

หัวข้อวิจัย : กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผู้วิจัย : นางสาวกุลวรีย์ คิชพรหิรัญชะกุล

หน่วยงาน : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ 2) ศึกษาปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 16 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 201 คน ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.7 และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.7 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับมากในข้อได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ความสำคัญของข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 การสื่อสารลายลักษณ์อักษร อยู่ในระดับมากในข้อหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.41 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากในข้อการใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าเฉลี่ย 4.06 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากในข้อที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 3) ปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.29 ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการ มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.81 และขาดทักษะในการเขียนในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80

คำสำคัญ : กลยุทธ์การสื่อสาร, งานบริการสารสนเทศ