

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารและปฏิบัติงานในห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทิศทาง รูปแบบและชนิดของข่าวสารของการสื่อสารของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีต่อทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสารที่สื่อสารในห้องสมุด

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานของการศึกษาไว้คือ ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีต่อทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสารที่สื่อสารในห้องสมุดแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามมี 3 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นบุคลากรระดับผู้บริหาร จำนวน 50 คน ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนกเป็นจำนวนสูงสุด กลุ่มที่สอง เป็นบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ จำนวน 107 คน ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบรรณารักษ์เป็นจำนวนสูงสุด และกลุ่มที่สาม เป็นบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 147 คน ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นจำนวนสูงสุด

1.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี และมากกว่า 9 ปี จำนวนเท่ากัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวนสูงสุดมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปีทั้ง 2 กลุ่ม

1.3 วุฒิการศึกษา ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศจำนวนสูงสุด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนกและบรรณารักษ์ ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวนสูงสุดมีวุฒิการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2. ทิศทางและรูปแบบของการสื่อสาร

2.1 การสื่อสารจากบนลงล่างระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบและวิธีการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีจัดทำหนังสือเวียนแจ้งเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีพบและสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยตนเองเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผู้บริหารใช้วิธีเขียนบันทึกส่วนตัวเป็นจำนวนสูงสุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีเขียนข้อความ/บันทึกส่งผ่านบุคคลอื่นเป็นจำนวนสูงสุด

รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีพบปะ พูดคุยเป็นรายบุคคลในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาเป็นจำนวนสูงสุด

2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบนระหว่างผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศกับผู้บังคับบัญชา และระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบและวิธีการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีส่งรายงานสถิติการปฏิบัติงานเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีเข้าผู้บังคับบัญชาด้วยตนเองเป็นจำนวนสูงสุด ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีพูดในที่ประชุมบุคลากรของห้องสมุดเป็นจำนวนสูงสุด

รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีเขียนข้อความ/บันทึกส่งผ่านบุคคลอื่นเป็นจำนวนสูงสุด ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีเขียนบันทึกส่วนตัวเป็นจำนวนสูงสุด

รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีใช้อุปกรณ์การสื่อสาร เช่น เครื่องติดต่อภายในหรือโทรศัพท์ภายในเป็นจำนวนสูงสุด ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในวิธีพบปะ พูดคุยเป็นรายบุคคลในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาสเป็นจำนวนสูงสุด

2.3 การสื่อสารในแนวนอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนสูงเท่ากับรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา ส่วนผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบและวิธีการสื่อสาร พบว่า ในรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีจัดทำหนังสือเวียนแจ้งเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีพบและสนทนากับเพื่อนร่วมงานด้วยตนเองเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ใช้วิธีเขียนข้อความ/บันทึกส่งผ่านบุคคลอื่นเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้บริหารและ

ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีใช้อุปกรณ์การสื่อสาร เช่นเครื่องติดต่อกายในหรือโทรศัพท์ภายในเป็นจำนวนมากสูงสุด ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในวิธีพบปะ พูดคุยเป็นกลุ่มในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาสเป็นจำนวนมาก

8. ชนิดของข่าวสาร

3.1 ชนิดของข่าวสารที่ผู้บริหารสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้บริหารสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เรื่องข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุดเป็นจำนวนมากสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นจำนวนมาก

สำหรับรายละเอียดของข่าวสารแต่ละชนิด พบว่า ในด้านข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด ผู้บริหารสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเรื่องผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/แผนกเป็นจำนวนมากสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของห้องสมุด และเรื่องงานบุคคลของห้องสมุด เช่น บุคลากรใหม่ การเลื่อนระดับ การโอนย้ายเป็นจำนวนมากเท่ากัน

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พบว่า ผู้บริหารสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเรื่องข่าวการจัดการสัมมนา อบรม ศึกษาดูงาน ประชุมวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่สถาบันต่างๆ จัดขึ้นเป็นจำนวนมากสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องสรุปรายงาน/เอกสาร ประกอบการสัมมนา อบรม ศึกษาดูงาน ประชุมวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นจำนวนมาก

ข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย พบว่า ผู้บริหารสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเรื่อง กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกัน

3.2 ชนิดของข่าวสารที่ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เรื่องข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุดเป็นจำนวนมากสูงสุด และสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและเพื่อนร่วมงานเรื่องข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยเป็นจำนวนมาก

เมื่อจำแนกตามรายละเอียดของข่าวสารแต่ละชนิด พบว่า ในด้านข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเรื่องนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นจำนวนมากสูงสุด สื่อสารกับเจ้าหน้าที่

ห้องสมุดเรื่องนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของฝ่าย/แผนกเป็นจำนวนสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องงานบุคคลของห้องสมุด เช่น บุคลากรใหม่ การเลื่อนระดับ การโอนย้ายเป็นจำนวนสูงสุด

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเรื่องสรุปรายงาน/เอกสารประกอบการสัมมนา อบรม ดูงาน ประชุมวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นจำนวนสูงสุด สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเรื่องข่าวการจัดสัมมนา อบรม ดูงาน ประชุมวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่สถาบันต่างๆ จัดขึ้นเป็นจำนวนสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องวารสาร/บทความทางวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นจำนวนสูงสุด

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เรื่องนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยเป็นจำนวนสูงสุด สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเรื่องกฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศเป็นจำนวนสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องสวัสดิการเป็นจำนวนสูงสุด

3.3 ชนิดของข่าวสารที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เรื่องข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุดเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกัน

สำหรับรายละเอียดของข่าวสารแต่ละชนิด พบว่า ในด้านข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเรื่องนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นจำนวนสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของฝ่าย/แผนกเป็นจำนวนสูงสุด

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเรื่องข่าวการจัดการสัมมนา อบรม ดูงาน ประชุมวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่สถาบันต่างๆ จัดขึ้นเป็นจำนวนสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องวารสาร/บทความทางวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นจำนวนสูงสุด

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เรื่องนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย/

วิทยาลัยเป็นจำนวนสูงสุด และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องกฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศเป็นจำนวนสูงสุด

4. ความคิดเห็นต่อทิศทางของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสาร และชนิดของข่าวสาร

4.1 ความคิดเห็นต่อทิศทางของการสื่อสาร พบว่า ทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน สารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อทิศทางของการสื่อสารในระดับมาก ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนในระดับมากเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารในแนวนอน พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารในแนวนอนในระดับมากเช่นเดียวกัน

4.2 ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร พบว่า ทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในระดับมาก ดังปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษรในระดับมากเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการด้วยวาจาในระดับมากเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจา พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจาในระดับมากเช่นเดียวกัน

4.3 ความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสาร พบว่า ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสารในระดับมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสารในระดับปานกลาง ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุดในระดับมากเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในระดับมากเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวกับหน่วยงาน/สถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน/สถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปด้านต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ พบว่า ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปด้านต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีต่อทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสารที่สื่อสารในห้องสมุดแตกต่างกัน

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีต่อทิศทางของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสาร และชนิดของข่าวสารที่สื่อสารในห้องสมุดโดยใช้สถิติต่อไปนี้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ซึ่งหากการใดมีความแตกต่างกัน จะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

5.1 ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารในแนวนอนแตกต่างกัน คือความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เมื่อจำแนกรายละเอียดของทิศทางการสื่อสารแต่ละด้านมีดังนี้

5.1.1 ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง ศึกษาเฉพาะ 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ พบว่า จากจำนวนคำถาม 4 ข้อ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ข้อ

5.1.2 ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ศึกษาเฉพาะ 2 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า จากจำนวนคำถาม 5 ข้อ ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน 4 ข้อ และแตกต่างกัน 1 ข้อ คือในการปฏิบัติงานมีการกำหนดให้รายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของงาน

5.1.3 ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารในแนวนอน เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า จากจำนวน

คำถาม 5 ข้อ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในแนวนอนไม่แตกต่างกัน 1 ข้อ และแตกต่างกัน 4 ข้อ คือ

- (1) การทำงานของแต่ละฝ่าย/แผนกมีลักษณะที่ร่วมมือประสานงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ)
- (2) เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นเป็นอย่างดี (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
- (3) ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจหรือการปฏิบัติงาน (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

5.2 ความคิดเห็นต่อรูปแบบของการสื่อสาร

5.2.1 ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร พบว่า จากจำนวนคำถาม 5 ข้อ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษรไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ข้อ

5.2.2 ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา พบว่า จากจำนวนคำถาม 7 ข้อ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจาไม่แตกต่างกัน 3 ข้อ และแตกต่างกันรวม 4 ข้อ คือ

- (1) ในการประชุมผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสในทุกคนวิพากษ์วิจารณ์ และแสดงความคิดเห็นโดยเสรี (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
- (2) การเรียกผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบเฉพาะกลุ่ม ทำให้สามารถสั่งงาน/ซักถามข้อสงสัยต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทุกคน (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ)
- (3) การพบและสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยตนเอง ทำให้สามารถสั่งงาน/รับทราบข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ)

5.2.3 ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร พบว่า จากจำนวนคำถาม 2 ข้อ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษรไม่แตกต่างกัน 1 ข้อและแตกต่างกัน 1 ข้อ คือ การเขียนบันทึกส่วนตัวเพื่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา/ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน ทำให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและเป็นกันเอง (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

5.2.4 ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา พบว่า จากจำนวนคำถาม 3 ข้อ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาไม่แตกต่างกัน 1 ข้อ และแตกต่างกันรวม 2 ข้อ คือ

(1) การพบปะพูดคุยกับผู้ได้บังคับบัญชา/ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานเป็นรายบุคคลในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาสนำให้สามารถพูดคุยได้สะดวกและเป็นกันเอง (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

(2) การพบปะพูดคุยกับผู้ได้บังคับบัญชา/ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาสนำให้สามารถพูดคุยได้สะดวกและเป็นกันเอง (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

5.3 ความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสาร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อข่าวสาร 4 ชนิดไม่แตกต่างกัน คือ ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด ข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน/สถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปด้านต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ แต่มีความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบริหารณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แตกต่างกัน (ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด) สำหรับรายละเอียดของข่าวสารแต่ละชนิด มีดังนี้

5.3.1 ความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด พบว่า จากจำนวนคำถาม 4 ประเด็นย่อย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้อง

สมุด มีความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุดไม่แตกต่างกัน 3 ประเด็น และแตกต่างกัน 1 ประเด็น คือ ความน่าสนใจ (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

5.3.2 ความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ พบว่า จากจำนวนคำถาม 4 ประเด็นย่อย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ไม่แตกต่างกัน 1 ประเด็น และแตกต่างกัน 3 ประเด็น คือ

(1) ความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

(2) ความน่าสนใจ (ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

(3) ความทันต่อเหตุการณ์ (ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

5.3.3 ความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย พบว่า จากจำนวนคำถาม 4 ประเด็นย่อย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ประเด็น

5.3.4 ความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน/สถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า จากจำนวนคำถาม 4 ประเด็นย่อย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน/สถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ประเด็น

5.3.5 ความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ พบว่า จากจำนวนคำถาม 4 ประเด็นย่อย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ มีความคิดเห็นต่อข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ประเด็น

อภิปรายผล

1. ทิศทางและรูปแบบของการสื่อสาร

ผลของการวิจัยพบว่า บุคลากรของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชนส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา คือ เป็นรูปแบบที่ใช้ในการสื่อสารจากบนลงล่างระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศกับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงทิศทางการสื่อสารในแนวนอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งอาจเป็นเพราะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นรูปแบบการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว สามารถสื่อสารกันได้ทุกเวลาและโอกาส ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2536) ที่พบว่า บุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการ และผลการวิจัยของ Akintunde และ Selbar (1995) ที่พบว่า การสื่อสารในแนวนอนระหว่างบุคลากรใน Abubakar Tafwa Balewa University และ Jos University ส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการนั้น ปรากฏว่ามีข้อแตกต่างกัน คือ ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคลในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาสเป็นจำนวนสูงสุด ส่วนทิศทางการสื่อสารในแนวนอน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีใช้อุปกรณ์การสื่อสาร เช่น เครื่องติดต่อภายใน หรือ โทรศัพท์ภายในเป็นจำนวนสูงสุด ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีพบปะพูดคุยเป็นกลุ่มในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาสเป็นจำนวนสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Association of Research Libraries ที่พบว่า วิธีการที่ใช้มากที่สุดในการสื่อสารในห้องสมุดคือวิธีการติดต่อ พบปะพูดคุยกันโดยตรง รวมถึงผลการวิจัยของ Whitehall, Durbridge และ Meadows (1989) และ Akintunde และ Selbar (1995) ที่พบว่า ส่วนใหญ่วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารในห้องสมุด คือ การติดต่อ พบปะพูดคุยกันโดยตรง และการใช้เครื่องติดต่อภายในต่างๆ เช่น โทรศัพท์

รูปแบบการสื่อสารที่ใช้มากอีกรูปแบบหนึ่ง คือ รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ใช้ในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในทิศทางจากล่างขึ้นบนเป็นจำนวนสูงสุดและเป็นรูปแบบที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุดเท่ากับการใช้รูปแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา

ส่วนวิธีการในการสื่อสารอย่างเป็นทางการด้วยวาจานั้น ปรากฏว่ามีข้อแตกต่างกัน คือ ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศใช้วิธีเข้าพบผู้บังคับบัญชาด้วยตนเองเป็นจำนวนสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิธีดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนตัวในการสื่อสาร ทำให้สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานหรือซักถามผู้บังคับบัญชาได้อย่างตรงไปตรงมา ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีพูดในที่ประชุมบุคลากรของห้องสมุดเป็นจำนวนสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเห็นว่า การประชุมเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการแจ้งเรื่องราวที่ต้องการให้รับรู้ร่วมกันในเวลาเดียวกัน เพื่อจะได้มีการซักถามโต้ตอบ ทำความเข้าใจในปัญหาต่างๆ ร่วมกัน สามารถนำข่าวสารที่ทราบไปปฏิบัติได้ทันที ทั้งยังเป็นวิธีการกระจายข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง แน่นนอนและรวดเร็วด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rice (1993) และ โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์ (2537) ซึ่งพบว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้มากในองค์กรคือการประชุมบุคลากร ส่วนวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารอย่างเป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานในแนวนอนนั้นคือการพบและสนทนากับเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเห็นว่าเป็นวิธีการที่ทำให้รับทราบข่าวสารต่างๆ ได้โดยตรงอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

2. ชนิดของข่าวสาร

ผลของการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จะสื่อสารข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยตรงและข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน คือ การสื่อสารของผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับผู้บังคับบัญชา และการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับเพื่อนร่วมงาน จะสื่อสารข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุดเช่นเดียวกันทุกกลุ่ม ส่วนผู้บริหารสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเรื่องข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบริหารรัฐศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นจำนวนสูงสุด และผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและเพื่อนร่วมงานเรื่องข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยเป็นจำนวนสูงสุด ทั้งนี้ข่าวสารทั้ง 2 ประเภทนี้เป็นข่าวสารซึ่งมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งที่เป็นงานวิชาชีพในห้องสมุด และงานส่วนอื่นๆ ในฐานะที่ห้องสมุดเป็นองค์กรย่อยของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยแห่งนั้นๆ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์ (2537) และ พิรณูช ทรงจักรแก้ว (2537) ที่พบว่า ชนิดของข่าวสารที่

มีการสื่อสารกันมากที่สุดในองค์กร คือ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และ ข่าวสารเกี่ยวกับแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

3. ความคิดเห็นต่อทิศทางของการสื่อสาร

ผลของการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อทิศทางของการสื่อสารแตกต่างกันในบางประเด็น และไม่แตกต่างกันในบางประเด็น คือ ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง และทิศทางจากล่างขึ้นบน ไม่แตกต่างกัน แต่ความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารในแนวนอนแตกต่างกัน คือความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งหากพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มที่มีต่อทิศทางของการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มเห็นว่า การสื่อสารในห้องสมุดจากผู้บริหารไปยังผู้บังคับบัญชา และการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหารมีลักษณะซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี บุคลากรในห้องสมุดมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความร่วมมือและประสานงานกันอย่างดีระหว่างฝ่าย/แผนก ทำให้การปฏิบัติงานได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ความคิดเห็นต่อรูปแบบของการสื่อสาร

ผลของการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อรูปแบบของการสื่อสารแตกต่างกันในบางประเด็นและไม่แตกต่างกันในบางประเด็น ซึ่งหากพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มที่มีต่อรูปแบบของการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อรูปแบบของการสื่อสารในระดับมาก ซึ่งหากพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารแต่ละรูปแบบ พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการด้วยวาจา และแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาในระดับมาก และมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มเห็นว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการทั้งทางลายลักษณ์อักษร และทางวาจา มีลักษณะซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี เป็นรูปแบบการสื่อสารที่สำคัญยิ่งตามหลักการบริหารองค์กร โดยทั่วไป ส่วนการสื่อสารแบบ

ไม่เป็นทางการทั้งทางลายลักษณ์อักษรและทางวาจา ต่างก็มีลักษณะซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิ-
ภาพต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เมื่อใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการควบ
คู่กับการสื่อสารแบบเป็นทางการ จะทำให้การปฏิบัติงานได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น
แต่การที่กลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลาย
ลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่
ห้องสมุดมีความเห็นว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร เช่น การเขียน
บันทึกส่วนตัว หรือการเขียนบันทึก/ข้อความส่งผ่านบุคคลอื่น ไม่ได้เป็นวิธีการสื่อสารที่
สะดวกและรวดเร็วเท่าใดนัก

5. ความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสาร

ผลของการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้อง
สมุดมีความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสารแตกต่างกันในบางประเด็นและไม่แตกต่างกันในบาง
ประเด็น คือกลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นต่อข่าวสาร 4 ชนิดไม่แตกต่างกัน คือ
ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด ข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ข่าวสาร
เกี่ยวกับหน่วยงาน/สถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และข่าวสารเกี่ยว
กับความรู้ทั่วไปด้านต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ แต่มีความคิดเห็นต่อข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวง
การบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แตกต่างกัน คือความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน
สารนิเทศแตกต่างจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งหากพิจารณาค่าเฉลี่ยของความ
คิดเห็นของกลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มที่มีต่อชนิดของข่าวสาร พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน
สารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสารในระดับมาก และเจ้า
หน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อชนิดของข่าวสารในระดับปานกลาง

หากพิจารณาในรายละเอียดของข่าวสารแต่ละชนิด พบว่า กลุ่มประชากรทุกกลุ่ม
มีความคิดเห็นต่อประเด็นความถูกต้อง น่าเชื่อถือของข่าวสารทั้ง 5 ชนิดในระดับมากทั้งสิ้น
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานประเภทห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญต่อความ
ถูกต้อง น่าเชื่อถือของข่าวสารข้อมูลเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพีรนุช
ทรงจักรแก้ว (2537) ที่พบว่าพนักงานของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อ
ประเด็นความถูกต้อง น่าเชื่อถือของข่าวสารที่เกี่ยวกับงานทั่วไป ข่าวสารเกี่ยวกับงานในหน้า
ที่รับผิดชอบ และข่าวสารเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติภายในหน่วยงานในระดับค่อนข้างมาก แต่
ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของโชติรส ทิมพัฒน์พงษ์ (2537) ที่พบว่าพนักงานของ
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีความคิดเห็นต่อประเด็นความน่าเชื่อถือของ

ข่าวสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาถึงทิศทางของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารและชนิดของข่าวสารที่สื่อสารในห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีต่อประเด็นทางการสื่อสารทั้ง 3 ประเด็นนี้ ทำให้ทราบถึงสภาพทางการสื่อสารที่เป็นอยู่ของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน รวมถึงทราบความคิดเห็นของบุคลากรในห้องสมุดที่มีต่อสภาพของการสื่อสารดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ทิศทางของการสื่อสาร ควรส่งเสริมการสื่อสารในแนวนอนระหว่างผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างบุคลากรของฝ่ายต่างๆ ในห้องสมุด

2. รูปแบบของการสื่อสาร ควรปรับปรุงการสื่อสารอย่างเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญต่อการบริหารงานห้องสมุดและชนิดข่าวสารบางชนิด เช่น ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ นั้น ถ้าใช้การสื่อสารทางวาจา อาจมีการละเลย บิดเบือน หรือไม่สมบูรณ์ เนื่องจากอาจทิ้งระยะนานเกินไปกว่าจะได้มีการนำไปปฏิบัติ (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์, 2535)

3. ชนิดของข่าวสาร ควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบริหารรัฐศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์สำหรับบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มากขึ้น เพราะข่าวสารดังกล่าวเป็นข่าวสารที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพให้กับบุคลากรของห้องสมุด

แนวทางการวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ในห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งอาจนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารของห้องสมุดต่อไป