

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : กระบวนการให้สารนิเทศเพื่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ  
บุคลากรต่างชาติในประเทศไทย  
ชื่อผู้เขียน : นางปัทมาภรณ์ ธรรมทัต  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา : บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ปีการศึกษา : 2543

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์ ดร. พิมลพรรณ เรพเพอร์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล
3. รองศาสตราจารย์ พัทณี เขยจรรยา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะการใช้สารนิเทศ ความต้องการใช้สารนิเทศและความพึงพอใจ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการแสวงหาสารนิเทศ เพื่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมของบุคลากรต่างชาติจากองค์กรสถานศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ และองค์กรภาคธุรกิจเอกชน นอกจากนี้ยังศึกษาถึงวิธีการจัดเก็บสารนิเทศทางวัฒนธรรม การเชื่อมโยงข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลในประเทศและต่างประเทศ ระหว่างหน่วยราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการให้บริการข้อมูลทางวัฒนธรรม รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการสารนิเทศ เพื่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมแก่บุคลากรต่างชาติ

การดำเนินการวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามภาษาอังกฤษ จำนวน 154 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC+ เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$ -test และ ค่า  $F$ -test นอกจากนี้ยังใช้การวิจัยเชิงพรรณนาจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ ผู้แทนหรือผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยราชการ และ

พรรณนาจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ ผู้แทนหรือผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลบุคลากรต่างชาติจำนวน 7 แห่ง รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ต จากเว็บไซต์ของหน่วยราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 11 แห่ง และเว็บไซต์สาธารณะจำนวน 2 แห่ง คือ Yahoo และ Infoseek

ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการเดินทางมาประเทศไทยบุคลากรต่างชาติส่วนใหญ่มีการรับรู้สารสนเทศด้านศาสนามากที่สุด เมื่อเดินทางเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทยแล้วต้องการสารสนเทศด้านวัฒนธรรมและประเพณีมากที่สุด โดยบุคลากรต่างชาติจากองค์กรภาคธุรกิจเอกชน มีความต้องการสารสนเทศด้านวัฒนธรรมและประเพณีมากที่สุด บุคลากรต่างชาติแสวงหาสารสนเทศจากเพื่อนในประเทศของตนเอง รวมทั้งเพื่อนคนไทย และมีการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังได้รับสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ ส่วนแหล่งข้อมูลที่เป็นหน่วยราชการนั้นได้รับข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมากที่สุด เพราะเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมในด้านการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยว และข้อมูลประเทศไทยอย่างสมบูรณ์ และตรงต่อความต้องการของบุคลากรต่างชาติ

การจัดเก็บข้อมูลในหน่วยราชการมีการจัดเก็บด้วยระบบมือ และระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบออนไลน์ และระบบเครือข่ายข้อมูลท้องถิ่นในการเชื่อมโยงข้อมูลในหน่วยงาน ส่วนการเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างประเทศใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านปัญหาในการปฏิบัติงานคือ งบประมาณ บุคลากร ผู้บริหารความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และการขาดมาตรฐานการจัดหัวข้อทางวัฒนธรรม

ในการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยราชการและเว็บไซต์สาธารณะจำนวน 13 แห่งจากระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านวัฒนธรรมโดยตรงคือ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย มีการเชื่อมโยงข้อมูลภายในประเทศเพียง 2 แห่ง และไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับต่างประเทศ ข้อมูลที่จัดเก็บไม่มีมาตรฐานการจัดหมวดหมู่หัวข้อทางวัฒนธรรม ควรมีการพัฒนาการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูล โดยการศึกษาจากเครือข่ายด้านวัฒนธรรมขององค์การยูเนสโก (Culturelink)