

บทเรียนความรู้ “สื่อสารอย่างไรในยุคดิจิทัล ?”

วันอังคารที่ 19 เมษายน 2565 เวลา 13.30 น.

ณ ห้องประชุมดุสิตา อาคาร 14 ชั้น 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

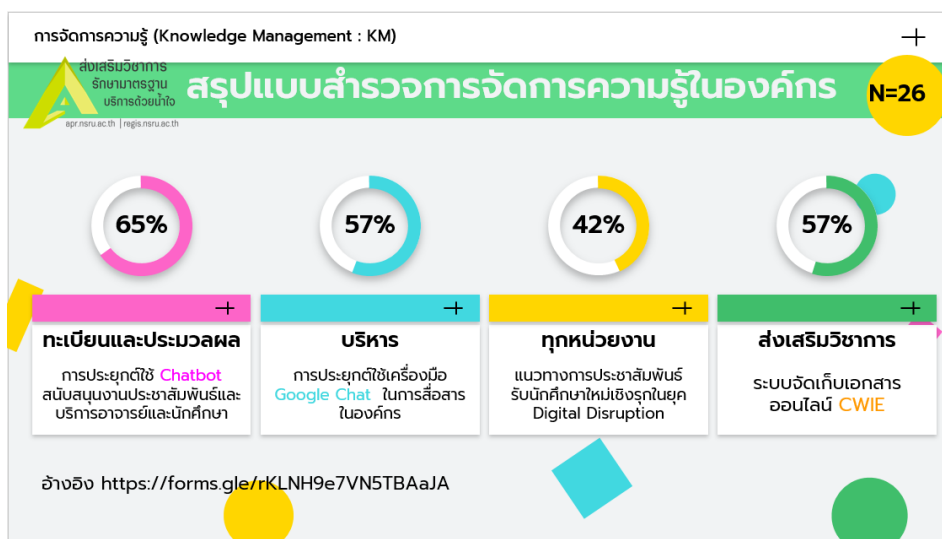
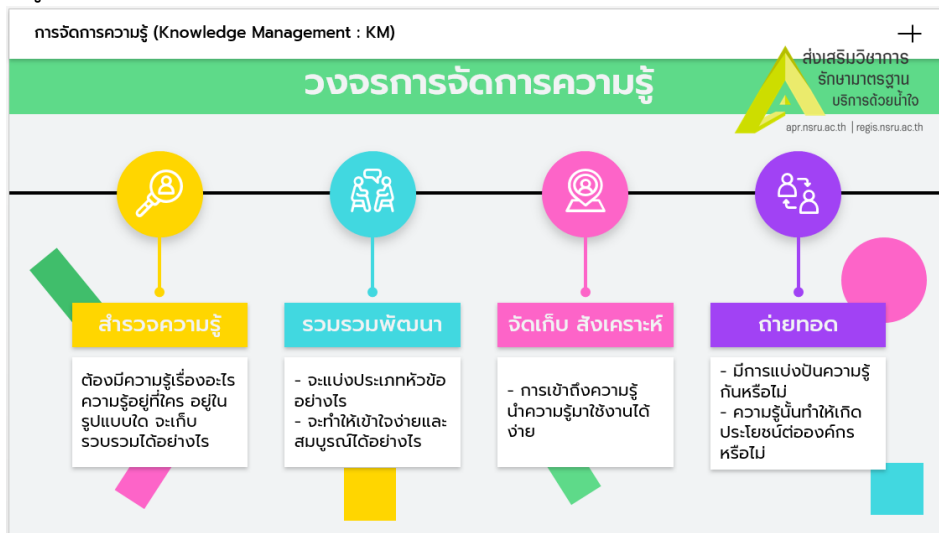
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสามารถนำแนวคิด แนวปฏิบัติที่ดีในการสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารระหว่างองค์กร กับบุคคลภายนอก ตลอดจนเครื่องมือสนับสนุนการสื่อสารข้อมูลด้านวิชาการที่มีประสิทธิภาพ ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด (KPI) : จำนวนเครื่องมือสนับสนุนการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายใน และบุคคลภายนอกองค์กร

เป้าหมายของตัวชี้วัด : จำนวน 2 ช่องทาง

วิธีดำเนินการ

1. ดำเนินการสำรวจความรู้ที่ต้องการจากบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อคัดเลือกความรู้ที่บุคลากรมีความสนใจ และต้องการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านช่องทาง <https://forms.gle/rKLNH9e7VN5TBaAJA>



บทวนสิ่งเดิม

ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในและผู้รับบริการภายนอกองค์กรในปัจจุบันของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีดังนี้

สิ่งที่มีอยู่ +



ช่องทางออนไลน์, โซเชียลมีเดีย, อีเมล ฯลฯ



โทรศัพท์



จดหมาย, ไปรษณีย์



การบริการหน้าเคาท์เตอร์

สิ่งที่พบเจอ +

- มีข้อจำกัดเรื่องช่วงเวลาในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม
- ข้อจำกัดด้านบุคลากรผู้ให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม

เพิ่มเติมสิ่งใหม่

65%

ทะเบียนและประมวลผล +

การประยุกต์ใช้ **Chatbot** สนับสนุนงานประชาสัมพันธ์และบริการอาจารย์และนักศึกษา

57%

บริหารสำนักงาน +

การประยุกต์ใช้เครื่องมือ **Google Chat** ในการสื่อสารในองค์กร

57%

ส่งเสริมวิชาการ +

ระบบจัดเก็บเอกสารออนไลน์ **CWIE**

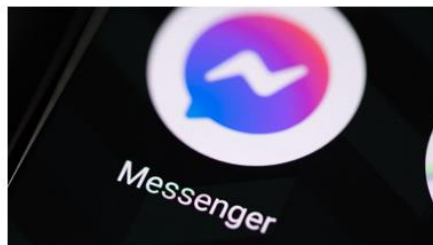
“เสียงที่มีพลังมากที่สุด.. บางครั้งอาจไม่ใช่เสียงที่ดังที่สุด
แต่เป็นเสียงที่เบาที่สุด

และการจะได้ยินเสียงนั้น ก็เริ่มขึ้นเมื่อ
คุณเปิดใจฟัง เปิดใจคิด เปิดใจยอมรับ
แล้วเสียงนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณเข้าใจชีวิตมากขึ้น”

การสื่อสารมีพลังกว่าที่คิด



ถ้าต้องการจะสื่อสารแบบดิจิทัลใน
ยุคโควิด-19 แบบ ออนไลน์ จะ
เลือกใช้ แอปพลิเคชันใด



Telegram Messenger





ไลน์

(LINE) เป็นโปรแกรมเมสเซนเจอร์ระบบส่งข้อความทันที (ระบบส่งข้อความทันที หรือ ไอเอ็ม (instant messaging, IM) คือระบบการส่งข้อความระหว่างสองคน หรือกลุ่มคนใน เน็ตเวิร์ก เดียวกัน เช่น การส่งข้อความผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยโปรแกรมที่ทำงานอาจเรียกว่า เมสเซนเจอร์)

ข้อดีของการใช้งาน LINE ช่วยในการทำงาน

- ☞ ด้านความเร็วในการสื่อสาร
- ☞ สามารถสื่อสารกับคนหลายๆคนได้ในแบบ Real-Time

“ทำให้มันสะดวกกว่าการส่งอีเมลและดึงความนิมมอง่างมากในประเทศไทยจึงคุ้นเคยกับการใช้งานอยู่แล้ว ทำให้ลดเวลาในการเรียนรู้ได้มาก”

ช่องว่างของการใช้ LINE ในการทำงาน



ข้อความแชตไม่ถูกเก็บไว้บนเซิร์ฟเวอร์ ข้อความแชตรวมทั้งรูปภาพและไฟล์ต่าง ๆ ที่ส่งกันในห้องแชตจะไม่ถูกเก็บไว้บนเซิร์ฟเวอร์ของ LINE แต่ถูกเก็บไว้ในเครื่องของผู้ใช้เอง ทำให้เวลาย้ายเครื่องแล้วข้อความเก่า ๆ จะหายหมด จะ Back-up เองก็ยุ่งยากและมักจะลืมกัน หรือต่อให้ไม่ย้ายเครื่องก็อาจต้องคอยลบข้อความเก่า ๆ ที่อยู่ดี เพราะมันหนักเครื่องมาก นอกจากนี้พวกรูปภาพต่าง ๆ ที่ส่งในห้องแชตก็มักจะดูย้อนหลังได้ไม่นาน **เมื่อเวลาผ่านไปสัก 2 สัปดาห์ รูปเหล่านั้นก็จะไม่สามารถเปิดดูได้แล้ว**

เมื่อข้อความเก่า ๆ หาย ก็มักจะเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ไม่สามารถดูรายละเอียดงานย้อนหลังได้ หรือเวลามีปัญหาเรื่องงานก็ไม่สามารถย้อนไปดูหลักฐานขึ้นมาโต้แย้งกันได้ และอาจมีปัญหาอื่น ๆ อีกมากมายที่คุณอาจจะต้องพบเจอ

ไม่สามารถแยกการแจ้งเตือน (Notification)

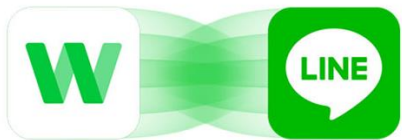
เมื่อใช้ LINE บัญชีเดียวกันคุยทั้งงานทั้งเรื่องส่วนตัว เวลาแจ้งเตือนมันก็จะปะปนกัน แจ้งเตือนข้อความใหม่ ๆ บางครั้งก็จะทับข้อความเก่า ทำให้บางครั้งอาจมีข้อความที่ไม่ได้อ่านตกหล่น เกิดปัญหาที่หลายคนมักถูกต่อว่า "ทำไมไม่อ่านไลน์" "ทำไมไม่ตอบไลน์" ซึ่งในกรณีที่ต้องการใช้ LINE เพื่อคุยงานจริง ๆ ถ้าหากมีเรื่องเร่งด่วนควรใช้วิธีโทร.

รुक้าความเป็นส่วนตัว

อีกหนึ่งปัญหาที่น่าลำบากใจของพนักงานออฟฟิศที่ต้องใช้ LINE ส่วนตัวเพื่อติดต่อคุยงานกับคนในองค์กร **เพราะในบางครั้งอาจถูกทักแชตมาคุยเรื่องงานในเวลาส่วนตัวหรือนอกเวลางาน !!!** ทั้ง ๆ ที่ไม่ใช่เรื่องเร่งด่วนอะไร นอกจากนี้บางครั้งอาจบังคับให้พนักงานตั้งชื่อและรูปโปรไฟล์เป็นชื่อจริงหรือรูปตัวจริง ซึ่งพนักงานหลายคนอาจไม่สะดวกใจ เพราะบัญชี LINE ส่วนตัวก็อยากตั้งชื่อและใช้รูปตามใจตัวเองมากกว่า หรือถ้าจะแยกบัญชีไลน์ไปเลยก็กลายเป็นว่าต้องพกมือถือสองเครื่อง เพิ่มความยุ่งยากเข้าไปอีก

ความเสี่ยงในการส่งผิดห้อง

การใช้แชตคุยงานกันในองค์กรนั้นอาจมีการตั้งห้องแชตเอาไว้หลายห้อง บวกกับคุยแชตส่วนตัวอีกก็หลายห้อง ยิ่งมีห้องแชตมากก็จะยิ่งมีความเสี่ยงที่จะส่งข้อความผิดห้องมากขึ้น เพราะทั้งหมดอยู่ใน LINE ถึงแม้จะระวังแล้วก็ตาม แต่คนเรามักพลาดกันได้เสมอ ซึ่งการส่งแชตผิดห้องนั้นไม่เป็นผลดีแน่ เพราะมันอาจทำให้ข้อมูลลับภายในองค์กรหลุดออกไปสู่บุคคลภายนอกได้ หรือถ้าเผลอส่งข้อความคุยเล่นกับเพื่อนไปในห้องแชตคุยงานก็คงจะดูไม่ดีเช่นกัน แต่ **ถ้าหากแยกห้องแชตคุยงานไปใช้อีกแอปฯ หนึ่ง ส่วน LINE ก็เอาไว้คุยส่วนตัว โอกาสส่งผิดห้องก็ต้องน้อยลงอย่างแน่นอน**



LINE WORK

<https://line.worksmobile.com>



หลายบริษัทและองค์กรหน่วยงานในไทย ใช้ Line คุยงานกันเป็นปกติ แต่ก็ต้องเสียสมาธิและถูกขัดจังหวะกันเสมอๆ ด้วยไลน์ส่วนตัว หรือแชร์ภาพแชร์คลิปนอกเรื่องมั่วไปหมด

ล่าสุด LINE จึงเปิดตัว “LINE Works” มาเป็นแอปแชตเพื่อการทำงาน โดยมีระบบแบ่งทีม แบ่งหมวดหมู่งาน ระบบจัดการกล่องข้อความ inbox ระบบจัดเก็บไฟล์งานที่แบ่งแฟ้มได้ และระบบนัดหมาย ฯลฯ เพื่อใช้ในการทำงานโดยเฉพาะ และใช้แยกกันไม่ปะปนกับไลน์ปกติส่วนตัวเดิม

LINE WORK ทำอะไรได้บ้าง???

- ☞ แบ่งคนตามตำแหน่งงานได้ (ตำแหน่ง ระดับ ประเภทการจ้างงานชัดเจน)
- ☞ สร้าง Task การทำงานได้ จัดสรรงาน พร้อมใส่กำหนดเวลาได้ในแอป
- ☞ มีปฏิทินการทำงานในแอป ดูคิวงาน วันเวลา นัดมีที่ตั่งได้ทั้งหน่วยงาน
- ☞ แยกหมวดรายชื่อผู้ติดต่อได้
- ☞ มีบอร์ดสำหรับประกาศสำคัญ และประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ
- ☞ สามารถเก็บข้อมูลไฟล์ได้ (พื้นที่ฟรี 5GB สามารถซื้อเพิ่มเติมได้)



QR : LINEBOT -TEST APR

LINE Bot คืออะไร

Line Bot คือ Line Official Account ที่ได้นำ Messaging API มาใช้ เป็นบริการ API ตัวหนึ่งที่เปิดให้บริการสำหรับนักพัฒนา โดยเจ้าของ Line Official Account จะทำการกำหนดหรือตั้งค่าไว้ด้านหลังบ้านของบริการ เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้คนมาเป็นคนตอบ นอกจากนี้จะทำให้ผู้ใช้ใช้งานได้ง่ายมากขึ้นแล้ว ผู้ที่เป็นแอดมินก็จะสะดวกสบายมากขึ้นเพราะไม่ต้องมาคอยตอบคำถามที่ถามซ้ำ ๆ หรือไม่จำเป็นต้องมานั่งเก็บข้อมูลทีละคน

สนส. สามารถใช้ประโยชน์จาก Line Bot ได้อย่างไร....

จากลักษณะการทำงานของ Line Bot จะเห็นได้ว่า สามารถตอบโจทย์ความต้องการในการใช้เป็นช่องทางการสื่อสารบริการข้อมูล และตอบข้อซักถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของหน่วยงานแก่อาจารย์ นักศึกษาและบุคคลภายนอก

งานใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ 3



- งานหลักสูตรและแผนการเรียน
- งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- งานรับเข้านักศึกษา
- งานบริการด้านวิชาการต่าง ๆ เช่น ทุนการศึกษา, การตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการยื่นคำร้องต่าง ๆ

EXAMPLE





Google Chat

<https://chat.google.com>

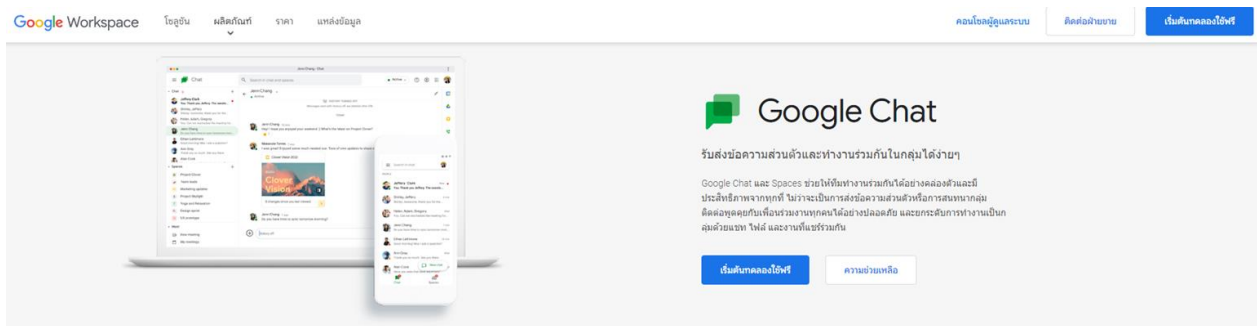
<https://workspace.google.com/intl/th/products/chat>



Google Chat คืออะไร?

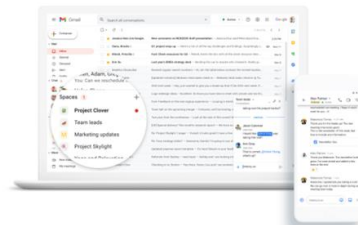
หนึ่งในเครื่องมือของ Google Workspace ที่ใช้สำหรับติดต่อสื่อสาร หรือแชท กับคนในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้งานเหมือนกับการส่งข้อความในไลน์ แต่ความแตกต่างคือ Google Chat จะใช้ที่อยู่อีเมลของเพื่อนร่วมงานในองค์กรของคุณในการติดต่อ และจุดแข็งของ Google Chat ก็คือ ข้อมูลทั้งหมดจะเก็บไว้บน Cloud ซึ่งจะไม่เปลืองพื้นที่ในคอมพิวเตอร์หรือในโทรศัพท์ และที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงระดับโลก

Google Chat ทำอะไรได้บ้าง? <https://workspace.google.com/intl/th/products/chat>



ดูข้อความทั้งหมดได้ในที่เดียว

ใช้งาน Chat ใน Gmail โดยตรงหรือใช้ในรูปแบบแอปแบบสแตนด์อโลน ซึ่งผสานเครื่องมือได้อย่างราบรื่นเพื่อช่วยให้คุณติดตามการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งหมดและเลือกช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสนทนาได้



จัดระเบียบ ค้นหา สามารถแชทกับเพื่อนร่วมงานได้ไม่ว่าจะเดี่ยวหรือกลุ่ม

เชื่อมต่อ เชื่อมต่อการทำงานกับเครื่องมือต่าง ๆ ของ Google Workspace อย่าง Drive Calendar และ Google Meet

หลายเครื่องมือ เบราร์เซอร์ของคอมพิวเตอร์และในแอปโทรศัพท์อย่าง Android และ iOS

สามารถแชทกับเพื่อนร่วมงานได้ไม่ว่าจะเดี่ยวหรือกลุ่ม นอกจากนี้ยังเชื่อมต่อการทำงานกับเครื่องมือต่าง ๆ ของ Google Workspace อย่าง Drive Calendar และ Google Meet ซึ่งหากคุณใช้เครื่องมือเหล่านี้อยู่แล้ว จะทำให้คุณนั้นทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วขึ้น

อีกทั้ง Google Chat สามารถใช้งานได้บนเบราว์เซอร์ของคอมพิวเตอร์และในแอปโทรศัพท์อย่าง Android และ iOS ซึ่งข้อความทั้งหมดจะทำการซิงค์โดยอัตโนมัติ ไม่ว่าคุณจะใช้อุปกรณ์ใดหรือแม้จะสลับอุปกรณ์ใช้ข้อความก็จะไม่หายไป และเมื่อคุณเข้ากลุ่มก็สามารถดูข้อความย้อนหลังในกลุ่มนั้นที่คุยกันไว้ได้