

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การสื่อสาร เป็นกระบวนการพื้นฐานทางสังคมที่สำคัญ และจำเป็นต้องดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ในทุกยุคทุกสมัย ไม่ว่าจะเป็นสังคมส้าหลังหรือสังคมสมัยใหม่ เพราะมนุษย์จำเป็นต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันด้วยวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนแนวความคิด ทัศนคติ และข่าวสารต่าง ๆ โดยใช้ตัวอักษร คำพูด รูปภาพ ท่าทาง หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ

แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารนั้น เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่สมัยอริสโตเติล (Aristotle) ซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลแรก ที่ได้ระบุถึงองค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ โดยอริสโตเติลได้กล่าวไว้ในหนังสือชื่อ "วาทศาสตร์" ระบุองค์ประกอบไว้ 4 ส่วน คือ ผู้พูด ผู้ฟัง สาร และ โอกาส อริสโตเติล ได้เห็นว่า ผู้ฟัง และ โอกาส เป็นปัจจัยสำคัญที่บังคับให้ผู้พูดส่งสารออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งผู้พูดเองคิดว่าเหมาะสมหรือสอดคล้องต้องกันอย่างที่สุด<sup>1</sup>

จากแนวความคิดที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นของแบบจำลองทางการสื่อสารของอริสโตเติล ได้เป็นแนวทางให้นักวิชาการที่สนใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ สามารถแสดงลักษณะของการสื่อสารให้เห็นในลักษณะที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการสร้างแบบจำลอง ( Model ) ขึ้นให้เป็นตัวแทนในเชิงสัญลักษณ์ เพื่ออธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสาร

---

<sup>1</sup> สวนิต ยมาภัย, "วาทนิเทศกับแบบจำลองเชิงเส้นตรง", นิเทศสาร ปีที่ 4 (กุมภาพันธ์ 2519), หน้า 30.

แบบจำลองทางการสื่อสารโคค์วิวัฒนาการเรื่อยมาตามลำดับ ในปี ค.ศ. 1948 ฮาโรลด์ ลาสเวลล์ (Harold Lasswell)<sup>2</sup> ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารประกอบด้วย ใคร - พูดอะไร - ในช่องทางใด - ถึงใคร - ก่อให้เกิดผลอะไร (Who-Says What-In Which Channel-To Whom-With What Effect) ซึ่งเป็นการพัฒนาจากแบบจำลองของอริสโตเติล โดยเพิ่มองค์ประกอบช่องทางการสื่อสารและผลของการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดแนวทางเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ และต่อมาในปี ค.ศ. 1949 เคลลาดี อี.แชนนอน และ วอร์เรน วีเวอร์ (Claude E. Shannon and Warren Weaver) ได้สร้างแบบจำลองขึ้นสำหรับการศึกษาค้นคว้าทางด้านวิศวกรรมไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงเทคนิคในการถ่ายทอดสาร โดยระบุงค์ประกอบที่จำเป็นในการส่งสารสนเทศ 5 ขั้นตอน คือ แหล่งสารสนเทศ (Information Source) , เครื่องส่ง (Transmitter), ช่องทางการส่ง (Channel) ผู้รับสาร (Receiver) และ จุดหมายปลายทาง(Destination)<sup>3</sup> แบบจำลองของแชนนอน และวีเวอร์เน้นที่สารสนเทศและความถูกต้องในการส่งสารเป็นสำคัญ และแม้ว่าจะจะเป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อมุ่งศึกษาในด้านอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ แต่ต่อมากายหลังแบบจำลองนี้ได้กลายเป็นตัวช่วยให้เกิดการเริ่มต้นของการวิจัยทางการสื่อสารอย่างจริงจัง<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Harold Lasswell, "The Structure and Function of Communication" in Lyman Bryson, The Communication of Ideas (New York:Harper, 1948), p.37.

<sup>3</sup> Claude E.Shannon and Warren Weaver, The Mathematical Theory of Communication (Urbana : University of Illinois Press,1949), p.34.

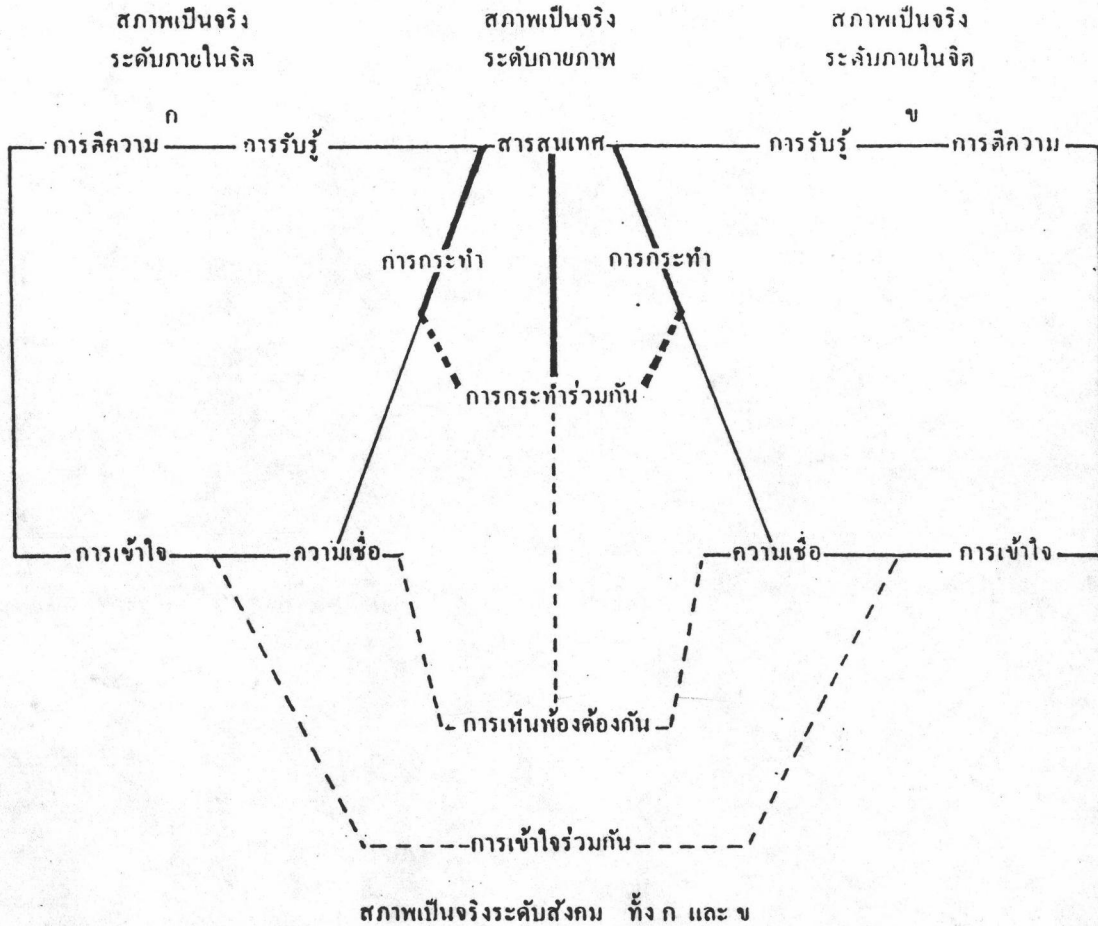
<sup>4</sup> ศิริชัย ศิริกายะ, "แบบจำลองการสื่อสารเชิงลู่เข้าของคินเซด", วารสารนิเทศศาสตร์ ปีที่ 4 (ตุลาคม 2526), หน้า 49.

ในช่วงปี 1950 - 1960 มีแบบจำลองต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอีก 3 แบบ คือ แบบจำลองของ ออสกู๊ด (Osgood) และคณะ (1957), แบบจำลองของ เวสต์ลีย์ และ แม็คคลีน (Westley and Mclean) ปี 1957 และแบบจำลองของ เบอร์โล (David K. Berlo) ปี 1960 แบบจำลองเหล่านี้มีหลักการขั้นพื้นฐานที่คล้ายคลึงกับแนวความคิดของ แชนนอนและวีเวอร์เป็นอย่างมาก และองค์ประกอบของแบบจำลองที่เสนอทั้งหมด ต่างระบุให้เห็นถึงลำดับก่อนหลังต่อเนื่องกันไปในลักษณะเป็นเส้นตรง (Linear Communication) และเป็นลักษณะของการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) แม้ว่าจะมีการเพิ่มองค์ประกอบของการป้อนกลับ (Feed back) เข้าไว้ในแบบจำลองเพื่อให้เป็นกระบวนการสื่อสารมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ประยุกต์เข้าได้กับหลักการของไซเบอร์เนติก (Cybernetics) แต่แบบจำลองเชิงเส้นตรงทั้งหมดก็ยังมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถอธิบาย หรือแสดงลักษณะของกระบวนการสื่อสารที่แท้จริงออกมาได้ ทั้งนี้เพราะลักษณะของการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เป็นพลวัต (Dynamic) มีลักษณะเปลี่ยนแปลง (Change) อยู่ตลอดเวลา และดำเนินไปในสภาพที่ต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ (Continue)

แบบจำลองเชิงสัญลักษณ์ทั้งหมด ทำให้สิ่งที่เราต้องการศึกษามีลักษณะเป็นเรื่องธรรมดาจนบางครั้งกลายเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเข้าใจผิดได้ ตัวอย่างเช่น การใช้คำว่า "การเข้ารหัส" (Encoding) และ "การถอดรหัส" (Decoding) ทำให้มองข้ามความแตกต่างที่สำคัญระหว่าง "การตีความ" (Interpretation) กับ "การเข้าใจ" (Understanding) รวมทั้ง "การเข้าใจร่วมกัน" (Mutual Understanding) ด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าจะนำเอาหลักการของทฤษฎีสารสนเทศ และทฤษฎีของความหมายมารวมกันเข้า ก็จะทำให้แบบจำลองที่สร้างขึ้นมีลักษณะซับซ้อนมากเกินไป และยากที่จะนำมาใช้ เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าว คินเซด (Lawrence D. Kincaid) จึงได้สร้างอนุกรมของไดอะแกรม (Series of Diagrams) ขึ้น โดยมีลักษณะง่าย ๆ และสามารถสรุปแนวความคิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้นได้อย่างครบถ้วนด้วย ดังแผนภาพต่อไปนี้.-<sup>5</sup>

<sup>5</sup> ศิริชัย ศิริกายะ, เรื่องเดิม, หน้า 68 - 69.

แผนภาพที่ 1  
ส่วนประกอบพื้นฐานของกระบวนการสื่อสาร



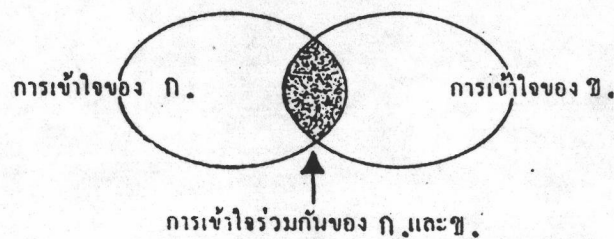
แผนภาพที่ 1 แสดงถึง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบพื้นฐานของกระบวนการสื่อสาร เส้นหน้กจะแสดงถึง หลักการในเชิงเอกภาพของสารสนเทศและการกระทำ จากความสัมพันธ์อันนี้ จึงก่อให้เกิดวัฏจักรของการสื่อสารที่สมบูรณ์ขึ้น กล่าวคือ สารสนเทศทั้งหมดจะเป็นผลมาจากการกระทำ และได้ผ่านหลายขั้นตอนของกระบวนการสารสนเทศของมนุษย์ ซึ่งการกระทำดังกล่าว อาจจะกลายเป็นสารสนเทศที่ตามมาในภายหลังก็ได้ แบบจำลองนี้ไม่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดจบที่แน่นอน เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับธรรมชาติของกระบวนการสื่อสาร การตีความเกี่ยวกับแนวความคิดเพื่อที่จะกำหนดความหมายของสารสนเทศ จะสำเร็จได้ก็โดยอาศัยการเข้าใจในสถานการณ์นั้น ๆ มาก่อน การจะตีความ

สารสนเทศขึ้นใด ก็ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในสารสนเทศขึ้นนั้น และการที่จะเชื่อว่า ข้อความในสารสนเทศเหมาะสมหรือไม่ ก็จำเป็นจะต้องเพิ่มระดับการเข้าใจที่สูงขึ้น นอกจากนั้น สิ่งที่บุคคลหนึ่งบุคคลใด มีความเชื่ออยู่ก่อนแล้ว ก็ย่อมจะมีผลกระทบต่อ การเข้าใจและการรับรู้ของบุคคลนั้น ด้วย<sup>6</sup>

ส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดของแบบจำลองตามแผนภาพที่ 1 ได้แก่ สารสนเทศ ซึ่งเป็นที่มาของแบบจำลองทั้งหมด และการเข้าใจร่วมกัน (Mutual Understanding) อันเป็นเป้าหมายพื้นฐานในการสื่อสารของมนุษย์ คินเซด มีความเห็นว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ (Share Information) เพื่อที่จะบรรลุถึงความเข้าใจร่วมกัน (Mutual Understanding) โดย คินเซดใช้คำว่า การลู่เข้า (Convergence) และ การลู่ออก (Divergence) ในการอธิบายถึงลักษณะของการสื่อสารที่นำไปสู่การเข้าใจร่วมกัน และการเข้าใจที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ การลู่เข้าเป็นลักษณะของการเคลื่อนที่เข้าหาจุด ๆ จุดด้วยกัน ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ที่ร่วมการสื่อสารหรือการใช้สารสนเทศร่วมกัน ในขณะที่การลู่ออก เป็นลักษณะของการเคลื่อนที่แยกออกจากกัน เพราะความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน หรือการไม่ยอมรับความคิดความเข้าใจของผู้ร่วมการสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่ง คินเซดได้เสนอแบบจำลองของการสื่อสารที่เป็นการลู่เข้าของการเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ร่วมการสื่อสาร ดังนี้.<sup>7</sup>

#### แผนภาพที่ 2

#### การลู่เข้าของการเข้าใจร่วมกัน

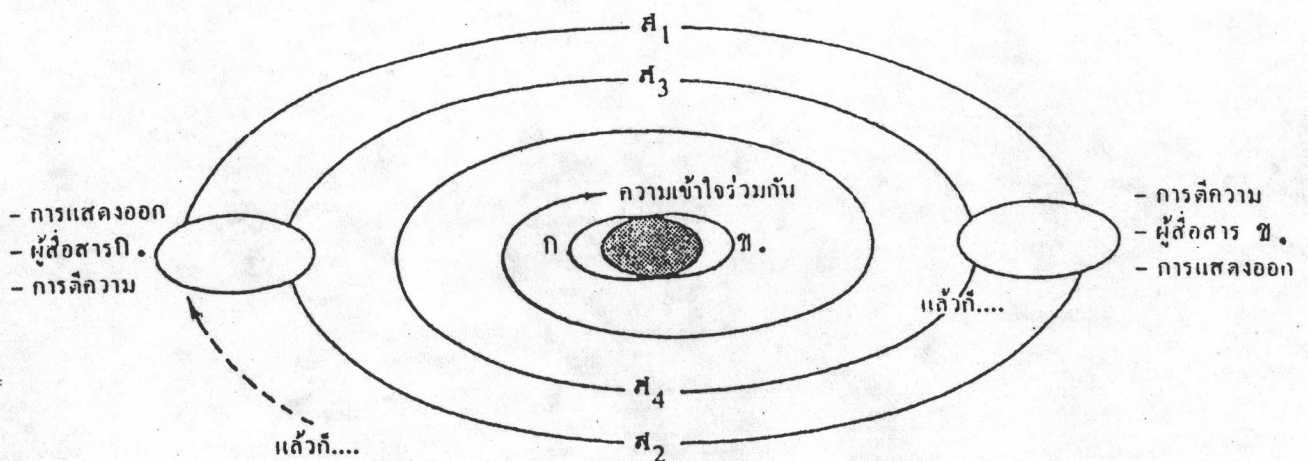


<sup>7</sup> Everett M. Rogers and Lawrence D. Kincaid, Communication Network : Toward a new paradigm for research, (New York : The Free Press, 1981)

แบบจำลองตามแผนภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงสภาวะของการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน คือ ก. กับ ข. ซึ่งอาจมีประสบการณ์จากการเรียนรู้หรือแนวความคิดต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน แต่เมื่อได้ทำการสื่อสารกันแล้ว การแลกเปลี่ยนหรือใช้สารสนเทศร่วมกันก็อาจจะทำให้เกิดภาวะของการลู่เข้าถึงระดับหนึ่งที่ทำให้ ก. และ ข. เกิดความเข้าใจร่วมกัน คือ ส่วนที่เป็นวงซ้อนคาบเกี่ยวซึ่งกันหากถ้า ก. และ ข. ต่างมีความพอใจในปริมาณของการเข้าใจที่ตรงกันแล้ว การสื่อสารก็อาจจะยุติลง หรือมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป อย่างไรก็ตามโดยสภาพที่แท้จริงของการสื่อสารนั้นจะดำเนินไปในลักษณะต่อเนื่อง ผู้ร่วมการสื่อสารจะมีการย้าหววนสารสนเทศในลักษณะของการโต้ตอบกลับไปกลับมาหลาย ๆ รอบ จนกว่าจะเกิดการลู่เข้าในระดับที่เกิดความเข้าใจร่วมกัน หรือในทำนองกลับกัน ผลจากการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ - หลาย ๆ รอบ อาจทำให้เกิดภาวะของการลู่ออก ซึ่งทำให้ต้องเปลี่ยนเนื้อหาสารสนเทศ หรือเปลี่ยนเรื่องที่จะทำการสื่อสารกันใหม่ก็ได้ คินเซด ได้เสนอแบบจำลองของการสื่อสารที่เป็นการลู่เข้า ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศหลาย ๆ รอบ ดังนี้.-<sup>8</sup>

แผนภาพที่ 3

แบบจำลองการสื่อสารที่เป็นการลู่เข้า



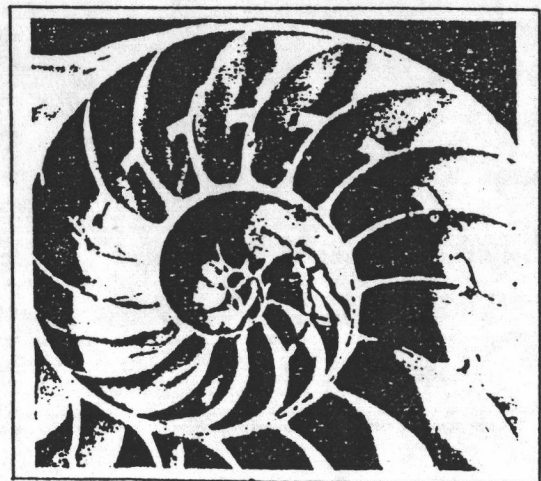
<sup>8</sup> Everett M. Rogers and Lawrence D. Kincaid, Op. Cit., P.

จากแบบจำลองตามแผนภาพที่ 3 กระบวนการสื่อสารในแต่ละรอบ มักจะเริ่มต้นด้วยคำว่า "แล้วก็..." (and then...) เพื่อเตือนให้ทราบถึงการที่จะเริ่มต้นทำการสื่อสาร จากแบบจำลอง ผู้สื่อสาร ก. เริ่มต้นด้วยการส่งสารสนเทศ (ส.1) ให้แก่ ข. เมื่อ ข.รับสาร - สารสนเทศมาแล้ว ก็จะทำการศึกษาตามความคิดและประสบการณ์ของตนเอง จากนั้น ข.ก็จะสร้างสารสนเทศขึ้นใหม่ได้ตอบกลับไปยัง ก. (ส.2) ซึ่ง ก. ก็จะทำการศึกษาสารสนเทศที่รับมาใหม่นั้น แล้วถ่ายทอดความคิดย้อนกลับไปยัง ข. อีก (ส.3) ซึ่งเมื่อ ข.แปลความหมายแล้ว ก็จะส่งสารสนเทศ (ส.4) ได้ตอบไปใหม่อีก กระบวนการดังกล่าวจะดำเนินไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะบรรลุถึงจุดอันเป็นความเข้าใจร่วมกันระหว่าง ก. กับ ข. ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่กำหนดขึ้น แล้วการสื่อสารก็อาจจะยุติลง

จากการศึกษาแบบจำลองเชิงลู่เข้าของคินเซดดังกล่าวมาแล้วนั้น ศิริชัย ศิริกายะ ได้เสนอแนวความคิดเพิ่มเติม ด้วยการเปรียบเทียบแบบจำลองของคินเซดกับรูปตัดโครงสร้างของเปลือกหอย และอธิบายไว้ว่า รูปตัดของโครงสร้างเปลือกหอยมีแนวเสริมเชื่อมต่อเส้นเวียนที่ออกมาจากจุดศูนย์กลาง เพื่อสร้างความแข็งแรงของโครงสร้างเปลือกหอย ซึ่งไม่ปรากฏในแบบจำลองของคินเซด โดยศิริชัยมีความเห็นว่า แนวเสริมเชื่อมต่อเส้นเวียนที่ออกมาจากจุดศูนย์กลาง (Grid) นั้น เปรียบได้กับช่องทางการสื่อสารที่จะเสริมสร้างการเข้าใจร่วมกันให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง ดังนั้น ถ้าต้องการให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกัน ก็จำเป็นต้องแสวงหาแกนเสริมสร้างความแข็งแรง ซึ่งในที่นี้ก็คือ ช่องทางของการสื่อสารที่จะช่วยเสริมสร้างการสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย<sup>9</sup>

#### แผนภาพที่ 4

#### รูปตัดโครงสร้างเปลือกหอย



<sup>9</sup> ศิริชัย ศิริกายะ, เรื่องเดิม, หน้า 71.

ในการศึกษากระบวนการสื่อสารในองค์การของกระบวนการยุติธรรมทางศาลนั้น ช่องทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นช่องทางในการไหลเวียนของสารสนเทศในระบบงานต่าง ๆ นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่จะเสริมสร้างการเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากรในทุกระดับของศาลและกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี และการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล ซึ่งจะทำการดำเนินงานของระบบงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลมีประสิทธิภาพ และเกิดความรวดเร็วขึ้นด้วย ดังนั้น แบบจำลองของการสื่อสารเชิงลู่เข้า และแนวความคิดโครงสร้างรูปตัดเปลือกหอย จึงอาจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงหรือเสริมสร้างช่องทางการสื่อสารในระบบงานต่าง ๆ ของศาลและกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมทางศาล

องค์ประกอบที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารงานองค์การทุกองค์การ ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ซึ่ง จอร์จ ดับเบิลยู. แรดเลย์ (George W. Radley) ได้ให้นิยามความหมายของ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System - MIS.) ไว้ว่า เป็นระบบซึ่งรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ (aggregate of facts) ที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ แล้วเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้ให้เป็นสารสนเทศที่มีสาระประโยชน์และทันต่อความต้องการขององค์การ<sup>10</sup> ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายถึงความหมายของสารสนเทศในองค์การ ที่ เจมส์ เจ. และ โอเบรียน (James J. and O'brien) กล่าวไว้ว่า สารสนเทศในองค์การเป็นกลุ่มของข้อเท็จจริง (facts) หรือ ข้อมูล (data) ที่จัดระเบียบเข้าเป็นความรู้หรือความคิดที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งสามารถจะทำการศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตได้ รวบรวมไว้ได้ และสามารถนำออกมาใช้ได้ตามความต้องการ เจมส์ และ โอเบรียน ได้แยกให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง ข้อมูล (data) กับ สารสนเทศ (information)

---

<sup>10</sup> George W. Radley, Managing The Computer (London : International Textbook, 1975), p.21.



ไว้ด้วยว่า ข้อมูลเป็นสารสนเทศดิบ (raw information) ส่วนสารสนเทศนั้นเป็นข้อมูลที่มีสาระประโยชน์ (meaningful data) <sup>11</sup>

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS.) เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการบริหารองค์การทุกองค์การ ดังที่ วิลเลียม เอ. บอคชีโน (William A. Bocchino) ได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อองค์การเจริญมากขึ้น ผู้บริหารจะต้องการสารสนเทศที่ถูกต้องและทันเวลา และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS.) ที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น ที่จะช่วยให้สามารถแสวงหาข้อมูลที่ต้องการ แนนอน ทันเวลา และมีสาระประโยชน์สำหรับผู้บริหาร <sup>12</sup>

ดังนั้น ในการบริหารงานของศาลและกระทรวงยุติธรรม ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจึงเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่ง ที่จะช่วยในการรวบรวมข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการบริหารงานของกระบวนการยุติธรรมทางศาล และการที่จะให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง แนนอน และทันต่อเวลาได้นั้น ก็ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเป็นสำคัญ และองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่เป็นเครื่องชี้ถึงประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ก็คือ ระบบการไหลเวียนของสารสนเทศ ซึ่งสะดวก รวดเร็ว ปราศจากข้อจำกัดหรืออุปสรรคขัดขวางการไหลเวียนนั่นเอง

---

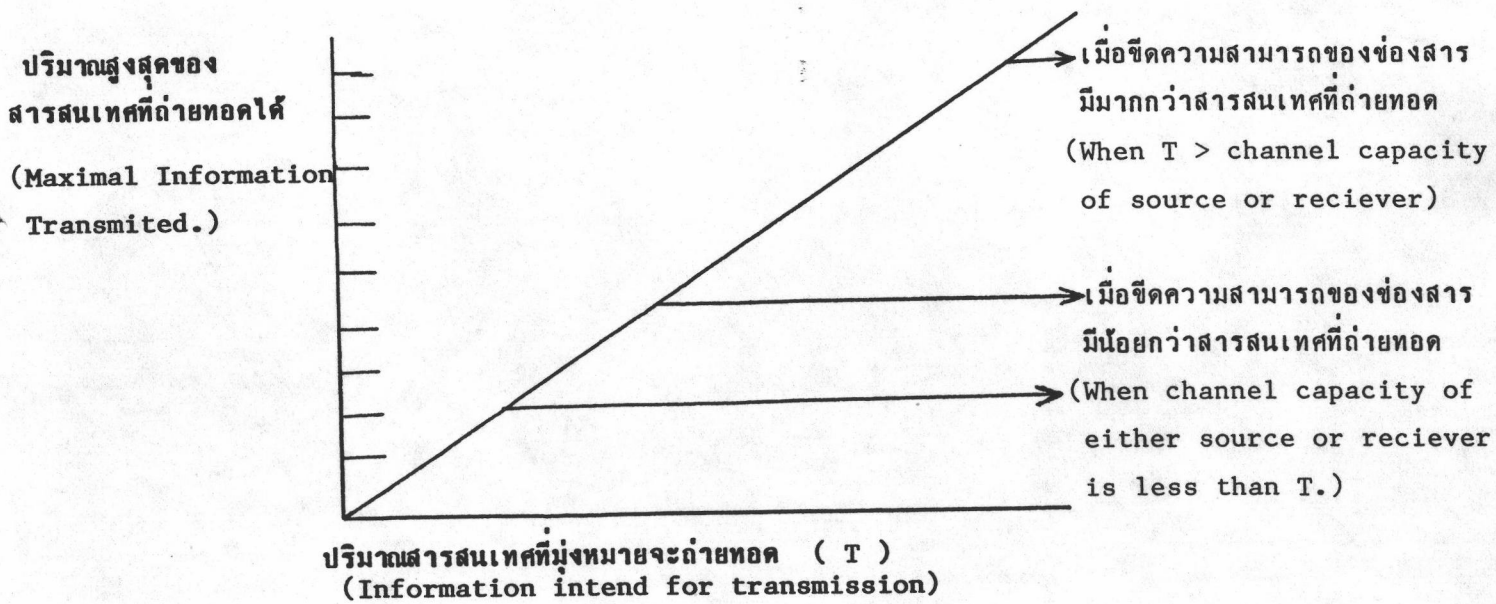
<sup>11</sup> James J. and O'brien P.E., Management Information System : Concept, Techniques, and Application (London : Van Nostrand Reinhold Co., 1970), pp. 61 - 64.

<sup>12</sup> William A. Bocchino, Management Information System : Tools and Techniques, (New Jersey : Prentice -Hall, 1972), p. 33

การไหลเวียนของสารสนเทศในองค์กร จะเป็นไปโดยสะดวกราบรื่นได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการถ่ายทอดหรือรับส่งสารสนเทศ และองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการถ่ายทอดและรับส่งสารสนเทศ ก็คือ **ขีดความสามารถของช่องทางการสื่อสาร (Channel Capacity)** ดังที่ **นาน ลิน (Nan Lin)** ได้อธิบายสรุปไว้ว่า ในการรับส่งสารสนเทศแต่ละครั้ง ปริมาณของสารสนเทศจากแหล่งส่ง ที่มุ่งหมายจะถ่ายทอดไปยังแหล่งรับ จะไปถึงแหล่งรับหรือผู้รับสารสนเทศได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของช่องทางการสื่อสารที่แหล่งรับมีอยู่ กล่าวคือ ถ้าช่องทางการสื่อสารของแหล่งรับมีขีดความสามารถมากกว่าปริมาณสารสนเทศที่ส่งเข้ามาจากแหล่งส่ง แหล่งรับก็จะสามารถรับสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม หากปริมาณสารสนเทศที่ส่งเข้ามามีมากเกินไป ขีดความสามารถของช่องสาร แหล่งรับก็จะสามารถรับสารสนเทศได้เพียงบางส่วนในขอบเขตที่จำกัด ซึ่ง **นาน ลิน** ได้แสดงแผนภาพประกอบคำอธิบายไว้ด้วย ดังนี้.<sup>13</sup>

**แผนภาพที่ 5**

**ขีดความสามารถของช่องสารที่มีผลต่อการถ่ายทอดสารสนเทศ**



<sup>13</sup> Nan Lin, The Study of Human Communication (New York :

The Bobbs - Merril Co., Inc., 1971), p.42.

หอสมุดกลาง สถาบันวิหยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากแผนภาพ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปริมาณสารสนเทศที่มุ่งหมายจะถ่ายทอด กับ ปริมาณสารสนเทศที่ถ่ายทอดได้ ซึ่งถูกบังคับ (Constrained) โดยขีดความสามารถของช่องสาร ดังนั้น ในการถ่ายทอดสารสนเทศแต่ละครั้ง แหล่งส่งหรือผู้ส่ง จึงควรจะต้องพิจารณาถึงขีดความสามารถของช่องสารที่จะใช้ด้วย เพราะมีเช่นนั้นแล้ว การถ่ายทอดสารสนเทศก็อาจจะไม่ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย การที่แหล่งรับสามารถรับสารสนเทศเพียงบางส่วน จะทำให้สารสนเทศที่ถ่ายทอดไปส่วนหนึ่งขาดหายไป ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อระบบงานที่จำเป็นจะต้องใช้สารสนเทศในส่วนที่ขาดหายไปนั้น หรืออย่างน้อยที่สุด การรับสารสนเทศได้เพียงบางส่วน ก็จะทำให้แหล่งรับไม่อาจจะใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ดังนั้น ในการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมทางศาล ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการถ่ายทอดและรับส่งสารสนเทศต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี ในทุกขั้นตอน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับสารสนเทศโดยตรง การรับส่งสารสนเทศในระบบงานต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอน จึงจำเป็นจะต้องพิจารณาถึงขีดความสามารถของช่องสารเป็นส่วนประกอบด้วย เพื่อให้การรับส่งสารสนเทศในแต่ละขั้นตอน ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่อการพิจารณาพิพากษาคดี ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาหรือเพิ่มพูนประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสารในองค์กรนั้น นอกจากการจัดการกับช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้ระบบการไหลเวียนของสารสนเทศดำเนินไปอย่างสะดวกราบรื่นแล้ว ในบางครั้ง ก็อาจจะต้องพิจารณาถึงการที่จะต้องจำกัดการไหลเวียนของสารสนเทศในบางส่วนด้วย ทั้งนี้ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการไหลเวียนของสารสนเทศอย่างอิสระเสรีและปราศจากการควบคุม จนเป็นเหตุให้สารสนเทศเข้าไปสู่ระบบบางระบบในองค์กรในปริมาณที่มากเกินไป ซึ่ง โรเจอร์ (Everett M. Rogers)<sup>14</sup> เรียกปัญหานี้ว่า สภาวะสารสนเทศเกินพิกัด (Information Overload) และชี้ให้เห็นว่า

---

<sup>14</sup> Everett M. Rogers, Communication in Organizations (New-York : The Free Press, 1976), pp. 90 - 91.

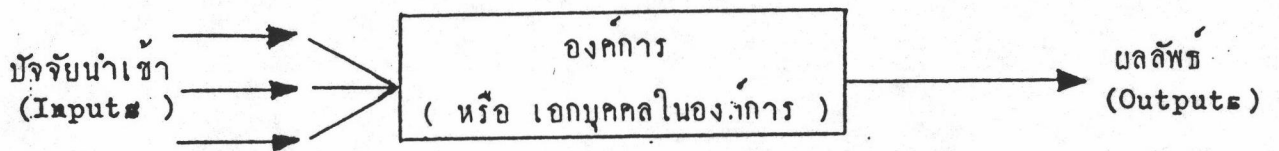
เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนเอกบุคคล และในส่วนรวมขององค์การ กล่าวคือ การที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดในองค์การประสบกับสภาวะสารสนเทศเกินพิกัด นอกจากจะทำให้การทำงานของตนเองขาดประสิทธิภาพแล้ว ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายการสื่อสารในองค์การ ก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ อันเป็นผลกระทบต่อโครงสร้างในการดำเนินงานขององค์การทั้งระบบด้วย โรเจอร์ อธิบายว่า การไหลเวียนของสารสนเทศในระบบงานต่าง ๆ ขององค์การนั้น จำเป็นจะต้องมีระบบการจำกัดการไหลเวียน (restricted flows) ในบางส่วนไว้ด้วย ทั้งนี้ เพราะการที่องค์การ หรือเอกบุคคลในองค์การจะสามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนั้น ปริมาณของสารสนเทศที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) จะต้องพอเหมาะพอควรกับกระบวนการประมวลผลสารสนเทศ (Information Processing) จึงจะทำให้ได้ผลลัพธ์ (Outputs) ตามเป้าหมาย แต่ถ้าหากมีการไหลเวียนของสารสนเทศเข้าไปในระบบในปริมาณที่มากเกินไป ก็จะทำให้เกิดสภาวะสารสนเทศเกินพิกัด ซึ่งจะทำให้การประมวลผลสารสนเทศเกิดการล้มเหลว (Breakdown) และผลที่ได้รับก็คือ จะไม่มีผลลัพธ์ (Outputs) ปรากฏตามความต้องการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สภาวะสารสนเทศเกินพิกัด จะทำให้เกิดความล้มเหลวในการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศนั่นเอง ดังแผนภาพที่ โรเจอร์แสดงไว้ประกอบคำอธิบาย ดังนี้.-<sup>15</sup>

---

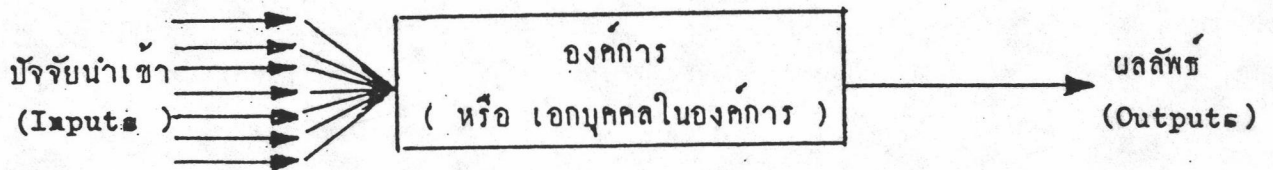
<sup>15</sup> Everett M. Rogers, Op.Cit., p.90.

แผนภาพที่ 6

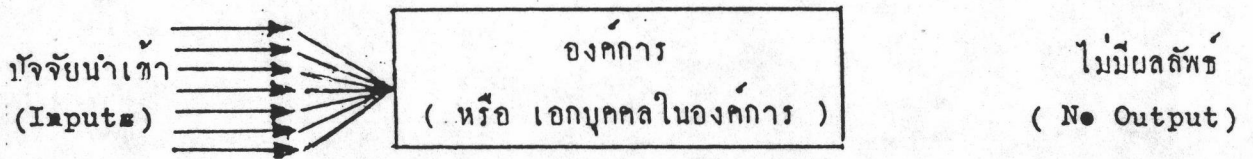
สถานะสารสนเทศเกินพิกัดในองค์การ



สภาวะปรกติในการประมวลผลสารสนเทศ  
(USUAL INFORMATION PROCESSING)



สภาวะสารสนเทศเกินพิกัด  
(INFORMATION OVERLOAD)



การประมวลผลล้มเหลว  
(BREAKDOWN)

ฮาโรลด์ กุทซ์โคว์ (Harold Guetzkow) ได้อธิบายถึงสาเหตุของการเกิดสภาวะสารสนเทศเกินพิกัดในองค์การไว้ว่า สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการที่ช่องทางการสื่อสารบางช่องทางได้รับความไว้วางใจ (reliable) และเชื่อถือในความละเอียดละออแม่นยำ (accurate) ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษกว่าช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ที่มีอยู่ ทำให้เกิดการใช้ช่องทางการสื่อสารนั้นมากผิดปกติ ซึ่งในที่สุดก็ทำให้ช่องทางการสื่อสารนั้นเกิดสภาวะเกินพิกัด เพราะสารสนเทศต่าง ๆ ถูกกระดมบรรจุเข้าไปในช่องทางการสื่อสารนั้นในปริมาณที่มากเกินไป เกี่ยวกับกรณีปัญหาดังกล่าว กุทซ์โคว์ ได้เสนอแนะวิธีการแก้ไขอย่างตรงไปตรงมาสำหรับในกรณีนี้ว่า วิธีการที่ดีที่สุดคือ ให้ความไว้วางใจและความเชื่อถือของช่องทางการสื่อสารนั้นลดน้อยลงไป (making it less reliable and less accurate)<sup>16</sup> ซึ่งสอดคล้องกับที่ โรเจอร์ ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า ในการดำเนินงานขององค์การนั้น บุคลากรที่ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจมาก มักจะได้รับมอบหมายหน้าที่การงานมาก จนลืมนำถึงขีดความสามารถที่แท้จริงที่เขาจะรับได้ ซึ่งผลที่สุดก็ทำให้เกิดสภาวะเกินพิกัด<sup>17</sup>

โรเจอร์ ได้รวบรวมข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาสภาวะสารสนเทศเกินพิกัดในองค์การ โดยสรุปจากแนวความคิดของ Miller (1960 and 1962), Plate and Miller (1969), Meier (1963) ซึ่งเสนอแนวทางการแก้ไขไว้ ดังต่อไปนี้<sup>18</sup>

1. ใช้วิธีการเพิ่มช่องทางการรับส่งสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เกิดสภาวะเกินพิกัดกับบุคลากรบางตำแหน่ง วิธีการแก้ไขก็คือ ตั้งตำแหน่งผู้ช่วยเพิ่มขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระ ดังนี้ เป็นต้น
2. ใช้วิธีการถ่วงดุลและจัดลำดับสารสนเทศที่เป็นปัจจัยนำเข้า ซึ่งจะเป็นการคุมการไหลเวียนเข้าสู่ระบบของสารสนเทศ โดยอาจจะละเลยต่อสารสนเทศที่ไม่สำคัญ เลื่อนการตอบสนองต่อสารสนเทศที่ไม่จำเป็นเร่งด่วน เลือกตอบสนองเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของสารสนเทศบางชิ้นตามความเหมาะสม และกำจัดสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ให้เข้ามาสู่ระบบ

---

<sup>16</sup> Harold Guetzkow, "Communication in Organization" In James G. March, ed., Handbook of Organizations (Chicago : Road McNally, 1965) p.561

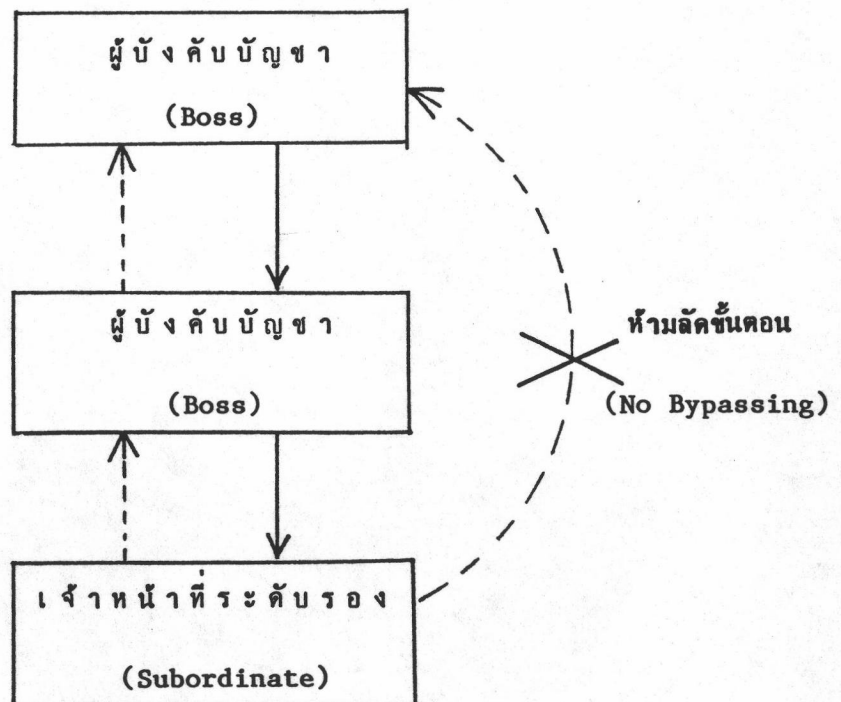
<sup>17</sup> Everett M. Rogers, Op.Cit., p.91.

<sup>18</sup> Everett M. Rogers, Communication Strategies for Family Planning (New York : The Free Press, 1973), p.333

3. ใช้วิธีการจัดโครงสร้างขององค์การ ให้มีระบบจำกัดการไหลเวียนของสารสนเทศ เพื่อป้องกันสภาวะสารสนเทศเกินพิกัด ตัวอย่างเช่น การจัดโครงสร้างให้สารสนเทศไหลเวียนไปตามสายงานการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยไม่ให้มีการลัดชั้นตอน ดังแผนภาพต่อไปนี้<sup>19</sup>

แผนภาพที่ 7

โครงสร้างขององค์การที่จำกัดการไหลเวียนของสารสนเทศ  
เพื่อป้องกันสภาวะสารสนเทศเกินพิกัด



<sup>19</sup> Everett M. Rogers, Op.Cit., p.334

การจัดโครงสร้างขององค์การเพื่อจำกัดการไหลเวียนของสารสนเทศ ตามแผนภาพข้างต้น โรเจอร์ มีความเห็นว่า องค์การของรัฐซึ่งมีโครงสร้างของการบริหารงานตามแบบแผนทางราชการ สามารถที่จะจำกัดการไหลเวียนของสารสนเทศในแต่ละจุดหรือแต่ละตำแหน่ง เพื่อป้องกันสภาวะสารสนเทศเกินพิกัดอันเกิดจากการส่งสารสนเทศลำดับชั้นตอน ได้สะดวกและง่ายกว่าการบริหารงานขององค์การในรูปแบบอื่น ๆ <sup>20</sup>

ดังนั้น ในสถานภาพที่เป็นองค์การของรัฐองค์การหนึ่ง การบริหารงานของศาลและกระทรวงยุติธรรม จึงอาจนำแนวความคิดและวิธีการแก้ไขปัญหาสภาวะสารสนเทศเกินพิกัดในองค์การมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางศาลสามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปราศจากสภาวะสารสนเทศเกินพิกัดดังกล่าวมาแล้ว

อย่างไรก็ตาม โรเจอร์ ได้ตั้งข้อสังเกตต่อมาว่า ในการแก้ปัญหาสภาวะสารสนเทศเกินพิกัด อาจก่อให้เกิดปัญหาของการสื่อสารในองค์การในรูปแบบอื่นติดตามมาด้วย กล่าวคือ การจำกัดการไหลเวียนของสารสนเทศด้วยวิธีการกลั่นกรอง (Filtering) โดยจัดโครงสร้างขององค์การให้สารสนเทศไหลเวียนไปตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดนั้น อาจนำไปสู่ปัญหาการบิดเบือนสารสนเทศ (Information Distortion) และการละเลยสารสนเทศ (Information Omission)<sup>21</sup>

ทั้งนี้ เนื่องจากการที่สารสนเทศไหลเวียนผ่านหลายชั้นตอน อาจจะเป็นเหตุให้สารสนเทศบางส่วนถูกตัดแปลงแก้ไขโดยการตัดทอน เพิ่มเติม หรือขยายเนื้อหาออกไป ซึ่งเรียกว่า การบิดเบือนสารสนเทศ และในทำนองเดียวกัน การที่สารสนเทศถูกกักเก็บไว้หลายชั้นตอนจนเกินไป ก็อาจจะทำให้สารสนเทศบางส่วนถูกละเลย (Omission) หรืออาจถึงขั้นถูกลบล้าง (Deletion) ไปเสียทั้งหมด ซึ่งทั้งสองกรณีดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่จำเป็นทั้งในส่วนของการบริหารงาน และการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น ในการแก้ไขสภาวะสารสนเทศเกินพิกัดในองค์การ จึงต้องคำนึงถึงผลที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาการบิดเบือน และการละเลยสารสนเทศ เพื่อหาวิธีการป้องกันควบคู่กันไปด้วย

<sup>20</sup> Everett M. Rogers, Op.Cit., p.92.

<sup>21</sup> Ibid., p.93.



จากแนวความคิดและทฤษฎีทางการสื่อสารที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น อาจนำไปประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการบริหารงานและดำเนินงานขององค์การทุกองค์การ และใน ท่านองเดียวกัน การแก้ไขปัญหาล้ำช้าในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล ซึ่งเป็นภารกิจผูก พันอยู่กับการบริหารงานและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างศาลและกระทรวงยุติธรรม หาก สามารถนำแนวความคิดและทฤษฎีทางการสื่อสารไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสม ก็ย่อมจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะเสริมสร้างให้การบริหารงานและดำเนินงานในองค์การของศาลและ กระทรวงยุติธรรมเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยสรุป กระบวนการสื่อสารในองค์การ เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการบริหารงาน และการดำเนินงานขององค์การทุกองค์การ การพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของกระบวนการ สื่อสารในองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเสริมสร้างให้การไหลเวียนของสารสนเทศในระบบงาน ต่าง ๆ ดำเนินไปได้โดยสะดวกและสอดคล้องกับความต้องการและจำเป็นขององค์การ ซึ่งจะ เป็นปัจจัยสนับสนุนให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุ ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างรวดเร็วขึ้น .

---