

สรุปประเด็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารระหว่างกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กับส่วนราชการ

การสื่อสาร (Communication) หมายถึงกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมาโดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ

องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

๑. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender)
๒. ข้อมูลข่าวสาร (Message)
๓. สื่อในช่องทางการสื่อสาร (Media)
๔. ผู้รับข่าวสาร (Receivers)
๕. ความเข้าใจและการตอบสนอง

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้จำแนกไว้ ดังนี้

๑. เพื่อแจ้งให้ทราบหรือเพื่อทราบ หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารจะแจ้ง หรือบอกกล่าวข่าวสาร ข้อมูลเหตุการณ์ ความคิด ความต้องการของตนให้ผู้รับได้ทราบ
๒. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา หมายถึงการสื่อสารที่มุ่งจะให้ผู้รับมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านองค์ความรู้ ความคิด สติปัญญาฉะนั้นจึงมุ่งเน้นไปที่การเรียนการสอนหรือการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการโดยเฉพาะ
๓. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง หมายถึงการสื่อสารที่มุ่งให้เกิดผลทางจิตใจหรืออารมณ์ ความรู้สึกแก่ผู้รับสารซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารมีข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับสาร และมีกลวิธีในการนำเสนอเป็นที่พอใจ
๔. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ มุ่งเน้นให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมคล้อยตาม หรือยอมรับปฏิบัติตาม

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในแต่ละระดับมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันไปซึ่งจะสำเร็จได้ต้องขึ้นอยู่กับทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและฝ่ายผู้รับสารมีความต้องการที่สัมพันธ์กัน โดยรวมแล้วพอสรุปวัตถุประสงค์การสื่อสารได้ดังนี้

๑. เพื่อแจ้งให้ทราบคือ การรับและส่งข่าวสารด้านต่างๆการนำเสนอเรื่องราว ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ หรือสิ่งอื่นใดที่ต้องการให้ผู้รับสารรู้และเข้าใจข้อมูลนั้นๆโดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
๒. เพื่อความบันเทิงใจคือ การรับส่งความรู้สึกที่ดี และมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน เป็นการนำเสนอเรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ
๓. เพื่อชักจูงใจคือการนำเสนอเรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดเพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือสร้างกำลังใจ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตามหรือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

ประเภทของการสื่อสาร

ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนกในที่นี้จะแสดงการจำแนกประเภทของการสื่อสารโดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร
๒. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก
๓. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

๑. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น ๒ ประเภทคือ

๑.๑ การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือการสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียวโดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายผู้ส่งไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสารหรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่งและทางฝ่ายผู้ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่ายในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่างมีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียวแม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตาม เช่นกรณีผู้รับและผู้ส่งไม่อาจพบปะ หรือติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรงการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และการสื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

๑.๒ การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือการสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสารดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกันผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกันทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายผู้รับมีโอกาสแสดงความคิดเห็นการสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบผลสำเร็จได้มากกว่าแต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น

ในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่างเช่น ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียวนักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้เกิดการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้นโดยการให้ประชาชนส่งจดหมาย โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์กรสื่อมวลชนเพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๒. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งเป็น

๒.๑ การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูด ในการสื่อสาร

๒.๒ การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่นเช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนถึงน้ำเสียง ระดับเสียงความเร็วในการพูด เป็นต้น

๓. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

กิจกรรมต่างๆ ของบุคคลและสังคม ถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้นดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ ๓ ลักษณะคือ

- ๓.๑ การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)
- ๓.๒ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)
- ๓.๓ การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ทันสมัยรวดเร็ว ผ่านระบบคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือที่สามารถเชื่อมต่อบริบทอินเทอร์เน็ตได้อย่างทันที ดังนั้น การติดต่อประสานงานในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานก็สามารถทำได้ง่ายดาย หน่วยงานต่างๆต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน โดยการสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารที่เป็นเรื่องสำคัญและหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เนื่องด้วยสภาพของสังคมโดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่มีวิวัฒนาการใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้วิธีการในการสื่อสารของบุคคลในหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยการบริหารงานในองค์กรต่างๆไม่ว่าขนาดเล็กหรือใหญ่ ต่างก็ต้องเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยมาสร้างความเข้าใจระหว่างคนในองค์กร โดยเฉพาะการดำเนินการร่วมกัน การประสานงานต่างๆระหว่างบุคคลนั้นถือเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวก ราบรื่น

ในส่วนของกองกลาง ตามที่คณะกรรมการจัดการความรู้กองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารของบุคลากรภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดีเมื่อวันที่๒๒ เมษายน ๒๕๕๙ ที่ประชุมได้เสนอช่องทางการสื่อสารของบุคลากรภายในกองกลาง ดังนี้

๑. Line โดยจัดทำเป็น Line Group
๒. Google Drive
- ๓ . โทรศัพท์ภายใน
- ๔ . เว็บไซต์ของกองกลาง และเว็บไซต์ของหน่วยงานในกองกลาง
- ๕ . Facebook
- ๖ . ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

และจากที่ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องช่องทางการสื่อสารองค์กรนั้น ที่ประชุมได้พิจารณาช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และบุคลากรจาก ๖ ส่วนราชการในวันอังคารที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ ได้มีข้อสรุปเกี่ยวกับช่องทางที่ดีที่สุด ดังนี้

- ๑.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) สารบรรณกลางของหน่วยงาน
- ๒.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร
- ๓.โทรศัพท์ภายใน
- ๔.Line โดยจัดทำเป็น Line Group

จากการแลกเปลี่ยนความรู้ ตัวแทนของแต่ละส่วนราชการได้เสนอความคิดเห็นดังนี้

-ตัวแทนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนอว่า ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ควรส่งทาง E-mail ส่วนตัว (@yru.ac.th)เพราะสามารถเก็บหลักฐานการส่งไว้ได้

-ตัวแทนคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร ได้เสนอว่า ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ควรจะเป็นการโทรประสานทางโทรศัพท์เนื่องจากสะดวกรวดเร็วกว่าช่องทางอื่นและง่ายต่อสื่อสาร

-ตัวแทนคณะครุศาสตร์ได้เสนอว่า ถ้าเป็นข้อมูลที่สำคัญและเร่งด่วนควรที่จะประสานทางโทรศัพท์ แต่ถ้าเป็นทางการ ควรรับส่งข้อมูลข่าวสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) สารบรรณกลางของหน่วยงานและของตัวบุคลากรเอง

-ตัวแทนสำนักงานบัณฑิตศึกษา ได้เสนอว่า ในการรับส่งข้อมูลข่าวสารควรที่จะทำจัดแผ่นพับแล้วใส่ไว้ในกล่องรับเอกสารของส่วนราชการ งานธุรการและสารบรรณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

- ตัวแทนสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ ได้เสนอว่าในการรับส่งข้อมูลข่าวสารควรใช้ทั้ง Line Group และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) สารบรรณกลางของหน่วยงาน

ในส่วนของผู้มีความรู้ในเรื่องของการสื่อสารนั้น ได้อธิบายว่าการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของบุคคลทุกฝ่ายในองค์กร การทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความเข้าใจโดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร หากการติดต่อสื่อสารเกิดปัญหาและอุปสรรคขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิดและส่งผลให้เกิดการทำงานผิดพลาดได้ การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จได้เกิดจาก ๓ ข้อ คือ ๑. ผู้ส่งสาร ๒. ผู้รับสาร ๓. ข่าวนสารและปัญหาของการสื่อสารโดยส่วนใหญ่เกิดจาก

- ปัญหาที่เกิดจากผู้ส่งสาร

๑. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร หรือข่าวสารนั้น ๆ
๒. ขาดเทคนิคในการส่งสาร
๓. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอ

- ปัญหาที่เกิดจากผู้รับสาร

๑. มีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป
๒. ไม่ใช้เทคนิคการช่วยจำ
๓. สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผล หรือข้อเท็จจริง

- ปัญหาที่เกิดจากข่าวสาร

๑. ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไป จนไม่สามารถแปลความหมายได้
๒. ข่าวสารนั้นยาก หรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร
๓. ข่าวสารมีภาษาเฉพาะ หรือใช้ศัพท์เทคนิคเกินความสามารถ

ผู้มีความรู้ในเรื่องของการสื่อสารได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แต่ละประเภทดังนี้

๑. Line เป็นโปรแกรมการสื่อสารในรูปแบบของ Chat เป็นแอปพลิเคชันที่สร้างเครือข่ายการสื่อสารได้ทั้งระหว่างบุคคลและแบบกลุ่ม โดยไม่ต้องเสียค่าบริการเป็นรายครั้ง ซึ่งใช้ได้สะดวกรวดเร็วเนื่องจากทุกคนมีโทรศัพท์มือถือ แต่ข้อเสียคือถ้าเกิดการลบข้อมูลจะสูญหาย ไม่สามารถยืนยันเป็นหลักฐานทางกฎหมายได้

๒. Google Drive เป็นโปรแกรมที่สามารถเก็บเอกสารได้หลายรูปแบบ ซึ่งสามารถกำหนดสิทธิ์ว่าใครสามารถดูเอกสาร แก้ไขเอกสารได้บ้าง ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมกับการจัดการเอกสารได้ แต่ข้อเสียคือผู้ใช้งานบางท่านใช้งานได้ไม่ถนัดเนื่องจากไม่มีความรู้ความเข้าใจ

๓. โทรศัพท์ภายใน เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย แต่ข้อเสียคือ กรณีฝากข้อความถึงบุคคลที่ไม่อยู่แบบที่ผู้รับสารอาจลืมสื่อสาร หรือบางที่อาจสื่อสารผิดประเด็นทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันได้

๔. เว็บไซต์ของกองกลาง และเว็บไซต์ของหน่วยงานในกองกลางเป็นการอัปเดตข่าวสารของงานแต่ละงานว่าได้ดำเนินการเป็นอย่างไรบ้าง ข้อเสียคือบุคลากรไม่นิยมเข้าไปใช้เนื่องจากขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อน

๕. Facebook เป็นช่องทางการสื่อสารที่ค่อนข้างสาธารณะทุกคนสามารถเข้าถึงรับรู้ข้อมูลได้ง่าย ซึ่งปัจจุบันเป็นช่องทางการสื่อสารที่ค่อนข้างเปิดกว้างผู้คนส่วนใหญ่นิยม แต่ข้อเสียคือ ถ้าเกิดลงข่าวสารที่ผิดพลาดข่าวสารจะเผยแพร่ไปเร็วมาก ดังนั้นช่องทางการนี้ก่อนใช้ต้องคิดให้ถี่ถ้วน

๖. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) เป็นระบบที่ใช้ในการลงทะเบียนรับ-ส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใช้ในการนัดหมายการประชุม และใช้ในการประชาสัมพันธ์ช่องทางหนึ่ง ข้อเสียคือบุคลากรไม่ค่อยสนใจเปิดอ่านข่าวสาร บุคลากรที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและเจ้าหน้าที่ธุรการ จึงทำให้ไม่ค่อยทราบข่าวสาร

นอกจากนี้ผู้มีความรู้ในเรื่องของการสื่อสารยังให้ข้อเสนอแนะว่านอกจากช่องทางทั้ง ๖ ประเภทยังมี
ช่องทางการสื่อสารอื่นๆอีก เช่น ประชาสัมพันธ์โดยการลงวารสารจันทร์ระฟ้า ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
การประชาสัมพันธ์โดยการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ ห้องธุรการ หรือประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุวิทยุเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยการประชาสัมพันธ์นั้นควรเลือกให้ดีว่าการสื่อสารในลักษณะนี้ ควรเลือกช่องทางการ
สื่อสารแบบใดทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ภาพประกอบการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารของบุคลากรกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี ในวันอังคารที่ ๒๒ เมษายนพ.ศ. ๒๕๕๙
ณ ห้องประชุมลาดาสำนักงานอธิการบดี



ภาพประกอบการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารระหว่างกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี กับส่วนราชการ ในวันอังคารที่ ๒๑ มิถุนายนพ.ศ. ๒๕๕๙

ณ ห้องประชุมงานอาคารสถานที่ ชั้น ๒

