บทที่ 9

การสื่อสารกับห้องสมุด

การสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการจัดการหน่วยงานหรือองค์การ เพราะการดำเนินงานทุกอย่างต้องใช้การสื่อสารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจตรงกันและเกิดการประสานงานนำพาหน่วยงานไปสู่เป้าหมายร่วมกัน ถ้าขาดการสื่อสาร สังคมในหน่วยงานนั้นจะหยุดนิ่ง การสื่อสารจะเข้าไปมีบทบาทในทุกขั้นตอนของการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีจุดมุ่งหมายเดียวกับผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องแนะนำว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ สำนักงานห้องสมุดนับเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องใช้การสื่อสารมาจัดการงานต่าง ๆ ตั้งแต่การวางแผน การจัดการ การสั่งการ การอธิบายแนวทางการปฏิบัติงาน ตลอดจนการควบคุมผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานไปในทิศทางที่ห้องสมุดกำหนดไว้ การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพร้อม ความตั้งใจจริงของผู้บริหารในการที่จะเสริมสร้างและพัฒนาให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติ การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพมักก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและเป็นในปัญหาการบริหารงานเสมอ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องการสื่อสาร เพื่อให้การดำเนินงานในสำนักงานห้องสมุดไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ บทนี้จึงขอนำความรู้เรื่องการสื่อสารมากล่าวไว้พอเป็นสังเขป

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (communication) นี้ มีคำอื่นที่มีความหมายเหมือนกันอยู่หลายคำ ได้แก่ การสื่อความหมาย การสื่อข้อความ การติดต่อสื่อสาร และสันนิเวทนาการ (สมิตา บุญวาศ, 2546) ส่วนในการให้ความหมายของการสื่อสารนั้น เป็นเรื่องค่อนข้างยากเพราะการสื่อสารมีความหมายกว้างและครอบคลุมกิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์ ความหมายของการสื่อสารจึงมีหลากหลายตามความสนใจ มีทั้งความหมายคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน จึงขอนำมาประมวลไว้พอเป็นสังเขปดังนี้

ไวเนอร์ (Weiner. 1996 : 134) ให้ความหมายไว้ใน Webster’s New World Dictionary of Media and Communication ว่า การสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสาร สัญลักษณ์ ข้อมูลต่าง ๆ ในลักษณะการพูด การเขียน จากบุคคลหนึ่งถึงอีกบุคคลหนึ่ง โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ โทรเลข โทรสาร วิทยุ และช่องทางอื่นๆ อาจสื่อสารเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม

สุพิทย์ กาญจนพันธ์ (2541 : 48) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งถ่ายข่าวสารโดยสื่อหลากหลายชนิดจากจุดหรือบุคคล หรืออุปกรณ์หนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง

กิติมา สุรสนธิ (2542 : 1) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง การสร้างความร่วมกัน ความคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542 : 3) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวใจให้เกิดผลในการรับรู้หรือให้เปลี่ยนทัศนคติเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

นพ ศรีบุญนาค (2545 : 61) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือทัศนคติจากบุคคลหนึ่ง (หรือหลายคน) ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง (หรือหลายคน) ในการนี้จะใช้สื่ออะไรก็ได้ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในความหมายของข่าวสารหรือข้อความที่ตั้งใจจะให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ในกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2546 : 123) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง การสื่อข้อความในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งระหว่างบุคคลตั้งแต่สองบุคคลขึ้นไป หรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ หรือระหว่างองค์การต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจตรงกันในเรื่องที่กำลังสื่อสาร

วิทย์ เที่ยงบูรณธรรม (2547 : 126) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น การติดต่อพูดกัน สิ่งที่แลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดอาจเป็นเอกสาร หรือข่าวสาร จดหมาย การคมนาคม

สรุปการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแลกเปลี่ยน ข้อความ ข้อคิดเห็น ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ข้อมูลหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ระหว่างผู้ส่งสารจากจุดหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้อง การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ หน้าที่สำคัญอันดับแรกของผู้บริหาร คือ การพัฒนาและรักษาระบบการสื่อสารให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ การสื่อสารในสำนักงานห้องสมุดจะเป็นการส่งข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวของห้องสมุด อาจอยู่ในรูปการพูด เขียน อ่าน หรืออื่น ๆ เพื่อให้ทุกคนที่ปฏิบัติงานได้ทราบข่าวสารของห้องสมุดนั่นเอง

ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีความสำคัญต่อระบบการทำงาน ปัจจุบันนักบริหารทั้งในภาครัฐบาล วงการธุรกิจ ต่างเห็นว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการบริหารงาน บางหน่วยงานมีการจัดอบรมด้านการสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีทักษะการพูดโน้มน้าวใจผู้ให้บริการ หัวใจของการบริการคือ ผู้บริหารต้องสามารถใช้การพูด และการฟังเพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการ ต้องพูดให้เกิดความเข้าใจความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและถูกต้อง นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องถือว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างประโยชน์ความก้าวหน้าโดยรวม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องได้รับการชี้แจง การมอบหมายงานอย่างชัดเจนจากผู้บริหารในสิ่งที่เขาจะได้ความสำเร็จของหน่วยงาน เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการวางแผนสำหรับการ

ติดต่อสื่อสารโดยอาจมีกิจกรรมเรื่องการสื่อสารเพื่อนเสริมบรรยากาศในหน่วยงาน ให้ทุกคนกล้าพูด กล้าโต้แย้ง กล้าให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ โดยผู้บริหารต้องทำตัวเป็นนักฟังที่ดีและพูดดี รู้จักวิธีการพูดให้เกิดแรงจูงใจ พูดให้เกิดความสำนึก อีกทั้งต้องเป็นทั้งนักอ่านนักเขียน เพราะต้องใช้สื่อสารในเรื่องสำคัญ และหากผู้บริหารสามารถปฏิบัติได้ตามที่กล่าวมาย่อมก่อให้เกิดผลดี สามารถขจัดปัญหาความไม่เข้าใจกันในการสื่อความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ปัญหาในการสื่อสารจะลดน้อยลงและสามารถดำเนินการไปจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ ฉะนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญ (จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2548 : 7-10 ; วิรัช ลภิรัตนกุล, 2546 : 476) ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นหัวใจของกิจกรรมต่าง ๆ และเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการบริหารงานห้องสมุด เพราะการสื่อสารในห้องสมุดนับเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ที่ผู้บริหารใช้ในการโน้มน้าวใจ สร้างสัมพันธภาพในการทำงาน ช่วยให้ทุกคนในห้องสมุดร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน ช่วยให้เข้าถึงปัญหาซึ่งเป็นการป้องกันหรือลดความขัดแย้งและทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น มีความสุข และประสบความสำเร็จ

2. การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการให้การศึกษาแก่คนในสังคม ช่วยให้การศึกษาหาความรู้ของบุคคลขยายขอบเขตออกไป มีการบันทึกผลการศึกษาค้นคว้า เพื่อเป็นหลักฐานใหเคนอื่น ๆ ได้ใช้ประโยชน์ ยังสามารถสืบค้นได้จากห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล และอื่น ๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีต่าง ๆ ก็ทำให้การสื่อสารสมัยใหม่ขยายประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ ฉะนั้นหากคนที่ทำหน้าที่บริการในห้องสมุดสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องเข้าใจซึ่งกันและกันในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการในงานต่าง ๆ ได้แก่ งานตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการค้นคืนสารสนเทศ และอื่น ๆ ก็จะเป็นการตอบสนองในเรื่องเหล่านี้ด้วย

3. การสื่อสารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดในการจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การคัดเลือก การจัดหาและการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ

4. การสื่อสารมีความสำคัญต่องานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรโดยการใช้สัญลักษณ์ในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ การกำหนดดรรชนีเพื่อใช้สืบค้นการวิเคราะห์ และการสร้างมาตรฐานการลงรายการสารสนเทศ

5. การสื่อสารเป็นการแสวงหาความรู้ ซึ่งนับเป็นบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิต ช่วยให้มนุษย์สามารถสะสมข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งเป็นเสมือนขุมทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญที่มีการสะสมกันมายาวนาน โดยเฉพาะในยุคสังคมฐานความรู้ที่มีข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ มากอย่างท้วมท้น การสื่อสารช่วยให้มนุษย์สามารถรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะจากห้องสมุดมาใช้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ทั้งด้านส่วนตัวและในการทำงานให้สำเร็จ เพราะ ความรู้คืออำนาจ ผู้ที่สามารถใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ได้ คือ ผู้ที่กุมอำนาจอย่างแท้จริง

6. การสื่อสารถือเป็นกลไกในการสร้างอิสรภาพ เพื่อให้สังคมเปิดกว้างในการส่งเสริมให้คนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี และเปิดเผยเป็นการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในงานห้องสมุด และจากการที่คนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนทัศนะซึ่งกันและกัน ทำให้คนสามารถเลือกสรรเอาแนวคิดที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนางานห้องสมุดให้เจริญยิ่งขึ้น

ฉะนั้น จากความสำคัญของการสื่อสารดังที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นมากต่อการดำรงชีวิตทั้งในส่วนตัว และต่อหน้าที่การงาน โดยเฉพาะโลกของผู้มีหน้าที่บริหารจัดการจะเป็นโลกแห่งการใช้ถ้อยคำ และการทำงานในห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นงานใดหากมีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานลดปัญหาความขัดแย้ง และทำให้งานในห้องสมุดสำเร็จผลตามเป้าหมายที่ต้องการ เรื่องการสื่อสารนี้มีงานวิจัยของ อุเทน ลิมปิศิริสันต์ (ซีดีรอม, 2543) ให้ข้อสรุปว่า องค์กรไทยที่มีต่อการสื่อสารคือ องค์กรที่มีความสามารถในการถ่ายทอดและตีความสารให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจได้ตรงกัน โดยอาศัยความรู้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร ความรู้เชิงวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงศักยภาพในการสื่อสารองค์กร เช่น การเลือกใช้สื่อขององค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์สื่อสาร การสร้างเครือข่ายการสื่อสารขององค์กรทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับแนวคิดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทสังคมไทยที่เหมาะสมที่สุด คือ การใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ส่วนดรรชนีชี้วัดถึงความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทสังคมไทยมีประสิทธิภาพสำคัญ ซึ่งทั้งหมดมี 60 ดรรชนี ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ การสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร การให้ข้อมูลแก่บุคลากรในองค์กร การใช้สื่อในการสื่อสารขององค์กร การติดตามผล ประเมินผล และรายงานผลขององค์กร โครงสร้างและเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผลลัพธ์ขององค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสารจากงานวิจัยนี้ควรศึกษาและนำไปปรับใช้เป็นแนวทางการสื่อสารในห้องสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

หน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการสื่อสาร ห้องสมุดก็ต้องมีการสื่อสารเช่นกัน เพราะถือว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มเป็นหัวใจของทุกหน่วยงาน การสื่อสารทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ Thayer (1961 : 283) สรุปวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานในหน่วยงาน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร จะได้ปฏิบัติงานได้บรรลุจุดมุ่งหมาย

2. เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล หน่วยงานต้องมีการประเมินผลเพื่อดูถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือไม่เพียงใด

3. เป็นการสอนงานผู้อื่น การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญอันดับหนึ่งในกระบวนการบริหารที่นักบริหารนำมาเป็นเครื่องมือในการใช้คนร่วมกับวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องใช้การสื่อสารมาช่วย

4. เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การสื่อสารเป็นเครื่องมือการจูงใจ กระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตาม เพื่อให้งานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้การสื่อสาร เป็นเครื่องมือชักจูงให้เกิด การยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ

5. เป็นผลทางอ้อมต่อหน่วยงาน การสื่อสารในหน่วยงาน มีผลทางอ้อมต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในขณะที่ให้ผลโดนตรงต่อบุคคลอย่างเป็นที่พอใจ ความต้องการนี้ต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

นอกจากนี้กลยุทธ์ที่ทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จนั้น ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (2545 : 142) ให้หลักปฏิบัติว่า ควรวางแผนอย่างรัดกุม รู้เรื่องที่จะสื่อสาร การพูดกับผู้ฟังควรใช้ภาษาในระดับที่เขาเข้าใจไม่ว่าผู้พูดจะมีประสบการณ์มากสักเพียงใดควรมีการวางวัตถุประสงค์ให้แน่นอน อย่าพูดอ้อมค้อมหรือพูดไปเรื่อย ๆ อย่าให้ผู้ฟังนำออกนอกเรื่องพูดเน้นจุดสนใจเป็นหลักพูดย้ำจนผู้ฟังเข้าใจแจ่มแจ้ง โดยก่อนพูดควรกำหนดโครงร่างไว้ในใจแล้วพูดตามที่กำหนดไว้ ควรจดบันทึกประเด็นสำคัญไว้ในกระดาษ อย่าพูดนอกเรื่องจากโครงร่างที่กำหนดไว้ และเมื่อพูดครบตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้แล้วต้องหยุดพูดทันที ซึ่งคิดว่าหลักการเหล่านี้ควรนำไปใช้ในการสื่อสาร รวมทั้งควรใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวลและหากต้องฟังก็ควรฟังอย่างตั้งใจ นอกจากนี้ผู้บริหารยังควรมีศิลปะในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้ภาษาพูดอาจพูดจากความจริงตรง ๆ หรือใช้วิธีการพูดแบบอ้อม ซึ่งต้องดูจากลักษณะของบุคคลที่กำลังพูดด้วย และสถานการณ์เป็นสำคัญทั้งควรใช้สามัญสำนึก การติดต่อสื่อสารโดยใช้วิธีเลี่ยงไม่พูดตรง ๆ หรือการพูดอ้อมและไม่ชัดเจนอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ แต่ก็มีประโยชน์ในการรักษาความสำพันธ์ซึ่งกันและกันช่วยลดความขัดแย้งหรือเกิดความอึดอัดใจได้เช่นกัน และสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้สามารถฝึกฝนและนำไปปรับใช้ได้ตามสภาพที่เป็นจริง

กระบวนการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการส่งหรือสื่อและแสดงข้อมูลทั้งที่เป็นคำพูดและแบบไม่ใช่คำพูด ซึ่งเกี่ยวข้องกับคนสองคนหรือมากกว่า จะมีกระบวนการติดต่อสื่อสารที่เป็นวงจรของความเชื่อมโยงระหว่างแหล่งที่มากับผู้รับข่าวสารซึ่งสำคัญมาก ถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งมีความผิดปกติ ข้อความอาจไม่สามารถสื่อไปยังผู้ที่ได้รับตามที่ตั้งใจไว้ ฉะนั้นกระบวนการติดต่อสื่อสารจึงประกอบด้วยสองช่วงใหญ่

คือ ช่วงของการส่งผ่านข่าวสารเพื่อการสื่อสารและช่วงการย้อนกลับ ซึ่งสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสาร (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545 : 238-239 ; วิทยา ด่านธำรงกูล, 2546 : 297) ได้ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (sender) เป็นบุคคลที่พยายามติดต่อส่งสารกับผู้อื่น โดยเริ่มจากความคิดจากการใช้ประสบการณ์ ความชำนาญ ทัศนคติ ความต้องการ ความรู้สึก ข้อมูลที่รวบรวมมาและนำจัดส่งสารโดยทำการใส่รหัส

2. การใส่รหัส (encoding) เป็นกระบวนการในการแปลงความคิดแล้วเรียบเรียงจัดการในรูปของสัญลักษณ์ อาจเป็นคำพูด ตัวเลข หรืออื่น ๆ เพื่อแปลงสภาพส่งต่อไปในรูปแบบที่จะทำให้ผู้รับเกิดความเข้าใจ

3. ผู้รับสาร (receiver) เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เมื่อได้รับจะใช้ความคิด โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญ ทัศนคติ และอื่น ๆ พิจารณาข่าวสารที่ได้รับและตัดสินใจเกี่ยวกับข้อความที่ได้รับ ทักษะสำคัญที่เหมาะสมในการรับข้อความคือ การฟังที่ดีอีกทั้งต้องมีทักษะที่ดีในการพูดและการเขียนด้วย

4. ข่าวสาร (message) เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลหวังที่จะใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือส่งไปให้แก่ผู้รับ ได้แก่ ข่าว ความรู้ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

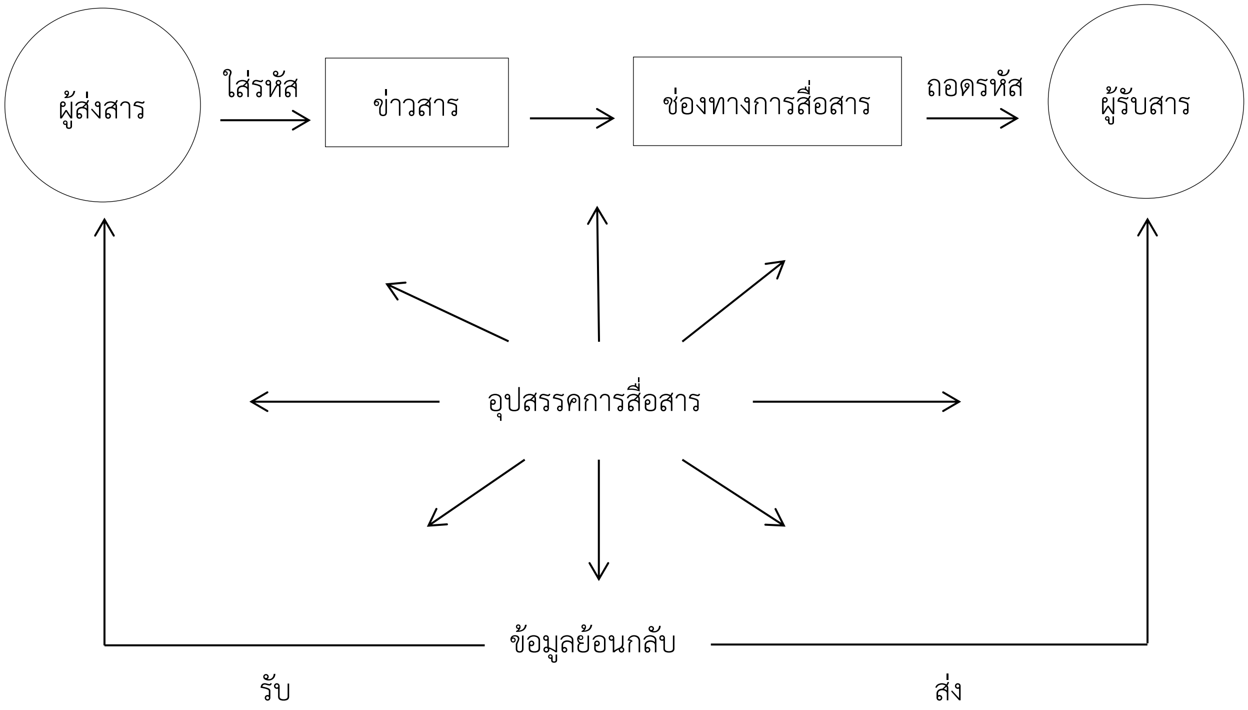
5. ช่องทาง (channel) เป็นวิธีการ สื่อ หรือช่องทางการสื่อสารที่จะสามารถส่งข่าวสารออกไปยังผู้รับ หรือเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างแหล่งของข่าวสารและผู้รับสาร

6. การถอดรหัส (decoding) เป็นการถอดความหรือตีความหมายข่าวสารจากความคิดของผู้ส่งไปยังความคิดของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถที่เข้าใจและแนวความคิดที่ไปกันได้กับผู้ส่งมากน้อยเพียงใด

7. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) เป็นสิ่งที่ส่งจากผู้รับกลับไปยังผู้ส่ง ข้อมูลย้อนกลับอาจทำได้โดยง่าย เช่น การโทรศัพท์แจ้งความประสงค์หรือการสนใจต่อข้อเสนอของกิจการ เป็นต้น

8. อุปสรรคการสื่อสาร (noise) เป็นสภาพแวดล้อมของการสื่อสารที่อาจทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะไม่ราบรื่น ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และขาดประสิทธิผลเท่าที่ควร เช่น อาจเกิดจากความไม่ชัดเจนของข่าวสาร การถอดรหัส ขาดประสบการณ์ เครื่องจักรมีเสียงดัง วิทยุมีคลื่นแทรก เป็นต้น

กระบวนการสื่อสารนี้ได้แสดงไว้ตามภาพที่ 9.1 ซึ่งการติดต่อสื่อสารกัน ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจความหมายของสาร สามารถถอดรหัสเป็นความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้ส่งสารมา ซึ่งการติดต่อสื่อสารของคนแต่ละกลุ่มจะใช้รหัสการติดต่อที่แตกต่างกัน และการสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะเกิดขึ้นเมื่อความหมายของข้อความถูกบอกกล่าวกันอย่างน้อยสองคนทั้งการสื่อสารต้องร่วมกันตอบสนองตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารไม่สามารถทราบได้ถ้าข้อความเบี่ยงเบนไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารและจะไม่มีโอกาสทราบถ้าหากไม่มีการตอบกลับจากผู้รับสาร ฉะนั้นทั้งผู้ส่งและผู้รับข่าวสารต่างต้องรับผิดชอบต่อกระบวนการสื่อสาร



ภาพที่ 9.1 แสดงถึงกระบวนการสื่อสาร
ที่มา : วิทยา ด่านธำรงกูล, 2546 : 297.

ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารนับเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะห้องสมุดมีฝ่ายต่าง ๆ หลายฝ่าย จึงต้องมีการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจข้อมูลตรงกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน จะได้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ การสื่อสารของห้องสมุดสามารถแบ่งได้2 ประเภท (ผ่องพรรณ ลวนานนท์.2545 : 22-23) ดังนี้

1. การสื่อสารภายในห้องสมุด

เป็นการสื่อสารที่ทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในเรื่องการปฏิบัติงานของห้องสมุด วิธีการอาจจัดในรูปการปฐมนิเทศผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ โดยบอกนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ภารกิจ วิสัยทัศน์ ตลอดจนข้อปฏิบัติต่าง ๆ ผู้บริหารอาจใช้การสื่อสารสอนงานต่าง ๆ ในห้องสมุด เช่น งานบริการ งานเทคนิค การวางแผนในอนาคต การให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัว เพื่อเป็นขวัญ กำลังใจ อีกทั้งยังเป็นการสร้างทีมงาน พัฒนาความร่วมมือ พัฒนาบุคลากรไปสู่ความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ การสื่อสารภายในนี้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การพูดคุย การใช้รูปภาพ สัญลักษณ์ การแสดงท่าทางต่าง ๆ แต่กรณีที่เจาะจงควรใช้โทรศัพท์หรือเรียกประชุม ใช้บันทึกข้อความ หรือบางครั้งอาจใช้สื่อหลาย ๆ อย่างเพื่อให้

เกิดความเชื่อมั่นว่าข้อมูลข่าวสารนั้นได้ส่งไปถึงผู้รับแน่นอน การเลือกใช้สื่อควรคำนึงถึงความสำคัญของสาร ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ความเร่งด่วน ความต้องการ ที่อยู่ของผู้ต้องการส่งข่าวสาร ตลอดจนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วย บุญญาพร มารุ่งเรือง (ซีดีรอม, 2543) ได้ศึกษาการสื่อสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การสร้างความเข้าใจ และแรงจูงใจเพื่อแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมาย การพัฒนาองค์กรและปัญหาขององค์กร ผู้บริหารใช้การสื่อสารตามมุ่งหมายนี้ในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติ พบว่า ใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง การตัดสินใจและแก้ปัญหา การปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง การกระตุ้นการปฏิบัติงานให้มีการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการชักจูงให้เกิดแนวคิด พบว่า ผู้บริหารใช้วิธีการสื่อสารหลายวิธีเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น การเข้าร่วมสัมมนา การประชุม การอบรม อยู่ในระดับปานกลาง และนอกจากนี้จะใช้ในการแนะนำการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารมักใช้การสื่อสารดังกล่าวเพื่อสร้างกิจกรรม หรือแผนงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดให้มีการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงาน การสร้างระเบียบวินัย การแก้ปัญหาความขัดแย้ง แก้ไขวินัย ช่วยในด้านการทำงาน พบว่า ผู้บริการใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของงานอยู่ในระดับน้อย การให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้การสื่อสารดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง การชี้นำความเข้าใจนโยบายและวิธีการปฏิบัติ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้ในเวลารวดเร็ว

2. การสื่อสารภายนอกห้องสมุด

เป็นการที่ห้องสมุดต้องการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับภายนอกเช่นเดียวกับการสื่อสารภายใน เป็นการนำข่าวสารที่ห้องสมุดต้องการถ่ายทอดไปยังผู้ใช้บริการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องมีการเตรียมอย่างดีเพื่อให้ผู้รับได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ข่าวสารที่ส่งออกไปภายนอกอาจเป็นการส่งข่าวสารไปสู่สาธารณชน โดยการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ลงบทความวารสาร แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และอื่น ๆ การจัดการเรื่องการสื่อสารภายนอกนับเป็นสิ่งสำคัญเท่ากับการสื่อสารภายใน เพราะจะรวมถึง การจัดการเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของฝ่ายต่าง ๆ ในห้องสมุด การสื่อสารภายนอกเพื่อต้องการส่ง ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความเป็นผู้นำในการจัดการจัดกิจกรรม การสื่อสารเรื่อง บริการต่าง ๆ หรือขอความร่วมมือ ขอความสนับสนุนจากชุมชน ขอความร่วมมือให้ช่วยแก้ปัญหา ตลอดจนขอ ความสนับสนุนเรื่องการพัฒนาต่าง ๆ โดยส่งไปให้สมาชิกผู้ใช้ห้องสมุด กลุ่มข้าราชการ ชุมชน นักธุรกิจ สถาบันการศึกษา องค์กรรัฐบาล หน่วยงานต่าง ๆ ฉะนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการวางแผนที่ดีเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ ในทางที่ดีต่อไป

ข้อความคำนึงในการใช้สื่ออีกอย่างหนึ่งคือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่สามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การใช้สีสดใส ชนิดของเฟอร์นิเจอร์ การเลือกสื่อที่สร้างสรรค์การใช้สื่อใหม่ ๆ เป็นต้น การสื่อสารทั้งภายในละภายนอกนี้สามารถจำแนกออกเป็นสองลักษณะได้แก่ การสื่อสารแบบทางการ (formal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนกำหนดไว้อย่างชัดเจนตามภาระหน้าที่การงาน เช่น การออกระเบียบ ข้อบังคับ กฎต่าง ๆ คำสั่งในการปฏิบัติงาน ฯลฯ การสื่อสาร

แบบเป็นทางการจะเน้นความเป็นพิธีการหรือความเป็นทางการสูง จะมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีรูปแบบชัดเจนเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจเกดขึ้น และเพื่อไว้ติดต่อกันระหว่างบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนอีกลักษณะหนึ่งเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะส่วนตัวระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือระหว่างบุคคลจะเป็นที่ใด โอกาสใดก็ได้ การสื่อสารลักษณะนี้ทำให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันละกัน เกิดมิตรภาพ และให้ความช่วยเหลือกัน การสื่อสารลักษณะนี้ข้อมูลข่าวสารจะกระจายไปอย่างรวดเร็วมาก แต่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาจผิดพลาดและไม่ตรงกับความจริง อาจเป็นการพูดคุย ข่าวลือ ซุบซิบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะขยายไปสู่ฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งเป็นสภาพจริงที่มีอยู่ทั่วไปในทุกหน่วยงานการสื่อสารแบบนี้ทำให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดระหว่างกัน อาจเกิดความร่วมมือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หน่วยงานจะได้รับประโยชน์ด้านการประสานงาน ความร่วมมอในการปฏิบัติงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ผู้บริหารความสนใจการสื่อสารประเภทนี้ด้วย เพื่อให้รู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและจะได้สามารถควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ ส่วนปัจจัยที่ทำให้บุคลากรของห้องสมุดมีการสื่อสารกันอาจเนื่องจากต้องการสื่อสาร แจ้งข่าว บอกนโยบาย ทำความเข้าใจ หรือรวบรวม ข่าวสารข้อมูล ช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน ช่วยสอนงานต่าง ๆ ทั้งยังช่วยทำให้เกิดการสร้างทีมงาน เกิดความสามัคคี สถาบันต่าง ๆ ส่วนใหญ่ต้องใช้การสื่อสารทั้งสองรูปแบบควบคู่กันเสมอไปและในการบริหารงานนั้น หากต้องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรเริ่มต้นด้วยการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการก่อนในระยะเริ่มแรก แล้วจึงสื่อสารแบบเป็นทางการหรืออาจกระทำควบคู่กัน

งานสื่อสารการถือเป็นหน้าที่ของทุกหน่วยงาน ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดตั้งผู้ใดมารับผิดชอบโดยตรงรวมทั้งห้องสมุด แต่ผู้มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำด้านการสื่อสารคือ ผู้บริหารและการสื่อสารทุกประเภทไม่ว่าจะมีวัตถุประสงค์ใดก็ตาม ผู้บริหารห้องสมุดควรต้องมีวิธีการตรวจสอบเพื่อประเมินว่าการติดต่อสื่อสารนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานใหม่ ๆ และเพื่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

วิธีการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีและก่อให้เกิดความเข้าใจกันในเบื้องต้นที่นิยมใช้กันมาก มี 3 วิธี (วิเชียร วิทยอุดม, 2547 : 260-261) ได้แก่

1. การสื่อสารด้วยการเขียน (written communication) เป็นวิธีที่นิยมใช้มีหลายรูปแบบ การสื่อสารภายในหน่วยงานโดยการเขียนนิยมใช้การเขียนบันทึกข้อความหรือบันทึกช่วยจำเพื่อสั่งการหรือติดต่อในเรื่องต่าง ๆ นิยมเขียนสั้น ๆ กะทัดรัด ไม่ค่อยเป็นทางทางการนัก ถ้าเป็น จดหมายเป็นทางการมากกว่าและจดหมายนี้นิยมติดต่อกับบุคคลที่อยู่นอกหน่วยงานมากกว่านอกจากนี้ยังมีการสื่อสารโดยการเขียนอื่น ๆ อีก เช่น คู่มือปฏิบัติงาน แบบรายงานการประชุมแบบรายการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสื่อสารด้วยการพูด (oral communication) เป็นรูปแบบที่ใช้กันมากที่สุดภาษาพูดจะใช้กันทุก ๆ แห่ง ผู้พูดควรใช้ภาษาพูดที่เหมาะสม สุภาพ ควรใช้คำพูดเชิงบวกให้เป็นนิสัย ส่วนใหญ่เป็นการสนทนาแบบไม่เป็นทางการในเรื่องต่าง ๆ การปรึกษางาน การแลกเปลี่ยนที่สัมพันธ์ การอภิปรายกลุ่ม การประชุม เป็นต้น

3. การสื่อสารด้วยภาษากาย (nonverbal communication) การสื่อสารด้วยภาษากายนี้มีความหมายมากกว่าคำพูด เพราะจะเป็นการแสดงออกทางใบหน้า สังเกตจากสีหน้าแววตาและการเคลื่อนไหวของร่างกายเป็นภาษาร่างกาย ทั้งที่มีสำนึกและไร้สำนึก บางครั้งมีความหมายมากกว่าคำพูด โดยสังเกตจากความสนใจ ความตื่นเต้น ความมีส่วนร่วม ความโกรธ ความกลัว ความเยือกเย็น การสัมผัสมือก็เป็นรูปแบบของภาษากาย การมองตา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการแสดงออกทางใบหน้าที่ทำให้ทราบถึงความเต็มใจที่จะสื่อสารหรือไม่ การสื่อสารด้วยภาษากายนี้มักมีองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

จากวิธีการสื่อสารตามที่กล่าวมา ส่วนใหญ่ในทางปฏิบัติผู้บริหารได้นำไปใช้อยู่แล้ว ไม่มีวิธีใดก็วิธีหนึ่ง เพราะทุกหน่วยงานต้องมีการติดต่อสื่อสาร หากไม่มีการติดต่อสื่อสารหน่วยงานนั้นก็ไม่สามารถรวมเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันได้ อีกทั้งการทำหน้าที่บริหารจัดการตั้งแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และแม้การควบคุมก็จะไม่สามารถดำเนินไปได้สำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่งสำนักมาตรฐานการศึกษา และอื่น ๆ (2545 : 85) ให้ข้อแนะนำที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงอีก ได้แก่ ควรใช้การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรในเรื่องที่มีความสำคัญ การชี้แจงให้ความเห็นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงานต้องพูดให้ชัดเจนเพื่อป้องกันการตีความผิดพลาด ควรพยายามใช้การติดต่อทั้งสองทาง ควรมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารทั้งผู้ส่งสารและ ผู้รับสาร อีกทั้งต้องให้ความสำคัญในด้านการคิดก่อนพูดละต้องมีศิลปะการพูดที่ดี

หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในห้องสมุด ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงหลักการสื่อสารที่ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจะได้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความเข้าใจกันละกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีซึ่งมีหลักการ (สุมน อยู่สิน, 2545 : 23-26 ;สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2546 : 243-245) ดังนี้

1. ผู้บริหารควรรู้จักห้องสมุดของตนเองเป็นอย่างดี เพราะผู้บริหารเป็นตัวแทนของห้องสมุดจึงควรต้องรู้จักหน่วยงานของตนเองเป็นอย่างดี และต้องรู้ว่าห้องสมุดมีภาระหน้าที่ต่อสังคมอย่างไร เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมามีภาวะหน้าที่ในการจัดการศึกษาแก่ชุมชน ต้องบริหารการชุมชนในท้องถิ่นเป็นอย่างดี ส่งเสริมการวิจัย สำนักวิทยาลัยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงหน้าที่ละนโยบายของมหาวิทยาลัยฯและควรพยายามหาวิธีการสื่อสารให้บุคลากรรับรู้ทุกคน เพื่อให้สามารถจัดบริการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2. ผู้บริหารควรเข้าใจและเห็นความสำคัญของการสื่อสาร โดยการต้องศึกษาเรื่องการสื่อสารให้เข้าใจและเห็นความสำคัญสามารถนำมาใช้ในการประสานงาน โดยมีการชี้แจ้งแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อจะได้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายที่ต้องการ

3. ควรจัดรูปแบบการติดต่อสื่อสารในสำนักงานให้ทันสมัย ควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้เป็นลักษณะเครือข่ายมากที่สุด จัดให้มีทางเดินของข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน ถูกต้อง กระชับรัดกุม ดูแลเอาใจใส่ เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งการใช้แบบเดิม และการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ๆ ควรมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มงานดูแลด้านการติดต่อสื่อสารโดยตรง ตลอดจนควรมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อทราบและตรวจสอบความถูกต้องหากมีการแก้ไข ควรแก้ไขปรับปรุงในการติดต่อสื่อสารในครั้งต่อไป

4. ผู้บริหารควรมีความสามารถพัฒนา ปรับปรุง ความชำนาญในการติดต่อสื่อสารโดยควรคิดอย่างเป็นระบบก่อน และทุกครั้งที่มีการติดต่อสื่อสารควรมีการตั้งวัตถุประสงค์ชัดเจนปรึกษาหารือและมีการวางแผนตามความเหมาะสมผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจกว้างขวางยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และควรเป็นผู้ฟังที่ดี มีทักษะทางการสื่อสาร มีความสามารถในการใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน รวมทั้งภาษาท่าทาง อีกทั้งควรมีความสามารถตัดสินใจใช้วิธีการที่เหมาะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และหากผู้บริหารที่ได้พยายามปรับปรุง แก้ไขการสื่อสารอยู่เสมอก็จะประสบความสำเร็จ สามารถทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย และไม่ควรลืมว่าการสื่อสารโดยการพูดเป็นสิ่งสำคัญ ควรพูดให้น่าเชื่อถือ พูดให้สั้น กระชับ ใช้คำที่เข้าใจง่าย พูดตรงจุด ก่อนพูดควรมีการวางแผน ตลอดจนควรเน้นจุดสำคัญที่จะพูด อย่าพูดออกนอกเรื่อง เมื่อพูดครบตามวัตถุประสงค์แล้ว ควรหยุดพูดและหากผู้พูดหรือผู้บริหารต้องเป็นฝ่ายฟังก็ควรฟังอย่างตั้งใจเช่น จึงจะเป็นวิธีที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสาร

5. ผู้บริหารควรมีความเข้าใจวัฒนธรรมของหน่วยงาน ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออก ทางกริยาท่าทาง การแต่งกาย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การจัดสถานที่ทำงาน และอื่น ๆ ล้วนสื่อให้เห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นอย่างไรผู้บริหารสามารถใช้เป็นบรรทัดฐานในการสื่อสารให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของหน่วยงาน ซึ่งหากมีสิ่งที่ควรแก้ไขก็สามารถใช้การสื่อสารในลักษณะการจูงใจให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ต้องการได้

เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร

การสื่อสารเรื่องรางต่าง ๆ เพื่อให้คนในหน่วยงานทราบและเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถทำได้หลายวิธี ตั้งแต่วิธีการง่าย ๆ ทั่วไปจนถึงการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ซึ่งห้องสมุดสามารถนำมาใช้ได้ จึงขอกล่าวถึงวิธีการสื่อสารโดยใช้เครื่องมือการสื่อสารต่าง ๆ (ธงชัย สันติวงษ์, 2545: 244) ไว้ดังนี้

1. แผนผังหน่วยงาน ไว้ช่วยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของงานในหน่วยงาน

2. คณะกรรมการ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารและคนทำงานร่วมกัน โดยจัดประชุมเพื่อสื่อสารในการทำงานร่วมกัน

3. การถกปัญหาแบบกลุ่ม เพื่อให้คนปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน

4. การใช้จดหมายหรือหนังสือบันทึกบอกให้ทราบความเป็นไปของหน่วยงานแล้วแจกให้ทราบทุกคน

5. การประชุมเจ้าหน้าที่ทั้งหมด เพื่อให้ทุกฝ่ายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

6. การใช้วิธีติดต่อโดยส่วนตัว โดยอาจใช้โทรศัพท์ ปัจจุบันสามารถใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

7. การใช้วิธีจัดปฐมนิเทศ เพื่อให้ทราบสิ่งต่าง ๆ ในหน่วยงาน

8. การใช้เอกสาร สิ่งพิมพ์ จดหมาย ประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ

9. การจัดงานพบปะสังสรรค์ เพื่อให้เกิดความรู้จักและคุ้นเคย ตามเทศการ เช่น วันปีใหม่ งานเลี้ยงส่ง วันแสดงความยินดี เป็นต้น

10. การสำรวจทัศนคติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้บรรยายและมีความรู้สึกที่ดี

11. การใช้ตู้รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้รับข้อเสนอแนะต่างๆ

12. การสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สวยงาม น่าใช้ และมีกระดานแสดงความคิดเห็นหรือมีรายการพบผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นเวทีพบปะ ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานด้วยก็เป็นสิ่งที่ควรนำมาใช้

ป้ายหรือสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสาร

เนื่องจากห้องสมุดเป็นสถานที่ ๆ มีคนมาใช้บริการจำนวนมาก ฉะนั้น อาคารห้องสมุดจึงควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจน เพื่อให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ และเพื่อเป็นการสื่อสารให้กับผู้มาติดต่อหรือใช้บริการ ในที่นี้จึงขอนำเรื่องป้ายและสัญลักษณ์มากล่าวสรุปเพิ่มเติม เพราะห้องสมุดควรต้องมีการจัดทำป้าย ทั้งภายนอกและภายในอาคารห้องสมุด โดยขอกล่าวในหัวข้อต่อไปนี้

1. ประเภทของป้าย

การใช้ป้ายมี 2 ประเภท (วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ, 2543 : 118-119) ดังนี้

1.1 ป้ายบอกลักษณะตำแหน่ง มี 2 อย่าง ได้แก่ ป้ายที่บอกนอกอาคาร เช่น ป้ายชื่ออาคารควรติดไว้บนผนังด้านนอกในระดับชั้นที่สองขึ้นไป ให้เห็นได้ระยะไกลและไว้ตำแหน่งที่เหนือประตูทางเข้าออก และป้ายที่บอกในอาคาร ใช้บอกทิศทาง ตำแหน่งที่สำคัญ ๆ ที่ผู้ใช้ต้องมาติดต่อ เช่น สถานที่บริการ ห้องผู้อำนวยการ สำนักงานเลขานุการ ห้องพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ป้ายบอกวัตถุประสงค์ จะช่วยให้ผู้ใช้ค้นพบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีหลายลักษณะ ได้แก่ ป้ายบอกทิศทาง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสถานที่ที่ต้องการใช้ได้สะดวกและถูกต้อง อาจใช้สัญลักษณ์เป็นลูกศรชี้บอกตำแหน่ง หรือบังคับเป็นเส้นทางเดียว หรือแสดงเป็นแผนผังทั้งห้องสมุด

กรณีห้องสมุดมีหลายชั้น ควรแยกบอกแต่ละชั้นไว้ด้วย หรือป้ายแจ้งเรื่องราว เป็นการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดให้ผู้มาติดต่อหรือใช้บริการได้ทราบ เช่นเวลาเปิด-ปิด ระเบียบการใช้ห้องสมุด การยืมทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการสืบค้นแบบออนไลน์ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ จากคอมพิวเตอร์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีป้ายชี้เฉพาะ ใช้บอกแหล่งเฉพาะแน่นอน เช่น ห้องผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ สำนักงานเลขานุการ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือแต่ละชั้น บริการฝ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

2. ลักษณะของป้ายหรือสัญลักษณ์

การทำป้ายหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือผู้ใช้ทราบควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

2.1 วัสดุที่ใช้ ควรเป็นวัสดุถาวร สวยงาม และสะดวกต่อการทำความสะอาด เช่น กระดาษแข็ง ไม้ พลาสติก กระจก เป็นต้น ควรเลือกวัสดุให้เหมาะสมกับงานที่ใช้และควรประหยัด กรณีเป็นป้ายชั่วคราว เปลี่ยนบ่อย ๆ ควรใช้กระดาษแข็ง ได้แก่ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกชื่อวารสาร ป้ายสถิติต่าง ๆ ส่วนป้ายพลาสติกนิยมใช้บอกทิศทาง ตำแหน่งของบุคลากร

2.2 การออกแบบและสีของป้าย การออกแบบควรมีขนาดที่เห็นได้ชัดเจนในระยะไกลพอสมควร และมีขนาดเหมาะสม ตัวอักษรควรอ่านง่าย ไม่ควรประดิษฐ์มาก ส่วนสีควรเป็นสีสดใส เด่นชัด อาจใช้สีเรียบ หรือสีตัดกันกับสีอาคาร บางสถานที่นิยมใช้สัญลักษณ์แทนตัวอักษร เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร ที่โทรศัพท์ สถานที่ห้ามเข้า สถานที่ห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

2.3 การติดตั้ง วิธีการติดป้ายควรติดกับฝาผนัง ประตู โต๊ะ ใช้แขวนหรือห้อยจากเพดาน เช่น ป้ายวางหรือตั้งลอยตัวจากพื้นขึ้นอยู่กับประโยชน์ และสามารถมองเห็นเด่นชัด เช่นป้ายแขวน อาจใช้ที่บอกที่อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ ป้ายวางบนโต๊ะหรือชั้น เช่น ป้ายบอกตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ป้ายบอกงานบริการ ป้ายทำบัตรสมาชิกใหม่ เป็นต้น

2.4 ข้อความที่ใช้สื่อสารควรถูกต้อง สั้น ๆ เข้าใจง่าย ชัดเจน อาจเป็นข้อความเฉพาะของชื่องาน เช่น บริการยืม-คืน หนังสือจอง กรณีเป็นป้ายบอกหรืออธิบายขั้นตอนการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ควรกระชับเป็นข้อ ๆ เช่น วิธีการสืบค้นข้อมูล การใช้อินเตอร์เน็ต เป็นต้น

เทคโนโลยีกับการสื่อสาร

ปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและก้าวหน้ามาก การเลือกใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ควรเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมภายในขอบเขตของงาน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้ทำให้เปลี่ยนโฉมหน้าของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลากรในหน่วยงาน เปิดโอกาสให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วอย่างไม่เคยมีมาก่อน บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลจำนวนมหาศาลที่ทำให้มีความรู้และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ผู้บริหารสามารถติดตามและควบคุมงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างใกล้ชิดโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องนั่งประจำทำงานอยู่ที่โต๊ะ แต่สามารถเปลี่ยนทุก ๆ ที่ให้เป็นสถานที่ทำงาน ทำ

ให้สามารถติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ ได้ตลอดเวลา ไม่เสียงาน ปัจจุบันมีการพัฒนาเครื่องมือหรืออุปกรณ์สื่อวารชนิดใหม่ ๆ ขึ้นมาก ผู้บริหารที่ไม่สามารถนำเครื่องมือมาใช้ในการจัดการการสื่อสารภายในหน่วยงานของตนจะเสียเปรียบ ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารห้องสมุดจึงควรต้องคอยติดตามพัฒนาการของเทคโนโลยีต่าง ๆ และนำมาใช้ประโยชน์ในหน่วยงานของตน เทคโนโลยีสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าสนใจมีหลายชนิด (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2539: 176-178 : วิทยา ด่านธำรงกูล, 2546 : 308-309) เช่น

1. เครื่องอัดเสียงตามคำบอก

เครื่องอัดเสียงตามคำบอก (dictation) เป็นเครื่องอัดเสียงตามคำบอกของผู้บริหารซึ่งเดิมเลขานุการใช้ชวเลขตามคำบอก ต่อมาเปลี่ยนเป็นให้ผู้บริหารอัดคำพูดลงในเทปแล้วเลขานุการใช้อุปกรณ์ควบคุมเทปฟังเสียงพูด แล้วพิมพ์ข้อความด้วยพิมพ์ดีด

2. ไปรษณีย์เสียง

ไปรษณีย์เสียงหรือวอยซ์เมล์ (voice mail) เป็นการสื่อสารแบบอัตโนมัติที่ใช้ในการรับและส่งสัญญาณโทรศัพท์ เป็นระบบที่ผู้ใช้โทรศัพท์เรียกเข้ามา สามารถฝากข้อความเป็นเสียงพูดไว้ในตู้ไปรษณีย์เสียงของผู้รับได้ เป็นการสื่อวารแบบอัตโนมัติที่ใช้ในการรับและส่งสัญญาณโทรศัพท์ พบได้แม้ในโทรศัพท์ที่ใช้หลายรุ่นที่ให้มีการฝากข้อความได้ รอการเรียกฟังจากผู้รับ เพื่อจะได้ไม่พลาดการติดต่อถึงแม้จะไม่พบตัวผู้รับ ผู้รับสามารถบันทึกข้อความเพื่อเก็บไว้เรียกฟัง ส่งต่อหรือลบได้ในตอนที่ต้องการ ระบบบางระบบสามารถฝากข้อความให้กับผู้รับหลาย ๆ คนในเวลาเดียวกัน มีประโยชน์ช่วยประหยัดเวลา ถ้าหากโทรศัพท์มาแล้วไม่พบคนที่จะพูดด้วย และประหยัดเวลาการพูดคุยโต้ตอบ

3. โทรศัพท์มือถือ

โทรศัพท์มือถือ (cellular phone) ปัจจุบันคนนิยมใช้กันมากในชีวิตประจำวันรวมทั้งสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อการทำงาน การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ โทรศัพท์มือถือระบบcellular นี้ ประกอบไปด้วยตัวส่งสัญญาณคลื่นต่ำ สามารถคลื่นย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้และสามารถสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง อาจใช้สัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือใช้มอบหมายงานและอื่น ๆ โทรศัพท์มือถือนี้มีประโยชน์มากสำหรับผู้บริหารเพราะสามารถติดต่อสั่งงานได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย ถึงแม้จะอยู่ระหว่างเดินทาง การจราจรติดขัด ก็สามารถสื่อสารกันให้ทราบปัญหาต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอคอยและสามารถสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

4. ระบบนัดหมาย

ระบบนัดหมาย (calendaring) เครื่องมือนี้ใช้สำหรับเก็บนัดหมายของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ปัจจุบันมีระบบนัดหมายให้เลือกหลายแบบ บางแบบสามารถเก็บการนัดหมายไว้หลายระดับ อาจใช้ดูได้ทั่วไปหรือดูได้เฉพาะเลขานุการ หรือดูได้เฉพาะตัวเอง บางแบบสามารถเตือนให้ทราบการนัดหมายในเมื่อถึงเวลานัด ปัญหาสำคัญของการใช้ระบบนัดหมายคือ ผู้บริหารที่รับนัดหมายอยู่ภายนอกสำนักงานอาจลืมหรือไม่ใส่ใจที่จะบันทึกการนัดหมายไว้ในเครื่อง ทำให้ตารางนัดหมายไม่ถูกต้อง

5. เครื่องโทรสาร

เครื่องโทรสาร (facsimile) หรือแฟกซ์ (Fax) เป็นเครื่องส่งเอกสารทั้งภาพและตัวอักษร โดยผ่านสัญญาณโทรศัพท์ เครื่องจะอ่านข้อความในเอกสาร และแปลงข้อความเป็นสัญญาณดิจิตอลใน ขณะที่เครื่องรับจะอ่านสัญญาณและพิมพ์ออกมาบนกระดาษหรือผู้ส่งอาจส่งเอกสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์ออกไปยังเครื่องโทรสารโดยตรง โดยผ่านโมเด็มได้ เครื่องโทรสารเหมาะสำหรับการสื่อสารด้านการส่งเอกสารระหว่างสำนักงานเพราะสะดวก รวดเร็ว และประหยัด เครื่องโทรสารเป็นอุปกรณ์ที่มีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารข้อมูลในรูปของตัวหนังสือ และรูปภาพ สามารถติดต่อสื่อสารได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เครื่องโทรสารนี้เคยกล่าวรายละเอียดไว้แล้วในบทเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการจัดการ

6. อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (internet) เป็นเครือข่ายแห่งเครือข่ายของเครือข่าย หรือเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการสื่อสารข้อมูล สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทุกรูปแบบทั้งตัวอักษร รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียงประกอบ อินเทอร์เน็ตนี้เป็นแหล่งรวมสารสนเทศทุกเรื่อง ทุกด้าน ทั้งด้านวิชาการ การบันเทิง โดยอินเทอร์เน็ตมีบริการต่าง ๆ ที่สามารถติดต่อสั่งการ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การรับส่งแฟ้มข้อมูลข่าวบนเครือข่าย ระบบค้นหาข้อมูล การสนทนาแบบออนไลน์ ระบบสื่อหลายมิติ (World Wide Web : WWW) ซึ่งบริการนี้ได้รับความนิยมอย่างมากทั้งประชาชนตลอดอาจารย์ นิสิต นักศึกษา เพราะผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสาร สืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พจนารถ ทองคำเจริญ (ซีดีรอม, 2539) เรื่องสภาพความต้องการและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า บริการในระบบอินเทอร์เน็ตที่อาจารย์และนักศึกษาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาบ่อยที่สุดคือ การสืบค้นข้อมูลจากเวิล์ดไวด์เว็บ งานวิจัยของ วาสนา อนุวาร (ซีดีรอม, 2541) สรุปไว้ประเด็นหนึ่งว่าอินเทอร์เน็ตทำให้ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลภายนอกวงการโดยเฉพาะวงการคอมพิวเตอร์มากขึ้น และรุ่งอรุณ ผาสุก (ซีดีรอม, 2542) ก็ได้ทำการวิจัย เรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิตในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าบริการที่นิสิตส่วนใหญ่ใช้คือบริการเวิล์ดไวด์เว็บ ซึ่งสอดคล้องกับ มุทิดา นนทรี (ซีดีรอม, 2543) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษา ในระดับอุดมศึกษาก็พบเช่นเดียวกันคือผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทเวิล์ดไวด์เว็บมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีบริการอื่น ๆ อีก ทั้งนิยมใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสื่อสารสนทนาทางไกล อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนต่อการบริหารงานราชการ การดำเนินงานธุรกิจต่าง ๆ การศึกษาเรียนรู้ และต่อการบริหารจัดการสารสนเทศด้วย ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้นับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากกว่าเทคโนโลยีอื่น ทั้งยังได้เปลี่ยนวิถีชีวิตการสื่อสารและสังคมของมนุษย์ให้แตกต่างจากเดิมไปอย่างมากมาย เพราะสามารถสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว และได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั่วโลก

7. ระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน

ระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน หรืออินทราเน็ต (Intranet) เป็นระบบเครือข่ายภายในหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีแบบเปิดจากอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยในการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน ประโยชน์ของระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน (พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร, ม.ป.ป. : 9) คือ สามารถเผยแพร่เอกสารที่ต้องการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผ่านอินทราเน็ต (intranet) โดยนำไปใส่ในเว็บไซต์ วิธีนี้ช่วยประหยัดค่าใช่จ่ายและลดกระดาษ ทั้งเป็นการลดช่องว่างในการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สามารถเสนอข้อมูลความคิดเห็นได้ทันที ทั้งยังสามารถสื่อสาร ทราบความก้าวหน้าของงาน ตามงาน นัดหมายเวลาการประชุมในการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานด้วย

8. ระบบเครือข่ายภายนอกหน่วยงาน

ระบบเครือข่ายภายนอกหน่วยงานหรือเอกซ์ทราเน็ต (Extranet) เป็นการสื่อสารของหน่วยงานผ่านอินเทอร์เน็ตที่จะอนุญาตให้เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิบางรายในหน่วยงานสามารถติดต่อกับบุคคลภายนอกที่กำหนด ระบบนี้เปิดโอกาสให้สมาชิกของหน่วยงานหรือผู้มีสิทธิเข้าไปใช้งานได้เท่านั้น ทั้งนี้ผู้ใช่ที่เป็นบุคคลภายนอกที่เชื่อมต่อเข้ามาผ่านเครือข่ายเอกซ์ทราเน็ตนี้อาจแบ่งได้หลายกลุ่ม เช่น กลุ่มสมาชิก กลุ่มผู้ดูแลระบบ กลุ่มผู้สนใจทั่วไป และอื่น ๆ โดยแต่ละกลุ่มจะได้รับสิทธิเข้าไปใช้งานในเครือข่ายแตกต่างกันไปตามสิทธิของแต่ละกลุ่ม ปัจจุบันกำลังแพร่หลาย จึงมีส่วนผลักดันให้เกิดความต้องการเครือข่ายที่สามารถเชื่อมต่อกับบุคคล หรือหน่วยงานจำนวนมากได้พร้อมๆ กัน โดยอาศัยระบบการจัดการด้านการเชื่อมต่อเครือข่ายที่มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด
ทั้งอินทราเน็ตและเอกซ์ทราเน็ต เป็นเครือข่ายที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในขอบเขตที่จำกัดลงมานั้นเอง

9. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail : E-mail) เป็นการส่งเอกสารหรือจดหมายจากคอมพิวเตอร์หนึ่งไปยังเครื่องหนึ่งได้ทุกจุดทั่วโลก แทนการส่งของทางไปรษณีย์ รวมทั้งงานเอกสารอื่น ๆ เช่น แผ่นผับ วารสาร ก็สารมารถจัดส่งเป็นเอกสารแนบไปได้โดยเพียงแต่ระบุหมายเลขอีเมล์เอกสารของผู้รับเท่านั้น และในทางกลับกันผู้ส่งสามารถรับจดหมายจากคนอื่นผ่านระบบนี้ได้เช่นกัน การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์อาจจะส่งถึงผู้รับคนเดียวกันหรือหลายคนพร้อมกัน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร กับผู้คนได้ทั่วทุกมุมโลกอย่างรวดเร็ว โดยใช้เวลาไม่นาน ไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่ใกล้ หรือไกลเพียงใด ปัจจุบันบริการที่มีคนนิยมใช้มากบนอินเทอร์เน็ต คือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพราะมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย (ทวิติยา สินธุพงศ์. ซีดีรอม, 2540) ฉะนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จึงมีประโยชน์กับผู้บริหาร สามารถใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังเจ้าหน้าที่ ทำให้สื่อสารได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายมาก

10. การประชุมทางไกล

การประชุมทางไกล (teleconferencing) เป็นระบบที่เอื้ออำนวยให้บุคคลต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์สำหรับส่งเรียง โทรศัพท์สำหรับส่งภาพ และโทรสารสำหรับส่งเอกสาร ทำให้เกิดการประชุมทาง

โทรศัพท์จากทุกมุมโลก เทคโนโลยีนี้ใช้สื่อสารกับกลุ่มเล็ก ๆ โดยเรียกหมายเลขเฉพาะในเวลาที่กำหนด ซึ่งทำให้รวดเร็วและราคาไม่สูงนัก แต่มีข้อจำกัดสำหรับกลุ่มใหม่ๆ ซึ่งต้องอาศัยการใช้รายงานการประชุม และผู้นำหรือวิทยากร ปัจจุบันการประชุมทางไกลมีเพิ่มมากขึ้น เพราะสามารถเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารนิยมใช้เนื่องจากสามารถพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานได้ในทุกที่ (ซึ่งการประชุมทางไกลนี้มีกล่าวรายระเอียดอยู่ในบทสำนักงานห้องสมุดยุคใหม่แล้ว)

เทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ที่กล่าวมา ปัจจุบันห้องสมุดนำมาใช้ประโยชน์ในการสื่อสารประจำ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานทั้งภายในห้องสมุดและภายนอกห้องสมุด โดยเฉพาะภายในห้องสมุดหากผู้บริหารต้องการสื่อสารเรื่องงาน หรือสั่งการกับผู้ปฏิบัติงาน แจ้งนโยบายต่างๆ นอกจากจะใช้การสื่อสารด้วยวิธีการออกเป็นคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีการประชุมชี้แจ้งเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันเป็นครั้งเป็นคราวแล้ว ผู้บริหารยังนิยมใช้โทรศัพท์สั่งการ โดนเฉพาะกรณีเป็นเรื่องด่วนหรือเรื่องเฉพาะตัวบุคคล หรือหากจัดปฐมนิเทศบุคคลากรใหม่ จัดอบรม สัมมนา เพื่อนเพิ่มความรู้ และทักษะแก่ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุดสามารถใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในที่เรียกว่า อินทราเน็ต เพราะผู้ปฏิบัติงานสามารถเปิดอ่านได้ตลอดเวลา หรือหากผู้ปฏิบัติงานต้องการสื่อสารกับผู้บริหารเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงาน แจ้งผลงานที่ดำเนินการอยู่ รายงานความสำเร็จของงาน ที่ปฏิบัติรวมถึงปัญหาต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องใช้การรายงานในกระดาษแล้วเย็บเป็นรูปเล่มแบบเดิมตามที่เคยปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติสามารถส่งรายงานทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ส่วนดารติดต่อระหว่างผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆ ของห้องสมุดเพื่อแจ้งข้อมูลข่าสารและการดำเนินงานที่แต่ละฝ่ายเกี่ยวข้องกัน เช่น ฝ่ายวารสารและหนังสือพิมพ์ติดต่อกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หรืออำนักงานเลขานุการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ ในห้องสมุด นอกจากการแจ้งด้วยวาจา การใช้จดหมายเวียน

หรือการประกาศบนแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์แล้วยังนิยมการใช้โทรศัพท์ การ่างทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพราะทำให้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา กรณีที่ห้องสมุดต้องติดต่อสื่อสารกับทางมหาวิทยาลัยเพื่อทำความเข้าใจเรื่องต่างๆ หรือทำงานร่วมกัน เช่น ห้องสมุดต้องการติดต่อสื่อสารกับสำนักส่งเสริมวิชาการและทะเบียน หรือติดต่อกับคณะต่าง ๆ ส่วนมากนิยมใช้โทรศัพท์ หรือส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที ส่วนการตอบปัญหาต่างๆ กับบุคคลภายในมหาวิทยาลัยปัจจุบันนิยมใช้การสื่อสารทางเว็บไซต์ของห้องสมุด หรือเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพราะสามารถส่งข้อความถึงผู้รับคนเดียวหรือหลายคนโดยใช้เวลาไม่นานและประหยัดค่าใช้จ่ายมาก

นอกจากนี้เมื่อใดที่ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น จัดงาน “ห้องสมุดมีชีวิต” “วันสัปดาห์ห้องสมุด” “กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน” ห้องสมุดควรมีการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รับทราบ อาจใช้การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น การแจกแผ่นใบปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ ประกาศเสียงตามสาย แจ้งที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทำหนังสือเชิญหน่วยงานต่างๆ ให้มาร่วมกิจกรรม การลงข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ข่าวประขาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย หนังสือพิมพ์ ออกรายการวิทยุ และห้องสมุดควรใช้การสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งลงในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยด้วย เพื่อให้บุคคลทั่วไปทราบและมาร่วมกิจกรรม

มากขึ้น อหนึ่ง ในเรื่องการติดต่อของห้องสมุดกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ห้องสมุดสามารถใช้การสื่อสารโดยการจัดทำโฮมเพจของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเพื่อบุคคลภายนอกจะได้สามารถเปิดดูข้อมูลได้ตลอดเวลา ปัจจุบันวิธีนี้ห้องสมุดต่างๆ นิยมใช้มาก ส่วนกรณีที่ห้องสมุดต้องติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ เช่น หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน สำนักพิมพ์ สมาคมต่างๆ ชุมชน ฯลฯ การติดต่ออาจเป็นเรื่องงานของห้องสมุด การอบรม การสัมมนา และอื่นๆ ห้องสมุดนิยมใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน เพราะสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา อีกทั้งในปัจจุบันศูนย์หนังสือ และสำนักพิมพ์ต่างๆ มีการนำรายชื่อหนังสือมาบันทึกลงเว็บเพจ บรรณารักษ์จึงสามารถพิจารณาเสือกและสามารถสั่งซื้อหนังสือได้โดยการแจ้งชื่อและที่อยู่ให้ศูนย์หนังสือและสำนักพิมพ์ทราบ ทำให้สามรถซื้อหนังสือได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ฉะนั้น จะเห็นว่าเทคโนโลยีต่างๆ มีประโยชน์ทำให้การติดต่อสื่อสารของห้องสมุดเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงควรนำมาใช้อย่างเหมาะสมเพื่อจะได้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และแนวทางแก้ไข

การติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความตั้งใจในการที่จะพัฒนา การติดต่อสื่อสารที่ไม่เกิดประสิทธิภาพมักก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และเป็นปัญหาในการบริหารอยู่เสมอ ซึ่งพอสรุปปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารได้ดังนี้

1. การสื่อสารอาจจะเกิดจากวิธีการสื่อสาร โดยการสนทนากันต่อหน้า หรือการสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การใช้หนังสือภายในเวียนให้รับทราบหรืออื่น ๆ ซึ่งวิธีการบางอย่างจะเหมาะสมกับข้อมูลบางอย่างเท่านั้น

แนวทางการแก้ไข ผู้บริหารควรเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมซึ่งมีหลายวิธีโดยอาจใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งมีหลายวิธีโดยอาจใช้วิธีการพูดคุย การใช้โทรศัพท์ จดหมาย บันทึกข้อความ ปิดประกาศ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การแจ้งข่าวในวารสาร เป็นต้น วิธีการต่าง ๆ นี้ จะให้ความรู้สึกในการรับข้อมูลที่แตกต่างกันช่วยลดความบิดเบือนและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่น การให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติในวันหยุด ควรใช้หนังสือเวียนและเซ็นรับทราบ เพื่อสร้างการยอมรับมากกว่าการติดประกาศ เป็นต้น

2. ความรู้ทางด้านแปลภาษาไม่เพียงพอ เป็นปัจจัยที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมาก การใช้คำยาก คำแปลกใหม่ รูปประโยคซับซ้อน คำที่ใช้สื่อสารไม่ตรงกับระดับการศึกษา บางครั้งคำที่เหมือนกันกลับมีความหมายที่แตกต่างกัน

แนวทางการแก้ไข ผู้บริหารหรือผู้สื่อสารควรระมัดระวังในการใช้ภาษา ควรใช้ภาษาที่ตรงความหมาย ชัดเจนแก่ผู้รับสาร ต้องพิจารณาด้วยว่ากำลังสื่อสารอยู่กับใคร ผู้นั้นพร้อมที่จะเข้าใจภาษาที่สื่อหรือไม่ การสื่อสารที่ดีจะเกิดก็ต่อเมื่อผู้รับเข้าใจข้อมูลนั้น ฉะนั้นการใช้ภาษาหรือถ้อยคำจึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับคนแต่ละกลุ่ม ควรหลีกเลี่ยงคำศัพท์หรือคำแสลงบางคำที่ทำให้เข้าใจความหมาย

หรือทำให้ความหมายผิดแปลกไปจากความหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ยังควรปรับปรุงภาษาพูด ภาษาเขียนให้ได้มาตรฐานชัดเจน รัดกุม ตรงเป้าหมาย และควรใช้ภาที่เข้าใจง่าย

3. อุปสรรคจากระยะห่างทางกายภาพ ระยะห่างทางกายภาพจะมีผลเห็นได้ชัดเนื่องจากคนที่อยู่ใกล้กว่าคนอื่นๆ จะสามารถติดต่อสื่อสารแบบพบปะเผชิญหน้ากันได้ดีกว่าข้อความของการสื่อสารถูกต้องมากกว่า แต่หากระยะห่างทางกายเพิ่มมากขึ้นสัญญาณรบกวนที่มีการติดต่อสื่อสารก็จะยิ่งมีมากขึ้น ทำให้ข้อมูลไม่ชัดเจน และผิดพลาดได้ง่าย

แนวทางการแก้ไข ผู้บริหารควรนำเทคโนโลยีมาช่วย โดยเฉพาะในปัจจุบันการสื่อสารทางโทรคมนาคม และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างสามารถใช้เป็นสะพานเชื่อมแต่ละสวนที่อยู่ห่างไกลไว้ด้วยกัน และสามารถช่วยลดปัญหาที่เกิดจากระยะห่างทางกายภาพลงได้ ฉะนั้นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่และมีฝ่ายต่างๆ อยู่ห่างไกลกันสามารถที่จะสร้างเครือข่ายของการสื่อสารที่ช่วยให้มีความถูกต้อง และรวดเร็วได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบด้วยข้อความเสียง ระบบฝากข้อความ ที่สามารถทิ้งข้อความและอ่านข้อความได้ก็เป็นทางเลือกที่ควรนำมาใช้

4. การมีข้อมูลมากเกิดภาวะข้อมูลท่วมท้น เป็นภาวะที่ผู้บริหารเผชิญกับการต้องรับข้อมูลมากเกิดกำลังที่จะจัดกับข้อมูลเหล่านั้น ซึ่งข้อมูลอาจมาจากสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร การประชุม หนังสือพิมพ์ เอกสารเวียน อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อเกิดภาวะเช่นนี้ขึ้นผู้บริหารบางคนจึงเลือกที่จะรับข้อมูลบางข้อมูลและบางครั้งลืมข้อมูลบางอย่างไป ทำให้ข้อมูลบางข้อมูลไม่ได้รับการประมวลอย่างทันท่วงที ซึ่งอาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

แนวทางการแก้ไข ผู้บริหารควรนำระบบการรวบรวมข้อมูลเป็นตัวเสริมการสื่อสารแบบดังเดิม โดยการสื่อสารด้วยการเขียนเป็นข้อความผ่านด้วยคำพูดและผ่านด้วยข้อมูลซึ่งระบบนี้สามารถเก็บข้อมูลเอกสารที่ใช้ได้ร่วมกันไว้ในคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพัฒนาปฏิทินแบะตารางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการรวมรวมข้อมูลยังมีความสามารถในการสร้างสรรค์ เรียบเรียงหรือแก้ไข เก็บรักษาข้อมูลไว้ในความทรงจำและส่งต่อเอกสารได้ นอกจากนี้ผู้บริหารควรใช้ระบบคอมพิวเตอร์จัดการและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากก็มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารได้ ระบบข้อมูลของผู้บริหารและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม ทั้งสองระบบนี้ช่วยกระจายการสื่อสารจากผู้ส่งเพียงคนเดียว โดยการรวบรวมตรวจสอบ และแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและโดยการสนับสนุนการตัดสินใจ

5. สถานภาพที่แตกต่างกัน บางครั้งการที่แต่ละบุคคลมีระดับที่แตกต่างกันก็มีอิทธิพลต่อคุณภาพการติดต่อ การกลั่นกรองข่าวสาร บางครั้งอาจเกิดการกลั่นกรองข่าวสารในลักษณะผิดจากข้อมูลเดิมหรือมีการเสริมแต่งข้อมูล ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด และมีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารในภาพรวม

แนวทางการแก้ไข ผู้ส่งสารควรใช่ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคลที่ต้องการสื่อสาร กรณีมีการติดต่อส่งข่าวสารข้อมูล ผู้รับสารควรตั้งใจที่จะรับสารนั้น และควรมีการส่งข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่งสารเพื่อจะได้ตรวจสอบความถูกต้อง หากมีความคาดเคลื่อนจะได้ปรับปรุง แก้ไขได้ทัน

สรุป

การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารจากบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลไปยังบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลอื่น ซึ่งเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอน การสื่อสารนับเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อนให้เกิดการประสานงานที่ดีและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยเฉพาะห้องสมุดจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน โดยสามารถใช้การสื่อสารได้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ วิธีการสื่อสารนั้นนิยมใช้การสื่อสารด้วยการเขียน การพูด และภาษากายโดยเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งที่เหมาะสมหรือใช้คละกัน กรณีที่ผู้บริหารต้องใช้การสื่อสารด้วยการพูด ควรคิดก่อนพูดและพูดให้เข้าใจง่าย หากเป็นเรื่องสำคัญ ควรใช้วิธีการสื่อสารเป็นแบบลายลักอักษร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารต้องรู้จักห้องสมุดของตนเป็นอย่างดี ควรเข้าใจและเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ควรปรับปรุงการสื่อสารให้ใช้ประโยชน์ได้จริง โดยเฉพาะปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานต่าง ๆ ได้รับความสะดวกมากขึ้น ผู้บริหารจึงควรเรียนรู้และนำไปใช้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดมากที่สุด