

20. การสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงาน รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวันของบุคคล การสื่อสารได้เข้าไปมีบทบาทเกี่ยวข้องกับใช้ประโยชน์กันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงงานราชการต่าง ๆ ตลอดจนวงการธุรกิจเอกชน โดยทั่วไป เป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในทางที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานอย่างยิ่ง ถ้าหากขาดการสื่อสารแล้ว ก็จะทำให้ขบวนการบริหารงานไม่สามารถดำเนินการไปสู่จุดหมายได้ การดำเนินงานอะไรก็ตาม ถ้าได้มีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เผยแพร่ออกไปให้บุคคลอื่นทราบ ให้บุคคลอื่นเข้าใจถึงการดำเนินงานของเรา ให้บุคคลอื่นได้มีส่วนรู้เห็นในการดำเนินงานของเรา ย่อมจะได้รับการสนับสนุน แต่ถ้าไม่มีการเผยแพร่ หรือสื่อสารที่ดี หรือไม่สมารถจะพูดจะทำความเข้าใจกันได้แล้ว บุคคลอื่นก็อาจจะคิดหรือเข้าใจการดำเนินงานของเราไปในทางที่ผิดพลาดได้ง่าย เพราะเป็นธรรมดาของสังคมในเมืองมักจะมองการปกปิดหรือเรื่องของผู้อื่น เป็นเรื่องที่น่าสงสัยเสมอ เพราะฉะนั้นจำเป็นจะต้องใช้การสื่อสารอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ในฐานะนักบริหารจะพบว่า การสื่อสารมีส่วนสำคัญอยู่ไม่น้อย ทำให้เวลาผู้บังคับบัญชาประชุมสั่งการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ผู้ร่วมงานถือปฏิบัติ แต่พอนำไปปฏิบัติมักจะเกิดปัญหาที่ผิดแผกไปจากที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งทั้งนี้เรามักจะพบว่าปัญหาอยู่ที่ว่าผู้รับไม่มีความเข้าใจอย่างเดียวกับผู้ส่ง หรือไม่สามารถจะเข้าใจในสิ่งที่ผู้ให้ได้ตั้งใจไว้ สถานการณ์อันนี้แหละคือปัญหาเรื่องการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี จะเห็นว่าการสื่อสารนับว่าเป็นขบวนการที่ยุ่ยากสลับซับซ้อนไม่น้อย ต่อไปนี้ลองมาพิจารณาเรื่องการสื่อสารอย่างละเอียด

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) เป็นขบวนการติดต่อหรือส่งข่าวสารทำความเข้าใจระหว่างบุคคลหรือองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในแนวเดียวกัน ทั้งผู้ส่งข่าว และผู้รับ ในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือ

การสื่อสารเป็นการกระทำที่ผู้สื่อสาร (Communication or Encoder) แลกเปลี่ยนข่าวสาร (Information) หรือแนวความคิด (Ideas) ต่อกัน อย่างไรก็ตาม การแลกเปลี่ยนข่าวสารนี้อาจจะกระทำออกมาในรูปแบบต่าง ๆ กันขึ้นอยู่กับความเหมาะสมหรือความนิยม ไม่ว่าจะเป็นสัญลักษณ์ หรือสัญญาณ (Symbols of signs) ซึ่งในที่นี้จะเป็นการแสดงลักษณะท่าทาง

ประกอบ (Gesture) คำพูดหรือภาษาพูด (Speech) ภาษาเขียน (Writing) หรือการให้สัญญาณต่าง ๆ ก็ได้

การสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับประชาชนในชนบท เทคนิคการสื่อสารจะสามารถสนับสนุนความสำเร็จของโครงการในชุมชนให้สมบูรณ์รวดเร็วยิ่งขึ้น กิจกรรมของชุมชนที่ต้องการความร่วมมือจากประชาชนโดยส่วนรวมได้พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ขาดความร่วมมืออย่างดีจากประชาชน เนื่องจากขาดการเอาใจใส่เกี่ยวกับกลวิธีการสื่อสารหรือขาดการประชาสัมพันธ์

วิธีการสื่อสาร

จากประสบการณ์ของนักบริหารการประชาสัมพันธ์ หรือการติดต่อสื่อสารนั้น พบว่าสื่อที่นิยมใช้กันมากที่สุดได้แก่ การสื่อสารแบบเผชิญหน้าด้วยคำพูด วิธีสื่อสารย่อมทำได้หลายวิธีด้วยกัน

1. คำพูด ใช้ในการตอบ ชี้แจง บรรยาย อภิปราย การปาฐกถา หรือพูดในที่ชุมนุมชน โทรศัพท์ รวมทั้งการกระซิบปากต่อปาก
2. สิ่งพิมพ์ ได้แก่ ใบประกาศ โปสเตอร์ ใบปลิว แผ่นพับ จดหมาย วารสาร นิตยสาร หนังสือเล่ม การลงแจ้งความทางหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
3. ภาพ ได้แก่ ภาพถ่าย ภาพเขียน ภาพสไลด์ ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ ตลอดจนภาพถ่ายการ์ตูน เป็นต้น
4. วิทยุ การกระจายเสียงทางวิทยุเป็นสื่อที่มีอิทธิพลเข้าถึงกลุ่มประชาชนได้ทั่วถึงกว้างขวางที่สุด
5. โทรทัศน์ เป็นสื่อที่มีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นทุกขณะ เพราะให้ทั้งภาพและเสียงประทับใจชวนดู และฟังมากกว่าวิทยุ
6. การจัดนิทรรศการและงานพิเศษ การสาธิต การแสดงนิทรรศการ การประชุมกลุ่ม การสัมมนาวิธีการต่าง ๆ

สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นช่องทาง (Channel) นำเอาข่าวสาร (Information) จากผู้ให้ไปยังผู้รับ แต่การจะเลือกวิธีไหนให้เหมาะสมนั้น ก็ย่อมแล้วแต่ประเภทเรื่องราวที่ต้องการให้แพร่ขยายกว้างขวางเพียงไร ผู้มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์มักจะลี้มนึกถึงวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ ในบางเรื่องอาจจะต้องใช้สื่อหลายประเภทในขณะเดียวกัน เพื่อช่วยสร้างพลังการกระจายข่าวสารให้กว้างขวางออกไป ในหลายจังหวัดมีหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มีวิทยุประจำถิ่น หากนักบริหารได้พิจารณาถึงเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ และหาทางใช้สิ่งเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์จะช่วยให้ระบบสื่อสาร

ระหว่างงานพัฒนาชนบทกับงานของหน่วยราชการอื่น ๆ สามารถหาจุดประสานได้เร็วและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และในการกระจายข่าวสารกับชาวบ้านก็จะได้คำนึงถึงความสำคัญของสื่อสารมวลชน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

สาระสำคัญของการสื่อสาร

สำหรับการสื่อสารนั้น จะมีเนื้อหาหรือสาระสำคัญ (Elements) ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (Siffin, 1969: 279-280)

1. **ผู้ส่งข่าว (Communicator)** หมายถึง ผู้สื่อข่าวหรือผู้ให้ข่าว (Message Sender) ในฐานะนักบริหารต้องทำงานกับคนหลายระดับ นับตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนประชาชนทั่วไป ฉะนั้นนักบริหารจะต้องมีบทบาทหลายลักษณะด้วยกันคือ 1) การสื่อข่าวสารในฐานะผู้ประสานงาน 2) การสื่อข่าวสารในฐานะผู้สั่งการ 3) การสื่อข่าวสารในฐานะผู้รายงาน 4) การสื่อข่าวสารในฐานะผู้ให้ความรู้ 5) การสื่อข่าวสารในฐานะผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ฯลฯ

2. **ข่าวสาร (Message)** ได้แก่ ตัวเรื่องราวที่จะส่งไปให้อีกฝ่ายหนึ่ง เช่น คำสั่ง (Order) รายงาน รหัส กริยาท่าทางที่มีความหมาย และเรื่องราวต่าง ๆ ในฐานะนักบริหาร จะต้องมี ความเข้าใจต้องแจ้งว่าการนำข่าวสารไปให้ผู้รับนั้น ตนต้องการอะไรจากผู้รับข่าวสาร ต้องการให้ผู้รับนำไปปฏิบัติ ต้องการความคิดเห็น ต้องการให้ทราบ ต้องการความช่วยเหลือ ต้องการ การสนับสนุน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจในเรื่องนี้ให้ดีเสียก่อน กำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละครั้งให้แน่นอน เพื่อจะได้นำข่าวสารเรื่องราวที่ตนต้องการไปให้ผู้รับถูกต้องตามที่มุ่งหมายไว้

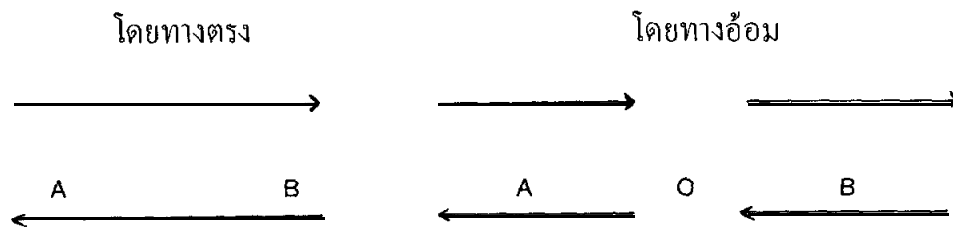
3. **ผู้รับ (Receiver)** คือบุคคลที่จะรับเรื่องราวที่ส่งมา ผู้รับนี้จะเป็นบุคคลคนเดียว หรือเป็นหมู่คณะก็ได้ ในฐานะของนักบริหารจะต้องศึกษาให้ทราบว่าผู้รับเป็นใคร มีภูมิหลัง การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนทัศนคติ ตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้รับ ข่าวสารจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นหนึ่งก่อนที่ผู้บริหารจะวินิจฉัยบุคคลนั้นที่จะรับมีความสามารถเพียงไร เป็นคนประเภทไหน และก็จะต้องเลือกใช้ข้อความหรือคำพูดชนิดใด จึงจะทำให้ผู้รับเข้าใจได้ดี ในกรณีที่ไม่มีโอกาสได้ทราบประเภทผู้ฟัง ก็จำเป็นต้องยึดถือข้อความที่เข้าใจง่ายที่สุดเป็นหลัก

4. **ความเข้าใจ (Understand)** หมายความว่าข่าวสารหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ส่งมานั้น สามารถเข้าใจได้หรือมีเนื้อหาสมบูรณ์ ทำให้คนรู้เรื่องราวว่าเป็นอย่างไร นักบริหารจะต้องมองเห็นภาพหรือเรื่องราวที่ตนจะไปสื่อข่าวสารหรืออย่างน้อยจะต้องศึกษาเรื่องราวพอสมควร ในบางกรณีอาจจะต้องศึกษาเพิ่มเติมจนตนเองมีความเข้าใจต้องแท้แล้ว เพื่อสร้างภาพพจน์

ของตนเองให้ดีเสียก่อน เวลาไปถ่ายทอดให้ผู้รับจะได้ไม่ติดขัด หรือเกิดความลังเลไม่แน่นอน ไม่สามารถที่จะตอบข้อสงสัยได้ เพราะฉะนั้นในฐานะนักบริหารที่จะเป็นผู้มาให้ข่าวสารหรือสั่งการเกี่ยวกับนโยบายใหม่ๆ ก็จะต้องเตรียมศึกษาให้แน่ใจเสียก่อน มิฉะนั้นก็จะไปแสดงให้ผู้รับหมดความเชื่อถือที่จะฟังต่อไป เพราะในฐานะผู้สั่งการยังไม่แน่ใจ ผู้รับก็จะมีความรู้สึกไม่ยอมรับข้อความที่สั่งการหรืออาจรับไว้อย่างไม่เต็มใจ หรือแม้การไปติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ถ้าไม่รู้จริงในเรื่องที่ไปติดต่อแล้วก็ยากที่จะหวังว่าการประสานงานจะเกิดขึ้น

5. การสนองตอบ (Respond) หมายถึงมีผลทำให้เกิดมีการกระทำหรืองดเว้นการกระทำ รวมทั้งได้รับความรู้และประสบการณ์ หรือก่อให้เกิดทัศนคติขึ้น องค์ประกอบข้อนี้สำคัญอย่างยิ่ง คือการติดตามผลสะท้อนจากผู้รับ เทคนิคการสื่อสารจะสมบูรณ์ไม่ได้ หากขาดการติดตามผลสะท้อนกลับจากผู้รับ ผู้ส่งข่าวสารจะต้องคอยติดตามว่าผู้รับได้นำข่าวสารที่ให้เป็นไปปฏิบัติหรือไม่เพียงไร การติดตามเรื่องราวต่างๆ จะช่วยให้ผู้ให้สามารถมองเห็นข้อบกพร่องหรือปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ข่าวสารที่ให้เป็นไปหยุดอยู่แค่นั้น มีอะไรเป็นอุปสรรคอยู่ ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดต่อไปได้ จะได้หาหนทางแก้ไขต่อไป

นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นขบวนการปฏิบัติโต้ตอบระหว่างกัน (Interaction Process) ซึ่งอาจจะเป็นการปฏิบัติโต้ตอบโดยตรง (Direct) หรือโดยทางอ้อม (Indirect) ก็ได้ ดังรูปแสดง คือ



การสื่อสารตามที่กล่าวมาแล้ว นับว่าเป็นขบวนการที่จะช่วยให้ทั้งผู้ส่ง (Sender) กับผู้รับ (Receiver) มีความเข้าใจตรงกัน ซึ่งอาจกล่าวอย่างง่าย ๆ ว่าเมื่อผู้ส่งต้องการอย่างไร ผู้รับก็เข้าใจตามนั้น ฉะนั้น การสื่อสารที่ดีจึงต้องมีความสามารถที่จะทำให้ผู้รับกับผู้ส่งมีความเข้าใจถูกต้องและตรงกันเป็นสำคัญและการสื่อสารที่จะบรรลุถึงเป้าหมายได้นั้น ผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีความคล้ายคลึงกัน (Commonness) มีประสบการณ์ หรือความรู้ในระดับใกล้เคียงกัน นอกจากนั้นความหมายของคำที่คล้ายคลึงกันยังตีความไปถึงความเข้าใจกันระหว่างผู้ติดต่อสื่อสาร (Mutual understanding) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ด้วย

ความเข้าใจระหว่างผู้ติดต่อสื่อสารด้วยกันนี้ จะมีผลในการตีความ (Interpret) ของบุคคลที่ติดต่อสื่อสารกัน ถ้าผู้ติดต่อสื่อสารทั้งสองมีความคล้ายคลึงกัน มีการเอาใจเขามา

ใส่ใจเรา ความเข้าใจกันระหว่างผู้สื่อสารก็จะมีมากขึ้น อันเป็นผลให้มีการตีความถูกต้องตรงกันมาก ความผิดเพี้ยนของข่าวสารก็จะมีน้อย เมื่อข่าวสารได้รับการตีความถูกต้องสูง การสื่อสารก็จะบรรลุผลตามเป้าหมายมากขึ้น ที่กล่าวนี้เป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารซึ่งไม่จำกัดว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือในระดับมวลชน ต่างก็มีองค์ประกอบและหลักการคล้ายคลึงกัน

ลักษณะของระบบการสื่อสารที่ดี

1. การจัดการสื่อสารในหน่วยงานจะต้องจัดให้มีระบบงานที่ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะต้องมีการวางแผน การกำหนดสายทางเดินของข่าวสาร การวางมาตรฐานตามระบบที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสมบูรณ์

2. ระบบของการสื่อสารของหน่วยงานจะต้องมีความสามารถที่จะทำการติดต่อในระบบที่ยุ่ยากซับซ้อนเกี่ยวกับการสื่อสารแบบยุกคลี (Two-way communication) ได้เป็นอย่างดี

3. ระบบการสื่อสารในหน่วยงานนั้นควรจะเป็นสายตรงและสั้นที่สุดเท่าที่จะทำได้

4. การจักระบบการสื่อสาร จะต้องสามารถยืดหยุ่นรับฟังการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงานนั้นได้ด้วย

5. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในหน่วยงาน ก็เพื่อเชื่อมโยงการบริหารงานของส่วนต่าง ๆ ในหน่วยงานนั้นให้มีความกลมกลืนสอดคล้องต้องกัน เพราะฉะนั้นการให้ข่าวสารจะต้องเป็นข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้บริหารได้ทำการวินิจฉัยสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการสื่อสาร

1. การสื่อสารด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร (Verbal or written) เป็นวิธีเก่าแก่ที่ใช้มานาน การติดต่อด้วยวาจาสามารถทำให้ผู้รับกับผู้ส่งสามารถชี้แจงหรือแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันได้ การติดต่อด้วยวาจาเป็นการสื่อสารที่ใช้กันมากในหน่วยงาน รวมทั้งในการทำธุรกิจส่วนตัวของแต่ละคนด้วย ซึ่งหมายความว่ามนุษย์กำลังทำงานร่วมกันอยู่

2. การสื่อสารเป็นการติดต่อสองทางหรือแบบยุกคลี (Two-way communication process) กระบวนการนี้เกิดขึ้นโดยการเปลี่ยนปฏิกิริยาโต้ตอบ (Feedback) ออกมาในรูปของข่าวสาร (Information of message) แล้วผู้รับส่งต่อไปยังผู้ส่งในทันทีทันใด อาจผ่านช่องทางข่าวสาร (Channel) หรือสื่อ (Media) อันเดียวกัน หรือต่างชนิดกันก็ได้

3. การสร้างบรรยากาศ การสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับสถานการณ์จะเป็นเครื่องช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่นักบริหารสั่งการให้ผู้ร่วมงานทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจมีความรู้สึกเกรงกลัวเป็นพื้นฐาน ความเกรงกลัวนี้จะเป็นสาเหตุให้การรับฟังหรือความเข้าใจเรื่องราวที่ส่งไขว่เขว หรือผิดเพี้ยนไปจากความต้องการที่แท้จริง นักบริหารที่รู้จักเทคนิคการสื่อสารมักจะต้องระมัดระวัง และสังเกตลักษณะท่าทางสีหน้าของผู้รับคำสั่ง ในกรณีที่มีไขว่เขวเป็นเรื่องราวรับด่วนควรสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ไม่ต้องเครียดจนเกินไป จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถรับถ่ายทอดข่าวสารไปได้ดีมาก และถูกต้อง

4. การสื่อสารที่ดีจะต้องมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้กับผู้ร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องตีความตั้งใจดีในการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมงานกล้าตัดสินใจหรือลงมือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหัวหน้างาน

5. การประเมินผล ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ข้อสุดท้ายที่สำคัญของการสื่อสาร การส่งข่าวสารที่ดีจำเป็นต้องรู้ว่า การส่งข่าวสารนั้นได้ผลดีเพียงใด ผู้รับข่าวสารนั้นนำไปปฏิบัติหรือไม่ ก็จำเป็นต้องประเมินผลดูว่า ข่าวสารที่ส่งไปยังผู้รับนั้นได้ผลเพียงใดมีอุปสรรคอย่างไร ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้หาหนทางแก้ไข ปรับปรุงให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ปัญหาของการสื่อสาร

1. ขนาดของหน่วยงาน ถ้าหากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ และบุคคลได้รับภาระหน้าที่การทำงานมากเกินไป ก็จะทำให้การสื่อสารข้อความมีอุปสรรคเกิดขึ้น เพราะบุคคลสามารถรับและเข้าใจเรื่องราวหรือข่าวสารได้ในจำนวนจำกัด การเคลื่อนไหวของข่าวสารในหน่วยงานอาจจะมึนมาก และไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

2. ปัญหาที่เกิดจากทัศนคติของบุคคล ทัศนคติระหว่างผู้รับหรือผู้ส่ง เช่น ทัศนคติเกี่ยวกับการศึกษาซึ่งต่างกันในฐานะหรือสถานภาพ ทัศนคติเกี่ยวกับการศึกษา ซึ่งต่างระดับกัน ทัศนคติเกี่ยวกับการเอาเปรียบ การก้าวร้าวซึ่งกันและกัน ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพการทำงานและอื่น ๆ เป็นต้น

3. ปัญหาเกี่ยวกับความตั้งใจ การขาดความสนใจอย่างเพียงพอ ไม่ได้สนใจสาระสำคัญหรือเนื้อหา จึงมีการดำเนินการสื่อสารผิดพลาด ตลอดจนขาดความสามารถที่จะวิเคราะห์ความมุ่งหมายของการสื่อสารนั้นได้อย่างถูกต้อง

4. พื้นฐานของด้านวัฒนธรรม รวมทั้งภาษาของบุคคลที่ใช้ เมื่อบุคคลมีชนบ-

ธรรมเนียมประเพณี รวมทั้งภาษาแตกต่างกัน ก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันในข้อเท็จจริงได้

5. ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างผู้รับและผู้ส่ง ระบบการสื่อสารที่ดีนั้น จะต้องให้ผู้รับเกิดความสนใจหรือเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในวัตถุประสงค์หรือปัญหาที่ผู้ส่งต้องการ

6. ขาดความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันระหว่างผู้รับและผู้ส่ง ทำให้ขาดความเข้าใจกันระหว่างผู้ติดต่อสื่อสาร (Mutual understanding) และมีผลต่อการตีความในข่าวสารอาจจะผิดเพี้ยนไปได้

7. ขาดการจูงใจ ให้ฝ่ายผู้รับมีการยอมรับและปฏิบัติตาม จึงทำให้ผู้รับมีขวัญในการทำงานต่ำ การผลิตก็น้อยลง เป็นต้น

8. การประเมินคุณค่าของสมาชิกหรือผู้รับ สำหรับการส่งข่าวสารนั้นจะต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า จะส่งข่าวสารอะไร ใครเป็นผู้รับ และจะส่งไปอย่างไร หรือโดยวิธีใด จึงจะได้ผลดีที่สุด และขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับ ลักษณะของหน่วยงาน และความรู้สึกทางจิตใจด้วย

9. ระยะทางในการสื่อข้อความ ระยะทางถือว่าเป็นปัญหาอย่างหนึ่งเพราะไม่อาจทำความเข้าใจกันได้สะดวก

การเลือกวิธีสื่อข่าวสารในงานพัฒนาชนบท

ในการเลือกสื่อมวลชนที่จะเป็นตัวกลางนำข่าวสารไปเผยแพร่แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสนาม ผู้นำท้องถิ่น และชาวบ้านนั้น เราควรที่จะเลือกสื่อมวลชนให้เหมาะสมกับผู้รับเนื้อหาของข่าวสาร และต้องคำนึงถึงคุณสมบัติที่ดีของสื่อมวลชนแต่ละประเภท สื่อสารมวลชนแต่ละประเภทต่างมีคุณสมบัติและข้อดีข้อเสียแตกต่างกัน เราจึงควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ ในการเลือกใช้สื่อเพื่อการส่งเสริมงานพัฒนาชนบทนั้น มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ คือ

1. ความเหมาะสมของสื่อต่อข่าวสารที่จะนำเสนอผ่าน ว่าควรจะใช้หนังสือพิมพ์วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หรืออื่น ๆ
2. ความสะดวกในการเตรียม การใช้
3. ความสะดวกสบายในการจัดหาสื่อ
4. ควรเป็นสื่อที่อยู่ในความนิยม และสามารถจะนำสารไปยังผู้รับข่าวสารตามเป้าหมายได้
5. ควรจะเป็นสื่อที่สามารถรู้ค่าใช้จ่ายในการบริการได้

6. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการใช้สื่อเพื่อนำเสนอหรือเผยแพร่ข่าวสาร

ในการส่งข่าวสารนั้นเราอาจส่งในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การประชุม (Conference) เป็นสื่อข่าวสารอย่างเป็นทางการ หรือตามระเบียบแบบแผนของหน่วยงานที่กำหนดไว้ตามสายการบังคับบัญชาหรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่ระบุไว้

2. การรายงาน (Reports) เป็นการส่งข่าวสารด้วยตัวหนังสือหรือลายลักษณ์อักษร อาจจะเป็นรูปการบันทึก หนังสือเวียน หนังสือคู่มือ หรือเอกสารต่าง ๆ

3. การสื่อสารแบบข้างบนลงมาข้างล่าง (Down ward communication) แบบจากข้างล่างขึ้นไปข้างบน (Upward communication) หรือแบบระดับเดียวกัน (Horizontal communication) สำหรับการสื่อสารแบบนี้มักจะเป็นในรูปจดหมาย หนังสือเวียน หนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ

4. การประชาสัมพันธ์ (Public relations) ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์นั้นมิใช่เพียงประกาศมุ่งเรียกร้องความสนใจ หรือสื่อสารจากหน่วยงานไปยังประชาชนเท่านั้น แต่หน่วยงานจะต้องมีการรับฟัง รับความรู้สึก ปฏิกริยา หรือความต้องการของประชาชนเพื่อมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนด้วย ก็จะต้องมีการส่งออกและรับเข้ามาเปลี่ยนแปลง แล้วส่งออกไปอีกกลับมาอีก ทั้งสองทางเช่นนี้จึงจะถูกต้อง

5. การสื่อสารแบบไม่เป็นพิธีการ (Informal communication) การสื่อสารในรูปแบบไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนตัว จึงเป็นการชี้แจง ปรีกษาหารือ รวมทั้งแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันในบรรยากาศที่เปิดเผย และเป็นกันเอง วิธีการที่ใช้ติดต่อมักจะใช้วาจาหรือกริยาท่าทางมากกว่าเป็นลายลักษณ์อักษร

เทคนิคการสื่อสารที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ก็พอจะเป็นแนวทางในการที่ท่านจะเลือกสื่อประเภทใดในงานพัฒนาชนบท ปัจจุบันนี้การสื่อสารมีความสำคัญในงานดังกล่าวมากขึ้น แต่เรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารก็คือทำอย่างไรจึงจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี โดยผู้รับเข้าใจอย่างถูกต้องสมบูรณ์ นำไปสู่จุดหมายปลายทางในที่สุด กล่าวคือ ผู้รับมีการสนองตอบในแนวที่ผู้ส่งต้องการ เพราะฉะนั้นผู้ส่งพึงตระหนักถึงการนำสื่อต่าง ๆ เข้ามาใช้ ตลอดจนความพร้อมในการเรียนรู้ และความสามารถในการสื่อความหมายของผู้รับด้วย