นรูปธรรม เพราะหากยังเป็นในลักษณะของนามธรรมอยู่นั้น ย่อมเป็นการเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาการบิดเบือนของข่าวสารได้

- (3) จะต้องมึรูปแบบการจัดการกับปัญหาในแต่ละขั้นตอนเตรียมเอาไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ผู้การสื่อสารจะต้องมีการจำลองเหตุการณ์สมมุติที่จะเกิดขึ้นในกรณี และเหตุการณ์ต่างๆ เป็นข้อมูลพื้นฐานเอาไว้เพื่อการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือในระหว่างการดำเนินการสื่อสารอยู่

การวิเคราะห์แบบไซเบอร์เนติกส์ของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรทางสังคมที่ซับซ้อน (The Cybernetics Analysis of Change in Complex Social Organization)

เมอร์วิน แอล. แคดวัลลาเดอร์ (Cawwallader, 1959: p 396-401) ให้ความเห็นว่า หากจะพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเป็นผลมาจากการสื่อสาร โดยมีจุดหมายที่ต้องการให้เกิดสภาพที่ “ดีกว่า” ขึ้นมา เมื่อพิจารณาเฉพาะประเด็นของในด้านการสื่อสารจะพบข้อสันนิษฐานในทางที่ว่า

1. การเปลี่ยนแปลงขององค์กร ส่งผลทั้งระบบย่อยของ และระบบที่ใหญ่ขึ้นของสังคมทั้งหมด
2. เมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้รับพัฒนาในทิศทางที่ถูกต้อง สังคมจะได้รับการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

ดังนั้นเมื่อมีการพิจารณาเชิงระบบในแบบสังคมเปิดจะต้องมีวิเคราะห์ให้ชัดเจนลงไปว่า สังคมนั้นสามารถจะมีความมั่นคงหรือไม่ โดยพิจารณาเรื่องความอยู่รอดของระบบใน 3 ประเด็นคือ

1. **ความมีเสถียรภาพในระบบ (Equilibrium)** หมายถึงการที่ระบบสังคมนั้นสามารถจะอยู่ได้โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ภายในสังคม และปัจจัยเหล่านั้นทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์
2. **ความมีสมดุลในระบบ (Homeostasis)** หมายถึงการที่องค์ประกอบของระบบสังคมทำหน้าที่และมีบทบาทโดยมีการควบคุมให้เกิดปฏิกิริยาหรือกิจกรรมต่างๆ อย่างพอเหมาะพอดี
3. **ความมั่นคงในระบบ (Stability)** หมายถึงการที่ระบบมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ประเด็นของความอยู่รอดทั้ง 3 ข้างต้น ผู้ทำการสื่อสารจะต้องให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคม และด้วยความเป็นสมาชิกของสังคมนี้เอง ทำให้สามารถย้อนกลับมาพิจารณาได้ว่า หากจะใช้กลไกหรือระบบการสื่อสารอย่างสมบูรณ์ได้มาแล้ว จะทำให้สภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ซึ่งก็คือ เมื่อการมีการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อสังคมที่ใหญ่ขึ้นไปอย่างแน่นอน และผลกระทบนั้นจะต้องไม่ไปทำให้ความมีเสถียรภาพในระบบ ความมีสมดุลในระบบ และความมั่นคงในระบบเสียไป โดยจะต้องพิจารณาจาก

1. ปริมาณและความหนาแน่นของข่าวสารที่มีอยู่ในสังคม ซึ่งต้องพิจารณาว่า ข้อมูลข่าวสารนั้นมีมากหรือน้อยเกินไปจนทำให้สังคมเกิดความเปลี่ยนแปลงในทางลบ
2. โครงสร้างของระบบเครือข่ายข่าวสารในสังคมนั้นเป็นอย่างไร เพราะหากข่าวสารมีไม่เพียงพอแล้ว จะไม่สามารถรองรับระบบทั้งได้ หรือหากมีเพียงพอแต่ไม่อาจจะใช้การได้อย่างเต็มที่ ก็คือว่า สังคมนั้นมีความสูญเสียเปล่าเกิดขึ้น
3. รูปแบบของระบบย่อยในระบบรวม หมายถึงประชาชนเป้าหมายกลุ่มต่างๆ ว่ามีลักษณะอย่างไร และเหมาะกับการให้ข่าวสารแบบไหน
4. ปฏิกริยาตอบกลับของสมาชิกในระบบสังคม ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับแรงตอบสนองในเชิงลบ ที่มาจากสมาชิกของระบบสังคม และปัญหาการค้างค้ำของปัญหา หรือ ปรากฏการณ์ที่ไม่ได้รับการแก้ไข
5. ต้องมีการสำรวจถึงแหล่งสะสมข่าวสารในสังคมว่า เมื่อเกิดกระบวนการสื่อสารขึ้นมาแล้ว จะมีส่วนใดในสังคมที่เป็นแหล่งเก็บสะสมข่าวสาร หรือเป็นแหล่งที่สมาชิกของระบบสังคมใช้อย่างอิง
6. การจัดการกับกฎระเบียบ เพื่อให้มีการควบคุมพฤติกรรม การกระทำในทางที่ไม่พึงปรารถนาของสมาชิกสังคม ซึ่งในประเด็นนี้จะมีการพิจารณาถึงอำนาจที่เป็นทางการ และอำนาจที่ไม่เป็นทางการที่ระบบสังคมใช้กันอยู่ว่ามีประสิทธิภาพอย่างไร เนื่องจากแนวความคิดการสื่อสารตามกรอบของไซเบอร์เนติกส์นั้น มองที่ประสิทธิภาพสูงสุดที่จะเกิดขึ้นกับระบบ ดังนั้นจะต้องมีการจัดการกับส่วนที่จะเป็นความคลาดเคลื่อน หรือ ส่วนที่จะเป็นความบกพร่อง เพราะหากไม่มีการตรวจสอบในส่วนนี้แล้ว นอกจากจะไม่เกิดการพัฒนาระบบยังเป็นการเสี่ยงต่อความอยู่รอดของระบบอีกด้วย

ข้อพิจารณาที่ว่า ในสังคมจะประกอบด้วยสมาชิกกลุ่มย่อยๆ ลงไปตามลำดับ และสมาชิกเหล่านี้คือองค์ประกอบในระบบการสื่อสารของสังคม ฉะนั้นสำหรับองค์ประกอบเหล่านี้จึงต้องมีการตรวจสอบในแต่ละระบบที่ย่อยลงไปโดยพิจารณาจาก

- (1) กฎเกณฑ์ที่สมาชิกในแต่ละสังคมย่อยใช้ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด
- (2) ความรับผิดชอบต่อสังคมย่อยเหล่านั้น โดยสมาชิกซึ่งทำหน้าที่ในฐานะเครือข่ายของการสื่อสาร
- (3) หลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการจัดจำแนกข่าวสารของระบบสังคมย่อยๆ เหล่านั้น
- (4) การวิเคราะห์ผลของข่าวสารของสมาชิกในระบบที่แยกย่อยลงไป เพื่อที่จะใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับที่มีผลกระทบต่อสังคมที่ใหญ่ขึ้น
- (5) ความมีประสิทธิภาพในการบังคับใช้อำนาจของผู้ปกครองระบบ
- (6) ความตื่นตัวของสมาชิกสังคมย่อยต่อข่าวสารที่มาจากภายนอกสังคม รวมทั้งการมีวิจรรณญาณต่อสิ่งที่เป็นนวัตกรรมของสังคม

เมื่อมีการพิจารณาสังคมในระบบใหญ่และระบบย่อยซึ่งจะเป็นเหตุและผลของการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงซึ่งกันและกันแล้ว ยังมีการพิจารณาลงไปถึงระดับของบุคคลในฐานะสมาชิกส่วนย่อยของสังคมอีกด้วย โดยการสื่อสารจะต้องเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้สมาชิกในสังคมนั้นเกิด

- (1) สามารถนำนวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม
- (2) หากสังคมมีความต้องการนวัตกรรม สมาชิกจะต้องเป็นผู้เปิดโอกาสให้สังคมมีการนำนวัตกรรมเหล่านั้นเข้ามา และเป็นผู้ตรวจสอบว่า นวัตกรรมเหล่านั้นสามารถที่จะปรับใช้ได้อย่างได้ผลหรือไม่
- (3) สังคมที่มีการพัฒนานั้น สมาชิกจะต้องพัฒนานวัตกรรมขึ้นมาได้ด้วยตนเอง ซึ่งการสื่อสารจะต้องสร้างบรรยากาศในการพัฒนาโดยสมาชิกของสังคม
- (3) การสื่อสารจะต้องใช้เป็นเครื่องมือในการจัดหาทรัพยากรเพื่อการพัฒนา พร้อมไปกับการนำไปสู่การยอมรับและเคารพในกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่สังคมสถาปนาขึ้น
- (4) เพื่อให้สังคมสามารถพัฒนาไปได้อย่างมั่นคง สมาชิกของสังคมจะต้องควบคุมอัตราการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามสภาพที่เหมาะสม คือ ไม่ช้าหรือเร็วเกินกว่าปัจจัยในการพัฒนาจะถูกสร้างขึ้นมามากเกินไป ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายของระบบย่อยในสังคม ทรัพยากร หรือแม้แต่กฎเกณฑ์ที่สังคมจัดทำขึ้นเพื่อควบคุมระบบ

สำหรับเงื่อนไขแห่งความสำเร็จต่างๆ ไปของการพัฒนาสังคมด้วยการสื่อสารที่ว่า

- (1) อุปกรณ์เครื่องมือในการสื่อสารของสังคมต้องมีพร้อม ไม่ว่าจะเป็นการขนส่ง ไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์/ โทรสาร หรือแม้แต่เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร
- (2) ในสังคมจะต้องพร้อมซึ่งการรู้หนังสือ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสวงหาความรู้จากสื่อต่างๆ ได้
- (3) การสื่อสารในสังคมจะต้องเป็นไปในแบบสองทิศทาง มิใช่การสั่งการ หรือโฆษณาชวนเชื่อ
- (4) จะต้องมึระบบซึ่งสามารถตรวจสอบและติดตามความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาทั้งในกระบวนการสื่อสาร หรืออดีตที่ผ่านมาได้
- (5) สมาชิกของสังคมจะต้องยอมรับในวิธีการแก้ปัญหาทางวิชาการ และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ รวมทั้งแก้ไขระงับข้อพิพาทด้วยกฎเกณฑ์ที่สังคมบัญญัติขึ้น โดยจะต้องไม่ใช้การแก้ปัญหของสังคมด้วยความรู้สึกหรืออารมณ์

แนวความคิดเรื่องทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

ความสำคัญของการสื่อสารต่อองค์กร

มิเชล ที. มายเออร์ และ เกล อี. มายเออร์ (Myers & Myers, 1982: p 7) ระบุถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อองค์กร 3 ประการคือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย หมายถึง การที่บุคคลจะเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่างๆ จากการสื่อสาร ยิ่งมีการสื่อสารมากขึ้นก็ยิ่งทำให้บุคคลมีความเข้าใจในเรื่องต่างๆ มากยิ่งขึ้น การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสาร ก็เพราะบุคคลใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูล และเหตุการณ์ที่ต้องการ โดยการที่บุคคลแต่ละคนมีความคิดรวบยอดอยู่แล้วว่า จะใช้การสื่อสารอย่างไรจึงจะแสดงความหมายที่ตนต้องการได้ กระบวนการในการสื่อสารที่เลือกใช้คำ หรือสัญลักษณ์ หรือวิธีการใดๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมก็เพราะบุคคลเข้าใจความหมายของการสื่อสารที่เลือกใช้ ซึ่งทำให้บุคคลที่ติดต่อสื่อสารด้วยเข้าใจความหมายอย่างเดียวกัน
2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ หมายความว่า การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกัน โดยการใช้สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใดๆ เป็นเวลานาน นอกจากจะทำให้เข้าใจความหมายกันได้แล้ว ยังทำให้ทั้งสองฝ่าย สามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้ เนื่องจากบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่ง หากใช้รูปแบบหรือวิธีการอีกอย่างหนึ่ง ความคิดจะเป็นอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกันออกไป การเลือกใช้คำ วิธีการ หรือการกระทำ ตลอดจนอุปนิสัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร จะสะท้อนให้เห็นแนวคิดหรือพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลซึ่งได้มีการติดต่อสื่อสารกัน ในระยะแรกนั้นอาจไม่เข้าใจ แต่เมื่อมีการสื่อสารกันบ่อยครั้ง ก็จะทำให้เกิดความคุ้นเคยและเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารจนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมหรือแนวความคิดของอีกฝ่ายหนึ่งได้
3. การสื่อสารทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน มีอยู่ 2 ลักษณะคือ
 - ประการแรก การสื่อสารเชิงวัจนะ ซึ่งได้แก่การพูดหรือเขียน
 - ประการที่สอง การสื่อสารเชิงอวัจนะ ซึ่งได้แก่การแสดงกิริยาอาการ ท่าทาง การแต่งตัว หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมอื่นๆ ที่มีความหมายในด้านต่างๆ

การสื่อสารเชิงวัจนะและเชิงอวัจนะนี้ เป็นข้อมูลที่จะให้ผู้ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้ โดยจะแสดงให้เห็นบทบาท ฐานะ ความสำคัญของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ยังบ่งบอกถึงสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

การสื่อสารกับกิจการภายในองค์กร

ศ.เสนาะ ดิยาวัว (เสนาะ ดิยาวัว, 2538: หน้า 7-10) กล่าวถึงกิจกรรมการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับองค์กร โดยกิจกรรมขององค์กรทุกอย่างต้องอาศัยการสื่อสารเป็นองค์ประกอบทั้งสิ้น โดยสามารถแยกพิจารณากิจกรรมออกเป็น 6 ส่วนด้วยกันคือ

1. การตัดสินใจ การตัดสินใจนับว่าเป็นสิ่งสำคัญมากขององค์กร เพราะองค์กรประกอบด้วยคนและงาน โดยคนจะต้องบริหารองค์กร นั่นหมายถึงต้องมีงานออกมาอันเป็นผลมาจากการอุทิศความรู้ความสามารถ หากองค์กรมีความริเริ่มที่จะนำนวัตกรรมหรือโครงการใหม่มาใช้ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องมีเทคนิคในการตัดสินใจในมาช่วย เพื่อให้การตัดสินใจมีความผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งการตัดสินใจโดยอาศัยเทคนิคต่างๆ นั้น จะต้องมีความรู้ในการแสวงหาข้อมูลมาเป็นส่วนประกอบ รวมทั้งมีความชำนาญในการสื่อสารเพื่อให้สามารถรวบรวม วิเคราะห์ แปลความหมาย ประมวลผล และส่งผ่านข้อมูลไปตามช่องทางต่างๆ เพื่อให้ถึงบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเหล่านั้น
2. ความเจริญและพัฒนา องค์กรที่ตั้งมาจะต้องมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป การที่บุคคลในองค์กรจะพัฒนาไปได้มากน้อยเพียงใด นอกจากขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้นแล้ว องค์กรยังมีส่วนสำคัญในการให้ความรู้ และสร้างบรรยากาศของการพัฒนานั้น ซึ่งการพัฒนานั้นจะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นสำคัญ
3. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน องค์กรแต่ละแห่งมักได้ชื่อว่า เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งตามลักษณะของงานหรือบริการที่องค์กรจัดขึ้น ลักษณะของความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนี้เป็นส่วนทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือในการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรรู้ถึงสภาพการทำงาน และความต้องการขององค์กรที่มีต่อบุคลากร เกิดความเข้าใจระหว่งกันและกัน

4. มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี งานขององค์กรคือการผลิตสินค้า หรือบริการต่างๆ ขึ้นมา ความรู้ในด้านการผลิตและการให้บริการ ถือเป็นกิจกรรมที่องค์กรให้ความสำคัญอย่างมาก มิเช่นนั้นองค์กรจะล้าหลัง องค์กรจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ทางด้านเทคโนโลยี โดยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ต้องอาศัยการสื่อสารเข้าไปเป็นส่วนช่วยผลักดัน
5. การควบคุมและประสานงาน งานหลักของผู้บริหารองค์กรคือการควบคุม และโน้มน้าวพฤติกรรมของ บุคคลในองค์กรให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยทั่วไปกิจกรรมขององค์กรย่อมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้หากต้องการควบคุมให้ เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ ผู้บริหารองค์กรต้องควบคุมกิจกรรมต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งการที่จะให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดนี้จะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานให้ดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกันกับ วัตถุประสงค์ การควบคุมและการประสานงานจึงต้องอาศัยความรู้ด้านการสื่อสารเข้ามาช่วย เพื่อติดตามงานให้ดำเนินไปตามแผนที่กำหนดไว้ หากองค์กรขาดความรู้ด้านการสื่อสารแล้ว ผู้บริหารและปฏิบัติ จะไม่สามารถนำกระบวนการบริหารงานมาใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศและจัดช่องทางการสื่อสารใน ระดับต่างๆ อย่างทั่วถึง เพื่อให้ข้อมูลเคลื่อนไหวจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งได้ตลอดทั่วองค์กร
6. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม โดยในหลักการนั้น องค์กรเกิดขึ้นและดำเนินงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ วัฒนธรรม และเทคโนโลยี จึงมีอิทธิพลต่อองค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม องค์กรจึงต้อง อาศัยการสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเหล่านั้น จึง เป็นปกติที่องค์กรจะต้องติดตามข่าวสารที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร โดยจัดการรวบรวม ข่าวสาร วิเคราะห์ข่าวสาร และส่งผ่านข่าวสารไปยังสมาชิกและหน่วยงานย่อยของ องค์กรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวให้สอดคล้องกับผลกระทบด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น

แนวทางการพิจารณาการสื่อสารในองค์กร

แกรี ที. ฮันท์ (Hunt, 1981: p 39) ได้จำแนกการสื่อสารในองค์กรโดยมีแนวทางการพิจารณาว่า องค์กรมีการสื่อสารได้ใน 3 แนวทางคือ

1. แนวทางมหภาพ (Macro Approach) โดยถือว่าองค์กรเป็นระบบรวมซึ่งต้องมีการติดต่อกับองค์กรอื่น หรือหน่วยงานภายนอก กิจกรรมที่องค์กรกระทำถือว่า เป็นกิจกรรมโดยส่วนรวม หรือเป็นงานที่ต้องทำโดยบุคลากรในองค์กรทั้งหมด ลักษณะของการสื่อสารที่ถือว่าเป็นระบบรวมนี้นับแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบคือ

- 1.1. การติดตามรายงาน และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายนอก โดยองค์กรจะอยู่รอดได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ การปรับตัวนี้องค์กรจะต้องเสาะหาข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก แล้วจึงรายงานข้อมูลเหล่านั้น ให้กับผู้บริหารพิจารณา กิจกรรมเหล่านี้รวมถึงการติดตามว่าเกิดอะไรขึ้นภายนอกองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดการปรับตัว
- 1.2. การพิสูจน์ให้เห็นจริง จากการติดตาม วิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอกองค์กร จะนำไปสู่การเจรจาต่อรองเพื่อบรรลุข้อตกลงบางอย่าง การที่จะให้มีการตกลงหรือเป็นไปตามเงื่อนไขของการต่อรอง ต้องมีการพิสูจน์ให้เห็นว่าทำได้ตามที่เจรจาต่อรองเอาไว้ การพิสูจน์ให้เห็นได้จริงเท็จเพียงใด เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีการติดต่อสื่อสารกัน ดังนั้นองค์กรต้องใช้วิธีการที่เป็นกลยุทธ์ทางการสื่อสารเข้ามาช่วยเพื่อสร้างความมั่นใจ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกระทำตามข้อตกลง
- 1.3. การติดต่อกับองค์กรอื่น การดำเนินการขององค์กรหนึ่ง ย่อมจะกระทบกระเทือนต่อองค์กรอื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือกิจกรรมขององค์กรย่อมมีผลกระทบซึ่งกันและกัน องค์กรจึงต้องคอยตรวจตราว่า การดำเนินการขององค์กรอื่นจะมีผลกระทบต่อองค์กรตนเองอย่างไร และกิจกรรมขององค์กรตนเองจะกระทบกับองค์กรอื่นหรือไม่ การได้มาซึ่งข้อค้นพบนี้จะต้องอาศัยการสื่อสารที่มีอยู่ในช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นจากสื่อมวลชนหรือสื่อบุคคลอื่นๆ

1.4. การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร นับว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยการสื่อสารมากที่สุด ก่อนที่องค์กรจะกำหนดวัตถุประสงค์จะต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก ประกอบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสามารถภายใน แม้ผู้บริหารระดับสูงจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย แต่ผู้บริหารในระดับรองลงไปก็มีส่วนช่วยในการให้ข้อมูลจากระดับล่างเรื่อยลงไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน หากผู้บริหารระดับสูงขาดซึ่งข้อมูลในการตัดสินใจ ก็ยากที่จะกำหนดวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมขึ้นมา

2. แนวทางจุลภาค (Micro Approach) การสื่อสารในแง่นี้ จะเน้นความสำคัญของหน่วยงาน หรือส่วนย่อยขององค์กร ภายในองค์กรจะประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ แต่ละหน่วยก็มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายใน 6 ลักษณะคือ

- 2.1. ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันของการเป็นสมาชิกกลุ่ม
- 2.2. ก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้
- 2.3. ก่อให้เกิดเครือข่ายความเชื่อมโยงระหว่างสมาชิก
- 2.4. สร้างบรรยากาศในการทำงาน
- 2.5. เป็นเครื่องมือในการควบคุมและสั่งงาน
- 2.6. เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาองค์กร ทั้งในด้านของการไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ และในด้านของการไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

3. แนวทางเฉพาะบุคคล (Individual Approach) การสื่อสารที่เป็นกิจกรรมระหว่างบุคคล พิจารณาในแง่ของพฤติกรรมสื่อสารของบุคคลในองค์กร ซึ่งงานหรือกิจกรรมในองค์กรจะสำเร็จมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของสมาชิกทุกคน ลักษณะของการสื่อสารในระบบเฉพาะบุคคลนี้เป็นเป็น 6 ลักษณะคือ

- 3.1 การพูดคุยกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน
- 3.2 การประชุมเพื่อตัดสินใจ หรือมีมติในข้อเสนอต่างๆ
- 3.3 การโต้แย้งและให้เหตุผลในสิ่งที่มีความเห็นไม่ตรงกัน
- 3.4 การผลิตเอกสารขององค์กร
- 3.5 การบันทึกโต้ตอบ
- 3.6 การทำข้อตกลงและสัญญา

ระดับของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

วิลเลียม เอ็ม. โจนส์ (Jones, 1964: p 145-154) ได้แบ่งเครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ หมายถึง ข่ายการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ โดยมีกฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่ชัดเจน ได้แก่ แผนภูมิขององค์กร ระเบียบปฏิบัติ คำสั่ง คำแนะนำ รายงานที่ผลิตออกมาตามระยะเวลาที่แน่นอน ข่าวสารที่เป็นทางการนี้ก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติคือการวินิจฉัยสั่งการ หรือนโยบายที่มีผลใช้บังคับภายในขอบเขตอำนาจของหน่วยงาน ดังนั้นในองค์กรขนาดใหญ่เกือบทั้งหมด ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการจะมีความเกี่ยวข้องระหว่างกันและกัน อย่างแยกไม่ออก

2. การติดต่อสื่อสารในระดับรองลงไป หมายถึง ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นในระดับรองลงไป ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะทำหน้าที่ส่งข่าวสารตามโครงสร้างอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งปรากฏอยู่ในหน่วยงาน สมาชิกทุกคนของหน่วยงานจะต้องรู้ และสังเกตกฎระเบียบปฏิบัติที่ไม่เป็นทางการว่า เป็นการติดต่อสื่อสารเรื่องอะไร จากใครถึงใคร กฎเหล่านี้มักไม่มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หากเรียนรู้ได้จากประสบการณ์และตัวอย่างในทางปฏิบัติ รูปแบบการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ มักเป็นอุปสรรคต่อสมาชิกใหม่ บุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ใช้บริการของหน่วยงาน โดยการติดต่อสื่อสารในระดับที่เป็นทางการรองลงไป แบ่งออกเป็น

- (1) การสื่อสารตามระเบียบปฏิบัติ และจารีตประเพณี
- (2) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

หลักการทั่วไป ถือว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการในระดับรองลงไป เกิดขึ้นจากการที่บุคคลในองค์กรมีความจำเป็นที่ต้องติดต่อสื่อสารตามหน้าที่ แต่เกิดความไม่สะดวกที่จะที่แทรกแซง หรือลัดขั้นตอนการติดต่อกันตามสายบังคับบัญชาที่วางกันเอาไว้ และเกิดขึ้นเพื่ออุดช่องว่างที่เกิดจากการติดต่อกับบุคลากรระดับเดียวกัน นอกจากนั้นแล้ว ยังเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานคนหนึ่ง กับผู้ร่วมงานอีกคนหนึ่งมากกว่าผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา แม้จะเกิดการติดต่อระหว่างคนต่างระดับกันในช่องทางที่เป็นไปตามธรรมเนียมประเพณี ความไม่เป็นทางการของข่าวสารที่แลกเปลี่ยนกันจะลดความแตกต่างกันตามฐานะไปโดยปริยาย สิ่งสำคัญก็คือ บุคลากรจะมีแนวโน้มที่จะพูดคุยกันตามอิสระ และเปิดเผยกับคนในระดับเดียวกัน

มากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา ดังนั้น การติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ในระดับของความไม่เป็นทางการจะตอบสนองอย่างตรงไปตรงมา และมีความเที่ยงตรงมากกว่าช่องทางที่เป็นทางการ

ช่องว่างของการสื่อสารที่เป็นทางการในองค์กร หมายความว่า เครื่องมือของงานที่เป็นทางการไม่ก่อประโยชน์ที่สำคัญให้กับหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ ฉะนั้น ช่องทางที่เป็นทางการจึงไม่สามารถที่จะถ่ายทอดข่าวสารส่วนใหญ่ได้จริง และยิ่งช่องทางที่เป็นทางการมีข้อจำกัดมากขึ้นเท่าใด ช่องทางที่เป็นทางการในระดับที่รองลงไปก็ยิ่งขยายตัวมากขึ้นเท่านั้น จึงสรุปได้ว่า ทุกองค์กรมีความต้องการที่จะมุ่งสู่ระบบการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์ครบถ้วน

ถึงแม้ช่องทางที่เป็นทางการในระดับลงไป จะช่วยอุดช่องโหว่ที่มีอยู่ในระบบที่เป็นทางการได้ แต่ผู้นำองค์กรก็สามารถที่จะจำกัดขอบเขตความเจริญเติบโตของระบบที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการได้โดย

- (1) สั่งห้ามการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน
- (2) จับแยกตัวบุคคล
- (3) การจัดให้มีการกรองข่าวจากช่องทางภายนอกองค์กร
- (4) การคัดเลือกบุคคลที่มาทำหน้าที่ด้านข่าวสาร โดยเฉพาะ

ข้อบ่งชี้ที่เป็นตัวกำหนดสำคัญที่จะทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารในระดับรองลงไป ก็คือลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งมีหลักการดังนี้

- (1) การประสานงานกันระหว่างกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรยังมีมากขึ้นเพียงใด การขยายตัวของช่องทางที่เป็นทางการรองลงมาก็ยิ่งมากขึ้นเพียงนั้น
- (2) ระดับความไม่แน่นอนของเนื้อหาสาระของหน้าที่ในองค์กรยังมีมากขึ้นเพียงใด การขยายตัวของช่องทางที่เป็นไปตามระเบียบประเพณี และไม่เป็นทางการก็ยิ่งขยายตัวขึ้นมาเท่านั้น

สิ่งที่ได้จากการศึกษาพบว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำนายสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลเหล่านั้นก็ไม่อาจสรุปผลใดๆ ได้โดยพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมอย่างเดียว และบุคคลเหล่านั้น ก็มีแนวโน้มที่จะใช้ช่องทางที่ไม่เป็นทางการมากขึ้นโดยการพูดคุยระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน เพื่อขจัดความคลุมเครือ ซึ่งกลายเป็นที่มาของการบิดเบือนข่าวสาร ซึ่งกำหนดเป็นหลักการได้ว่า

- (1) หากองค์กรใดกำลังดำเนินงานภายใต้เวลาที่จำกัดอย่างมาก ก็มีแนวโน้มที่จะใช้ช่องทางที่เป็นทางการรองลงไปอย่างกว้างขวางขึ้น เพราะไม่มีเวลาที่จะทบทวนระเบียบ หรือคำสั่งต่างๆ ดังนั้น เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นมา ผู้วินิจฉัยสั่งการ จะเสาะหาข้อมูลเท่าที่พอจะหาได้โดยไม่คำนึงว่าจะมาจากช่องทางใด เพราะผู้วินิจฉัยสั่งการเหล่านี้ มีแนวโน้มที่จะไว้วางใจเจ้าหน้าที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แม้ว่าเจ้าหน้าที่เหล่านั้น จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างเป็นทางการในภาวะวิกฤตก็ตาม
- (2) หน่วยงานย่อย ที่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรงมีแนวโน้มที่จะใช้ช่องทางที่เป็นทางการเท่านั้น ขณะที่หน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีจะใช้ช่องทางที่เป็นทางการรองลงไป ดังนั้น จะเกิดความเป็นปฏิปักษ์กันอย่างรุนแรง ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ที่อาจปฏิเสธการแลกเปลี่ยนเหตุผลหรือรายละเอียดที่จำเป็นได้
- (3) หากสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ที่มั่นคงระหว่างกันและกัน หรือระหว่างบุคคล/องค์กรภายนอกแล้ว เครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการรองลงไปจะมีประสิทธิภาพมากกว่า

การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร

หลักการของ วิลเลียม เอ็ม. โจนส์ ระบุว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นองค์ประกอบหนึ่งในองค์กร ซึ่งการจะติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรด้วยตนเอง และเกิดขึ้นระหว่างบุคคลภายนอก ดังนั้น เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้แสดงความคิดเห็นที่มีต่อองค์กร จึงเกิดหลักการทั่วไปคือ

1. ช่องทางระหว่างบุคคล มักใช้ในลักษณะการรายงานมากกว่าคำสั่ง
2. เนื่องจากผู้ส่งข่าวระหว่างบุคคลจะอยู่ในฐานะสมาชิกธรรมดามากกว่า เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการ จึงไม่ต้องแบกรับความรับผิดชอบเท่าที่ควร ในประเด็นนี้ ข่าวสารระหว่างบุคคลจึงแตกต่างจากข่าวสารที่เป็นทางการในระดับรองลงไป ซึ่งจะนำส่งข่าวสารโดยบุคคลที่ปฏิบัติการในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ แต่คล้ายกันในลักษณะที่ไม่ต้องมีการบันทึกไว้
3. เครือข่ายระหว่างบุคคล สามารถส่งข่าวสารด้วยความเร็วที่สูงกว่าเครือข่ายที่เป็นทางการสูง เพราะไม่ต้องการการตรวจสอบ ซึ่งจะทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปด้วยความล่าช้า

ผลของการสื่อสารที่เป็นทางการรองลงมากับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

การศึกษาของ เอ. เอช. รูเบนสไตน์ และ ซี. เจ. ฮาเบอร์สโตทท์ (Rubenstein and Haberstoht, 1960) พบว่า ในหลายกรณีของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีความบกพร่องด้วยสาเหตุหลายประการคือ

1. ระยะเวลาที่ข่าวสารที่เป็นทางการจะส่งผ่านจากเจ้าหน้าที่ระดับต่ำจากหน่วยงานหนึ่งไปยังเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกันในอีกหน่วยงานหนึ่งจะต้องใช้เวลาอย่างมาก
2. ข่าวสารที่เป็นทางการจะต้องมีการบันทึกไว้ ทั้งที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องอาจจะต้องการอภิปรายเรื่องราวต่างๆ อย่างไม่เป็นทางการเสียขั้นหนึ่งก่อน ซึ่งการอภิปรายปัญหาในลักษณะนี้เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการบริหารองค์กร แต่กลับไม่ได้นำมาอ้างอิง

3. เจ้าหน้าที่ในระดับต่ำอาจจะไม่ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาในช่วงเวลาโดยตรงในระยะเวลาที่กำหนดให้ เนื่องจากมีความรู้สึกกดดัน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดช่องทางการสื่อสารอื่น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ก่อนจะมีการตัดสินใจครั้งสำคัญ

• ดังนั้น การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการในระดับที่ไม่เข้มงวดมากนักจึงเข้ามามีบทบาทต่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ในแต่ละองค์กรมักจะไม่ค่อยมีความคุ้นเคยกับเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ จึงกลายเป็นเรื่องลำบากในการที่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ในหน่วยงานเดียวกันต่างหน่วยงานจะติดต่อสื่อสารด้วยช่องทางที่ไม่เป็นทางการในทันที แต่ความยากลำบากดังกล่าวอาจถูกกำจัดให้หมดไป หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือใช้ความพยายามติดต่อสื่อสาร โดยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีแนวโน้มที่จะเข้าถึงได้ง่าย

อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานจะแก้ไขได้ไม่ถนัดนัก หากหน่วยงานมีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง ทำให้เครือข่ายของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการจะถูกปิดตายสำหรับสมาชิกขององค์กร โดยคำสั่งของผู้มีอำนาจบังคับบัญชา ความรู้สึกร่วมที่จะเป็นศัตรูจะเกิดขึ้นในทุกระดับ ผลที่ตามมาคือ ต่างฝ่ายต่างพยายามใช้กลยุทธ์ที่จะปกปิดกิจกรรมและความคิดของบุคคลในองค์กรเอาไว้ให้เป็นความลับ ดังนั้นการจะกล่าวถึงการดำเนินงานของอีกฝ่ายหนึ่งโดยอีกฝ่ายหนึ่งก็จะไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และในบางกรณีก็เพิ่มสิ่งที่เป็นอคติเข้าไปด้วย

การแก้ไขปัญหาการบิดเบือนข่าวสารในองค์กร

แอนโทนี ดาวน์ส (Downs , 1966: p 11-14) ได้ศึกษาถึงรูปแบบของการบิดเบือนข่าวสารที่เกิดขึ้นจากสายบังคับบัญชา พบว่า บุคคลในองค์กรมีแนวโน้มที่จะบิดเบือนข่าวสารที่ส่งผ่านกันมาเป็นทอดๆ ซึ่งจะส่งผลอย่างร้ายแรงต่อองค์กรทั้งระบบ และจากการศึกษาในองค์กรขนาดใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างได้มองเห็นถึงแนวทางที่องค์กรจะนำไปใช้เป็นข้อพิจารณาในการต่อต้านการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร เช่น

1. การใช้รายงานข่าวจากหลายแหล่งมาตรวจสอบ แม้ว่าวิธีการนี้จะได้รับการโจมตีว่าเป็นการสิ้นเปลืองและสูญเปล่า เพราะผู้บริหารองค์กรจะต้องจัดทำระบบการติดต่อสื่อสารที่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดก็ตาม แต่เมื่อได้มีการทดสอบแล้ว จะพบว่า วิธีการนี้เป็นวิธีการเดียวที่สามารถจะตรวจสอบ

ความถูกต้องแม่นยำในหน่วยงานได้ ซึ่งการใช้รายงานข่าวจากหลายแหล่งมาพิจารณาประกอบนั้นได้แก่

- 1.1. การใช้แหล่งข้อมูลข่าวสารภายนอก ซึ่งแหล่งข่าวสารที่น่าจะพิจารณาคือ สื่อมวลชน
 - 1.2. การให้มีผู้รับผิดชอบงานมากกว่า 1 คนหรือ 1 กลุ่มบุคคลในหน่วยเดียวกัน
 - 1.3. การให้หน่วยอื่นสามารถเข้ามาตรวจสอบการดำเนินงานได้
2. การจัดการความอคติที่มีขึ้นกับบุคคลในองค์กร เพราะความอคตินี้เป็นเหตุผลในทางจิตวิทยาที่จะก่อให้เกิดการลดความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจโดยตรง ซึ่งแม้ว่าเรื่องของอคติจะไม่สามารถกำหนดหรือคาดเดาจากจิตใจของคนได้ แต่ก็มียุทธวิธีที่สามารถจะใช้แก้ไขได้ อย่างเช่น การพยายามใช้ข้อมูลข่าวสารที่ยืนยันผลได้ในปัจจุบันและอดีต มากกว่าการการใช้ข้อมูลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งพยายามสร้างตัวแปรหรือเกณฑ์วัดที่เป็นองค์ประกอบเชิงรูปธรรมที่สามารถวัดและตรวจสอบได้
3. กำจัดตัวกลางซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับสายงานตามระบบออกไป โดยแนวคิดดังกล่าวนี้อาจจะทำได้ด้วยการลดขั้นตอนการบังคับบัญชาที่เป็นทางการลงไป หรือสร้างกลไกที่จะสั่งการ โดยตรงกับผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงขึ้นมา
4. สร้างข่าวสารที่ไม่สามารถบิดเบือนได้ เพื่อป้องกันการบิดเบือนข่าวสาร ความปรารถนาขององค์กรก็คือ การที่ข่าวสารจากที่หนึ่งถูกส่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยไม่มีการย่อหรือต่อเติมให้ผิดไปจากเดิม อย่างไรก็ตาม หากข่าวสารใดๆ ถูกส่งขึ้นตามสายงานจนถึงผู้บริหารสูงสุดโดยไม่มีการคัดทอน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกับข่าวสารจะจมกับกองข้อมูล จึงหมายความว่า ข่าวสารที่ส่งไปยังผู้บริหารชั้นสูงในอัตราส่วนที่จำกัดเท่านั้น ที่จะรอดพ้นการบิดเบือน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

เอ็ดเวิร์ด เอช. สไปเซอร์ (Spicer, 1952) ได้ศึกษาถึงแนวความคิดที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ในประเทศด้อยพัฒนาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 พบว่า แม้ประเทศต่างๆ จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศชาติเพื่อก้าวขึ้นสู่ความทันสมัย ด้วยการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพในการบริหารงานก็ตาม แต่มีข้อสังเกตว่า ในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารองค์กรนั้น จะให้ความสำคัญกับรูปแบบมากกว่าการมุ่งแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยตรง ซึ่งในหลายประเทศมีข้อบ่งชี้ว่า ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรระดับประเทศหรือในระดับภูมิภาคนั้น มักจะไม่มีคำนึงถึงมิติทางด้านวัฒนธรรม สังคมวิทยา และจิตวิทยาเอาไว้ใน การกำหนดแผนงาน หรือโครงการเพื่อการพัฒนาในระดับมหภาพ

สิ่งที่รัฐบาลหรือผู้ปกครองจำเป็นจะต้องยึดถือเป็นหลักในการพัฒนาก็คือ

1. มนุษย์จะไม่มี การเปลี่ยนแปลงแบบแผนพฤติกรรมที่มีความคุ้นเคยอยู่ก่อน นอกเสียจากว่าเกิดความจำเป็นจริงๆ โดยวิธีการที่รัฐบาลหรือผู้ปกครองมอบให้ นั้น ไม่อาจจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความจำเป็นของสังคมได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความรู้สึกเกี่ยวกับความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ที่เป็นสมาชิกขององค์กรปกครอง จำเป็นต้องมีการคิดค้นวิธีการใหม่ๆ หรือมีการรับเอา ยืม ตลอดจนการจัดระเบียบสังคมขึ้นมาใหม่ตามความเชื่อของชนกลุ่มอื่น ที่เห็นว่าอาจจะสามารถตอบสนองต่อความจำเป็น หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมได้
2. ความต้องการสิ่งจำเป็นในการแก้ไขปัญหาของสังคม ต้องไม่ใช่การเกิดด้วยคำสั่งของผู้ทรงอำนาจ หรือการออกคำสั่งให้กับกลุ่มชน แต่ต้องเป็นการยอมรับรูปแบบประเพณี กฎเกณฑ์ หรือวิธีการจัดการแบบใหม่ ซึ่งการเรียกร้องให้ผู้ปกครองยอมรับในสิ่งใหม่ที่จะเกิดขึ้นนี้ มักจะเกิดขึ้นมาในลักษณะของการขู่ขู่ให้เกิดการต่อต้านรูปแบบการปกครองแบบเก่า ยิ่งกว่าการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการในทันที แต่ในที่สุดทั้งผู้ปกครอง และผู้อยู่ใต้อำนาจการปกครองก็จะปรับตัวเข้าหากันเพื่อให้สังคมทั้งหมดอยู่ร่วมกันได้

3. การกำหนดวิธีการ หรือแนวทางที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม จำเป็นต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่มทางวัฒนธรรม และกระบวนการรวมกลุ่มทางสังคม เพื่อให้มีการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในระดับสากล หลักการของการมีส่วนร่วมจะเป็นกลไกสำคัญที่จะเชื่อมโยงวัฒนธรรมที่ฝังรากลึกมาแต่เดิมเข้ากับบทบาทของผู้ที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง วิธีการของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยประชาชนนี้ จะเป็นหลักประกันการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และเป็นวิธีการตอบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่มีต่อสังคมในอนาคตอย่างมีเหตุผล

จอห์น ยูซิม (Usecm, 1954: p 16-18) ได้ศึกษากระบวนการประชาธิปไตย โดยศึกษาจากพัฒนาการตามลักษณะผู้นำของชาวพื้นเมืองในหมู่เกาะไมโครนีเซีย พบว่า วิธีการที่ดีที่สุดซึ่งจะทำให้ชาวหมู่เกาะยอมรับกระบวนการประชาธิปไตยนั้น ไม่จำเป็นว่าจะต้องให้ชาวเกาะซึ่งมีการศึกษาดำเนินมาจัดระเบียบสังคม แล้วสถาปนารูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตยขึ้นมาใหม่ทั้งหมด แต่ชาวหมู่เกาะเหล่านี้ต้องการเพียงการแนะนำวิธีการด้านประชาธิปไตย โดยชาวเกาะต้องการเปลี่ยนแปลงด้วยแบบที่ชนพื้นเมืองต้องการในลักษณะที่เรียกว่า "ค่อยเป็นค่อยไป" หรือการปฏิรูป มากกว่าการสั่งการจากรัฐบาลกลางฝ่ายเดียว

นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ผู้นำสังคมในระดับย่อยๆ มีส่วนสำคัญอย่างมากในการที่จะรับเอารูปแบบการปกครองที่สังคมระดับสากลยอมรับมาเผยแพร่ให้กับประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีการกำหนด และร่วมกับปรับกฎเกณฑ์ ระเบียบสังคม แบบแผนประเพณีให้เข้ากับโครงสร้างทางการปกครองที่เกิดขึ้นตามมา

มายิด เตหะรานเนียน (Tehraniyan, 1996: p 61) กล่าวว่า แนวโน้มสังคมในอนาคตจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการทำความเข้าใจในทางเลือกของสมาชิกสังคมด้านการสื่อสาร เพื่อให้สังคมอยู่รอดและมีความสุข โดยผู้ปกครองจำเป็นต้องกำหนดคฤทศาสตร์พื้นฐานที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการกำหนดรูปแบบการปกครองด้วยตนเอง มีการเคารพในหลักการของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ใช้ความรุนแรง สภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทางสังคม การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย มีระบบเศรษฐกิจหรือปัจจัยการดำรงชีพที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีการรับผิดชอบต่อสังคม ยอมรับความแตกต่างหลากหลายในวัฒนธรรม และเสรีภาพของจิตใจในการแสดงออก

ยาน เซอร์เวส (Jan Servaes, 1996: p 93-99) ได้ศึกษาถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนาว่า แม้การที่จะทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอย่างสมบูรณ์เป็นเพียงความฝันก็ตาม แต่ความฝันเหล่านี้ก็สามารถที่จะเป็นจริงขึ้นมาได้หากผู้ปกครองหันมายอมรับสภาพความเป็นจริงของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่จะเกิดขึ้นมาอนาคต โดยจุดเริ่มต้นของการยอมรับนั้นจะต้องเริ่มจากการเห็นคุณค่าของสมาชิกในสังคมว่ามีความสำคัญเพียงพอ และแม้ว่าในสังคมจะมีความมั่นคงจากระบบการปกครองแบบเดิมที่ก่อตัวเป็นวัฒนธรรมแล้วก็ตาม วัฒนธรรมเหล่านี้ย่อมต้องมีขอบเขตสิ้นสุด ซึ่งขอบเขตเหล่านี้เองจะเป็นจุดเริ่มต้นให้สามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ที่ละเล็กทีละน้อยไม่ว่าจะเป็นความรู้ที่สะสมกันมา ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ การให้ความหมายต่อระดับชั้นทางการปกครอง ศาสนา เวลา บทบาท การแบ่งหน้าที่ รวมทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์ให้กับสังคมและส่วนตัว

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคตจำเป็นต้องพิจารณาถึง "รากเหง้า" ของประชาชน ซึ่งจะเป็นส่วนเชื่อมโยงให้เกิดความยั่งยืนในองค์กรเหล่านั้นเอง นอกจากนี้แล้วยังเป็นแนวทางที่จะแลกเปลี่ยนหรือกระจายแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อเป็นทางเลือกของการเปลี่ยนแปลงออกไป และสิ่งที่จะได้ตามมาก็คือรูปแบบใหม่ในการอยู่ร่วมกันของรัฐและประชาชนภายใต้ระบอบการปกครองเดียวกัน

จิซีเลีย มารีเย โครห์ลิ่ง เปรูซโซ (Peruzzo, 1996: p 173-176) ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในการสื่อสารของประชาชนชนบทในประเทศบราซิล พบสิ่งที่น่าสนใจก็คือ แม้ว่าประชาชนในชนบทจะได้รับการศึกษา และถูกมองว่าขาดศักยภาพในการพัฒนาตนเองก็ตาม แต่ประชาชนเหล่านั้นก็แสดงความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการปกครองระดับท้องถิ่นของตนเอง และหากได้รับโอกาสที่มากขึ้นก็สามารถที่จะพัฒนาศักยภาพเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ต่อการปกครองในระดับที่สูงขึ้นไปโดยใช้การสื่อสาร โดยสามารถที่จะจัดการกับระดับโครงสร้างหลักๆ ของสังคมซึ่งได้แก่

1. ระดับการผลิต โดยหากได้รับการพัฒนา และความช่วยเหลืออย่างเพียงพอด้านเทคนิคงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์แล้ว ก็สามารถที่จะใช้ประโยชน์จากสื่อในท้องถิ่นที่มีอยู่ในการสร้างข่าวสารที่จำเป็นต่อการพัฒนาเฉพาะท้องถิ่นตนเองได้

2. ระดับการตัดสินใจ ในที่นี้จะหมายถึงบริหารการจัดการในระดับกลางที่มีความเกี่ยวข้องกับชุมชนที่อาศัยอยู่ รวมทั้งการที่จะตัดสินใจเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือเนื้อหาของการสื่อสารผ่านช่องทางที่ชุมชนมีอยู่อย่างเป็นอิสระและเป็นไปด้วยความเหมาะสม

3. ระดับของการวางแผนในโครงการพัฒนา โดยประชาชนเริ่มเรียกร้องถึงสิทธิของตนเอง ในการที่จะกำหนดชะตากรรมของชุมชนด้วยตนเองภายใต้เงื่อนไขของชุมชนนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการเมือง การกำหนดผลประโยชน์ร่วมกัน การจัดการขั้นพื้นฐานต่อทรัพยากรที่มีอยู่ รวมทั้งหนทางในการลงทุน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดด้านสื่อประชาธิปไตย

รายงานของ ยูเนสโก (UNESCO, 1961: p 16) รายงานว่า ประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลายไม่อาจจะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่เนื่องจากรัฐบาลของประเทศเหล่านั้นไม่สามารถที่จะต่อสู้กับสื่อมวลชนที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างกว้างขวางทั้งในด้านของเนื้อหาที่หลากหลาย และจำนวนมาก โดยหากจะใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือชี้วัดการพัฒนาแล้ว จะพบว่า ประเทศที่กำลังพัฒนาเหล่านี้ไม่มีความสามารถพอที่จะสร้างระบบสื่อสารมวลชนขึ้นมาต่อสู้กับสื่อที่หวังประโยชน์เชิงธุรกิจได้ ดังนั้นทางออกที่เป็นไปได้ก็คือ การใช้ช่องทางที่มีอยู่ของสังคมในการเผยแพร่ข่าวสารไม่ว่าจะเป็นเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพ โดยเป็นไปตามสภาพแวดล้อมของสังคมเหล่านั้น เพื่อให้ประชาชนได้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ และมีการแสดงออกถึงความต้องการพื้นฐานในด้านต่างๆ

อาร์. เจ. บาร์เน็ต และ อาร์. อี. มุลเลอร์ (Barnet and Muller, 1974) กล่าวถึงเครื่องชี้วัดทางการสื่อสารของประเทศที่กำลังพัฒนาว่า ประเทศที่กำลังพัฒนาแม้ว่าจะมีปัญหาในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นสถานีโทรทัศน์ วิทยุ หรือการเป็นเจ้าของสื่อสิ่งพิมพ์ แต่ก็ยังมีทางออกด้านอื่นๆ โดยเฉพาะการใช้ชุมชนให้เป็นประโยชน์ในการเผยแพร่ข่าวสารของรัฐบาล ซึ่งสื่อที่สร้างขึ้นโดยชุมชนนี้ จะเป็นสื่อที่มีประชาชนเป็นเจ้าของ มีขนาดเล็กพอที่จะควบคุมดูแลได้ มีความสามารถที่จะกระจายตัวไปยังสมาชิกของสังคมด้วยการลงทุนที่ต่ำ ที่สำคัญก็คือจะมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเป็นเครื่องมือที่จะใช้การต่อต้านการรับเอารูปแบบการบิดเบือนข่าวสารที่เกิดจากสื่อมวลชนที่ไม่สามารถเข้าถึงวัฒนธรรม หรือสภาพความเป็นอยู่ที่แท้จริงของชุมชนได้

อาร์. โคธารี (Kothari, 1984: p 182) ศึกษาถึงรูปแบบการกระจายอำนาจการปกครองด้วยวิธีการสื่อสารซึ่งพบว่า แนวความคิดที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ในการสร้างความมั่นคงให้กับระบบการปกครองตามแบบประชาธิปไตยก็คือ การกระจายอำนาจไปยังประชาชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้สื่อที่มีอยู่ในสังคมในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน และระหว่างประชาชนกับผู้ปกครอง แต่สำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา สิ่งเหล่านี้ผู้มีอำนาจในการปกครองกลับยอมรับแนวคิดเช่นนี้น้อยมาก ทำให้ช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการไม่ได้รับการขยายเพิ่มเติม เพราะผู้ปกครองมีความคิดว่าไม่จำเป็น เพราะรัฐบาลได้แบ่งอำนาจส่วนหนึ่งเอาไว้ให้อยู่แล้ว ฉะนั้นในประเทศที่กำลังพัฒนาการมอบอำนาจหน้าที่ไปยังปวงชนเพื่อทำการสื่อสารโดยช่องทางที่รัฐบาลมีอยู่นั้นจึงจำกัด ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า

จิมปีสัน กรินเบอร์ค (Grinberg, 1987: p 31) กล่าวว่าสื่อเป็นสิ่งที่มีความสำคัญแต่ก็ไม่มี ความแน่นอน ในประวัติศาสตร์ที่ผ่านมาใครเป็นผู้ที่สามารถครอบครองสื่อได้ ก็ถือเป็นผู้ที่มีความ ได้เปรียบอย่างมหาศาลไม่ว่าจะเป็นในด้านภาพลักษณ์หรือความเข้มแข็ง ซึ่งถ้าหากพิจารณาในด้าน นี้อย่างเดียวก็เท่ากับเป็นการยอมแพ้อำนาจของสื่อ ทางออกของประชาชนในประเทศที่กำลังพัฒนา หรือผู้ที่ไม่สามารถจะเข้าถึงสื่อมวลชนได้ ก็คือการสร้างสื่อในรูปแบบใหม่ขึ้นมาโดยใช้จิตสำนึกที่ มีอยู่ร่วมกัน เพื่อให้สังคมมีการเคลื่อนไหวมากขึ้น และเป็นทางเลือกใหม่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร จากชุมชน หรือสังคมในระดับเล็กไปสู่ผู้นำการปกครอง เพื่อให้รู้ว่า มีอะไรเกิดขึ้นในระดับล่าง ของสายการปกครอง ทางออกควรจะเป็นอย่างไร และยังสามารถใช้ช่องทางนี้เพื่อเสนอรูปแบบ หรือโครงสร้างการปกครองใหม่ให้กับผู้นำได้พิจารณาอีกด้วย

สื่อที่เป็นทางเลือกใหม่นี้ จัดได้ว่าเป็นสื่อที่สามารถใช้ควบคู่ไปกับสังคมที่จะพัฒนาไปสู่ ระบบอบประชาธิปไตยได้ เพราะเป็นการสื่อสารให้ทราบความต้องการของชุมชน เป็นการประยุกต์ วิธีการบางอย่างของสื่อมวลชนระดับชาติ และนานาชาติมาใช้กับสังคมที่มีวัฒนธรรม หรือข้อ จำกัดได้โดยไม่จำเป็นต้องลงทุน หรือจ้องแข่งขันกับสื่ออื่นๆ เพื่อให้ได้สาระของการสื่อสารเป็น ไปตามความต้องการของแต่ละชุมชนอย่างมากที่สุด สรุปก็คือ สื่อประชาธิปไตยนี้จะเป็นทางเลือก สำคัญในการลดช่องว่างระหว่างสังคมได้ . และเป็นการ "เติมเต็ม" ในส่วนที่ขาดไปในการพัฒนา ประเทศ

อี. เอ. ล็อก (Locke, 1991: p 2) ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทผู้นำในการสร้างสรรค์สื่อประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นว่า ในกระบวนการของการมีส่วนร่วมนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบทบาทของผู้นำในการกำหนดเป้าหมายของสังคมแต่ละส่วน เพราะสังคมแต่ละส่วนมีความจำเป็นพื้นฐาน ปัญหา ประสบการณ์ และทางออกในการแก้ไขปัญหาต่างกัน และหากจะถือว่าการสื่อสารส่วนบุคคลเพียงช่องทางหนึ่งของการพัฒนาสื่อประชาธิปไตยขึ้นมาแล้ว ผู้นำของชุมชนในสังคมแต่ละแห่ง จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการปกครองกับผู้อยู่ใต้อำนาจการปกครอง ยิ่งกว่านั้น ผู้นำของชุมชนจะเป็นผู้ทำหน้าที่โน้มน้าวจิตใจกลุ่มคนทั้งสองให้หันมาประนีประนอมผลประโยชน์ที่วางเป้าหมายไม่ตรงกันในลักษณะของการกำหนดวิสัยทัศน์ตามเงื่อนไขแต่ละอย่าง เช่น ระดับของการปกครอง งบประมาณ และการสนับสนุนที่มีอยู่ด้านทรัพยากร

งานวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์

แม็กซ์ เลอร์เนอร์ (Lerner, 1966: p 8) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของชุมชนขนาดใหญ่ที่มีลักษณะทางวัฒนธรรมและประชากรต่างกันในสหรัฐอเมริกา พบว่า ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอำนาจ การปกครอง หรือการยอมรับนวัตกรรมทางสังคม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาองค์ประกอบของสังคมนั้นโดยละเอียดตั้งแต่โครงสร้างของสังคมไปจนถึงวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มย่อย สิ่งที่เป็นตัวแปรสำคัญก็คือ ความสัมพันธ์ที่มีอยู่อย่างซับซ้อนระหว่างสมาชิกในสังคม ทั้งที่เปิดเผยและไม่เปิดเผย และมีโอกาสเป็นไปได้อย่างมากที่การละเลยต่อปฏิริยาส่วนย่อยในสังคม หรือในองค์กรที่มีสะสมมานาน จะทำให้เกิดการคัดค้านอำนาจของผู้ปกครองอย่างรุนแรง และทำให้สังคมส่วนใหญ่ตกอยู่ในภาวะที่เสี่ยงในการอยู่รอด

สิ่งที่จะช่วยให้สังคมที่กำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงสามารถที่จะลดความเสี่ยง และทำให้อยู่รอดต่อไปก็คือ การใช้เครือข่ายการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงซึ่งความต้องการ ความปรารถนา และความรู้สึกของสมาชิกองค์กร ยิ่งกว่านั้นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องแสดงออกต่อสังคมก็คือ การรายงานให้ทราบถึงแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่างๆ ด้วยความมีเหตุผล ภายใต้เงื่อนไขแห่งความเป็นจริง

เรมอนด์ พลาติก (Platig, 1969: p 4) ศึกษาการแก้ปัญหาการบิดเบือนข่าวสารขององค์กรขนาดใหญ่ที่ประสบปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลง พบว่า การบิดเบือนข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกขององค์กร กับความเชื่อมั่นในผู้บริหารองค์กร และการบิดเบือนข่าวสารนั้น โดยปกติแล้วจะเริ่มจากการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของสมาชิกที่ไม่มีความมั่นใจในองค์กร แล้วขยายผลไปยังสังคมนอร์ดาน ยิ่งองค์กรใดมีความบกพร่องในการบริหารมาก การบิดเบือนข่าวสารก็จะเพิ่มมากขึ้น และสื่อภายนอกก็จะยิ่งให้ความสนใจมากขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้นจึงมีข้อที่น่าสังเกตเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรที่มีความเปลี่ยนแปลง เช่น

1.ลักษณะของการเผยแพร่ข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นเชิงปริมาณ หรือเนื้อหา เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร

2.การลงทุนในด้านเวลา และพลังงาน จะเป็นสิ่งนำมาซึ่งข่าวสารที่มีคุณค่าต่อการเผยแพร่

3.การสร้างแหล่งข่าวสารใหม่ๆ ขึ้นมา จะเป็นหลักประกันในอนาคตที่จะให้สมาชิกองค์กรได้เข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในระบบข่าวสารขององค์กร

4.ความพยายามที่จะสร้างข่าวสารให้มากขึ้น และทันสมัยในปัจจุบันขององค์กร จะแนวทางสำคัญในการที่จะได้รับการยอมรับให้เป็นข่าวสารที่เป็นทางการ ซึ่งสมาชิกขององค์กรสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

5.ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร หากมีการระดมกำลังเพื่อสร้างแนวทางด้านข่าวสาร หรือช่องทางการสื่อสารขึ้นมาใหม่ จะได้รับความร่วมมือจากสมาชิกองค์กร และสมาชิกอื่นๆ

มิลเทียน ยู. เคลลาเซอร์ (Clouser, 1970) ใช้โมเดลทางไซเบอร์เนติกส์วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมขององค์กรขนาดใหญ่ พบว่า เป็นธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรขนาดใหญ่ที่จะต้องพบกับปัญหาของการไหลเวียนทางการสื่อสารที่มีมากจนเกินไป ผู้บริหารองค์กรไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ข้อมูลข่าวสารใดสมควรจะให้ความสนใจ หรือควรจะให้ความสนใจมากนักเพียงใด ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กร ที่กำลังได้รับความกดดันให้มีการเปลี่ยนแปลงต้องใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. ใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะให้สมาชิกซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบตั้งแต่ระดับใหญ่ไปจนถึงระดับต่ำสุดมีความเข้าใจตรงกันถึงเหตุการณ์ที่จะมีการเปลี่ยนแปลง และให้มีกำหนดเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน

• 2. จะต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์อย่างละเอียดถึงเงื่อนไขความเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานการณ์ โดยการสร้างแบบจำลองสถานการณ์ขึ้นมา โดยการดำเนินงานทุกขั้นตอน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้สมาชิกในทุกองค์ประกอบเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดสถานการณ์

3. วิเคราะห์และแก้ปัญหาด้านความสามารถในการรับรู้ของสมาชิกองค์กร

4. จัดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในแนวทางที่สร้างสรรค์ร่วมกันระหว่างผู้บริหารองค์กรกับสมาชิกส่วนย่อย

5. ในระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น หากมี "สิ่งที่ดีกว่า" เกิดขึ้นมา ให้พิจารณาว่าสิ่งที่ดีกว่าเหล่านั้นเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของผู้ปกครอง และผู้อยู่ใต้อำนาจการปกครอง

มุชาเฟอร์ เซอริฟ (Sherif, 1971: p 57) ให้ความสนใจในการศึกษาความเคลื่อนไหวของสังคมเปรียบเทียบระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้ว กับประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งได้ข้อสรุปว่า การเคลื่อนไหวทางสังคมเป็นรูปแบบของความพยายามของสมาชิกทางสังคมที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของอำนาจ โดยมีเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนาสังคมนั้นๆ ในช่วงแต่ละช่วงเวลา ซึ่งหากผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจไม่ให้ความสำคัญต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมแล้ว ผลที่ตามมาก็คือเป้าหมายของการพัฒนาจะเปลี่ยนจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอำนาจมาเป็นการเปลี่ยนแปลงผู้กุมอำนาจ นอกจากนี้แล้วการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในด้านต่างๆ มีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของสมาชิกสังคมที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจากการที่ต้องการแก้ปัญหาทางสังคมที่มีอยู่ร่วมกัน

งานวิจัยนี้ ยังได้ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างส่วนย่อยที่สุดแม้จะไม่มีผลสำคัญในสายตาของผู้ใช้อำนาจทางการปกครองระดับสูงในระยะเริ่มแรก แต่การเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งจะเป็นการพัฒนาระบบที่มีอยู่เดิมทีจะเล็กทีละน้อย จนถึงระดับที่ผู้บริหารองค์กรรู้สึกได้ถึงความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อมิให้ผู้กุมอำนาจการปกครองเกิดความรู้สึกถึงความเสี่ยงที่จะต้องได้รับความกระทบกระเทือนด้านอำนาจ จึงต้องมีการสื่อสารระหว่างองค์กรส่วนย่อยไปยังองค์กรบริหารสูงสุดในทุกระดับ เพื่อกำหนดเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน ซึ่งจะมีทาง

ออกในรูปแบบของวิวัฒนาการทางสังคม และการปฏิรูปโครงสร้างการปกครองไปพร้อมๆ มากกว่าการใช้ความรุนแรง

นอกจากนี้แล้ว ในองค์กรที่มีรากฐานที่มั่นคง จำเป็นอย่างยิ่งที่สมาชิกสังคมจะต้องทำความเข้าใจถึงปรัชญาของสังคมที่มีลักษณะเฉพาะ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่สงบสุข และการยอมรับการทำงานร่วมกับสมาชิกใหม่ เพื่อการเผชิญหน้ากับปัญหาที่จะมีขึ้นตามมาในอนาคต

จอห์น แวน มาเนน และ เอ็ดการ์ ไชน์ (Maanen and Schein, 1971: p 521-523) ศึกษาถึงปฏิกิริยาตอบกลับในองค์กรที่กำลังประสบภาวะวิกฤต พบว่า ปัญหาของการสื่อสารในองค์กรที่กำลังจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญก็คือ การที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องเผชิญกับการใช้อารมณ์จากทุกฝ่ายขององค์กร

ยิ่งไปกว่านั้น ตัวแปรที่จะมีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรก็คือ "ความไม่รู้" จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการสำรวจตรวจสอบถึงปฏิกิริยาตอบกลับ เพื่อจะได้ทราบว่าความไม่รู้มีอยู่ในส่วนใดขององค์กร หากปล่อยให้ความไม่รู้เหล่านี้แพร่ขยายออกไป ขวัญและกำลังใจของบุคลากรจะตกต่ำลงไปเรื่อยๆ จนถึงระดับที่ไม่วางใจผู้ปกครองระบบ

สิ่งที่จะใช้แก้ปัญหาก็คือ การสร้างระบบการสื่อสารที่เข้มแข็งขึ้นในองค์กร โดยการสื่อสารนี้จะต้องทำในลักษณะเครือข่ายที่มีช่องทางติดต่อกันได้ทุกระดับ และทุกองค์ประกอบ รวมทั้งจะต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทางในเวลาเดียวกันด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร

ริชาร์ด พัลเมอร์ (Palmer, 1969) ศึกษาถึงองค์กรที่มีลักษณะ และโครงสร้างเชิงอนุรักษนิยม พบว่า รากฐานทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ขององค์กรมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดทิศทางการพัฒนา ปรับปรุง หรือการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างอำนาจขององค์กร รวมทั้งการยอมรับแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์กรโดยสมาชิก นอกจากนี้แล้วการสื่อสารในองค์กรจะมีส่วนสนับสนุนอย่างมากในการที่จะทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการสร้างกฎเกณฑ์ใหม่ หรือความคาดหวังอื่นๆ ขึ้นมาในองค์กร

นอกจากนี้แล้วยังมีการกล่าวถึงการสร้างสรรค์องค์กรด้วยการสื่อสาร โดยกล่าวว่า สมาชิกขององค์กรมีส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริหารในการกำหนดยุทธศาสตร์ รูปแบบการบริการจัดการ และวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาขององค์กร และจะมีความสำคัญขึ้นมาแทนที่ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมขององค์กรที่เล็กที่ละน้อย ทั้งนี้ผู้บริหารองค์กร มีแนวโน้มว่าจะใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น โดยเริ่มจากการรับข่าวสาร การตีความหมายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และการอธิบายความหมายการกระทำให้กับสมาชิกองค์กรได้รับรู้

โรเบิร์ต คาห์น (Kahn, 1974: p 160-168) ได้ค้นคว้าถึงทางออกขององค์กรในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างอำนาจและวัฒนธรรมโดยอาศัยการสื่อสาร พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญก็คือ

1. ลักษณะขององค์กรว่ามีโครงสร้าง รูปแบบ และภารกิจอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ส่วนที่มีความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนแปลง

2. บรรยากาศทางสังคม ซึ่งจะเป็นปฏิกิริยาตอบกลับที่สำคัญว่า สังคมต้องการให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางใด

3. การเปรียบเทียบกับองค์กรที่มีความคล้ายคลึงกัน โดยการเปรียบเทียบนั้นจะต้องพิจารณาในหลายแง่มุม มิใช่ยึดรูปแบบเดียว มิติเดียว หรือไม่พยายามที่จะหาข้อเปรียบเทียบ ซึ่งเป็นอันตรายกับองค์กรอย่างมาก

แดเนียล เฟลด์แมน (Feldman, 1981: p 309,318) ศึกษาการปฏิรูปองค์กรในสหรัฐอเมริกา พบว่า การสื่อสารในองค์กรจะทำหน้าที่สำคัญในการเจรจาต่อรองระหว่างผู้บริหารองค์กร กับผู้อยู่ภายใต้ระบบบริหาร เพื่อให้องค์กรมีการปรับตัวในด้านการประสานงานและควบคุม ซึ่งกิจกรรมระหว่างสมาชิกองค์กรทุกระดับที่อาศัยการสื่อสารเป็นส่วนช่วยผลักดันนั้นก็คือ

1. เกิดการเรียนรู้ในสังคมระหว่างผู้บริหาร และผู้อยู่ใต้ระบบบริหาร

2. มีการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรร่วมกันในทุกระดับ ทั้งนี้เนื้อหาของการทำงาน การฝึกฝนและถ่ายทอดประสบการณ์ และการสร้างแรงจูงใจที่จะไปสู่เป้าหมาย

อย่างไรก็ตามในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนั้น จะต้องพิจารณาความต้องการ 2 ระดับให้มีความสัมพันธ์กันก็คือ ความต้องการขององค์กร และความต้องการส่วนบุคคล โดยจะต้องมีการสร้างกติกาที่องค์กรยอมรับขึ้นมารองรับ และหากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยไม่มีการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการส่วนบุคคลอย่างเป็นขั้นตอนแล้ว ผลที่ตามมาก็คือ ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) ซึ่งจะทำให้พัฒนาการขององค์กรหยุดลงชั่วคราว

โนเอล ทิชาย (Tishy, 1982: p 80) ศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรนั้น ผู้บริหารองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริหารองค์กร จะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ใน 3 ส่วนพร้อมกัน คือ

1. จะต้องมีการพิจารณาใช้รูปแบบการสื่อสารขององค์กรให้มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์กร ซึ่งไม่มีองค์กรใดจะประสบความสำเร็จได้ หากไม่มีการใช้การสื่อสารให้เป็นประโยชน์ และองค์กรที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ก็มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเอง

2. จะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกขององค์กรทุกคน คือข่าวสารที่มีค่าของผู้บริหาร

3. จะต้องมีการพิจารณาถึงมิติของอำนาจและการเมืองที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยพื้นฐานที่สำคัญก็คือองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยสิ่งที้องค์กรควรจะต้องระวังก็คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอำนาจอย่างทันทีทันใด ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อความมั่นคงในอนาคตขององค์กร

นอกจากนี้แล้วสิ่งที่จะต้องพิจารณาอย่างขาดไม่ได้ก็คือ องค์กรไม่สามารถจะอยู่อย่างโดดเดี่ยวโดยไม่พึ่งพาองค์กรหรือสังคมในส่วนอื่นๆ ซึ่งแนวโน้มในอนาคตขององค์กรทุกแห่งก็คือ การมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำข้อได้เปรียบด้านต่างๆ มาพัฒนาใช้งานในองค์กรของตนเอง

ซินเธีย สโตห์ล (Stohl, 1983: p 231) ศึกษาพบว่า วิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งในองค์กรจะต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจถึงตัวตนที่แท้จริงขององค์กรก่อน เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เป็นคู่กรณีทราบว่า องค์กรมีปรัชญาการก่อตั้ง และแนวทางในการบรรลุสู่เป้าหมายอย่างไร จากนั้นจึงนำองค์ประกอบอื่นๆ มาพิจารณาร่วม ซึ่งได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีต่อสังคม และความเชื่อมั่นของคนส่วนใหญ่ที่คาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กร

สำหรับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น
 แนวคิดด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา
 แนวคิดด้านสื่อประชาธิปไตย
 แนวคิดตามทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์
 แนวคิดตามทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร
 ผู้วิจัยเรื่อง "มหาเถรสมาคมกับการยอมรับการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ในการปฏิรูปการปกครองคณะสงฆ์" ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาโดย

1. สร้างกรอบแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล (Informants) และการสนทนากลุ่ม (Focus Groups) ซึ่งออกแบบมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในบทที่ 3 ว่าด้วย ระเบียบวิธีวิจัย
2. ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในบทที่ 4 ว่าด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และในบทที่ 5 ว่าด้วยการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ