

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
เอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 อายุของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 2
- 1.2 ระดับการศึกษาผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 3
- 1.3 ประสบการณ์การทำงานผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 4

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 อายุของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานบริการ
สารสนเทศ

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	10	5.0
2. ระหว่าง 25-30 ปี	20	10.0
3. ระหว่าง 31-40 ปี	75	37.2
4. ระหว่าง 41-50 ปี	79	39.3
5. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	17	8.5
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีอายุ
งานระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ มีอายุงานระหว่าง 31-40 ปี
จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 อายุงานระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุ
งาน ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอายุงานต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 10 คน
คิดเป็นร้อยละ 5.0

1.2 ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความถี่และค่าร้อยละของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	17.3
2. ปริญญาตรี	124	61.7
3. ปริญญาโท	42	21.0
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นคิดเป็นร้อยละ 17.3

1.3 ประสบการณ์การทำงานของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความถี่และค่าร้อยละของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5 ปี	34	16.6
2. 6-10 ปี	35	17.4
3. มากกว่า 10 ปี	132	66.0
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 4 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน งานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และมีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

2. กลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร

2.1 การสื่อสารภายในองค์กร ปรากฏในตารางที่ 5

2.2 ความสำคัญของข่าวสาร ปรากฏในตารางที่ 6

2.3 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษร ปรากฏในตารางที่ 7

2.4 การสื่อสารผ่านช่องทางที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ปรากฏในตารางที่ 8

2.5 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานห้องสมุดเป็นอย่างดี	(45) 22.4%	(111) 148%	(40) 55.2%	(2) 19.9%	(2) 1%	3.96	.774	มาก
2. ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	(45) 22.5%	(116) 158%	(32) 57.7%	(7) 15.9%	(1) 3.5%	3.98	.755	มาก
3. ไม่มีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด	(21) 5%	(56) 21.8%	(41) 55%	(33) 21.2%	(50) 2%	2.81	.354	ปานกลาง
4. ได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการกำหนดนโยบายอยู่เสมอ	(27) 13.4%	(107) 532%	(59) 29.4%	(6) 3%	(2) 1%	3.75	.760	มาก
5. รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานต่างๆ กับคนอื่นๆ	(23) 11.4%	(119) 592%	(47) 23.4%	(12) 6%		3.76	.730	มาก
6. รับทราบข่าวสารผลการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	(17) 8%	(95) 478%	(74) 36.8%	(12) 6%	(3) 1.5%	3.55	.793	มาก
7. ได้รายงานเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วให้หน่วยงานได้ทราบโดยทั่วถึง	(15) 75%	(97) 48.3%	(79) 39.3%	(9) 4.5%	(1) 5%	3.58	.718	มาก
8. ได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานอยู่เสมอ	(23) 11.4%	(100) 498%	(70) 34.8%	(7) 3.5%	(1) .5%	3.68	.704	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ได้รับข่าวที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	(21) 10.4%	(110) 54.7%	(63) 31.3%	(6) 3%	(1) .5%	3.72	.710	มาก
10. ได้รับข่าวสารข้อมูลในห้องสมุดอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	(18) 9%	(104) 51.7%	(63) 31.3%	(9) 4.5%	(7) 3.5%	3.58	.851	มาก
รวม						3.63	.470	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นไม่มีโอกาสได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.81

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญของข่าวสาร

ความสำคัญของข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เนื้อหาของข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกสถานศึกษา มักจะเป็นข่าวเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน/ฝ่ายงาน	(10) 5%	(59) 29.4%	(100) 49.8%	(20) 10%	(10) 6%	3.17	.897	มาก
2. ข่าวสารต่างๆที่นำมาคุยหรือแจ้งให้ทราบมีความสดใหม่และทันต่อเหตุการณ์	(14) 7%	(106) 52.7%	(68) 33.8%	(11) 5.5%	(2) 1%	3.59	.743	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความสำคัญของข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ข่าวสารในเรื่องต่างๆตลอดจนคำสั่ง ออกมาตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริง และเชื่อถือได้	(26) 12%	(109) 54.2%	(58) 55%	(6) 28.9%	(2) 3%	3.75	.754	มาก
4. เนื้อหาข่าวสาร ผู้ส่งสารได้มีการ คัดเลือกข่าวสารให้ตรงกับบุคคล หรือกลุ่มคนที่ควรรับรู้ข่าวสาร เท่านั้น	(7) 3.5%	(105) 52.2%	(76) 37.8%	(11) 5.5%	(2) 1%	3.52	.701	มาก
5. เนื้อหาของข่าวสารที่แจ้งต่อ ผู้รับบริการ และเป็นเรื่องที่ น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน	(24) 11.9%	(119) 59.2%	(53) 26.4%	(4) 2%	(1) .5%	3.80	.686	มาก
6. ข่าวสารจากประชาสัมพันธ์ภายใน สถานศึกษาสามารถเป็นแนวทาง ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	(23) 11.4%	(118) 58.7%	(56) 27.9%	(4) 2%		3.80	.658	มาก
7. เนื้อหาข่าวสารที่เป็นคำพูด ได้ใช้ อย่างตรงไปตรงมาเข้าใจง่ายไม่ กำกวม	(20) 10%	(113) 56.2%	(58) 28.9%	(9) 4.5%	(1) .5%	3.71	.727	มาก
8. เนื้อหาข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์ อักษร การใช้ภาษาที่สื่อความหมาย เข้าใจง่าย	(24) 11.9%	(125) 62.2%	(47) 57.7%	(5) 23.4%		3.84	.654	มาก
9. การสื่อความหมายเนื้อหาข่าวสารที่ เข้าใจได้ยากโดยใช้สื่ออื่นเช่น รูปภาพ/แผนภูมิประกอบเพื่อให้ เข้าใจยิ่งขึ้น	(14) 7%	(86) 42.8%	(85) 42.3%	(8) 4%	(8) 4%	3.45	.842	มาก
10. เนื้อหาข่าวสารที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ ป้ายประกาศ การจัดสรร ให้ ความสำคัญต่อการผลิตด้วย ประณีตเป็นที่น่าสนใจ	(20) 10%	(117) 58.2%	(59) 29.4%	(4) 2%	(1) 5%	3.75	.677	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความสำคัญของข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. เมื่อมีข่าวสารสำคัญๆมีการทวนซ้ำและย้ำเตือนเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจปฏิบัติได้ถูกต้อง	(28) 12.9%	(117) 58.2%	(49) 24.4%	(7) 3.5%	(2) 1%	3.79	.748	มาก
12. เมื่อมีข่าวสารสำคัญๆได้มีการใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธีพร้อมกัน เช่น ประกาศ จัดประชุมฯ	(25) 12.4%	(122) 60.7%	(47) 23.4%	(6) 3%	(1) .5%	3.82	.701	มาก
13. ข่าวสารที่จะประกาศได้แยกปิดประกาศเพื่อให้เห็นความสำคัญ	(28) 13.9%	(106) 52.7%	(56) 27.9%	(10) 5%	(1) .5%	3.75	.775	มาก
14. เนื้อหาข่าวสารที่ออกมามีการกลั่นกรองข้อมูลเป็นอย่างดีถูกต้องเหมาะสม	(36) 17.9%	(111) 55.2%	(52) 25.9%	(2) 1%		3.80	.686	มาก
15. การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	(11) 5.5%	(83) 41.3%	(90) 44.8%	(13) 6.5%	(4) 2%	3.42	.777	มาก
16. มอหมายอย่างที่เป็นทางการเสนอข่าวสารต่างๆเป็นลายลักษณ์อักษรผู้ที่ได้รับ	(22) 10.9%	(107) 53.2%	(62) 30.8%	(9) 4.5%	(1) .5	3.70	.743	มาก
17. ข่าวสารทางวิชาการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	(40) 19.9%	(117) 58.2%	(42) 20.9%	(2) 1%	(1) .5	3.70	.743	มาก
18. ข่าวสารที่ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์มีความถูกต้อง	(13) 6.5%	(89) 44.3%	(84) 41.8%	(12) 6%	(3) 1.5%	3.48	.769	มาก
19. ได้พิจารณาข่าวสารแต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจะใช้วิธีการใด	(23) 11.4%	(108) 53.7%	(61) 30.3%	(8) 4%	(1) 5%	3.72	.738	มาก
20. ได้พิจารณาข่าวสารแต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจะใช้วิธีการใด	(31) 15.4%	(119) 59.2%	(47) 23.4%	(4) 2%		3.88	.675	มาก
21. บันทึกข้อความที่ได้ในการติดต่อประสานงานมีเนื้อหาสาระครบถ้วน	(32) 15.9%	(114) 56.7%	(51) 25.4%	(3) 1.5%	(1) .5%	3.86	.707	มาก
22. ข่าวสารต่างๆมีเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์ต่อผู้รับโดยตรง	(37) 18.4%	(113) 56.2%	(47) 23.4%	(4) 2%		3.91	.701	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความสำคัญของข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
23. เนื้อหาสาระของข่าวสารได้มีการ จำแนกเรื่องราวให้ตรงกับบุคคลที่ ต้องการให้รับรู้	(26) 12.9%	(109) 54.2%	(60) 29.9%	(5) 2.5%	(1) .5%	3.77	.721	มาก
24. เนื้อหาสาระของข่าวสารมี ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	(26) 12.9%	(109) 54.2%	(60) 29.9%	(5) 2.5%	(1) .5%	3.77	.721	มาก
25. เนื้อหาสาระของข่าวสารมีใจความ ชัดเจนทำให้ผู้รับเข้าใจตรงกัน	(27) 13.4%	(120) 59.7%	(51) 25.4%	(2) 1%	(1) .5	3.85	.672	มาก
รวม						3.72	.470	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อความสำคัญของข่าวสารโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีความคิดเห็นในระดับสูงมากสูงสุด 3 ข้อ คือข่าวสารต่างๆ มีเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์ต่อผู้รับโดยตรง ได้พิจารณาข่าวสารแต่ละชนิดอย่างรอบคอบว่าจะใช้วิธีการใด ค่าเฉลี่ย 3.88 และบันทึกข้อความที่ได้ในการติดต่อประสานงานมีเนื้อหาสาระครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษร

การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสาร ลายลักษณ์อักษร	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หนังสือคำสั่ง	(37) 18.4%	(82) 40.8%	(54) 26.9%	(15) 7.5%	(13) 6.5%	3.57	1.075	มาก
2. หนังสือเวียน	(52) 29.9%	(90) 44.8%	(36) 17.9%	(14) 7%	(9) 4.5%	3.81	1.043	มาก
3. บันทึกข้อความ	(43) 21.4%	(87) 43.3%	(53) 26.4%	(13) 6.5%	(5) 2.5%	3.75	.949	มาก
4. จดหมายข่าว	(18) 9%	(69) 34.3%	(67) 33.3%	(23) 11.4%	(24) 11.9%	3.17	1.127	มาก
5. การจัดทำวารสาร ประชาสัมพันธ์, จุลสาร	(14) 7%	(61) 59.2%	(71) 23.4%	(30) 2%	(25) 12%	3.04	1.110	มาก
6. การปิดประกาศคำสั่ง	(31) 15.5%	(77) 38.3%	(60) 29.9%	(19) 9.5%	(14) 7%	3.46	1.081	มาก
7. การทำรายงานเสนอข่าวสาร	(13) 6.5%	(58) 28.9%	(88) 43.8%	(25) 12.4%	(17) 8.5%	3.12	1.000	มาก
8. บอร์ดประกาศข่าวแต่ละชั้น	(32) 15.9%	(66) 32.8%	(72) 35.8%	(20) 10%	(11) 5.5%	3.44	1.048	มาก
รวม						3.41	.786	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารลายลักษณ์อักษรโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.81 บันทึกข้อความ ค่าเฉลี่ย 3.75 และหนังสือคำสั่ง ค่าเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การใช้โทรศัพท์	(52) 25.9%	(93) 46.3%	(41) 20.4%	(11) 5.5%	(4) 2%	3.89	.923	มาก
2. การใช้โทรศัพท์ภายใน	(77) 38.3%	(82) 40.8%	(36) 17.9%	(6) 3%		4.14	.815	มาก
3. การใช้วิทยุสื่อสาร,การสื่อสารทางไกล	(5) 2.5%	(20) 10%	(68) 33.8%	(42) 20.9%	(66) 32.8%	2.28	1.102	น้อย
4. การใช้โทรศัพท์สนั่วงจรปิด	(2) 9%	(25) 34.3%	(61) 33.3%	(42) 11.4%	(41) 11.9%	2.23	1.127	น้อย
5. การใช้ป้ายประกาศไฟฟ้าด้วยตัวอักษร	(5) 7%	(22) 59.2%	(52) 23.4%	(49) 2%	(73) 12%	3.04	1.110	มาก
6. การใช้คอมพิวเตอร์	(69) 34.3%	(84) 41.8%	(28) 11.9%	(18) 9%	(2) 1%	3.46	1.081	มาก
7. การใช้เสียงตามสาย	(10) 5%	(37) 18.4%	(60) 29.9%	(41) 20.4%	(53) 26.4%	4.00	.967	มาก
8. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	(74) 36.8%	(60) 32.8%	(39) 19.4%	(13) 6.5%	(9) 4.5%	3.76	.730	มาก
รวม						4.06	.501	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารหลายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ การใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าเฉลี่ย 4.14 การใช้เสียงตามสาย ค่าเฉลี่ย 4.00 และ การใช้โทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย มี 2 ข้อ คือ การใช้วิทยุสื่อสาร, การสื่อสารทางไกล ค่าเฉลี่ย 2.28 และ การใช้โทรศัพท์สนั่วงจรปิด ค่าเฉลี่ย 2.23

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	ระดับความความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการพัฒนาทักษะในการฟัง พูด ตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิด และรับรู้ความหมายได้	(114) 15.9%	(51) 56.7%	(4) 25.4%			3.87	.691	มาก
2. มีการพัฒนาทักษะในการอ่าน ตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิด และรับรู้ความหมายได้	(30) 14.9%	(111) 55.2%	(59) 29.4%	(1) 5%		3.85	.664	มาก
3. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	(78) 38.8%	(100) 52.7%	(17) 8.5%			4.30	.618	มาก
4. มีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อมั่น	(58) 28.9%	(126) 62.7%	(17) 8.5%			4.20	.577	มาก
5. รับฟังในสิ่งที่ผู้อื่นมีความเห็นที่ แตกต่างจากตนเอง	(44) 21.9%	(127) 63.2%	(28) 13.9%	(2) 1%		4.06	.630	มาก
6. มีความพยายามในการรับสาร และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	(51) 25.4%	(130) 64.7%	(19) 9.5%	(1) 5%		4.15	.590	มาก
7. ให้ความสนใจข่าวสารที่ นอกเหนือจากข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อตนเอง	(43) 21.4%	(201) 60.2%	(36) 17.9%	(1) .5%		4.02	.644	มาก
8. นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไป พบปะพูดคุยกับผู้ใช้บริการเพื่อ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการ ปฏิบัติงาน	(40) 19.9%	(102) 50.7%	(56) 27.9%	(3) 1.5%		3.89	.726	มาก
9. มีหลักการของตนเองในการยึด มั่นในสิ่งถูกต้อง	(58) 28.9%	(110) 54.7%	(31) 15.4%	(2) 1%		4.11	.687	มาก
10. มีการติดต่อสื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่างๆ โดยตั้งอยู่บน พื้นฐานความจริงและเชื่อถือ	(62) 30.8%	(108) 53.7%	(29) 14.4%	(2) 1%		4.14	.689	มาก
รวม						4.06	.501	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 โดยระดับมากในข้อ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาระดับมาก ในข้อมีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อมั่นต่อตนเองค่าเฉลี่ย 4.20 และระดับมากในข้อมีความพยายามในการรับสารและสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.15

ตอนที่ 3 ปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

ปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ	ระดับความความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ	(6) 3%	(39) 19.4%	(88) 43.8%	(46) 22.9%	(22) 10.9%	2.81	.973	ปานกลาง
2.ขาดทักษะในการเขียนในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ	(3) 1.5%	(38) 18.9%	(94) 46.8%	(47) 23.4%	(19) 9.5%	2.80	.907	ปานกลาง
3.ไม่สามารถใช้ภาษาพูดและการออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน	(3) 1.5%	(32) 15.9%	(64) 31.5%	(51) 25.5%	(51) 25.5%	2.43	.080	น้อย
4.ไม่รับฟังและไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น	(4) 2%	(25) 12.4%	(43) 21.4%	(56) 27.9%	(73) 36.3%	2.16	1.111	น้อย
5.มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง เช่น ขาดความเชื่อมั่น	(1) 5%	(29) 14.4%	(52) 25.9%	(52) 25.9%	(67) 33.3%	2.23	.675	น้อย
6.มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ใช้บริการ	(2) 1%	(26) 12.9%	(29) 14.4%	(47) 23.4%	(97) 48.3%	1.95	1.112	น้อย
7.มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสาร	(3) 1.5%	(25) 14.4%	(41) 20.4%	(49) 24.4%	(83) 31.3%	2.08	.117	น้อย

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ปัญหาการสื่อสารผู้ปฏิบัติงาน บริการสารสนเทศ	ระดับความความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8.ขาดความรู้ความเข้าใจใน เนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสาร กับผู้ใช้บริการ	(2) 1%	(23) 11.4%	(49) 24.4%	(61) 30.3%	(66) 32.8%	2.17	.701	น้อย
9.เลือกวิธีการในการสื่อสารไม่ เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร	(4) 2%	(22) 10.9%	(51) 25.4%	(59) 29.4%	(65) 32.3%	2.21	1.075	น้อย
10.ขาดหลักการในการติดต่อ ส่วนตัวมากเกินไป	(4) 2%	(15) 7.5%	(54) 26.9%	(62) 30.8%	(66) 32.8%	2.15	1.075	น้อย
รวม						2.29	1.028	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อปัญหาการสื่อสาร ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.29 เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัญหาในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ขาดทักษะในการพูดในการ จูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.81 และขาดทักษะในการ เขียนในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ใช้นี้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.80