

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจกลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในด้านกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ตลอดจนปัญหาในการสื่อสาร คำตอบที่ได้จะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยและจะนำเสนอในภาพรวม โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ กับทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 กลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร

ตอนที่ 3 ปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง วิธีการอันมีแผนงานมีขั้นตอนอย่างมีความรู้ความชำนาญและเทคนิควิธี เพื่อถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ด้วยทักษะและความรู้ความชำนาญเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

ปัญหาการสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ หมายถึง อาจารย์ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการยืม-คืน งานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ งานบริการโสตทัศนศึกษา งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า งานบริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด และงานบริการสืบค้นฐานข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลลงในช่องว่างข้อ 1-3 และเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ข้อ4-6

1. ชื่อห้องสมุด.....
2. ชื่อมหาวิทยาลัย/สถาบัน.....
3. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.....
- ฝ่าย/แผนก.....

4. อายุของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี
- ☐ 2. 25-30 ปี
- ☐ 3. 31-40 ปี
- ☐ 4. 41-50 ปี
- ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ 2. ปริญญาตรี
- ☐ 3. ปริญญาโท
- ☐ 4. ปริญญาเอก

6. ประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

- ☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี
- ☐ 2. 6-10 ปี
- ☐ 3. มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 กลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร

ท่านมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ในห้องสมุดของท่านกับ
ผู้ให้บริการอย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ

- 5 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด
- 4 หมายถึง ปฏิบัติมาก
- 3 หมายถึง ปฏิบัติปานกลาง
- 2 หมายถึง ปฏิบัติน้อย
- 1 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด หรือ ไม่ได้ปฏิบัติ

ท่านใช้เกณฑ์ในการพิจารณาการสื่อสาร เหล่านี้ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับการใช้เกณฑ์ในการพิจารณา

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานห้องสมุดของท่านเป็นอย่างดี					
2. ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านไม่มีโอกาสได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด					
4. ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการกำหนดนโยบายอยู่เสมอ					
5. ท่านรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของท่านเท่ากับคนอื่นๆ					
6. ท่านรับทราบข่าวสารผลการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ					
7. ท่านรายงานเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้ปฏิบัติไปแล้วให้หน่วยงานได้รับทราบโดยทั่วถึง					
8. ท่านรับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของท่านอยู่เสมอ					
9. ท่านได้รับข่าวที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของงานของท่าน					
10. ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลในหน่วยงานของท่านอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					

ความสำคัญของข่าวสาร	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เนื้อหาของข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกสถานศึกษามักจะเป็นข่าวเกี่ยวกับท่าน/ฝ่ายงานของท่าน					
2. ข่าวสารต่างๆที่นำมาพูดคุยหรือแจ้งให้ทราบมีความสดใหม่และทันต่อเหตุการณ์					
3. ข่าวสารในเรื่องต่างๆตลอดจนคำสั่งที่ออกมาตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริงและเชื่อถือได้					
4. เนื้อหาของข่าวสาร ผู้ส่งสาร ได้มีการคัดเลือกข่าวสารให้ตรงกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่ควรรับรู้ข่าวสารเท่านั้น					
5. เนื้อหาของข่าวสารที่แจ้งต่อผู้รับบริการ และท่าน เป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
6. ข่าวสารจากประชาสัมพันธ์ภายในสถานศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
7. เนื้อหาข่าวสารที่เป็นคำพูด ท่านใช้อย่างตรงไปตรงมาเข้าใจง่าย ไม่กำกวม					
8. เนื้อหาข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรท่านใช้ภาษาที่สื่อความหมายเข้าใจง่าย					
9. ท่านสื่อความหมายเนื้อหาข่าวสารที่เข้าใจได้ยากโดยใช้สื่ออื่น เช่น รูปภาพ/แผนภูมิประกอบเพื่อให้เข้าใจยิ่งขึ้น					
10. เนื้อหาข่าวสารที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ ป้ายประกาศ การจัดสรร ท่านให้ความสำคัญต่อการผลิตด้วยความประณีต เป็นที่น่าสนใจ					
11. เมื่อมีข่าวสารสำคัญท่านมีการทวนซ้ำ และย้ำเตือนเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจปฏิบัติได้ถูกต้อง					
12. เมื่อท่านมีข่าวสารสำคัญๆได้มีการใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธีพร้อมกัน เช่น ประกาศ จัดประชุม ฯลฯ					
13. ข่าวสารที่จะประกาศท่านได้แยกปิดประกาศเพื่อให้เห็นความสำคัญ					
14. เนื้อหาข่าวสารที่ออกมามีการกลั่นกรองข้อมูลเป็นอย่างดี ถูกต้องและเหมาะสม					
15. การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					

ความสำคัญของข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. ผู้ที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการเสนอข่าวสารต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษร					
17. ข่าวสารทางวิชาการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18. ข่าวสารที่ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
19. ท่านพิจารณาข่าวสารแต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจะใช้วิธีการใด					
20. ข่าวสารการพัฒนากุศลกรที่ได้รับแจ้งมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
21. บันทึกข้อความที่ได้ในการติดต่อประสานงานมีเนื้อหาสาระครบถ้วน					
22. ข่าวสารต่างๆมีเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์ต่อผู้รับโดยตรง					
23. เนื้อหาสาระของข่าวสารได้มีการจำแนกเรื่องราวให้ตรงกับบุคคลที่ต้องการให้รับรู้					
24. เนื้อหาสาระของข่าวสารมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
25. เนื้อหาสาระของข่าวสารมีใจความชัดเจนทำให้ผู้รับเข้าใจตรงกัน					

การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษร	ระดับการใช้				
	5	4	3	2	1
ท่านมีการสื่อสารผ่านช่องทางเหล่านี้มากน้อยเพียงใด					
1. หนังสือคำสั่ง					
2. หนังสือเวียน					
3. บันทึกข้อความ					
4. จดหมายข่าว					
5. การจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์, จุลสาร					
6. การปิดประกาศคำสั่ง					
7. การทำรายงานเสนอข่าวสาร					
8. บอร์ดประกาศข่าวแต่ละชั้น					

การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี	ระดับการใช้				
	5	4	3	2	1
1. การใช้โทรศัพท์					
2. การใช้โทรศัพท์ภายใน					
3. การใช้วิทยุสื่อสาร,การสื่อสารทางไกล					
4. การใช้โทรศัพท์ส่วนตัว					
5. การใช้ป้ายประกาศไฟฟ้าด้วยตัวอักษรเคลื่อนที่					
6. การใช้คอมพิวเตอร์					
7. การใช้เสียงตามสาย					
8. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail)					

การสื่อสารกับผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการฟัง พุจฉดลดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิดและรับรู้ความหมายได้					
2. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิดและรับรู้ความหมายได้					
3. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ					
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อมั่นต่อตนเอง					
5. ท่านรับฟังในสิ่งที่ผู้อื่นมีความเห็นที่แตกต่างจากท่าน					
6. ท่านมีความพยายามในการรับสารและสื่อสารกับผู้ให้บริการ					
7. ท่านให้ความสนใจข่าวสารที่นอกเหนือจากข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านเอง					
8. ท่านนำข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับไปพบปะพูดคุยกับผู้ให้บริการเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน					
9. ท่านมีหลักการของตนเองในการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง					
10. ท่านติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริงและความเชื่อถือได้					

ตอนที่ 3 ปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจ โน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ					
2. ขาดทักษะในการเขียนในการจูงใจ โน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ					
3. ไม่สามารถใช้ภาษาพูดและการออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน					
4. ไม่รับฟังและไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น					
5. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง เช่น ขาดความเชื่อมั่น					
6. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ					
7. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสาร					
8. ขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้ให้บริการ					
9. เลือกวิธีการในการสื่อสารไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร					
10. ขาดหลักการในการติดต่อส่วนตัวมากเกินไป					

ข้อเสนอแนะ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

****ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง****