

แนวทางการใช้สื่อการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์(Social Media)เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

(Learning Tools and Social Media for Organization Communication)

สลิตตา สาริบุตร

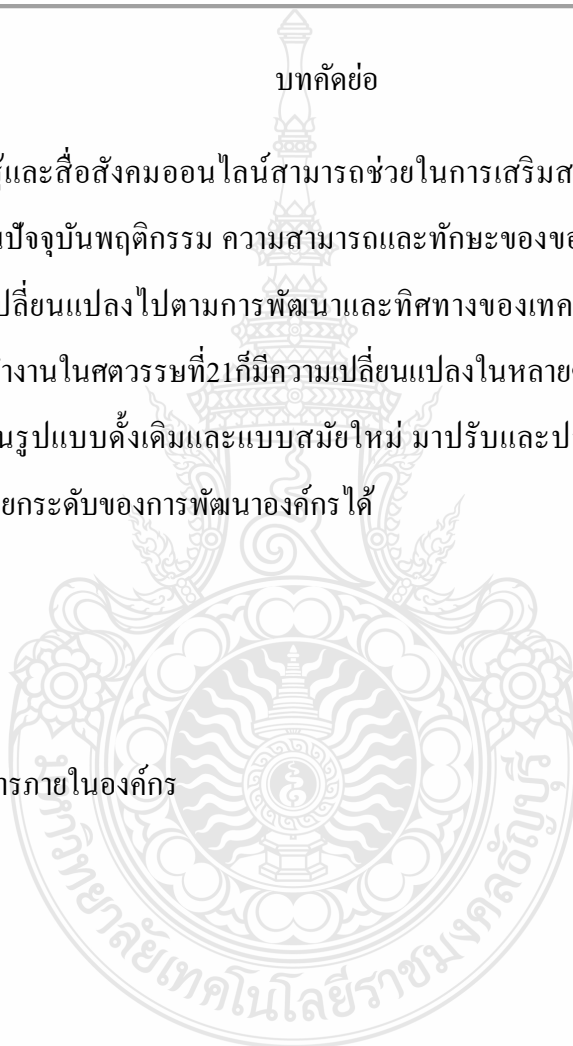
สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

การใช้สื่อการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์สามารถช่วยในการเสริมสร้างศักยภาพในการสื่อสารภายในองค์กรได้ เนื่องจากในปัจจุบันพฤติกรรม ความสามารถและทักษะของของผู้ปฏิบัติงาน และรูปแบบของการพัฒนาสื่อได้มีความเปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาและทิศทางของเทคโนโลยี ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต่อการทำงานในศตวรรษที่21ก็มีความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน หากองค์กรสามารถนำสื่อที่มีในรูปแบบต่างๆทั้งในรูปแบบดั้งเดิมและแบบสมัยใหม่ มาปรับและประยุกต์ใช้จะสามารถสร้างรูปแบบการสื่อสารที่สามารถยกระดับของการพัฒนาองค์กรได้

คำสำคัญ Key Word

สื่อสังคมออนไลน์ การสื่อสารภายในองค์กร



แนวคิดจากการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน ได้มีการนำเครื่องมือในการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน การดำเนินกิจกรรม การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนกระบวนการงานอื่นๆอีกหลายด้าน นับตั้งแต่รัฐบาลมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 เป็นต้นมาซึ่งมีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนมีผลให้หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งมีความตื่นตัวในการพัฒนาระบบราชการจนถึงปัจจุบัน โดยในหน่วยงานภาครัฐ นับตั้งแต่หน่วยราชการระดับ กระทรวง กรม สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีผลประทบต่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การจัดสรรงบประมาณ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน การให้รางวัล และอื่นๆ

การนำเครื่องมือในการบริหารจัดการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ หากบุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินการแล้ว จะเกิดประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันเครื่องมือในการบริหารจัดการที่นำมาใช้กระทบไปถึงตัวบุคคลในการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระดับที่เหมาะสม หากไม่สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจได้แล้ว อาจเกิดปัญหาที่ตามมา เช่น การเกิดแรงต้านทานการเปลี่ยนแปลง การใส่ข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง ทำให้แทนที่จะเป็นการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้อง กลับจะกลายเป็นปัญหาภายในหน่วยงาน การสิ้นเปลืองทรัพยากร เวลาของบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมหาศาล แต่ไม่สามารถพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และการบรรลุต่อภารกิจตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ได้

การให้ความรู้โดยรูปแบบและวิธีการต่างที่ดำเนินการให้องค์กรมีแนวทางและวิธีการดำเนินการ ในรูปแบบต่างๆเช่น

1. การจัดประชุมชี้แจง ให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในวิธีการและแนวทางการปฏิบัติงาน การจัดประชุมสัมมนาระหว่างผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ความรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การอภิปราย เป็นต้น
2. การสร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การผลิตคู่มือ ตำรา จดหมายเวียน เพื่อให้ความรู้ในรูปแบบของสิ่งพิมพ์
4. การใช้เวปไซต์ เวบบล็อก สื่อออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารและแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การประยุกต์ใช้เครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบต่างๆ

การให้ความรู้และสื่อสารความเข้าใจไปยังทุกภาคส่วน ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดต่างๆมาปรับใช้เพื่อสร้างความเข้าใจในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร โดยการสื่อสารภายในองค์กร โดยการปรับใช้สื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุน โดยแนวทางที่มีการนำมาใช้ในการถ่ายทอดความรู้โดยทั่วไป สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบของสื่อเพื่อการเรียนรู้

สื่อ	แบบสื่อสารทางเดียว		การสื่อสารแบบสองทาง	
	เวลาเดียวกัน (Synchronous)	ต่างเวลา (Asynchronous)	เวลาเดียวกัน (Synchronous)	ต่างเวลา (Asynchronous)
Face-to-face	การเรียน(Lectures)	เอกสารประกอบการบรรยาย(Lecture notes)	สัมมนา(Seminar)	
ตัวอักษร(Text)		หนังสือ(Book)		จดหมาย(Mail)
เสียง(Audio)	วิทยุ(Radio)	เครื่องเล่นเทปเสียง ซีดี (Audio-cassettes)	Telephone tutoring Audio-conferencing	
ภาพและเสียง (Video)	โทรทัศน์ (Broadcast TV Cable TV Satellite TV)	เครื่องเล่นวีดิทัศน์ (Video-cassettes)	ประชุมทางไกล (Video-conferencing)	
ดิจิทัล มัลติมีเดีย (Digital Multimedia)	Web casting Audio- streaming Video- streaming	Web sites CD-ROMs DVDs Learning object Multimedia clips	Chat Web conferencing	E-mail Discussion forums

ที่มา : Bates&Poole2003,Effective Teaching with Technology in higher Education,หน้า 55

แนวโน้มการใช้สื่อสังคมออนไลน์(Social Media)ในการติดต่อสื่อสาร

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีเครื่องมือมากมายที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูล แต่ผู้ใช้งานยังมีการใช้งานในรูปแบบของการบันเทิงเป็นส่วนมาก ซึ่งหากพิจารณา

ความสามารถของระบบต่างๆ และนำมาประยุกต์ใช้กับการสื่อสารภายในองค์กรแล้วจะพบว่าสามารถนำมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี โดยในบทความนี้จะยกตัวอย่างถึง เฟซบุ๊ก (Facebook) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือสื่อสารสังคมออนไลน์ ที่มีผู้ใช้งานและเป็นที่แพร่หลายอย่างมาก โดยมีข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับเฟซบุ๊ก จากการสรุปของเว็บไซต์ www.socialbaker.com สำหรับการใช้งานเฟซบุ๊กในประเทศไทยมีข้อมูลที่น่าสนใจ(ข้อมูล ณ วันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2554) ดังนี้

1. ประเทศไทยมีผู้ใช้งานจำนวน 12,176,640 คน โดยมีจำนวนผู้ใช้งานมากเป็นอันดับที่ 16 ของโลก
2. กลุ่มผู้ใช้งานที่มีการใช้งานสูงสุด มีอายุระหว่าง 18-24 ปี คิดเป็น ร้อยละ 34 และกลุ่มผู้ใช้งานรองลงมา มีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็น ร้อยละ 29

ปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในองค์กร

ปัญหาต่างๆ ที่องค์กรส่วนมากพบคือ การที่บุคลากรในองค์กรใช้งานสื่อสังคมออนไลน์จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและผลกระทบด้านความสัมพันธ์ เช่น

1. การสนใจในการเข้าไปใช้งานสื่อสังคมออนไลน์จนขาดความเอาใจใส่ในการทำงาน ทำให้การทำงานในหน้าที่บกพร่อง
2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กร จนขาดปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. การเกิดข้อพิพาทกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร โดยการใช้ข้อความที่ไม่เหมาะสมจนเกิดประเด็นการถกเถียงและบานปลายเป็นปัญหาขององค์กร

ทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 (Twenty Century First Skill)

ทักษะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสำคัญที่ประกอบไปด้วยทักษะหลายๆ ด้าน ตามที่แสดงในภาพที่ 1 โดยด้านที่สำคัญ คือความสามารถในการคิดการตัดสินใจ (Critical Thinking) การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Teamwork and Collaboration) ทักษะการใช้ไอที (IT Application) ซึ่งอยู่ในอันดับแรกๆ จะเห็นได้ว่าการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นเครื่องมือและกลไกในการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

ภาพที่ 1 ทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21

What are the most important skills **today** when hiring College graduates?

Oral Communication	95%
Team Work Collaboration	94%
Written Communication	93%
Critical Thinking	92%
Writing	90%
Language	88%
Reading Comprehension	87%
Leadership	82%
IT Application	81%
Creativity	81%
Mathematics	64%
Science	33%

What skills and content areas will be **growing in importance** in the next five years?

Critical Thinking	78%
IT Application	77%
Team Work/Collaboration	74%
Creativity/innovation	74%
Diversity	67%
Leadership	67%
Oral Communication	65%
Mathematics	49%
Writing	45%
Reading Comprehension	41%
Science	39%
Language	33%

Source: "Are they really ready for work?" report by Partnership for 21st Skills, Conference Board, Corporate Voices for Working families, Society for Human resource Management, 2006

การใช้สื่อการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์(Social Media)เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้จะเป็นการใช้ประโยชน์จากเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และองค์กรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดหาระบบสารสนเทศที่มีราคาสูงมาก ซึ่งหากองค์กรมีกลยุทธ์ในการประยุกต์และนำมาใช้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 2 แนวทางการใช้สื่อและการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร

รูปแบบ	เครื่องมือใน สื่อออนไลน์	แนวทางการดำเนินการ
การอภิปราย(Discussion)	Post และ Comment	การตั้งประเด็น การสนทนา การถามตอบระหว่างผู้เกี่ยวข้อง การเสนอแนวความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การแจ้งข่าวสารต่างๆ
การสนทนา(Chat) การสร้างกลุ่ม สนทนา	Chat	การถามตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่ม หรือ บุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านต่างๆ
การบันทึก	Note	การเขียนบทความที่เป็นองค์ความรู้ การเล่าเรื่องต่างๆที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรของบุคคล
การสร้างกลุ่ม	Group	การสร้างกลุ่มการสนทนากับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในด้านใดด้านหนึ่งเฉพาะเพื่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม
การส่งจดหมายเวียน แจ้งข่าวสาร แบบสอบถาม	Post และ Fanpage Google Document	การส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอกขององค์กร อย่างรวดเร็ว โดยการใช้การเขียนลงใน FANPAGE จะทำให้ข่าวสารที่ต้องการสื่อออกไปจากองค์กรออกไปถึงผู้รับทันที
การเผยแพร่ผลงานวิดิทัศน์	Share Photo Share VDO และ Youtube	หากองค์กรมีสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่นภาพถ่าย วิดิทัศน์ สามารถนำไปเผยแพร่โดยผ่านระบบของเฟซบุคและสามารถสร้างช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบได้ทันที โดยการแสดงความคิดเห็นและการถามตอบได้ทันที

ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาวางแผนการสื่อสารและพัฒนาองค์กร ควรปรับวิธีการในการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการและการรูปแบบให้ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรซึ่งมีประเด็นที่เสนอให้พิจารณำไปปรับใช้ดังนี้

1. การใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการ(Management Tools)ควรคำนึงถึงความเหมาะสมและบริบทสภาพแวดล้อมต่างๆขององค์กร และเลือกช่องทางให้ตรงกับผู้รับสื่อ
2. การนำไปใช้ในภาคปฏิบัติ ต้องศึกษาให้เข้าใจในนิยาม(Definitions) ประเด็นที่สำคัญ ก่อนนำไปเผยแพร่
3. ควรทำการทดสอบความเหมาะสมโดยอาจจะมีวิธีการดำเนินการในกลุ่มต้นแบบ หรือหน่วยงานตัวอย่าง และรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง มาปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดต่างๆ ข้อกำหนดแนวทาง ให้สมบูรณ์ก่อนมีการสื่อสารออกไปยังบุคลากรในภาพรวม โดยการใช้เครื่องมือออนไลน์ เช่นแบบสอบถามต่างออนไลน์ต่างๆ
4. ต้องตระหนักในการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ การกรอกข้อมูล เอกสาร คู่มือ ที่ต้องมีการทบทวนอย่างดี ก่อนนำไปเผยแพร่
5. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมในด้านต่างๆ เช่น ระบบเอกสาร การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การเผยแพร่ข่าวสาร
6. ต้องระมัดระวังเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนการสำรองข้อมูล การรักษาความปลอดภัยระบบงานต่างๆตามกฎหมาย

เอกสารอ้างอิง

Eleanor Boyle and Harley Rothstein.(2006).Effective College and University Teaching. Canada: Granville Island Publishing.

ADOBE® EDUCATION LEADERSHIP FORUM 2009, Adobe Thought Leadership in Education :

http://www.adobe-eduapac.com/forum/ppt/1_Keynote1.pdf