

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
คำถามการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์.....	3
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร.....	5
ความสำคัญของการสื่อสาร.....	8
องค์ประกอบของการสื่อสาร.....	10
ประเภทของการสื่อสาร.....	12
วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร.....	13
กระบวนการสื่อสาร.....	15
คุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี.....	19
ประสิทธิภาพการสื่อสาร.....	20
ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	22
กลยุทธ์การสื่อสาร.....	24
รูปแบบของการสื่อสาร.....	24
ความสำคัญการสื่อสารในองค์กร.....	29
วิธีการสื่อสารในองค์กร.....	30
กลยุทธ์การสื่อสารประสิทธิภาพ.....	30
ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร.....	31
อุปสรรคของการสื่อสารในห้องสมุด.....	33
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
คุณภาพของการบริการ.....	37
งานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	40
ผู้ใช้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	41
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ.....	42
งานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีการดำเนินงาน.....	50
ประชากร.....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
วิธีรวบรวมข้อมูล.....	52
การจัดการทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการดำเนินงานวิจัย.....	66
อภิปรายผลการวิจัย.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก ก	79
แบบสอบถาม.....	80
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากร.....	50
2 จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานบริการ สารสนเทศ.....	54
3 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
4 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน.....	55
5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารในองค์กร.....	56
6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของข่าวสาร.....	57
7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร ผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษร.....	61
8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร ผ่านช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี.....	62
9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการสื่อสารกับผู้ให้บริการ.....	63
10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการ สารสนเทศ.....	64