

หัวข้อวิจัย : กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผู้วิจัย : นางสาวกุลวรีย์ คิชพรหิรัญยะกุล

หน่วยงาน : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

244833

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 การสื่อสารกับผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากในข้อที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 3) ปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.29 ขาดทักษะในการพูดในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ให้บริการ มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.81 และขาดทักษะในการเขียนในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80

คำสำคัญ : กลยุทธ์การสื่อสาร, งานบริการสารสนเทศ

Research Title : Communication Strategies of counter service personnel of Private Universities' Libraries in Bangkok and Metropolitan Areas

Name of Researcher : Miss Kulvaree Ditsapornhiranyakul

Name of Institution : Sripatum University Libraries

Year of Publication : B.E. 2012

ABSTRACT

244833

In this research the purposes are to 1) study the communication strategy of the Information Services 2) to study the issue of communication of the information service. The Population used in this study are the staff the information service of 16 university libraries in the Bangkok Metropolitan area to talled 201. The questionnaire is used to gather the information. Statistical average of the percentages means and the standard deviation are explained in data analysis.

The study showed that 1) the majority of operator information services. Were aged between 41-50 or 39.3 percent earned a bachelor's degree or 61.7 percent and with more than 10 years of experience representing 65.7 percent 2) the information services are of the opinion on internal communications that a lot of information about the activities of the library was given regular. In a written communication was at 3.72 in average. In written communication, high level was shown with 3.41 in all technological communications. The use of telephone calls was shown with high level at average of 4.06 in communicating with users. In a very positive attitude showing an average of 4.30 toward subscribers 3) communication problems of the information users overall at the average of 2.29 in a lack of speaking skills and motivation to convince users. The readiness to receive the information was at 2.81 and the average level of skills in writing to convince a user to be ready before the exposure this is with an average of 2.80 or a medium level.

Keywords : communication of Strategies, Counter service