

# ผู้นำกับความไม่สมมาตรของการสื่อสารและการกำกับดูแล

ดร.วรรณรัตน์ ราชานันท์

บทบาทที่สำคัญของผู้นำ คือ การเป็นผู้ชี้กำหนดทิศทางไปข้างหน้า โดยให้ผู้อื่นทำตามในสิ่งที่ตนจะชี้แนะในทิศทางที่จะไป คงต้องอาศัยการพูดชักนำให้ผู้ที่ตามนั้นมีความศรัทธาในแนวความคิด

ผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งเรามักจะรับรู้เกี่ยวกับผู้นำที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลนั้นมีลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่มีน้ำหนักรวมและเป็นเอกภาพ โดยเขาจะใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติการและอำนาจการโดยใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อมุ่งบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ, 2535 อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 47)

อย่างไรก็ตาม แม้จะถือว่าผู้นำที่มีความชอบธรรม ถูกต้องสมบูรณ์แบบในระดับหนึ่ง แต่ก็คงเกิดขึ้นได้ยากในโลกแห่งความเป็นจริง สาเหตุดังกล่าวอธิบายได้ด้วยความไม่สมมาตรของการสื่อสาร โดยกรณีแรกเป็นสภาวะการณ์ที่ทุกคนในองค์กรมีการรับรู้ต่อข่าวสารไม่ครบถ้วนทั้งหมด แต่รับรู้เท่าเทียมกันทุกคน ส่วนกรณีที่สองเป็นสภาวะการณ์ที่แต่ละคนในองค์กรมีการรับรู้ต่อข่าวสารอาจจะเท่าเทียมกัน แต่มีเนื้อหาที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะเกิดจากสภาวะการณ์ที่สองมากกว่า เนื่องจากสภาวะการณ์แรกทุกคนรู้ข่าวสารเท่าเทียมกัน ไม่มีใครได้เปรียบเสียเปรียบ แต่ในสภาวะการณ์ที่สองจะมีบางกลุ่มที่รู้ข้อมูลข่าวสารดีกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง อาจเกิดจากอคติของผู้นำ เพื่อสร้างผลประโยชน์ส่วนตัวและกลุ่มของตนเอง ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นในองค์กร และเกี่ยวข้องกับกระบวนการถ่ายโอนข้อมูลของทั้งสังคม

หากพิจารณาถึงสังคมของประเทศไทย การเป็นผู้นำที่ดีที่เอื้อกับวัฒนธรรมไทยหรือวิถีทางของการที่จะเป็นผู้นำที่ดีเพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารและจัดการสมัยใหม่ อธิบายได้ ดังนี้

1. การให้ เสียสละ แบ่งปันแก่ผู้อื่น เช่น การให้รางวัล สวัสดิการที่ดี เป็นต้น
2. การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล เหมาะแก่บุคคล เวลา สถานที่ พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ พูดในทางสร้างสรรค์ และเกิดกำลังใจ เช่น การควบคุม การจูงใจ เป็นต้น
3. การทำตนให้เป็นประโยชน์ ตามกำลังสติปัญญา ความรู้ความสามารถ กำลังทรัพย์ และเวลา เช่น การพัฒนาคน การบริหารงานตามวัตถุประสงค์ เป็นต้น
4. การทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย วางตนเหมาะสมกับ ฐานะ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ร่วมทุกข์ร่วมสุข เช่น การสื่อสาร การมอบอำนาจ เป็นต้น

หากผู้นำและบุคคลใดนำไปปฏิบัติก็จะเกิดความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นที่รักและเคารพของผู้อื่น ผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคโลกาภิวัตน์

ในยุคการจัดระเบียบใหม่ทางการสื่อสาร (New Communication Order) เริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1970 จนถึง ค.ศ. 2020 ปัจจัยที่เป็นพื้นฐานเสริมสร้างการจัดระเบียบในยุคนี้คือ การโต้ตอบซึ่งกันและกัน (Interactive Communication) และการเข้ามามีส่วนร่วม (Participation) คือการสื่อสารสองทาง ขอบเขตการสื่อสารจะแพร่กระจายครอบคลุมทั่วโลก ทรัพยากรทางการสื่อสารจึงควรมีอย่างเพียงพอ และทุกคนควรมีสิทธิจะใช้ทรัพยากรเหล่านั้นสื่อสารโต้ตอบกันได้ แล้วเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมทางการสื่อสารได้ตามสิทธิเสรีภาพ

ข่าวสารได้กลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญของโลกและอาจเรียกว่าเป็นยุคของ Information Society เพราะในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่ามนุษย์ทำงานมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสื่อสารมากกว่าสิ่ง ทำให้ลักษณะของมนุษย์เปลี่ยนแปลงจากมนุษย์เศรษฐกิจ (Homo Economics) มาเป็นมนุษย์สื่อสาร (Homo Information)

อย่างไรก็ตามปัญหาความไม่สมมาตรของการสื่อสารสามารถแก้ไขได้ด้วยการกำกับดูแลที่เหมาะสม หมายถึงการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดการรับรู้อย่างถูกต้องและเท่าเทียมกันอย่างเป็นธรรมชาติ การรับรู้ที่ถูกต้องในที่นี้ต้องอาศัยผู้นำที่ไม่มีอคติจากความเหลื่อมล้ำต่ำสูง หรือช่องว่างทางสังคม ขอบเขตการสื่อสารจะแพร่กระจายข่าวสารตามความเหมาะสมต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น กล่าวคือ การแพร่กระจายข่าวสารต้องไม่สร้างความเสียหาย หรือล่วงละเมิดต่อบุคคลอื่นมากเกินไป ผู้นำต้องตระหนักและรัดกุมต่อการสื่อสารที่สร้างความเท่าเทียมให้กับทุกฝ่ายอย่างสมดุล

เมื่อพิจารณาโครงสร้างการกำกับดูแลการสื่อสารภายในองค์กรจะพบว่า โครงสร้างการกำกับดูแลจะมีมาตรการ ดังนี้คือ มาตรการการควบคุมโดยคนในองค์กร (Employee Regulation) มาตรการควบคุมกันเองของผู้นำ (Self Regulation) มาตรการควบคุมทางนโยบายหรือการปกครอง (Policy Regulation) อย่างไรก็ตามจะพบว่ามาตรการการควบคุมกันเอง ไม่ค่อยได้ผลเท่าที่ควร เนื่องจากผู้นำส่วนใหญ่ถือว่าตรวจสอบการแพร่กระจายข่าวสารไม่ใช่หน้าที่หลักของผู้นำ หรือไม่ทำการตรวจสอบอย่างจริงจัง ส่วนมาตรการการควบคุมโดยคนในองค์กรก็ไม่สามารถใช้การได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการรวมตัวกันของคนในองค์กรเพื่อสร้างข้อเรียกร้องมักเป็นสิ่งที่มีความเสี่ยงสูงกว่าผลที่แต่ละคนได้รับกลับมา จะไม่คุ้มค่า การควบคุมโดยวิธีนี้จึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ง่ายนัก และสุดท้ายมาตรการการควบคุมทางนโยบายหรือการปกครอง เช่น การมีหน่วยงานตรวจสอบ หรือการออกระเบียบต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ถูกต้องด้านในกลุ่มสังคม แต่จะค่อย ๆ มีบทบาทในอนาคต

ดังนั้นการกำกับดูแลการสื่อสารไม่สามารถจะใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งเพียงวิธีเดียว แต่  
จะต้องมีการกำกับดูแลอย่างผสมผสานและแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง อย่างเป็น  
รูปธรรม มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

.....

#### เอกสารอ้างอิง

- ภาวะผู้นำ ใน วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2549). [Online]. Available : [http://th.wikipedia.org/wiki \[2549, กุมภาพันธ์\]](http://th.wikipedia.org/wiki/2549).
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (บก.). (2546). **สื่อมวลชนบนเส้นทางทุนนิยม**. กรุงเทพฯ: บริษัทเอดิสันเพรส โปรดักส์ จำกัด.