

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยโดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การกำหนดคำถามการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย ตลอดจนออกแบบระเบียบวิธีการวิจัยให้มีความเหมาะสม จากนั้นสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อันได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้ดำเนินการโดยกำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหา ในแต่ละข้อคำถามให้ครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการศึกษา แล้วจึงนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ทำการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหานำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไป ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกกลุ่มประชากรต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 16 แห่ง จำนวน 201 คน ใช้แบบสอบถาม ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ 2) กลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร 3) ปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยของประชากร และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชากร

ผลการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้รับผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานบริการ

สารสนเทศ ส่วนที่ 2 เป็นกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ส่วนที่ 3 ปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

1.1 อายุของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จำนวน 201 คน ส่วนมากมีอายุระหว่าง 41-51 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคืออายุ ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และอายุต่ำกว่า 25 ปีน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

1.2 ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ส่วนมากระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

1.3 ประสบการณ์การทำงานของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และมีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

2. ความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2.1 การสื่อสารภายในองค์กร

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นไม่มีโอกาสได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.81

2.2 ความสำคัญของข่าวสาร

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อความสำคัญของข่าวสาร โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีความคิดเห็นในระดับสูงมากสูงสุด 3 ข้อ คือ ข่าวสารต่างๆ มีเนื้อหา

สาระที่มีประโยชน์ต่อผู้รับโดยตรง ได้พิจารณาข่าวสารแต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจะใช้วิธีการใด ค่าเฉลี่ย 3.91 และได้พิจารณาข่าวสารแต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจำใช้วิธีการใด

2.3 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษร

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษรโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากสูงสุด 3 ข้อ คือ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.81 บันทึกข้อความ ค่าเฉลี่ย 3.75 และหนังสือคำสั่ง ค่าเฉลี่ย 3.57

2.4 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากสูงสุด 3 ข้อ คือ การใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าเฉลี่ย 4.14 การใช้เสียงตามสาย ค่าเฉลี่ย 4.00 และการใช้โทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย มี 2 ข้อ คือ การใช้วิทยุสื่อสาร, การสื่อสารทางไกล ค่าเฉลี่ย 2.28 และการใช้โทรศัพท์นวงจรปิด ค่าเฉลี่ย 2.23

2.5 การสื่อสารกับผู้ให้บริการ

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารกับผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 โดยระดับมากในข้อ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาระดับมาก ในข้อมีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อมั่นต่อตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.20 และระดับมากในข้อมีความพยายามในการรับสารและสื่อสารกับผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.15

3. ปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.29 เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัญหาในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ให้บริการความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.81และขาดทักษะในการเขียนในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ที่มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.80

อภิปรายผลการวิจัย

1. การสื่อสารในองค์กร

ผลจากการวิจัยผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากในเรื่องการได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดอย่าง

สม่ำเสมอ มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานเป็นอย่างดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดเป็นแหล่งศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท มีภารกิจในการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นกระบวนการสำคัญของการ ทำงานร่วมกัน เป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ดี สามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ให้สามารถ ทำงานได้สำเร็จคล่องตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ บุญมี (2544) ที่พบว่า การ สื่อสารภายในองค์กร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการ ประสานงานในการทำงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูง ดังนั้น การ ดำเนินงานของห้องสมุดจะประสบความสำเร็จได้ ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายทุกคนจะต้องส่วนร่วมในการ จัดทำแผนงาน และดำเนินงานตามนโยบายและเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ มีการติดตามและ รายงานผลการปฏิบัติงานและแจ้งให้บุคลากรทราบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็น กระบวนการสำคัญของการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน อันจะส่งผลให้งานฝ่ายต่างๆ สำเร็จคล่องตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินาด เจริญผล (2538) ที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานรับทราบนโยบายจากผู้บริหาร ในรูปของการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการ สื่อสารแบบสองทางทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ความสำคัญของข่าวสาร ผลจากการวิจัยผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความ คิดเห็น

ความสำคัญของข่าวสาร ระดับมาก คือ ข่าวสารต่างๆมีเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์ต่อ ผู้รับโดยตรง ได้พิจารณาข่าวสารแต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจะใช้วิธีการ และได้พิจารณาข่าวสาร แต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจำใช้วิธีการใด เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นห้องสมุดทาง วิชาการ ค้นคว้าวิจัย ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด จึงจำเป็นต้องต้องได้รับข้อมูลข่าวสาร ทางวิชาการมีความ ถูกต้องน่าเชื่อถือ เนื้อหาทันสมัย และมีการบริการเผยแพร่ข่าวสาร ข่าวเด่นประจำวัน และบทความ ที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบข้อเท็จจริงและทราบความก้าวหน้าใหม่ๆในวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งทาง ห้องสมุดจัดบริการไว้หลายวิธี เช่น การแจ้งรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่เข้ามาในห้องสมุด การถ่ายย สำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ล่าสุดเวียนให้แก่ผู้สนใจ การจัดส่งข่าวสารผ่านทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ไปยังสมาชิกที่แจ้งความต้องการ การนำภาพหน้าสารบัญฉบับใหม่ใส่ไว้ในบนเว็บ-เพจของห้องสมุดเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้และช่วยป้องกันการสูญหายของ วารสารฉบับจริงได้ และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม เป็นบริการของห้องสมุด ให้เป็นที่ รับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นเกิด

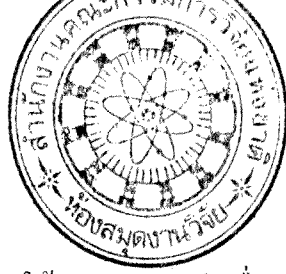
ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีและให้ความร่วมมือกับห้องสมุดในการดำเนินงานห้องสมุดบรรณ
เป้าหมายที่วางไว้ (สุนทริน หวังสุนทรชัย, 2536, หน้า 35)

3. การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษร

ผลจากการวิจัยผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อ การสื่อสารผ่าน
ช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษรในระดับมาก คือ หนังสือเวียน การบันทึกข้อความ และหนังสือ
คำสั่ง เนื่องจากการบริหารงานห้องสมุดมีการบริหารจัดการออกเป็น ฝ่าย หรือแผนกต่างๆ มี
ผู้ปฏิบัติงานหลายตำแหน่งงาน ตั้งแต่ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หรือแผนก บรรณารักษ์ นักเอก
สารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานภายใน
ห้องสมุด เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และส่วนมากการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันก็จะใช้
วิธีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น มีการพูดคุย ปรีกษาหารือกัน หรือสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือ
ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งก็เป็นที่ยอมรับกันมากในสังคมปัจจุบัน นอกจากนี้หากเป็นการสื่อสาร
จากผู้บังคับบัญชาที่จะแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ ถึง ระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติ
ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ก็จะใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เป็นลักษณะบันทึก
ข้อความ หนังสือเวียน หรือคำสั่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันป้องกันการผิดพลาดในการสื่อสาร
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินาถ เจริญผล (2538) ที่พบว่าส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานจะรับทราบ
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชาที่เป็นลายลักษณ์อักษร จากบันทึก ซึ่งทำให้เกิด
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

4. การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

ผลจากการวิจัยผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็น การสื่อสารผ่าน
ช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก คือ การใช้โทรศัพท์ภายใน
การใช้เสียงตามสาย และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดทุกแห่งจะต้องจัดเตรียมสิ่ง
อำนวยความสะดวกเพื่อใช้ในการสื่อสารที่ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่
ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การสื่อสารโดยใช้จดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในสังคมสารสนเทศในปัจจุบันเป็นการจัดส่งข้อมูล
ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถสื่อสารกันได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่เนื่องจากการส่ง
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นี้สามารถส่งผ่านทางโทรศัพท์มือถือก็ได้ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้เรียกว่า
เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะพูดคุยกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือจาก
ผู้บังคับบัญชาส่งถึงผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาส่งถึงผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ
งานวิจัยของอรนุช เมฆาวิบูลย์ (2539) ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะ



สื่อสารแบบไม่เป็นทางการโดยการใช้อาจากมากกว่าเนื่องจากเป็นรูปแบบที่สะดวกรวดเร็ว และสื่อสารได้ตลอดเวลาทุกโอกาส

5. การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิจัยผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารกับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก คือ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อมั่นต่อตนเอง และมีความพยายามในการรับสารและสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดเป็นศูนย์รวมในการจัดหา จัดเก็บ และบริการทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ คณาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาทุกระดับ ดังนั้นห้องสมุดทุกแห่งจะมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับข้อมูลสารสนเทศทุกอย่างที่ตนเองต้องการ และคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ และในยุคแห่งการแข่งขันในสังคมปัจจุบัน ห้องสมุดแต่ละแห่งจะพยายามพัฒนาปรับปรุงงานบริการ จัดให้มีบริการที่ทันสมัย มีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถ โดยจัดส่งเข้ารับการอบรม สัมมนา ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อให้มีจิตใ้รักบริการ มีความพร้อมทั้งบุคลิกภาพ มีหน้าตายิ้มแย้มงามใส มีความมั่นใจในตัวเอง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัจฉกร (2545) ที่ว่าคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ดีจะต้องมีจิตใ้รักงานบริการ มีความรอบรู้ในงานบริการเข้าใจงานอย่างแท้จริง มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อันจะส่งผลให้งานบริการมีคุณค่า และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการ

6. ปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ผลจากการวิจัยผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศใน ระดับน้อย คือ ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ และขาดทักษะในการเขียนในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ ทั้งนี้อาจเกิดจากผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหรือเนื้อหาที่จะสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการ หรืออาจเป็นเพราะหัวข้อหรือเนื้อหาที่สื่อสารไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงงทำให้ผู้ใช้บริการไม่สนใจถึงแม้ว่าจะโน้มน้าวแล้วก็ตาม สอดคล้องกับคำกล่าวของ เสนาะ ดีเยาว์ (2541) ที่ว่าในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเกิดจากความสามารถในการพูดการใช้ภาษาของผู้สื่อสารแล้วก็ตาม ผู้ฟังยังมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการสื่อสารด้วยการฟังอย่างตั้งใจ หรือมีเจตนาที่จะรับฟังด้วยความหวังว่าจะได้ประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งย่อมจะช่วยให้การสื่อสารได้ผลยิ่งขึ้น ในทางกลับกันหากผู้ฟังไม่ตั้งใจฟังก็จะทำให้การสื่อสารไม่ได้ผล

เท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดจะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานอาจต้องส่งเสริม หรือจัดให้มีการฝึกอบรม ในการพูด หรือการเขียน เพื่อเพิ่มทักษะให้ผู้ปฏิบัติงานในด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการว่าสนใจ หรือต้องการข้อมูลเรื่องใด เลือกหัวข้อเรื่องที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ควรจะมีโอกาสได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุดเป็นอย่างดีและทั่วถึง
2. ควรส่งเสริมในการให้บริการให้ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ การสื่อสารด้านวันภาษาในเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคำ ขอโทษในกรณีที่มีข้อผิดพลาดเกิดและมีการชี้แจงรายละเอียดในการให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมและการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว
3. สร้างทัศนคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดต่อผู้ใช้บริการ สร้างจิตสำนึกในการบริการ
4. มีการพัฒนาปรับปรุงทักษะด้านการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดในด้านวันภาษาและอวันภาษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดแบบเจาะลึก เช่น การสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในงานบริการที่ได้รับอย่างแท้จริงโดยละเอียด
2. ควรทำการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยการถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงานต่างๆของห้องสมุด
3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด
4. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การ โดยศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกและสามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น