



การพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในองค์กร ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The development guideline of corporate communication Faculty of Medicine, Chiang Mai University

สุรชาติ สุวรรณ*, กมลชนก มาแสงตา, พรรณเพ็ญ มีชำนาญ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

surachat.suwan@cmu.ac.th, kamonchanok.m@cmu.ac.th, punpen.m@cmu.ac.th

บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ระหว่างคนในองค์กร การสื่อสารองค์กรที่ดีนั้นก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างบุคลากร ซึ่งส่งผลให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์กรอย่างเข้มแข็ง แต่จากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสมาร์ทโฟน และอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรต่างพหุกัน Digital Disruption เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น มีช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยน และส่งต่อโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ และระยะเวลา เมื่อลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป องค์กรจะจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงและยึดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและหาเครื่องมือที่ปรับปรุงกระบวนการและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 4 หน่วยได้แก่ หน่วยบริหารธุรกิจ หน่วยจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการ และหน่วยส่งเสริมการเรียนรู้ นับว่าเป็น หน่วยงานขนาดเล็ก มีบุคลากร 23 คน ซึ่งมีความหลากหลายของบุคลากร ปฏิบัติตาม เนื่องจากบุคลากรมีภาระ ความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงาน โดยส่วนใหญ่ปัญหาหลักที่เกิดขึ้น คือปัญหาเรื่องความชัดเจนในการสื่อสาร การสื่อสารที่คลาดเคลื่อน ความเข้าใจในสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จึงต้องมีการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนากระบวนการสื่อสารองค์กรผ่านผู้บริหาร และการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้พัฒนาการสื่อสารองค์กร ตามแนวทางทฤษฎี SIPOC Model โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. Plan วางแผนกระบวนการสื่อสารองค์กร

1. ศึกษาทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดระยะ 5 ปี (2560–2564)

2. Do พัฒนากระบวนการสื่อสารองค์กร

1. ศึกษากระบวนการสื่อสารของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ในปัจจุบัน โดยศึกษาจากการใช้แบบสอบถามเรื่องการสื่อสารองค์กรของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
2. ออกแบบกระบวนการหลักของการสื่อสารองค์กร ดีอี ศึกษาจากผู้บริหาร และการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี SIPOC Model
3. จัดทำกระบวนการหลักได้แก่ การสื่อสารองค์กรตามหลัก SIPOC Model

ตารางที่ 1 กระบวนการสื่อสารองค์กรตามหลัก SIPOC Model ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ/ ขั้นตอนพัฒนาดำเนินงาน	สิ่งที่ต้องรับรู้	ผู้รับสาร	ตัวชี้วัด
Stakeholder	Input	Process	Output	Customer	KPIs
S1 ผู้บริหารห้องสมุด S1.1 ผู้บริหารห้องสมุด S1.2 ผู้บริหารห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	I1 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด/ คณะกรรมการที่ดูแลห้องสมุด I2 รายบุคคลของสำนักหอสมุดที่ต้องรับทราบ I3 ข้อกติกาที่ห้องสมุดกำหนด อื่นๆ	Step 1 วางแผนและกำหนดเป้าหมายของ การสื่อสารองค์กร Step 2 กำหนดกลยุทธ์รับทราบ Step 3 กำหนดทิศทาง (Direction) ในการสื่อสาร Step 4 กำหนดช่องทางในการรับทราบ Step 5 ดำเนินการสื่อสาร Step 6 ประเมินผลการสื่อสาร	O1 สารที่ต้องรับรู้ของห้องสมุด O2 สารที่ต้องรับรู้ที่มีความสำคัญ ในองค์กร	C1 ผู้บุคคลที่งานห้องสมุด พนักงานทั่วไป C2 ผู้บุคคลที่งานห้องสมุด ที่ได้รับมอบหมาย C3 ผู้บุคคลที่งานห้องสมุด ที่ไม่ได้รับมอบหมาย	1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ ปฏิบัติงานที่ห้องสมุด ที่ได้รับมอบหมาย ที่ได้รับมอบหมาย 2 ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้บุคคลที่งานห้องสมุด

3. Check ประเมินผลการสื่อสารองค์กร

ประเมินการสื่อสารองค์กรโดยใช้แบบสอบถาม ผลการประเมินพบว่า ร้อยละ 60.9 เห็นว่า การพัฒนาการสื่อสารองค์กร ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานตามกำหนด ในระดับมาก

4. Act ปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารองค์กรให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

หลังการประเมินการสื่อสารองค์กร ห้องสมุดได้ทำการจัด Focus Group เพื่อสรุปแนวทางการพัฒนาการสื่อสารองค์กรอีกครั้ง แล้วได้ลดจำนวนช่องทางการสื่อสารองค์กรในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารผ่านผู้บริหาร ให้เกิดการสื่อสารแนวโน้มในองค์กรมากขึ้น

สรุป วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

การสื่อสารองค์กรทั้งการสื่อสารจากผู้บริหารและการสื่อสารภายในองค์กรมีขั้นตอนการสื่อสารที่ลอดลงมาเรื่อยๆ ที่มีขั้นตอนการสื่อสารผ่านหัวหน้าหน่วยอย่างเป็นบุคคลากรของห้องสมุดทุกคน มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับตัวเอง เพื่อใช้ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่ง่าย สะดวกขึ้น และบุคลากรของห้องสมุดสามารถเลือกช่องทางในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ที่พบเจอ

ส่วนเรื่องปัจจัยและกระบวนการในการสื่อสารภายในห้องสมุด เช่น บุคลากรสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้เว็บไซต์ในการติดต่อสื่อสารภายในห้องสมุดที่หลากหลาย ซึ่งมีความเพียงพอต่อการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนบุคลากรมีการเปิดรับข่าวสารข้อมูลภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง จากทุกช่องทางทั้งในเวลาและนอกเวลา ปฎิบัติตาม อีกทั้งมีความสนใจและสามารถปฏิบัติตามลังที่รับรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุปแล้ว แนวทางการสื่อสารของห้องสมุดนั้น มีช่องทางการสื่อสารภายในห้องสมุด 4 ช่องทาง ได้แก่ 1) ผ่านทางจดหมายเมล์หรือทางโทรศัพท์ 2) ผ่านการสัมมนาทาง Social Media 3) ผ่านการประชุมผ่านหัวหน้าหน่วย และ 4) ผ่านที่ประชุม

ตารางที่ 2 การกبحกวนกระบวนการสื่อสารองค์กรตามหลัก SIPOC Model

จุดแข็ง	โอกาสในการพัฒนา	การพัฒนากระบวนการทำงาน
1. ห้องสมุดมีโครงสร้าง การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้การสื่อสารองค์กรสามารถ ก้าวหน้าก้าวสู่รัฐสำนักหอสมุด	1. พัฒนาทักษะการสื่อสาร 2. พัฒนาทักษะการเป็นผู้ตัดสินใจ เมื่อมีการสื่อสารองค์กร	เมื่อการสื่อสารผ่านผู้บริหาร และการสื่อสารภายในองค์กร มีความเข้มแข็ง ห้องสมุดสามารถ พัฒนาคุณภาพการสื่อสารองค์กร ที่ดีขึ้น
2. บุคลากรห้องสมุดมีทักษะ ในการสื่อสารและการทำงาน		

อภิปรายผล

การพัฒนาการสื่อสารองค์กรทำให้ห้องสมุดสามารถมองเห็นจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนา และการพัฒนากระบวนการทำงานของห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ:

ควรมีการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรควบคู่ไปกับการสื่อสารผ่านผู้บริหารและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไปพร้อมกัน ล้วน然是การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีนั้น จะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยวิธีการรักษาความคิดให้ชัดเจนก่อนทำการสื่อสาร กำหนดเป้าหมายในการสื่อสาร และติดตามผลของ การสื่อสารอยู่เสมอ

การนำไปใช้ประโยชน์

ห้องสมุดอื่นๆ สามารถนำร่องการสื่อสารผ่านผู้บริหาร และการสื่อสารภายในองค์กรไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารองค์กรขององค์กร โดยสามารถนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารหลักขององค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านการนำองค์กร ผู้นำองค์กรที่ต้องมีการวางแผนการสื่อสารองค์กร ทั้งเรื่องที่จะทำในปัจจุบันและในอนาคต ควรปฏิบัติตามลังที่ได้กล่าวไว้กับบุคลากรในหน่วยงาน และควรเป็นผู้พิจารณา
- ด้านการฟัง ผู้ฟังที่ต้องมีการฟังทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยวิธีการฟังที่สามารถจับประเด็นของข่าวสาร ความรู้สึกของผู้ให้ข่าวสาร การลắngกฟัง ปฏิบัติการตอบสนองและแสดงความรู้สึกในการสื่อสาร
- ด้านการเป็นผู้ตอบสนอง ผู้ตอบสนองที่ต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สนับสนุนว่าตนเองรู้สึกอย่างไรและเข้าใจในสารหรือไม่