

การศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการให้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภูมิหลังของการวิจัย

ห้องสมุดในปัจจุบันมีบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งห้องสมุดนั้นมีบทบาทและประโยชน์ต่อการเรียนการสอน แต่ในบางครั้งกลับมีผู้ใช้บริการแค่เพียงบางส่วนเท่านั้นที่ทราบถึงข้อมูลข่าวสารงานบริการที่ห้องสมุดมีอยู่ เพราะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและแหล่งที่มาที่แตกต่างกัน และห้องสมุดยังมีการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึง ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุดมีความทั่วถึง โดยการที่จะประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ดีก็ต้องมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์จากทางห้องสมุด

การวางแผนหรือคิดกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์นั้น เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาหรือข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด โดยศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดจากผู้บริการ และตัวผู้ใช้บริการนั้นมีความต้องการบริการประชาสัมพันธ์จากห้องสมุดหรือไม่

ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีความทั่วถึง และมีความถูกต้อง โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒยังสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมในการบริหารของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

นิสิตระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รวมทั้งหมด 78 คน

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 68 คน
โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ



ส่วนที่ 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทั้งหมด 10 คน
โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง



วิธีการดำเนินวิจัย

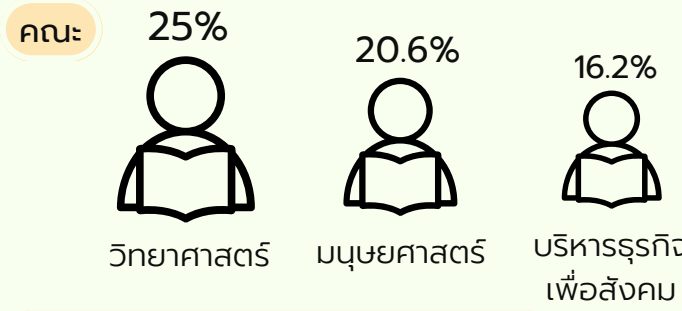
	เครื่องมือในการวิจัย	การเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
เชิงปริมาณ	เป็นแบบสอบถาม	ใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google Form ในการเก็บข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาอย่างสมบูรณ์ทั้งหมดเป็นจำนวน 68 ชุด	ใช้สถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
เชิงคุณภาพ	เป็นแบบสัมภาษณ์	ใช้การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าและแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Microsoft Team, Zoom และ Line ใช้เวลาประมาณ 20 - 25 นาที	วิเคราะห์และตีความข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นผลสรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สัมภาษณ์		
	ส่วนที่ 2 ปัญหาของการประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุดกลาง มศว		
	ส่วนที่ 3 ความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว		

เอกสารอ้างอิง

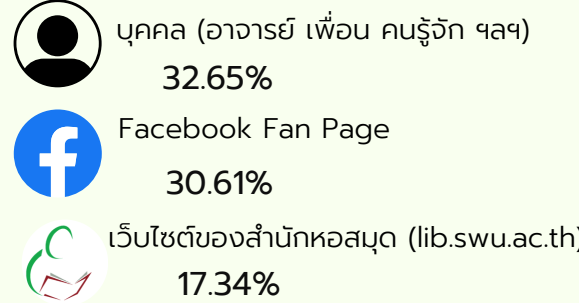
- กมลทิพย์ ณ สงขลา. (2554). การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวารสารรังสิตสารสนเทศ. 17(1): 42-48.
- กัลยา ตันจะโร. (2555). การใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ต่ายเอกสาร.
- พิมพ์ชนก สิริพงษ์ศักดิ์. (2559). การเปิดรับและความพึงพอใจต่อประชาสัมพันธ์บริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินญาณินทร์. ว.ม. (วิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ต่ายเอกสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

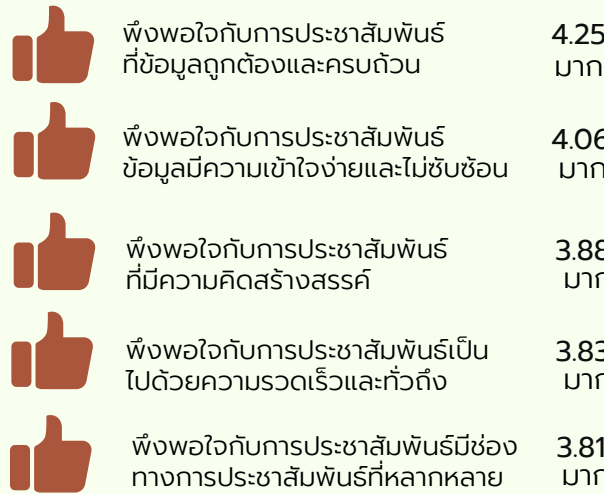
ส่วนที่ 1 : การวิจัยเชิงปริมาณ



เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากช่องทาง



ความพึงพอใจของการประชาสัมพันธ์



3.97
มาก

สรุปผลการวิจัย

นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เคยได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากช่องทางบุคคล เช่น อาจารย์ เพื่อน คนรู้จัก และ Facebook Fan Page เป็นจำนวนมาก ความพึงพอใจของการประชาสัมพันธ์พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ที่มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนมากที่สุด เป็นอันดับแรก และในส่วนของปัญหาของการประชาสัมพันธ์ที่นิสิตพบมากที่สุดคือ เนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยน่าสนใจ และ ความต้องการของการประชาสัมพันธ์ที่นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต้องการคือ การประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจมากขึ้น เช่น การจัดทำอินโฟกราฟฟิก การจัดทำภาพการ์ตูนแอนิเมชันขึ้น หรือ วิดีโอ รวมไปถึงเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ในช่องทาง TikTok Facebook และ Instagram และเพิ่มกิจกรรม เช่น นำหนังสือที่มีความน่าสนใจ หรือ เป็นที่นิยมในช่วงเวลานั้นมาจัดกิจกรรม กิจกรรมบอร์ดเกม รวมไปถึงการแจกของรางวัลด้วย เพิ่มชั่วโมงจิตอาสาให้กับนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมและเพิ่มกิจกรรมห้องดูหนัง ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาการประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตระดับปริญญาตรี **ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับข่าวสาร** พบว่า เคยได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากบุคคลมาเป็นอันดับแรก ต่อมาคือได้รับข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทาง Facebook Fan Page และผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด จะเห็นได้ว่าช่องทางที่ได้รับการประชาสัมพันธ์คือช่องทางออนไลน์มากกว่าเนื่องจากในปัจจุบันนั้นมีการใช้สื่อออนไลน์ เข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ แยกคำ (พรทิพย์ แยกคำ, 2554) ที่ผลวิจัยพบว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้มากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก สิริพงษ์ศักดิ์ (พิมพ์ชนก สิริพงษ์ศักดิ์, 2559) ที่ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ ในสื่อออนไลน์มีมากที่สุด

ปัญหาของการประชาสัมพันธ์ พบว่าเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยน่าสนใจ เนื่องจาก ใช้การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบเดิม ไม่สามารถดึงดูดให้สนใจมากพอ มีการประชาสัมพันธ์น้อยและช่องทางไม่ครอบคลุม อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรมีหน้าที่และภาระงานที่มาก จนไม่ได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลทิพย์ ณ สงขลา (กมลทิพย์ ณ สงขลา, 2554) ที่ผลวิจัยพบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาที่มากที่สุดคือห้องสมุดมีจำนวนของผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์น้อย และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรินญาณินทร์ จันทะยาน (ปรินญาณินทร์ จันทะยาน, 2564) ที่ผลวิจัยพบว่า ปัญหาในการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมไม่ทั่วถึง และข้อมูลด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดโดยตรง

ช่องทางที่ควรเพิ่มสื่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางทางแอปพลิเคชัน TikTok Facebook และ Instagram โดยแอปพลิเคชัน TikTok เป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมมากในปี 2020 และยังเป็นแอปพลิเคชันที่น่าสนใจ

นิสิตส่วนใหญ่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook Fan Page อยู่สม่ำเสมอ เนื่องจากสำนักหอสมุดกลาง มศว ประชาสัมพันธ์ผ่านช่อง Facebook Fan Page เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ตันจะโร (กัลยา ตันจะโร, 2555) ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อสังคมเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา บรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการใช้สื่อสังคมโดยใช้ Facebook ในการประชาสัมพันธ์ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อสังคม คือ ความง่ายของการใช้งาน

- พรทิพย์ แยกคำ. (2554, 1 มกราคม-มิถุนายน). การใช้สื่อของปฏิบัติงานเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วารสารสารสนเทศ. 12(1): 56.
- ปรินญาณินทร์ จันทะยาน. (2564). การพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. ปรินญาณินทร์. ศศ.บ. (สารสนเทศศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ต่ายเอกสาร.



จัดทำโดย

- 1.นางสาวฐิติรัตน์ รัตนโชติชัยสกุล 3.นายปวิช นัยเนตร 5.นายรณภพ ตันกุล 7.นางสาวอารียา แจ่มศรี อาจารย์ที่ปรึกษา
2.นายประกาศิตฤ สุตแสง 4.นางสาวแพรวา เกิดน้อย 6.นางสาวสรลัทษณ์ กุมเชื้อ 8.นางสาวจันจิรา มัคคภาวี ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพวงศกร

นิสิตชั้นปีที่3 สาขาวิชาสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ