

การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

Communication for Information Services

บรรจง พลไชย¹

Banchong Phonchai

บทคัดย่อ

บทความนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ สื่อ ภาษา ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการสารสนเทศ

Abstract

This article presents the definition, significance, objectives, components, media, language, problems and obstacles of communication for information services. It also highlights factors influencing communication for information services and efficient communication in information services.

คำสำคัญ: การสื่อสาร, สารสนเทศ, การบริการสารสนเทศ

Keywords: Communication, Information, Information services

บทนำ

ในชีวิตประจำวันของคนเรา ย่อมจะต้องติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดเวลา โดยมีจุดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้ ซึ่งเรียกว่า การสื่อสาร การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อจะได้มีความรู้ ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันซึ่งการที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร

ตามปกติมนุษย์จะมีการติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลา โดยใช้สื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ (ใช้อินเทอร์เน็ต) อุปกรณ์ เช่น รูปภาพ สัญลักษณ์ วิธีการ เช่น การพูด การสนทนา การเขียน การติดต่อสื่อสารของมนุษย์จะยุ่งยากหรือไม่ขึ้นอยู่กับระยะทางและเวลาเป็นตัวกำหนด การที่มนุษย์จะติดต่อสื่อสารกันให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้นต้องมีความเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสาร เพราะการเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสารจะเป็น

¹อาจารย์ กลุ่มวิชาการพยาบาลอนามัยชุมชน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม E - mail : banchong@bcnn.ac.th

พื้นฐานสำคัญของการพัฒนาส่วนต่าง ๆ ในการสื่อสาร สามารถป้องกันไม่ให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดล้มเหลวลงได้

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลหนึ่งและทำให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งอาจต่อเนื่องเป็นการโต้ตอบต่อไปของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพิ่มขึ้นเป็นลำดับจนกว่าต้องการยุติการสื่อสารครั้งนั้น ความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างกันเป็นการส่งผลผ่านความหมายที่ไม่เพียงแต่ส่งข่าวสารด้วยคำพูดและกิริยาท่าทางจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น การส่งสารเพื่อให้รับรู้อาจได้ตีความน้อยเพียงไรยังขึ้นกับวิธีการและช่องทางในการส่งสารด้วย การสื่อสารในแต่ละอาชีพย่อมแตกต่างกันไปตามปรัชญา จุดมุ่งหมาย และลักษณะของอาชีพนั้น ๆ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ก็คือผู้ที่ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศก็คือองค์การหนึ่งที่ทำหน้าที่แสวงหา รวบรวม จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนหรือสังคมที่ห้องสมุดนั้น ๆ สังกัดอยู่ การสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้ใช้สารสนเทศ เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการสารสนเทศทราบถึงความต้องการของหน่วยงาน ชุมชน สถาบัน ผู้ใช้ห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดสามารถดำเนินนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ (ผ่องพรรณ ลวนานนท์. 2545: 18) บทความนี้ต้องการนำเสนอให้เข้าใจเรื่องการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ

ความหมายของการสื่อสาร

คำว่า “การสื่อสาร” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Communication” ซึ่งมีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารที่อาจเป็นคำพูด ลายลักษณ์อักษรหรือสัญลักษณ์ระหว่างสมาชิกขององค์การ ทำให้สมาชิกมีความเข้าใจความหมายและเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (สมศักดิ์ ขาวลาภ. 2544: 126)

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการทำให้ข่าวสารข้อมูล สารสนเทศ (Information) ถูกส่งผ่านจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อให้เข้าใจตรงกัน หรือเพื่อให้ความคิด (Idea) ถูกเปลี่ยนให้เป็นการกระทำ (รัชนี อยู่ศิริ. 2551: 109)

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนและร่วมกันรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจร่วมกันต่อสัญลักษณ์ที่แสดงเรื่องราวข่าวสารนั้น ๆ (บุญศรี ปรารณศักดิ์ และศิริพร จิรวรรณกุล. 2538: 9)

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสาร ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ คน โดยวิธีการพูด การเขียน การใช้ภาษาท่าทาง การใช้สัญลักษณ์ (รัตติภรณ์ จงวิศาล. 2551: 216)

จากการให้คำนิยามดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์หรือสาร จากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งไปยังบุคคลอื่น โดยวิธีการพูด การแสดงท่าทาง การใช้สัญลักษณ์ หรือการเขียน เพื่อถ่ายทอดข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งได้เข้าใจซึ่งกันละกัน

ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

การสื่อสารมีความจำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะมนุษย์ต้องอาศัยซึ่งกันและกัน มนุษย์อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมของตน เพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม การสื่อสารในแต่ละอาชีพ ย่อมแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของอาชีพนั้น สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ เมื่อมีคนมาอยู่รวมกันในองค์การหรือหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงาน คนเหล่านั้นย่อมจะต้องมีการสื่อสารระหว่างกันทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ มี 2 แบบ คือ การสื่อสารภายใน หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน หรือระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และการสื่อสารภายนอก หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับชุมชน หรือหน่วยงานอื่น หรือผู้ที่มาใช้บริการ (ผ่องพรรณ ลวนานนท์. 2545: 16)

การสื่อสารภายในหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในหน่วยงาน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นทุกวัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปของหนังสือเวียน บันทึกราย ประการ การประชุม ทำให้ได้รับทราบนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ

การสื่อสารภายนอกหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ เป็นการประกาศเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีความสำคัญทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบความต้องการของชุมชน หน่วยงานอื่นหรือผู้ใช้บริการ ทำให้สามารถดำเนินนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการจะต้องพบปะติดต่อกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการสารสนเทศจึงต้องมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งการพูด การแสดงออก การเขียน การฟัง การอ่าน เนื่องจากผู้ให้บริการสารสนเทศต้องมีหน้าที่ในการตอบคำถาม ช่วยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และช่วยการค้นคว้า (จันทิมา เขียวแก้ว; และ นฤมล รุจิพร. 2550: 45)

การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญด้วยเหตุผลหลัก 2 ประการ ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดความรู้ ข้อมูล ความรู้สึก ความคิด ความต้องการจากผู้ให้บริการสารสนเทศถึงผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกร่วมใจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

2. การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิตและการบริหารงานในหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จ หากไม่มีการสื่อสารก็จะมีปัญหาการกระทำใด ๆ เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศกับชุมชน สถาบัน หรือหน่วยงานอื่น

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย ทุกสาขาวิชาชีพอันเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ ความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยทั้งสองฝ่ายอาจจะมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารเหมือนกันหรือไม่เหมือนกันก็ได้ วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ ได้แก่

1. เพื่อรับและส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ
3. เพื่อรับส่งความรู้สึกที่ดีและมุ่งรักษามิตรภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ
4. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

การสื่อสารในการบริการสารสนเทศนั้น มีผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้รับบริการสารสนเทศ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแตกต่างกัน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ให้บริการสารสนเทศ ได้แก่
 - 1.1 เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ให้บริการได้ทราบ
 - 1.2 เพื่อสอนหรือให้ความรู้เรื่องราวที่เป็นวิชาการแก่ผู้มาใช้บริการ
 - 1.3 เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
 - 1.4 เพื่อโน้มน้าวใจผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตามข้อเสนอของผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ
2. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ได้แก่
 - 2.1 เพื่อต้องการทราบข้อมูลข่าวสาร
 - 2.2 เพื่อการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

2.3 เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสบายใจให้แก่ตนเอง

2.4 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

องค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

การสื่อสารเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในกระบวนการถ่ายทอดสารจากฝ่ายที่เป็นผู้เริ่มต้นหรือผู้ส่งสาร ซึ่งก็คือผู้ให้บริการสารสนเทศ โดยมีการถ่ายทอดสารผ่านสื่อเพื่อไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งก็คือ ผู้รับบริการนั่นเอง สำหรับองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศนั้น ทิศนา แคมมณี (2545: 44) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อความหมายมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ที่ส่งสารที่ต้องการให้ผู้อื่นรับทราบโดยทางวาจา ทางสัญญาณหรือทางท่าทาง
2. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับสารที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ไม่ว่าจะเป็นโดยทางวาจา ทางสัญญาณหรือทางท่าทาง
3. สารหรือข่าวสาร หมายถึง เนื้อหาหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสาร
4. สื่อ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อช่วยให้การส่งหรือรับสารเป็นไปอย่างสะดวกและชัดเจน
5. สภาพแวดล้อมภายนอกขณะสื่อสารความหมาย หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้ส่งและผู้รับสารขณะสื่อความหมายกันอยู่ เช่น เสียง แสง กลิ่น กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

6. สภาพแวดล้อมภายในขณะสื่อสารความหมาย หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในตัวของผู้ส่งและผู้รับสารขณะสื่อความหมาย เช่น สภาวะทางอารมณ์ จิตใจ ความกังวล ความกลัว ประหม่า ความเครียด หรือสภาวะร่างกาย เช่น ความเจ็บป่วย ความล้า เป็นต้น

บุญศรี ปราบณศักดิ์และศิริพร จิรวัดนกุล (2538: 17-23) ได้สรุปองค์ประกอบหลักของการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้สื่อสาร การสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะต้องมีผู้สื่อสาร 2 ฝ่ายขึ้นไปเสมอ ผู้สื่อสารอาจเป็นทั้งรายบุคคล เป็นกลุ่มหรือสื่อสารในนามของสถาบันก็ได้ เช่น พยาบาลพูดกับผู้ป่วย อาจารย์บรรยายให้นักศึกษาฟังในชั้นเรียน คณะเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนึ่งส่งบัตรอวยพรปีใหม่ให้แก่อีกโรงพยาบาลหนึ่ง จะเห็นได้ว่ามีบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรอยู่สองฝ่ายเสมอ การสื่อสารเป็นเรื่องของการโต้ตอบไปมา ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน

2. เรื่องราวที่สื่อสารกัน ในการสื่อสาร ผู้สื่อสารจะต้องมีเรื่องราวข่าวสารบางอย่าง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการ ที่แสดงออกให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของเรามาก คนเรายิ่งมีข้อมูลข่าวสารมากเพียงใดก็จะช่วยลดความไม่แน่นอนได้มากเพียงนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันสมัย และเพียงพอ ช่วยให้เราตัดสินใจได้เหมาะสมถูกต้อง

3. ช่องทางหรือสื่อ องค์ประกอบสำคัญที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้สื่อสาร คือ ช่องทาง (Channel) หรือสื่อ (Media) ช่องทาง หมายถึง ทางที่ทำให้ผู้สื่อสารติดต่อกันได้ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวกาย สื่อ หมายถึงสิ่งที่พุงหรือนำเอาสารให้เคลื่อนที่ไป ได้แก่ คลื่นแสง คลื่นเสียง อากาศ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ หนังสือ จดหมาย คอมพิวเตอร์ เป็นต้น มนุษย์เรามีกลไกการรับรู้ที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึกต่าง ๆ หลายช่องทาง ได้แก่ การเห็น (Seeing) การได้ยิน (Hearing) การสัมผัส (Touching) การได้กลิ่น (Smelling) และการลิ้มรส (Tasting) การสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ อาจนำสารไปสู่การรับรู้หลายช่องทางพร้อม ๆ กันก็ได้ เช่น การชมโทรทัศน์ได้ทั้งการเห็นและการได้ยิน ช่องทางหรือสื่อทำหน้าที่นำสารจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ทำหน้าที่เป็นกลไกการรับส่งสาร ได้แก่ กระบวนการเข้ารหัสสาร (Encode) และถอดรหัสสาร (Decode) เป็นพาหนะที่นำสารนั้นให้เคลื่อนไป และเป็นตัวพุงพาหนะที่นำสารอีกต่อหนึ่ง ดังนั้น เมื่อเราพูด ทั้งกลไกการพูด คลื่นเสียง และอากาศ จึงจัดเป็นช่องทางหรือสื่อผลของการสื่อสาร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการมีความหมายร่วมกันระหว่างผู้สื่อสาร

4. ผลของการสื่อสารจะเกิดสูงสุดเมื่อการรับรู้ความหมายของผู้รับตรงกับความหมายของสารที่ผู้ส่งทำการสื่อสารออกไป ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพุทธิพิสัย (การเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจ) การเปลี่ยนแปลงด้านจิตพิสัย (การเปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติ) และการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะพิสัย (การเปลี่ยนแปลงการกระทำ) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดเป็นลำดับขั้นจากความรู้ไปยังทัศนคติและการกระทำ

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ นั้นประกอบด้วย ผู้สื่อสาร ซึ่งได้แก่ ผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้ให้บริการสารสนเทศ สาร ซึ่งเป็นเรื่องราวที่ผู้ให้บริการสารสนเทศส่งไปให้ผู้ให้บริการสารสนเทศ เช่น ประกาศเรื่องกำหนดการให้บริการของห้องสมุด ระเบียบการใช้ห้องสมุด เป็นต้น ช่องทางการสื่อสาร เช่น การได้เห็นระเบียบการใช้ห้องสมุด เป็นต้น สภาพแวดล้อมของการสื่อสาร เช่น เครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุดมีเสียงดังเกินไป ผู้ใช้บริการห้องสมุดเกิดความเครียด เป็นต้น และการป้อนกลับในกรณีที่มีการสื่อสารสองทาง

สื่อที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

สื่อที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ ในที่นี้หมายถึง สิ่งที่ยุงหรือนำเอาสารให้เคลื่อนที่ไปได้แก่ วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ ทรานส์มิท หนังสือนิตยสาร คอมพิวเตอร์ มนุษย์เร้ามีกลไกการรับรู้ที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึกต่าง ๆ หลายช่องทาง ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส การสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ อาจนำสารไปสู่การรับรู้หลายช่องทางพร้อม ๆ กันก็ได้ เช่น การชมโทรทัศน์ได้ทั้งการเห็นและการได้ยิน เป็นต้น (บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัฒน์กุล. 2538: 21)

การใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ ผู้สื่อ ผู้รับสื่อ และผู้รับสารควรพิจารณาความแตกต่างของแต่ละประเภท ดังนี้

1. สื่อเชิงวัจนะ หมายถึง ภาษาพูด และภาษาเขียนที่ต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ของการสื่อสาร
2. สื่อสารเชิงอวัจนะ หมายถึง อากาษา นัยนภาษา สัมผัสภาษา วัตถุภาษา เทศภาษา กาลภาษา และปริภาษา
3. สื่อดั้งเดิม สื่อปัจจุบันและสื่อในอนาคต ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อพื้นบ้าน สื่อทางวัฒนธรรม และสื่อทัศนศิลป์

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

ภาษา เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารใช้สื่อความหมายให้ผู้รับสารได้รับรู้ถึงความคิด ความรู้ ทัศนคติ และความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงปฏิบัติการตอบกลับในรูปของสัญญาณหรือสัญลักษณ์ อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูป เครื่องหมายหรือกิริยาท่าทางต่าง ๆ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. วัจนภาษา คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำหรืออักษรในการถ่ายทอดสาร โดยการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน การใช้วัจนภาษาสำหรับผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้ให้บริการ ได้แก่ การพูด การเขียน การฟัง และการอ่าน ได้แก่ ประกาศกฎระเบียบการใช้ห้องสมุด

2. อวัจนภาษา คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ มนุษย์รับสารสนเทศเชิงอวัจนะโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเพื่อการบริการสารสนเทศสามารถจำแนกตามพฤติกรรมที่ถ่ายทอดสารออกมา ได้แก่ ความใกล้ชิดความไกลระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ให้บริการ การเคลื่อนไหวร่างกาย การแสดงออกทางสีหน้า การยิ้ม การแสดงออกทางดวงตา การสัมผัส เครื่องแต่งกาย ความดังความเบาของเสียง ระดับเสียงสูงต่ำ ความเร็วความช้าและจังหวะของเสียง การเน้นเสียง เช่น การยิ้ม เป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกที่จะชักนำผู้ใช้บริการให้เข้ามาเริ่มต้นซักถาม เพราะการยิ้มเป็นเครื่องบ่งบอกถึงความสุข เป็นสัญญาณที่แสดงว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

การสื่อสารของมนุษย์นั้นย่อมมุ่งหวังให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ สัมฤทธิ์ผล และเกิดประโยชน์สูงสุด การสื่อสารจะชัดเจน แจ่มแจ้ง สามารถนำผลของการสื่อสารในการตัดสินใจไปปฏิบัติได้ การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศจะสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ทั้งผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้รับบริการ ได้แก่ ความบกพร่องของอวัยวะที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร พูดไม่ชัด ไม่มีทักษะในการใช้ภาษา ใช้คำสแลง ใช้คำศัพท์เฉพาะอาชีพ อารมณ์ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม เพศและอายุ เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น การใช้อารมณ์ขันทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างการพูดที่นำเสนอใจกับการพูดแบบธรรมดา ๆ ผู้พูดต้องระมัดระวังในการใช้อารมณ์ขัน

2. ปัจจัยด้านสารหรือข้อมูล ได้แก่ ข่าวสารถูกบิดเบือน ข้อมูลขาดการวิเคราะห์สังเคราะห์ทำให้ยากแก่การเข้าใจ ข่าวสารมีเนื้อหาสาระค่อนข้างยาก มีรายละเอียดมาก ซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจ ข้อมูลคลุมเครือ ขาดการลำดับเรื่องราวที่ดีพอ เช่น ผู้พูดบางคนนำเสนอความรู้สึกนึกคิดในขณะนั้น พูดไปเรื่อย ๆ ทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสน

3. ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสารและสื่อ ได้แก่ การใช้สื่อที่ขาดประสิทธิภาพหรือไม่มีความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น การใช้สื่อสารมวลชนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในหมู่คนจำนวนมากได้ถ้ามีคลื่นมารบกวน ทำให้ข่าวสารข้อมูลนั้นผิดพลาดไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม การสื่อสารจะราบรื่นและเกิดผลดีถ้าผู้ให้บริการสารสนเทศได้สื่อสารกับผู้ให้บริการสารสนเทศในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมมีผลต่อการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้รับบริการ ได้แก่ เวลา สถานที่ บุคคล สื่อต่าง ๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่มาสื่อสารกัน เช่น เสียงดังรบกวน แสงที่จ้าเกินไป หรือมืดจนเกินไป อุณหภูมิ อากาศที่หนาวหรือร้อนจนเกินไป

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมักจะมีสาเหตุจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ความสมบูรณ์ของร่างกาย อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจ ประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการ อารมณ์ เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมภายนอกขณะกำลังสื่อสารกัน เป็นสภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้รับบริการ ขณะสื่อความหมายกันอยู่ ได้แก่ แสง เสียง สี กลิ่น อุณหภูมิ ความชื้น สถานที่ กิจกรรมต่าง ๆ เช่น มีเสียงดังรบกวน ขณะที่กำลังสนทนากันทำให้เนื้อหาของข้อมูลบางส่วนขาดหายไป

3. สภาพแวดล้อมภายในขณะกำลังสื่อสารกัน เป็นสภาพแวดล้อมภายในตัวของผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้รับบริการ ขณะสื่อความหมายกันอยู่ ได้แก่ ความกังวล ความกลัว ความประหม่า ความเครียด ความเจ็บป่วย ความเหนื่อยล้า เช่น ผู้ให้บริการมีความกังวล อาจจะเรียบเรียงคำพูดได้ไม่ดีเท่าที่ควร หรือพูดออกนอกประเด็น ทำให้การพูดขาดประสิทธิภาพ

4. ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลที่มีอยู่ไม่ได้รับการคัดเลือกหรือกลั่นกรองก่อนที่จะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ ทำให้ผู้ให้บริการไม่สนใจข้อมูลข่าวสารที่ส่งออกไปเท่าที่ควร เช่น ผู้พูดไม่จัดเตรียมเนื้อหาที่จะพูด ทำให้ผู้ฟังสับสน ไม่เข้าใจข่าวสารที่ส่งมานั้นคืออะไร

5. การตีความข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อน อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคำศัพท์ หรือภาษาที่ผู้ให้บริการสื่อออกไป เช่น การใช้คำย่อ หรืออักษรย่อที่ไม่เป็นทางการ ทำให้ยากที่จะเข้าใจและเข้าใจผิดไปคนละเรื่องได้
6. แหล่งข้อมูลหรือช่องทางของข่าวสารมีน้อยเกินไป ข้อมูลข่าวสารถูกส่งไปถึงผู้รับบริการล่าช้าและไม่แพร่หลาย เช่น การสื่อสารที่ต้องการการตอบสนองทันที ควรเลือกใช้การสื่อสารวิธีประจันหน้า

แนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการสารสนเทศ

สำหรับหลักการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการสารสนเทศนั้น เพื่อให้ข่าวสารที่ส่งไปให้ผู้รับข่าวสารบรรลุวัตถุประสงค์ของการส่งข่าวสาร ทำให้ผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเหตุการณ์ ต้องคำนึงถึงหลักการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

1. ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายของการส่งข่าวสารและเข้าใจเนื้อหาข่าวสารที่ต้องการส่งไปให้ผู้รับบริการอย่างแจ่มแจ้ง
2. เนื้อหาของข่าวสารต้องมีความถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีความชัดเจน กระชับ และเหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้รับบริการ
3. วิธีการติดต่อสื่อสาร ต้องเป็นรูปแบบและวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถกระจายข่าวสารได้รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารถึงผู้รับบริการได้ทันเหตุการณ์ รวมทั้งเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
4. ต้องติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับจังหวะและเวลา โดยผู้ให้บริการสารสนเทศส่งข่าวสารไปให้ผู้รับบริการที่เหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น หากเป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพหรือหากส่งข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการล่าช้า ก็อาจทำให้ข่าวสารที่ส่งไปนั้นลดคุณค่าลงได้
5. ต้องใช้ข้อความ ประโยค ลำนวนและคำที่เข้าใจง่าย สุกภาพ สะกดคำและเรียบเรียงประโยคถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ พูดด้วยน้ำเสียงชวนฟัง เสียงดังพอเหมาะ ออกเสียงควบกล้ำชัดเจน รั้าความสนใจ รวมทั้งเหมาะสมกับสถานภาพทางสังคมของผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ผู้ฟังกลุ่มเล็กจะยอมรับวิธีการพูดแบบนุ่มนวล เป็นกันเอง ในขณะที่ผู้ฟังกลุ่มใหญ่ต้องการให้ผู้พูดแสดงท่าทางประกอบการพูดและเน้นจุดสำคัญที่ชัดเจน
6. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การสื่อสารที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอช่วยรักษาและกระชับสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้รับบริการ
7. ความเหมาะสมในการใช้สื่อ ต้องพิจารณาสิ่งแวดล้อมหลายด้าน เช่น เลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับเรื่องราว สถานการณ์บุคคล ต้องการสื่อสารกับคนกลุ่มใด ด้วยวัตถุประสงค์อะไร ในสิ่งแวดล้อมอย่างไร
8. รู้จักใช้กลวิธีในการสื่อสาร เช่น รู้จักใช้คำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียงประกอบการพูด

บทสรุป

ที่กล่าวมาสรุปว่า การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร สัญลักษณ์ หรือสารจากผู้ให้บริการสารสนเทศไปยังผู้ใช้บริการสารสนเทศโดยวิธีการพูด การแสดงท่าทาง การใช้สัญลักษณ์ หรือการเขียนเพื่อถ่ายทอดข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปให้อีกฝ่ายหนึ่งได้เข้าใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ มี 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์และความสำคัญคือเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี เกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความรู้สึกที่ดีและมุ่งรักษามิตรภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ โดยใช้สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อพื้นบ้าน รูปภาพ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งภาษาที่ใช้ในการสื่อสารที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา การสื่อสารของคู่มือสารในงานบริการสารสนเทศจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหากคู่มือสารเข้าใจถึงความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ สื่อ ช่องทางการใช้สื่อ ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

เอกสารอ้างอิง

- จันทิมา เขียวแก้ว; และนฤมล รุจิพร. (2550). การสื่อสารกับงานสารสนเทศ. ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8**. หน้า 1-51. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทิศนา แคมมณี. (2545). **กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: นิชนเอดเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์; และศิริพร จิรวรรณกุล. (2538). **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์. (2545). **การสื่อสารในงานสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนี อยู่ศิริ. (2551). **การบริหารการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). **มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมศักดิ์ ขาวลาภ. (2544). **ภาวะผู้นำ การจูงใจ และทีมงาน**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.