

### 4.4.3 การสื่อสาร

#### วัตถุประสงค์และธรรมชาติของการสื่อสาร

การสื่อสารที่แท้จริงได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการแลกเปลี่ยนความเข้าใจถึงความหมายของข้อความ (สารสนเทศ ความคิด ข้อคิดเห็น ความรู้สึก) ที่แต่ละคนตั้งใจจะสื่อให้ทราบถึงความหมายที่แท้จริงของข้อความนั้น การสื่อสารเป็นการกระทำ (ไม่ใช่ถูกระทำ) เป็นความพยายามที่เกี่ยวข้องกับลำดับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้มีส่วนร่วมดังนี้:

1. ข้อความจากผู้ส่งไปยังผู้รับ
2. ผู้รับแปลความหมายของข้อความที่ได้ยินส่งกลับไปยังผู้ส่ง
3. ผู้ส่งอธิบายความหมายให้ผู้รับเข้าใจชัดเจนขึ้น
4. ผู้รับปรับข้อความตามที่เข้าใจส่งกลับไปยังผู้ส่ง
5. ผู้ส่งยืนยันกับผู้รับว่าได้เข้าใจข้อความถูกต้องแล้วหรือทำซ้ำขั้นตอนที่ 4 จนกว่าจะเข้าใจตรงกัน

จากคำอธิบายดังกล่าวข้างต้นนี้ จะเป็นหลักฐานอ้างอิงที่ใช้อธิบายว่าการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น บันทึกเตือนความจำ การติดประกาศ อีเมล เสียงบันทึกจากโทรศัพท์ สุนทรพจน์ การบรรยาย เอกสารคู่มือ หรือสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น ไม่ใช่รูปแบบการสื่อสารที่แท้จริง ทั้งที่มีการใช้กันตามปกติโดยทั่วไป เพราะว่าวิธีการเหล่านี้เป็นเพียงการส่งข้อมูลให้ทราบ แต่ขาดขั้นตอนย้อนกลับและการทำให้กระจ่างชัดตามขั้นตอนที่จำเป็นของการสื่อสารจริง

#### ISO 14001 ข้อ 4.4.3 การสื่อสาร กล่าวไว้ว่า :

องค์กรต้องจัดให้มีและคงรักษาไว้ซึ่งวิธีปฏิบัติสำหรับ

ก) การสื่อสารภายใน ระหว่างระดับและผู้มีหน้าที่ต่างๆขององค์กร

ข) การรับ การบันทึกและการตอบการสื่อสารจากฝ่ายต่างๆภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

องค์กรต้องพิจารณาถึงกระบวนการสำหรับการสื่อสารกับบุคคลภายนอกเกี่ยวกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและบันทึกการตัดสินใจขององค์กรไว้

#### ข้อกำหนด ISO 14001 สำหรับการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

การสื่อสารที่มีประสิทธิผลเป็นสิ่งที่จำเป็นในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม การสื่อสารข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมหมายถึงการแบ่งอำนาจให้มีส่วนร่วมในการนำไปปฏิบัติ การคงไว้ และการปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม การแจ้งข่าวสารข้อมูล

และการทำให้พนักงานมีความรู้จะทำให้พนักงานเป็นผู้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในทางตรงกันข้ามหากมีการสื่อสารข้อมูลไม่เพียงพอและข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่เข้มแข็ง

### การสื่อสารภายในองค์กร

ISO 14001 กำหนดว่า ต้องมีการกำหนดขั้นตอนการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและระหว่างระดับความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ต่างๆ (เช่น แผนก พื้นที่ การปฏิบัติงาน) ภายในองค์กร มีเหตุผลหลายประการสำหรับการสื่อสารดังกล่าว ตัวอย่างเช่น:

- เพื่อแสดงข้อตกลงด้านการจัดการในการปกป้องสิ่งแวดล้อม การป้องกันภาวะมลพิษ การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ และการปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติเหมือนกัน
- เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- เพื่อยกระดับความตระหนักในนโยบายสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- เพื่อให้ฝ่ายต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ข้อกำหนดและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรบางอย่างใน ISO 14001 ได้แก่:

- นโยบายสิ่งแวดล้อม
- กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ
- ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและผลกระทบ
- วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม
- การเปลี่ยนแปลงกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ส่งผลกระทบต่อแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม
- บทบาทและความรับผิดชอบในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ข้อกำหนดการฝึกอบรม ความตระหนัก และความสามารถ
- ขั้นตอนการควบคุมการปฏิบัติงานและการควบคุมเอกสารที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- การเตรียมการและการปฏิบัติการเพื่อแก้ไขกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ข้อกำหนดและผลลัพธ์ของการติดตามตรวจสอบและการวัดผล
- อุบัติการณ์ทางสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ

- การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- การป้องกันแก้ไข และการติดตามเพื่อให้เกิดประสิทธิผล
- ผลการตรวจประเมินด้านสิ่งแวดล้อม
- การรายงานข้อมูลระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้บริหารระดับสูง
- ผลการทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยฝ่ายบริหาร
- ประสิทธิภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทุกส่วนของ ISO14001 นั้นจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ซึ่งมีหลายวิธี เป็นที่น่าสังเกตว่าวิธีการสื่อสารต่อไปนี้ไม่มีวิธีใดเลยที่เป็นการสื่อสารที่แท้จริงถ้าไม่มีวงจรการย้อนกลับระหว่างผู้รับและผู้ส่งเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน:

- การตีตราประกาศสารสนเทศลงบนป้ายประกาศ
- บทความและการประกาศในจดหมายข่าว วารสาร หรือบันทึกขององค์กร
- การแจ้งประกาศไปกับซองเงินเดือน
- การแจ้งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรในการประชุมของฝ่ายบริหาร หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติการ
- ข้อความบนอินเทอร์เน็ตขององค์กร
- ข้อความอีเมล

### **การสื่อสารกับฝ่ายต่างๆภายนอกองค์กร**

ตามข้อกำหนด ISO 14001 องค์กรต้องเปิดรับการสื่อสารที่เกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรหรือเกี่ยวกับประเด็นทางสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปจากบุคคลภายนอก กลุ่มต่างๆ หน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ การสื่อสารทั้งหมดควรจัดทำเป็นเอกสาร จดบันทึก (คือการเข้าแฟ้มเพื่อการอ้างอิงภายใน) และควรมีการตอบสนองอย่างทันท่วงทีและเหมาะสม

ในโลกของ ISO 14001 ไม่มีองค์กรใดอยู่อย่างเอกเทศ ทุกองค์กรต้องเต็มใจที่จะให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมเมื่อมีการร้องขอ บริษัทที่น่าเสนอข้อมูลให้ก่อนที่จะมีการร้องขอจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องนั้นมีแนวโน้มที่จะได้รับความมั่นใจและสนับสนุนจากสาธารณชน ISO 14001 นำพาให้องค์กรเข้าร่วมเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์ของชุมชนและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ฝ่ายต่างๆภายนอกองค์กรที่อาจมีการสื่อสารกับองค์กรนั้นรวมถึง :

- บุคคลทั่วไป
- คนพื้นเมือง

- หน่วยงานรัฐทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ และเจ้าหน้าที่ชุมชน
- ชาวประมง เกษตรกร คนตัดไม้ พนักงานรักษาป่า
- ลูกค้าขององค์กร
- ผู้ขายเครื่องมือ วัสดุและบริการให้กับองค์กร
- กลุ่มสาธารณชนที่สนใจ
- ตัวแทนบริษัทที่เกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยว เจ้าของที่ดิน ทรัพย์สิน
- สมาคมธุรกิจ
- องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมและด้านอื่นๆ
- นักเรียนและครูอาจารย์ของมหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียน
- สมาคมของชุมชน
- ตัวแทนสื่อข่าวสารทั้งโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ

องค์กรต้องให้ความสนใจกับกลุ่มคนเหล่านี้และแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ เช่น :

- นโยบายสิ่งแวดล้อม ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและผลกระทบ วัตถุประสงค์และเป้าหมายทางสิ่งแวดล้อม
- ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเปรียบเทียบกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
- การเตรียมความพร้อมและแผนการแก้ปัญหากรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินสำหรับชุมชนท้องถิ่น
- การติดตั้งเครื่องมือควบคุมมลพิษใหม่ในโรงงาน
- ผลการติดตามตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมและแผนงานการตรวจวัด
- บุคคลในองค์กรที่สามารถติดต่อได้กรณีมีข้อร้องเรียนหรือข้อซักถาม

การสื่อสารกับฝ่ายต่างๆภายนอกองค์กรเป็นสิ่งที่ทำทายมากกว่าการสื่อสารภายในองค์กร แต่ผลจากความพยายามก็ให้คุณค่าในแง่ของความเชื่อมั่นของสาธารณชน ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร วิธีการสื่อสารกับฝ่ายต่างๆภายนอกองค์กรมีดังเช่น :

- รายงานด้านสิ่งแวดล้อมประจำปีขององค์กร
- รายงานเรื่องผลการดำเนินงานต่างๆที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่ส่งให้หน่วยงานรัฐ
- จดหมายข่าวของบริษัท
- วารสารสมาคมอุตสาหกรรม
- บทความในสื่อต่างๆและบทสัมภาษณ์ของบุคลากรในบริษัท
- การโฆษณา

- การประชุมร่วมกับชุมชน
- การเปิดให้เข้าชมโรงงาน
- หมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับข้อร้องเรียน
- เว็บไซต์อินเทอร์เน็ตขององค์กร

โปรดสังเกตว่าสื่อต่างๆเหล่านี้ไม่ใช่รูปแบบของการสื่อสารเลยถ้าหากว่าทั้งสองฝ่ายไม่มีโอกาสที่จะให้ข้อมูลย้อนกลับและมั่นใจในความเข้าใจที่ได้รับ การสื่อสารอย่างเหมาะสมจึงเปรียบเสมือนสวนที่งดงาม ส่วนการสื่อสารที่ไม่ดีเป็นดั่งทุ่งแห่งขวากหนาม

### สรุปประเด็นสำคัญ

- การสื่อสารคือวงจรการสื่อสารแบบสองทางที่ให้ผลลัพธ์คือความเข้าใจร่วมกัน
- ถ้าหากว่าไม่มีการสำรวจตรวจตราข่าวสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ไปสิ่งนั้นก็จะเป็นเพียงแค่ว่าบทความที่ให้ข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่ผิดพลาดเท่านั้น
- การสื่อสารภายในที่มีประสิทธิผลเป็นรากฐานของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ISO 14001 ทำให้เกิดการสื่อสารภายนอกองค์กรอย่างเข้มแข็งในเรื่องประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ
- องค์กรที่นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาปฏิบัติต้องรับข่าวสาร จัดทำเป็นเอกสารและตอบข้อซักถาม ข้อปัญหาและข้อร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆภายนอกองค์กร
- การสื่อสารภายนอกองค์กรในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่สมควรต้องปฏิบัติ