



การรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดย

นางสาวจริยาภรณ์ อ่อนตา	61101010305
นางสาวทิพยาภรณ์ อร่ามศรี	61101010317
นางสาวธัญรดา สาครเจริญ	61101010319
นางสาวปวีณ์กร ประกอบการ	61101010324
นางสาวเปมิกา เจ็ญ	61101010325
นางสาวพรนัชชา ฉันทโร	61101010326
นางสาวพรรณภักดิ์ ปายเดี่ยว	61101010327
นางสาวอรลันธร์ สุราษฎร์วงษ์วีระ	61101010339
นางสาวสุวิจณา แจ่มข้อย	61101010736

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา
สศ301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563



การรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดย

นางสาวจริยาภรณ์ อ่อนตา	61101010305
นางสาวทิพยาภรณ์ อร่ามศรี	61101010317
นางสาวธัญรดา สาครเจริญ	61101010319
นางสาวปวีณ์กร ประกอบการ	61101010324
นางสาวเปมิกา เจ็ญ	61101010325
นางสาวพรนัชชา ฉันทโร	61101010326
นางสาวพรรณภักดิ์ ปายเดี่ยว	61101010327
นางสาวอรลันธร์ สุรารักษ์วงษ์วีระ	61101010339
นางสาวสุวิจณา แจ่มข้อย	61101010736

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา
สศ 301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi – structured interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 15 คน จากการใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านทางบุคคลและผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีนิสิตจำนวนหนึ่งที่ไม่เคยมีประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของทางสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งนิสิตในกลุ่มนี้และนิสิตที่มีประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้มีการเสนอรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยมีความต้องการให้เพิ่มช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเข้าถึงนิสิตมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ทางสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสื่อสื่อดิจิทัล ด้านสิ่งพิมพ์ และด้านสื่อออนไลน์ ซึ่งทางด้านสื่อออนไลน์นั้นเป็นความต้องการของนิสิตส่วนใหญ่ในปัจจุบัน อีกทั้งยังต้องปรับปรุงทางด้านเนื้อหาหรือข้อมูลให้มีความน่าสนใจมากขึ้น เพื่อจะทำให้มีนิสิตสนใจและมาเข้าใช้บริการมากขึ้นในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงานวิจัยของกลุ่มผู้วิจัยมาโดยตลอด จนงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ทางกลุ่มผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอบคุณสมาชิกภายในกลุ่มที่ให้ความร่วมมือในการช่วยทำรายงานอย่างดีมาโดยตลอด ในการให้คำปรึกษา และช่วยกันแนะนำแนวทางต่าง ๆ ของการทำวิจัยฉบับนี้ มีความใส่ใจในทุกรายละเอียดของงานวิจัยทำให้สำเร็จสมบูรณ์และลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ในทุกคณะที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในการให้สัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการทำรายงานได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

คณะผู้จัดทำ



สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ความสำคัญของงานวิจัย	1-2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 กรอบแนวคิดเชิงความสัมพันธ์ของตัวแปร	2
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
ทฤษฎีที่สัมพันธ์กับเรื่องที่วิจัย /แนวคิดที่สัมพันธ์กับเรื่องที่วิจัย /	3-14
งานวิจัยที่สัมพันธ์กับเรื่องที่วิจัย	
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	15
3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะศึกษา	15
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15-16
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16-17
บทที่ 4 ผลการวิจัย	18
ผลการวิจัย	18-24
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	25
5.1 สรุปผลการวิจัย	26-27
5.2 อภิปรายผล	30-32
5.3 ข้อเสนอแนะ	32-33
บรรณานุกรม	34-35
ภาคผนวก	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นห้องสมุดที่มีมายาวนาน และในปัจจุบันได้มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร บริการ ความเคลื่อนไหว กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ แต่ยังมีการจัดทำหรือกระจายข้อมูลข่าวสารที่ยังไม่ทั่วถึง ทำให้นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไปบางกลุ่มไม่สามารถรับรู้และไม่สามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ที่ทางหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้จัดทำขึ้น เนื่องจากทางหอสมุดกลางไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจหรือน่าดึงดูดใจมากพอ และไม่มีการกระจายข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทั่วบริเวณมหาวิทยาลัยหรือผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น การติดสื่อสิ่งพิมพ์เพียงแค่นำหน้าหอสมุดกลาง ทำให้ไม่มีคนหันมาสนใจมากเท่าที่ควร หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์มีเพียงหน้าเว็บไซต์ และ Facebook Fanpage ซึ่งในปัจจุบันมีสื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากกว่า เช่น Instagram, Twitter เป็นต้น และการจัดทำรูปแบบของการแสดงข้อมูลหรือเนื้อหาผ่านทางสื่อออนไลน์ มีการใช้คำที่เข้าใจยาก เว้นเว้อเกินไป ทำให้ไม่น่าอ่าน

จากปัญหาดังกล่าวกลุ่มผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า ควรวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร บริการ ความเคลื่อนไหว กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ จึงได้จัดทำวิจัยนี้ขึ้นมา เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการจัดประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการจัดประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

1.3 ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้สามารถเข้าถึงความต้องการการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงการรับรู้ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข้อมูลของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 15 คน

1.5 กรอบแนวคิดเชิงความสัมพันธ์ของตัวแปร



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การประชาสัมพันธ์หอสมุด** การประชาสัมพันธ์ของหอสมุดเป็นกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการหอสมุดเพื่อให้ผู้ใช้รับทราบและเห็นประโยชน์ในการใช้หอสมุด ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจและเพิ่มความนิยมการเข้าใช้หอสมุด
2. **การรับรู้** การที่มนุษย์นำข้อมูลที่ได้จากความรู้สึกสัมผัส ซึ่งเป็นข้อมูลดิบจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกาย สัมผัสมาจำแนก แยกแยะ คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทำงานของสมอง แล้วแปลสิ่งที่ได้ออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

1.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ หรือ Public Relation ซึ่งสามารถให้ความหมายได้อย่างตรงตัว Public ที่หมายความว่าสาธารณะ ประชาชน หรือ หมู่คนมาก ๆ และ Relation ซึ่งหมายความว่าสัมพันธ์จึงให้ความหมายได้ว่า การมีสัมพันธ์กับประชาชน ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน ซึ่งการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายคนที่ให้ความหมายในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นทางหลักการหรือทางทฤษฎี

ผุสดี บำรุงกิจ (2550: 38) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกิจกรรมของหน่วยงาน องค์กร สถาบัน หรือบุคคลที่ปฏิบัติเพื่อชนะใจประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการเผยแพร่กระจายข่าวสารทางเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์และภาพยนตร์ และเป็นวิธีการที่ช่วยส่งเสริมให้สถาบัน องค์กร ชุมชน หรือกลุ่มคนมีความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ไอวีแอล ลี (Ivy Ledbetter Lee) นักวิชาชีพทางการประชาสัมพันธ์ซึ่งถือเป็นบิดาของการประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า การดำเนินงานอะไรก็ตามได้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนเผยแพร่ออกไปให้ประชาชนได้เข้าใจถึงการดำเนินงานให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย ประชาชนจะให้การสนับสนุนผลงานนั้น

เมธี คชาไพร (2548: 29) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีระบบแบบแผนขององค์กรและสถาบันต่าง ๆ ในการเสริมสร้างเจตคติที่ดีของบุคคลภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับ สนับสนุน และให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

สรุปว่า ความหมายการประชาสัมพันธ์ คือ การที่สร้างสัมพันธ์ต่อกับกลุ่มบุคคลจำนวนมากที่เป็นเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์อันดีที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานหรือต่อการสร้างสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีจากกลุ่มคนจำนวนมาก

1.2 ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรเป็นอย่างมาก เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และค่านิยมที่ดีขององค์กร อีกทั้งเป็นการกระจายข่าวสารหรือข้อมูลขององค์กรนั้น ๆ ให้ผู้ให้บริการหรือผู้ที่สนใจได้รับทราบ

การประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการสื่อสารขององค์กร หน่วยงานกับประชาชนหรือสังคม เพื่อก่อให้เกิดการผสมผสานแนวทางความรู้สึก การสนับสนุน ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานระหว่างองค์กร หน่วยงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้อง จึงถือได้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงาน

ต่าง ๆ ในการพัฒนาประเทศ องค์การ หน่วยงาน และสังคมส่วนรวม ให้ได้รับความสำเร็จสมบูรณ์ การใช้การประชาสัมพันธ์เข้าไปช่วยให้การปฏิบัติงานแพร่หลายกว้างขวาง เป็นการเพิ่มศักยภาพในการเสริมสร้างสัมพันธภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน และสัมพันธภาพระหว่างองค์กร หน่วยงานกับประชาชน ปัจจุบันนี้องค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนส่วนใหญ่ต่างเห็นความสำคัญของการมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ เพราะเห็นว่าการประชาสัมพันธ์นั้น เป็นวิถีทางที่จะบรรลุผลในสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน ซึ่งความเข้าใจอันดีของประชาชนนี้ เป็นส่วนสำคัญต่อการดำรงอยู่ และการขยายขอบเขตของงานองค์กร หน่วยงานทุกชนิด ดังนั้นผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพิจารณา ตัดสินใจเกือบทุกประการในนโยบายทั่ว ๆ ไป ของ องค์กร หน่วยงาน (เมธี คชาไพร. 2548: 29)

1.3 แนวคิดของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีความสำคัญต่อการดึงดูดให้ผู้เข้าใช้ห้องสมุดและให้ผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางห้องสมุดได้ง่าย ซึ่งแต่ละห้องสมุดจะมีแนวคิดทางการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

แนวคิดการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีมุ่งเน้นทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีการกระจายข้อมูลข่าวสารไปถึงตัวผู้ใช้ให้ได้ประโยชน์ทั้งองค์กรและบุคคล

การประชาสัมพันธ์เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และหวังผลให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนการดำเนินงานจากบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร (วิมลพรรณ ตั้งจิตเพิ่มพูน, 2543: 4; ปินดา พุ่มแย้ม, 2544: 11; ไกรทวี ประดิษฐ์จา, 2552: 25; โชคชัย กัลยาณาง, 2552: 21) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการคนอื่นที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพิ่มไปในทิศทางของกระบวนการจัดการที่มีลักษณะของการวางแผนล่วงหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน (กรรณิการ์ อัครเดชา, 2544: 2)

2. การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

2.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่มีการลงทุนในการดำเนินงานเช่นเดียวกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ทั้งที่เป็นภาครัฐและเอกชน การลงทุนในห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นการลงทุนเพื่อการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสิ่งพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ประกอบการศึกษาและค้นคว้าวิจัย สร้างความเจริญรุ่งเรืองและมั่นคงของการให้บริการห้องสมุด ทุกองค์การต้องมีการดำเนินงานเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน ซึ่งเป้าหมายของ ห้องสมุดคือการส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด (สุนัสนิ หวังสุนทรชัย, 2536 : 33-44)

สุนัสนิ หวังสุนทรชัย (2536: 35) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดว่า การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม บริการของห้องสมุดให้เป็นที่รับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นเกิดความเข้าใจทัศนคติที่ดีและให้ความร่วมมือกับห้องสมุดในการดำเนินงานและช่วยให้การดำเนินงานของห้องสมุดบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

นัสมุล มาเจริญ (2550: 26) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดว่า การสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานในห้องสมุดให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์เป็นการส่งเสริมความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างหน่วยงานสถาบันกับกลุ่ม ประชากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจึงเป็นกิจกรรมการเผยแพร่ข่าวสารให้ผู้รู้ ทราบถึงบริการของห้องสมุดการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดยังถือว่าเป็นการจัดการอย่างหนึ่ง ที่สร้างและส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจการยอมรับ และความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับชุมชน ซึ่งการจัดการนี้เกี่ยวกับการแก้ปัญหา การเผยแพร่และการรับข้อคิดเห็นจากชุมชน การใช้บริการในสิ่งนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อชุมชน โดยเฉพาะสิ่งที่กำลังเป็นที่สนใจในช่วงเวลานั้น ๆ และยังใช้เป็นเครื่องมือคาดการณ์ล่วงหน้าด้วย โดยใช้การวิจัยสื่อต่าง ๆ และเทคนิคในการสื่อสารเป็นหลักสำคัญ (กันตภณ กิจเปรี๊ญ , 2539 อ้างจาก Roberts and Blandy, 1989)

ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มีความหมายว่า การแนะนำ เชิญชวน การเผยแพร่ข้อมูล และการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหว กิจกรรม บริการและทรัพยากรของห้องสมุด ส่งผลให้ผู้ใช้นี้มีความคิดและทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด ถือเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีของห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ สามารถนำข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ให้บริการมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ห้องสมุดเจริญก้าวหน้าและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 การดำเนินการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นบรรณารักษ์ หรือผู้ทำการประชาสัมพันธ์ควรยึดปฏิบัติ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546: 150-151) ดังนี้

1. การกระทำดี คือ ประพฤติปฏิบัติดี มีคุณธรรม เป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา และให้ความไว้วางใจ อีกทั้งควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานให้ประชาชนทราบ และพึงระลึกไว้เสมอว่าในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นต้องยึดถือความจริง

2. การสร้างความสนใจแก่ประชาชน ควรเผยแพร่ผลงานของห้องสมุดให้ประชาชนทราบตามโครงการที่กำหนด และจะต้องมีเทคนิคการสร้าง ความสนใจให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนและให้ประชาชนหันมาสนใจเรื่องที่ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ยังควรต้องคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของประชาชนด้วย ไม่ใช่คำนึงเฉพาะผลประโยชน์ของห้องสมุดฝ่ายเดียว

3. การใช้เครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินการประชาสัมพันธ์ ควรมีการวางแผนการใช้สื่อ หรือเครื่องมือประชาสัมพันธ์อย่างรัดกุม เหมาะสม รวมทั้งวิธีการและเทคนิคในการใช้สื่อต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

จินตวิทย์ เกษมสุข (ม.ป.ป: 2) กล่าวว่า หลักกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (R-A-C-E) ประกอบด้วย

1. การวิจัย (Research) ถือเป็นขั้นตอนแรกของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อค้นคว้าศึกษาข้อมูลที่ต้องการ หรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพปัญหา และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการสื่อสารให้ประชาชน กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบและเข้าใจต่อไป

2. การวางแผนปฏิบัติการ (Action Planning) เป็นขั้นตอนของการวางแผนกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์ เช่น กำหนดระยะเวลาของแผนงาน ระบุประชาชนกลุ่มเป้าหมาย รูปแบบการใช้สื่อและกิจกรรม งบประมาณ เป็นต้น

3. การสื่อสาร (Communication) เป็นขั้นตอนของการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้สื่อและกิจกรรมต่าง ๆ นำพาข่าวสารขององค์กรไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

4. การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้ง เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของแผนงานว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้งหรือไม่

ขั้นตอนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ตามแนวทางที่ผู้วิจัยได้ศึกษามีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือ

1. ศึกษาปัญหาและสภาพการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการดำเนินงานของการประชาสัมพันธ์ในงานราชการ การประชาสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในระยะเริ่มแรกของการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เพราะจะเป็นผลที่ต่อเนื่องจากการได้รับข่าวสารในเบื้องต้นและคอยติดตามข้อมูล หากมีการศึกษาปัญหาและสภาพการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ที่ดีและประสบความสำเร็จในขั้นแรกก็หมายถึงการทำให้กลุ่มเป้าหมายเห็นความสำคัญและสนใจ ติดตามการนำเสนอในลำดับถัดไป และควรศึกษาปัญหาและสภาพการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกด้าน

2. การพัฒนาบุคลากรของงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยการอบรมและการศึกษาดูงาน การพัฒนาบุคลากรงานประชาสัมพันธ์หน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะเนื่องจากสภาวะสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงเร็วมาก การพัฒนาบุคลากรงานประชาสัมพันธ์จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นเพื่อให้บุคลากรงานประชาสัมพันธ์มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เป็นการวางแผนการใช้ความพยายามที่ต่อเนื่องของฝ่ายจัดการที่จะปรับปรุงระดับความสามารถของพนักงาน และการทำงานขององค์กรโดยอาศัยโปรแกรมการฝึกอบรมการศึกษา และการพัฒนา

3. วิเคราะห์ผลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัญหาด้วยการวิจัยและขั้นตอนการพัฒนาบุคลากร เพื่อจัดทำแผนงานและเขียนโครงการเพื่อการพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน การวิเคราะห์ข้อมูลและผลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัญหา เพื่อนำมาจัดทำแผนงานเพื่อพัฒนาเครือข่ายงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้มา คือ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร และด้านการสื่อสาร แล้วจัดการ

ทำแผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ต้องเป็นในแนวทางการแก้ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วน

4. การจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคคล การฝึกอบรม มีขั้นตอนการดำเนินงาน หรือที่เรียกว่า กระบวนการฝึกอบรมหลายขั้นตอน ซึ่งนับแต่การวางแผนหาความจำเป็นที่ต้องอบรม กำหนดวัตถุประสงค์การอบรม การวางแผนหลักสูตรฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผล และการติดตาม

5. การประเมินผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ในขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ควรใช้การรวบรวมข้อมูลที่มีความต่อเนื่องต่อการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร การเปิดรับสื่อ และผลตอบรับที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอก (กนกวรรณ ใจริน, 2557: 44-46)

สรุปว่า การดำเนินการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด คือ กระบวนการทำประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้ โดยมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการข้อมูลหรือเนื้อหาใด มีการพัฒนาบุคลากรภายในห้องสมุด เพื่อเพิ่มทักษะการบริการ การประพฤติปฏิบัติ มีคุณธรรม เป็นที่น่าเชื่อถือ และมีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นจริง อีกทั้งความสามารถด้านเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันมีการใช้สื่อออนไลน์เป็นจำนวนมากในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากบรรณารักษ์สามารถนำด้านสื่อต่าง ๆ มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งสำคัญคือการจัดทำสื่อ ต้องมีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้สามารถรับทราบข้อมูลและเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ และเมื่อได้เผยแพร่การประชาสัมพันธ์ หลังจากนั้นควรมีประเมินผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบผลตอบของกลุ่มผู้ใช้ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ปัญหาและอุปสรรค คือ การเขียนประเด็นที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ความยากลำบาก สถานการณ์ต่าง ๆ ที่พบในระหว่างการทำงาน หรือที่ต้องมีการแก้ปัญหา และปัญหาจะรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดส่วนใหญ่มักเกี่ยวกับงานด้านการบริหาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านงานบริการ มีปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบหลายด้านอาจเป็นเพราะบุคลากรมีจำนวนน้อย ลักษณะงานมีหลายด้าน จึงทำให้รับผิดชอบงานในหน้าที่ได้ไม่เต็มที่ ด้านอาคารสถานที่ก็มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ อาจเป็นเพราะมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น พื้นที่จำกัดแคบ จึงทำให้จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านงานบริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของห้องสมุดที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในสถานที่และโอกาส อาจเป็นเพราะ บางที่อยู่ไกล การเดินทางไม่สะดวก จึงทำให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดได้ไม่ทั่วถึง (ชุมภู เมืองคลี, 2554: 123-124)

ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด คือ การพบเจอปัญหา อุปสรรค สถานการณ์ต่าง ๆ ระหว่างการทำงาน เช่น ด้านการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรอาจมีจำนวนน้อย ด้านอาคาร

สถานที่หรือด้านงานบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ เป็นต้น และปัญหาจะรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปพัฒนาและมีการจัดการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดให้สามารถตอบโจทย์และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

3.การรับรู้ข้อมูลของการประชาสัมพันธ์

3.1 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลของการประชาสัมพันธ์

การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ คือ การเลือกช่องทางในการเปิดรับข้อมูลผ่านทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ Website, Facebook, YouTube และ Instagram

พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนเลือกรับข่าวสาร โดยใช้กระบวนการเปิดรับข่าวสาร ได้แก่ การเปิดรับ (Selective Exposure) และการเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) เพราะในงานวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาช่องทางในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และการเลือกสนใจข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง

การประชาสัมพันธ์ จัดเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่สำคัญขององค์กร การดำเนินงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้น ย่อมขึ้นอยู่กับสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน กลุ่มเป้าหมาย โดยเป็นการสื่อสารสองทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น ระหว่างกันการประชาสัมพันธ์ เป็นการใช้ความพยายามที่ได้วางแผนไว้อย่างต่อเนื่องในการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างองค์กรกับผู้รับข่าวสารกลุ่มต่าง ๆ และเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรกับชุมชนที่ผ่านมาบางหน่วยงาน บางองค์กรมักมองข้ามหรือขาดความสนใจในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง จนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรมาแล้วการประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การประชาสัมพันธ์มีหลายวิธีและมีเครื่องมือในการสื่อสารหลายชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อโสตทัศน และสื่อกิจกรรม ซึ่งการสื่อสารเหล่านี้ย่อมต้องอาศัยทักษะในการสื่อสาร เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

Atkin (1973 : 208) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีการเปิดรับข่าวสารมาก ย่อมเป็นคนที่มีความรู้ ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เพราะข่าวสารจะทำให้บุคคลที่เปิดรับมีความทันสมัยรู้เท่าทันสถานการณ์ต่าง ๆ กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย อย่างไรก็ตามมนุษย์นั้นไม่ได้เปิดรับข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่เกิดขึ้น หรือผ่านเข้ามาทางการรับรู้ของมนุษย์ แต่มนุษย์จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวข้องกับตัวเองมากกว่า

Becker (1983) ได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสารโดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) กล่าวคือ บุคคลที่จะแสวงหาข้อมูล เมื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพื่อทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจอยากรู้สนใจ หากมีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะให้ความสนใจใฝ่อ่านหรือดูหรือฟังเป็นพิเศษ

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลที่จะเปิดรับข่าวสารเพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

3.2 ความต้องการรับรู้ข้อมูลของการประชาสัมพันธ์

ความต้องการประชาสัมพันธ์จากผู้ส่งไปสู่ผู้รับ ในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลายอันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลก

สื่อสิ่งพิมพ์ (Print Media) เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมายด้วยวัตถุประสงค์ในการผลิต และรูปแบบของสิ่งพิมพ์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่ได้เย็บเล่ม เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว เป็นต้น หรือที่เย็บเป็นเล่ม เช่น วารสาร เอกสาร เผยแพร่ หนังสือในโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี เป็นต้น ปัจจุบันความนิยมในการใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์นี้มีอยู่มากและมีรูปแบบที่หลากหลายออกไปอีกมากมาย เช่น ในรูปปฏิทิน สมุดบันทึก ซึ่งล้วนแต่เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอายุการใช้งานนาน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการนำเสนอเนื้อหา ซึ่งต้องให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น แผ่นพับที่เขียนด้วยภาษาวิชาการ ถ้าส่งไปให้ประชาชนในชนบท อาจจะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้เลย

ป้ายประกาศและโปสเตอร์ เป็นสื่อที่ใช้เพื่อดึงดูดความสนใจของประชาชนที่มีความเด่นและสะดุดตา จัดทำด้วยสีสันทนสวยงาม มีภาพ และตัวอักษรชัดเจน อ่านง่ายแม้อยู่ไกล

ใบปลิว (Leaflet) มีลักษณะเป็นกระดาษแผ่นเดียว บรรจุข่าวสาร เรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงในกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง

สื่อมวลชนจากข้อจำกัดของสื่อบุคคลที่ไม่สามารถใช้เป็นสื่อกลางถ่ายทอดข่าวสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว มนุษย์จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารและเกิดเป็นสื่อมวลชนเพื่อมารับใช้ภารกิจดังกล่าว สื่อมวลชนอาจแบ่งประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น 5 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ (ชุดิมา สัจจานนท์, 2532)

สื่อโสตทัศน์ (Audio Visual Media) เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถรับได้ทั้งภาพ และเสียง

วิทยุ (Radio) เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งข่าวสารได้รวดเร็ว และเผยแพร่ข่าวไปได้ไกลมาก เป็นที่นิยมทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ ประชาชนมีใช้มากแม้ในชนบทที่อยู่ห่างไกล และยังมีไฟฟ้าใช้ มีหลากหลายรายการ ทั้งข่าวสาร บันเทิง รายการเพลง รายการละคร

สื่อสมัยใหม่ (Modern Media) เป็นสื่อที่นิยมใช้กันในยุคสังคมข่าวสารหรือยุคสารสนเทศ (Information Age)

อินเทอร์เน็ต (Internet) ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก ตลอดจนในสังคมและในหน้าที่การทำงานอาชีพต่าง ๆ แม้แต่การประชาสัมพันธ์ก็นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อสื่อสารการประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นสื่อสมัยใหม่ที่น่ามาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกับสื่ออื่น ๆ

สื่อบุคคล (Personal Media) เป็นวิธีการสื่อสารที่เก่าแก่ที่สุดใช้กันตั้งแต่เริ่มมีมนุษย์ขึ้นในโลก เป็นสื่อที่ใช้กันมากในกลุ่มประชาชนทั่วไป เครื่องมือของสื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูด กริยาท่าทาง การแสดงออกทางอากัปกิริยา หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ สื่อบุคคลอื่น สื่อบุคคลจัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโน้มน้าวจิตใจ เนื่องจากติดต่อกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่าง ๆ

ดังนั้นการรับรู้ข้อมูลของการประชาสัมพันธ์ จึงส่งผลให้เห็นว่าการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคลยิ่งบุคคลเกิดความลังเลใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด บุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อใด ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีจำนวนมากเกินกว่าที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงส่งผลให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้นอย่างไรก็ตาม บุคคลต่างก็มีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในสังคมนั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันเช่นกัน

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กชพร ตันทะสุวรรณ (2555) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อและการรับรู้การประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเปิดรับและการรับรู้การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด โดยศึกษาจากนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้ส่วนใหญ่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในการนำเสนอเนื้อหาและพิจารณาเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด รวมทั้งใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้าใจ ทศนคติและความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้ ตลอดจนการสื่อสารแบบเชิงรุกที่เข้าถึงตัวผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด

ณัฏพร วรคุณพิเศษ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภาควิชาเทคโนโลยี ทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 420 คน จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi

- Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ เอกสารแนะนำ แบบประเมินคุณภาพสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา และแบบประเมินความคิดที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา
2. นักเรียนมีความเห็นต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระดับมาก

พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปิดรับและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กับการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์บริการ และ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีศึกษากลุ่ม ตัวอย่าง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำนวน 300 คน

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ ไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่มีคณะที่สังกัดแตกต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อบุคคลที่แตกต่างกัน และ นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ ไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจสื่อออนไลน์และสื่อกิจกรรมที่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีคณะที่สังกัดแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสื่อบุคคลแตกต่างกัน ทั้งนี้การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ โดยนักศึกษาที่มีการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ ระดับสูงจะมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ อยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์พบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการฯ ในสื่อออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อบุคคล สื่อโซเชียลมีเดีย สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรม ตามลำดับ

นิตยา ชุ่มอภัย (2562: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ 1) บุคลากร ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน 2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 3) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 4) นักศึกษานานาชาติ 5) ศิษย์เก่าและผู้เกษียณอายุราชการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 6) สมาชิกเครือข่ายความร่วมมือฯ และ 7) บุคคลภายนอกและนักเรียนที่ได้จากการนำข้อมูลที่มีในฐานข้อมูล ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Walai AutoLib)

ข้อมูล ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2561 จำนวนประชากร 60,403 คน เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านช่วงเวลาที่ต้องการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการรับทราบข่าวสารในช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. และด้านช่องทางที่มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมมีการรับรู้ในระดับมาก และภาพรวมรายข้อมีการรับรู้ในระดับมากเช่นกัน 2) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับมาก และในรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1) สำนักหอสมุด มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหลากหลายช่องทาง 2) ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และข่าวสารของสำนักหอสมุด 3) เนื้อหาข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด มีความน่าสนใจและมีประโยชน์ และข่าวสารจากสื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดมีความรวดเร็ว

กัณตภณ กิจเปื้อง (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 12 แห่ง ในสภาพทั่วไปของห้องสมุด หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ งบประมาณในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ รูปแบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด นอกจากนี้ยังศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดอาจารย์ และนักศึกษา จำนวน 265 และ 312 คน ตามลำดับ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ไม่มีหน่วยงาน บุคลากร และงบประมาณในการจัดการดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะในด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน โดยไม่มีรูปแบบใดที่ใช้ในระดับมากที่สุด ในด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุด พบว่า มหาวิทยาลัยเอกชนมีปัญหาในเรื่องขาดบุคลากรปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรขาดความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ และขาดงบประมาณในการจัดการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

กนกวรรณ ใจรีน (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำเสนอกระบวนการประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกระบวนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานและความต้องการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 250 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สัมภาษณ์สภาพการดำเนินงานและความต้องการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 14 คน และ 3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินความเหมาะสมของกระบวนการประชาสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 3) กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน 4) แบบประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความเหมาะสมทั้งในด้านขององค์ประกอบ 6 องค์ประกอบ คือ 1) นโยบายของมหาวิทยาลัย 2) ผู้บริหาร 3) บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ 4) วิธีการดำเนินงาน 5) งบประมาณ และ 6) สื่อประชาสัมพันธ์และกระบวนการประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1) ศึกษาปัญหาและสภาพการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ขั้นที่ 2) การพัฒนาบุคลากรของงานประชาสัมพันธ์ โดยการอบรมและการศึกษาดูงาน ขั้นที่ 3) วิเคราะห์ผลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัญหาด้วยการวิจัย และขั้นตอนการพัฒนาบุคลากร เพื่อจัดทำแผนงานและเขียนโครงการเพื่อการพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ขั้นที่ 4) การจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ และขั้นที่ 5) การประเมินผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์

ปิยะกานต์ หนูประกอบ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรับข่าวสาร ความพึงพอใจและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัดตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 328 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับข่าวสารของนักศึกษาผ่านสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี 1.1) สื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาใช้รับข่าวสารอยู่ในระดับมาก คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือสื่อกิจกรรมและสื่อบุคคล 1.2) เนื้อหาข่าวสารที่นักศึกษาได้รับผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการแนะนำการสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย เนื้อหาข่าวสารที่นักศึกษาได้รับผ่านสื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการแนะนำการเข้าใช้หอสมุด 1.3) นักศึกษามีความถี่ในการรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือสื่อกิจกรรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา คือ สื่อบุคคล และสื่อกิจกรรม

ชุมภู เมืองคลี (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงาน ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามรูปแบบเครือข่ายห้องสมุดของมหาวิทยาลัยรัฐในปัจจุบัน 2.เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ด้านการดำเนินงานตามรูปแบบเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในปัจจุบัน 3.เพื่อศึกษาความสอดคล้องของรูปแบบเครือข่ายที่ดำเนินงานกับ แนวนโยบายการสร้างระบบเครือข่ายสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 แห่ง ได้แก่ ผู้บริการห้องสมุด ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ จำนวน 48 คน ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 72 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ผลการวิจัยพบว่า

1. การดำเนินงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มีโครงสร้างและบริหารงานห้องสมุดแบบกระจายอำนาจชนิดมีการประสานงานกัน ห้องสมุดที่สังกัดสำนักหอสมุดกลางขึ้นตรงต่อสำนักงานอำนวยการ มีนโยบายการบริการงานที่กำหนดไทย คณะกรรมการประจำห้องสมุดกลาง งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน 50,000,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้การบริการด้านการยืมระหว่างห้องสมุด

2. ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของห้องสมุด แบ่งงาน 3 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านเทคนิคและด้านงานบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีมุมมองของปัญหาในด้านงานบริหารมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาด้านงานบริการ พบว่า มีปัญหาในเรื่องการสำรวจ และจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุดและล้าสมัยออกจากห้องสมุด และด้านงานบริการ พบว่า มีปัญหาในเรื่องการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด

3. ความสอดคล้องของรูปแบบเครือข่ายที่ดำเนินงานกับแนวนโยบายการสร้างระบบเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ผู้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องโดยรวมในระดับปานกลาง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรับรู้ประชาสัมพันธ์ กระบวนการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ผู้วิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์ถือเป็นการสื่อสารที่สำคัญของมนุษย์ซึ่งใช้เป็นช่องทางการถ่ายทอดหรือกระจายข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้ใช้อย่างทั่วถึง ซึ่งการประชาสัมพันธ์ต้องมีหลักดำเนินการหรือกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่เป็นขั้นตอน เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านงบประมาณ และด้านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ตรงตามความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ โดยการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันสามารถทำได้อย่างหลากหลายช่องทาง อาจใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านการพูด การเขียน การฟัง การอ่าน การแสดงกริยาท่าทาง หรือการสื่อสารแบบตัวต่อตัว และผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น การประชาสัมพันธ์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะศึกษา

นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 15 คน จากการใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีคณะดังนี้

- คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 3 คน
- คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 3 คน
- คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 2 คน
- คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน
- คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน
- คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 1 คน
- คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คน
- คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม จำนวน 1 คน
- วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม จำนวน 1 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi – structured interview) เป็นการเก็บข้อมูลโดยมีการเตรียมแนวคำถามในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า ช่วยให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งแนวคำถามครอบคลุมเรื่องการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีการสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการสัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นข้อมูลวันสัมภาษณ์ สถานที่สัมภาษณ์ และคณะของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ท่านเคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลางหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านเคยเข้าใช้บริการหอสมุดกลางเพื่อติดตามข่าวสาร บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศบ่อยครั้งเพียงใด
3. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ จากรูปแบบใดบ้าง (กลุ่มบุคคล สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโซเชียล)
4. ท่านเคยเข้าไปใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของหอสมุดกลาง หรือไม่ บ่อยเพียงใด และได้ติดตาม Facebook Fanpage ของหอสมุดกลางหรือไม่ อย่างไร อธิบายเพิ่มเติม

5. เนื้อหาหรือข้อมูลแบบใดที่ท่านสนใจติดตามเกี่ยวกับหอสมุดกลาง (ข้อมูลทั่วไปของหอสมุดกลาง กิจกรรม บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ) เพราะอะไรท่านถึงสนใจ
6. ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง
7. ถ้าในอนาคตหอสมุดกลางมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ต้องการให้อยู่ใน รูปแบบใดบ้าง อธิบายเพิ่มเติม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทางกลุ่มผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 29 ตุลาคม - 6 พฤศจิกายน 2563 โดยมีวิธีการนัดสัมภาษณ์นิสิตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ผ่านทาง Google Meet ตามวันและระยะเวลาที่นิสิตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักสะดวกในการให้สัมภาษณ์ ช่วงการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีการบันทึกวิดีโอ จดบันทึกการสัมภาษณ์ และได้มีการขออนุญาตการบันทึกวิดีโอกับนิสิตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล คือ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ทางกลุ่มผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักโดยตรง ทางกลุ่มผู้วิจัยต้องนัดสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์ จึงทำให้เกิดความยากลำบากในการหากลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ส่งผลให้การเก็บข้อมูลล่าช้าและได้ข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ห้วงวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทางกลุ่มผู้วิจัยได้มีการดำเนินตามขั้นตอนนี้

การกระทำข้อมูล

ในการสัมภาษณ์ทางกลุ่มผู้วิจัยได้มีการจดบันทึกในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง และได้มีการขออนุญาตในการบันทึกวิดีโอกับกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เพื่อสามารถนำวิดีโอที่บันทึกในการสัมภาษณ์มาถอดคำให้สัมภาษณ์หลังจากการสัมภาษณ์เสร็จในแต่ละครั้ง และยังสามารถนำวิดีโอที่ได้บันทึกในการสัมภาษณ์มาย้อนฟังได้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากเพียงพอที่จะทำให้ทราบถึงการรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากหอสมุดกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลาง และความต้องการของนิสิตต่อการจัดประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมาวิเคราะห์ ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของนิสิตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 15 คน ลงใน Microsoft Word ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 15 ชุด
2. การให้รหัสข้อมูล เพื่อความสะดวกในการจำแนก และจัดกลุ่ม โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษและตัวเลข เพื่อใช้แทนกลุ่มของเนื้อหาที่จะนำมาวิเคราะห์ เช่น รหัสคณะมนุษยศาสตร์ A รหัสคณะสังคมศาสตร์ C เป็นต้น

3. ทบทวนและรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แต่ละข้อคำถามทั้งหมด มารวบรวมเป็นประเด็นย่อยภายในคำถามเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละข้อคำถาม และยกตัวอย่างข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของนิสิต



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ได้จากการคัดเลือกนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสโครงการตามคณะวิชา ดังนี้

ตาราง รหัสโครงการแบ่งตามคณะวิชา

คณะวิชา	รหัสโครงการ
คณะมนุษยศาสตร์	A
คณะวิทยาศาสตร์	B
คณะสังคมศาสตร์	C
คณะศึกษาศาสตร์	D
คณะแพทยศาสตร์	E
คณะศิลปกรรมศาสตร์	F
คณะเศรษฐศาสตร์	G
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	H
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม	I

หมายเหตุ : หลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนจำนวนคนที่อยู่คณะวิชาเดียวกัน

1. ท่านเคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลางหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ข้อ 1 นิสิตส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการบริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอสมุด เช่น การปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิด และกิจกรรมที่หอสมุดกลางจัดทำ เช่น การจัดอบรมเกี่ยวกับหอสมุดกลาง สัปดาห์หอสมุด และการบริจาคเลือด และเคยรับรู้ผ่านทางบุคคลอื่น เช่น เคยรับรู้จากเพื่อน อาจารย์ แต่ยังมีนิสิตที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง เพราะหอสมุดกลางจัดทำประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกคน ทำให้ไม่ได้ติดตาม ดังนั้นจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“เคยรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของหอสมุด” (A1)

“เคยเห็นบ้างจาก Social Media อย่าง Facebook ส่งมาใน Email บ้างเป็นบางครั้ง” (C1)

“เคยรับรู้มาจากอาจารย์ โดยอาจารย์มาบอกข่าวสาร” (F1)

“ไม่เคยรับรู้ข่าวสารด้วยตัวเอง ส่วนใหญ่รับรู้จากเพื่อน” (C3)

“ไม่เคยรับรู้การPR การประชาสัมพันธ์ของหอสมุดมันไม่ได้เข้าถึงทุกคนเท่าที่ควร” (A2)

2. ท่านเคยเข้าใช้บริการหอสมุดกลางเพื่อติดตามข่าวสาร บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศบ่อยครั้งเพียงใด

จากการสัมภาษณ์ข้อ 2 พบว่า มีนิสิตส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง แต่มีส่วนน้อยที่จะเข้าไปเพื่อติดตามข่าวสาร และบริการ ส่วนใหญ่จะเข้าไปใช้บริการเพื่อค้นคว้าหนังสือ ทำวิจัย โปรเจคต่าง ๆ และอ่านหนังสือในช่วงสอบเท่านั้น ส่วนใหญ่รับรู้แค่กิจกรรม เช่น กิจกรรมบริจาคเลือดที่ทางหอสมุดได้จัดขึ้น โดยรับรู้ผ่านทางเพื่อน และไม่รับรู้กิจกรรมล่วงหน้ามาก่อน ส่วนข้อมูลพื้นฐาน เช่น เวลาเปิด-ปิดหอสมุด รู้รู้เพียงเพราะเดินผ่านและเข้าใช้หอสมุด ในส่วน setting ของหอสมุดมีนิสิตไม่เข้าใจการใช้งาน เช่น การจัดวางหนังสือ ตัวเลขหมวดหมู่ ถึงแม้จะมีป้ายบอกก็ยังไม่เข้าใจและหาหนังสือยากอยู่ดี และมีผู้ใช้ส่วนน้อยที่ไม่เคยเข้าใช้บริการหอสมุดเลย เข้าใช้ผ่านเว็บไซต์เท่านั้น และมีบางส่วนที่ไม่เคยเข้าใช้เลย หรือเข้าใช้เพียงสัปดาห์ละ 1-2 ครั้งเท่านั้น เพราะเป็นช่วงโรคระบาดโควิด-19 ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“เคยเข้าใช้บริการ แต่ไปค้นคว้าหาหนังสือเกี่ยวกับวิชาเรียน วิจัย โปรเจค ในส่วน setting ของห้องสมุดคือไม่เข้าใจแล้วกึ่งๆ เกี่ยวกับทางวางหนังสือ เช่น ตัวเลขหมวดหมู่ ทำให้หาหนังสือยาก ถึงแม้จะมีป้ายบอกก็ยังไม่เข้าใจ” (A1)

“เคยเข้าจะไปบริจาคเลือด แต่คนเยอะเลยไม่ได้บริจาค รู้ว่ามีกิจกรรมบริจาคเลือดจากเพื่อน” (D1)

“เคยเข้าใช้ แต่ไม่บ่อยมาก รู้ว่ามีกิจกรรมเพราะเดินผ่าน ไม่ได้รู้ล่วงหน้าว่ามีการจัดกิจกรรม” (B)

“ไม่เคยรับรู้เลย เพราะไม่ค่อยเข้าห้องสมุด” (H)

“เคยเข้า แต่เป็นรูปแบบเว็บไซต์ของห้องสมุด” (D2)

3. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ จากรูปแบบใดบ้าง (กลุ่มบุคคล สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์)

จากการสัมภาษณ์ข้อ 3 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ จากรูปแบบสื่อออนไลน์ ช่องทางเว็บไซต์หอสมุดกลาง และ Facebook Fanpage เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป เช่น เวลาเปิด-ปิดของหอสมุด ซึ่งมีนิสัยติดตามควบคู่กับรูปแบบกลุ่มบุคคล เช่น เพื่อนและอาจารย์ เป็นการส่งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับหอสมุด และรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายบอร์ด หรือติดตามข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“ติดตามสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ของหอสมุด รอบ ๆ หอสมุดมีป้ายบอร์ด แต่ไม่ค่อยเข้าไปดู รู้ว่ามีแต่ไม่ได้สนใจ” (H)

“ส่วนใหญ่ติดตามในรูปแบบสื่อออนไลน์ ที่เห็นบ่อย ๆ คือ Facebook แต่จะเป็นเพื่อนส่งมาให้ดูอีกที” (A1)

“ติดตามข่าวสารผ่านรูปแบบเว็บไซต์ และมีคนอื่นมาบอกข้อมูล เช่นการเช็คเวลาเปิด-ปิดของหอสมุด” (D2)

“ติดตามจากกลุ่มบุคคล เพื่อนบอกต่อกันมา ไม่ค่อยตามออนไลน์” (C2)

“ติดตามข้อมูลรูปแบบกลุ่มบุคคล จากเพื่อนและอาจารย์ ซึ่งส่วนใหญ่รับรู้ผ่านอาจารย์มากกว่า” (F1)

“เห็นหน้าบอร์ดทางเข้าหอสมุด” (A2)

อย่างไรก็ตามยังมีนิสัยส่วนน้อยไม่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากไม่ได้มีการติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ใด ๆ หรือถ้าอยากรู้ข้อมูลหอสมุดจะเดินไปที่หอสมุดเท่านั้น ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“ไม่ได้ติดตามเลย ถ้าอยากรู้หอสมุดเปิดหรือไม่ก็คือเดินไปดูที่หอสมุด” (D1)

“ไม่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร” (I)

4. ท่านเคยเข้าไปใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของหอสมุดกลาง หรือไม่ บ่อยเพียงใด และได้ติดตาม Facebook Fanpage ของหอสมุดกลางหรือไม่ อย่างไร อธิบายเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์ข้อ 4 นิสิตกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง ซึ่งมาจากความต้องการใช้งานเว็บไซต์เพื่อค้นหาฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเพียงเท่านั้น ไม่ได้เป็นความต้องการที่จะทราบข้อมูลหรือข่าวสารการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง ซึ่งเป็นการเข้าถึงผ่านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดเพียงเท่านั้น ในการรับรู้ข้อมูลอื่น ๆ นั้นยังมีนิสิตกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่เข้าเว็บไซต์หอสมุดเพื่อติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง และต่อมาในด้านของ Facebook Fanpage ของหอสมุดกลางนั้น นิสิตกลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่รับรู้ว่ามี Facebook Fanpage ของหอสมุดกลาง โดยส่วนมากสาเหตุจะเนื่องมาจากไม่ได้ใช้ Facebook เป็นหลักในการติดตามข่าวสาร ส่วนใหญ่จะใช้ Twitter หรือ Instagram ในการติดตามข่าวสารมากกว่า ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“ไม่เคยรู้ว่าหอสมุดมี Facebook ในส่วนเว็บไซต์หอสมุด เคยใช้เรียนสอนหาหนังสือ แต่หลังจากนั้นไม่เคยเข้าไปใช้งานอีก คือไม่เคยเข้าไปใช้งานเอง” (D1)

“เคยเข้าไปใช้งานแต่ไม่บ่อย เคยใช้ Swu Discovery หางานวิจัย ในส่วนออนไลน์ไม่ค่อยใช้บ่อย และไม่รู้ว่ามี Facebook ส่วนมาก walk in เข้าไปหอสมุด เพราะไม่เล่น Facebook แต่ถ้าสนใจจริงๆ ก็อาจจะเข้าไปดูที่ Facebook” (C2)

“รู้ว่ามี Facebook แต่ไม่แน่ใจว่าได้ติดตามมั๊ยเพราะไม่ค่อยได้เล่น Facebook ในส่วนของเว็บไซต์หอสมุด รับรู้ว่ามีและเคยเข้าไปใช้ แต่เข้าไปใช้งานไม่บ่อย เข้าไปค้นหาข้อมูล หนังสือที่ต้องใช้อ่านและอยากอ่าน ส่วนใหญ่เข้าใช้พื้นที่หอสมุด เช่น อ่านหนังสือ” (A1)

“ไม่เคยเข้าใช้เว็บไซต์หอสมุด และไม่รู้ว่ามี Facebook จึงไม่ได้ติดตามข้อมูลผ่านทางนั้น ส่วนใหญ่เล่น IG เป็นหลัก” (F1)

5. เนื้อหาหรือข้อมูลแบบใดที่ท่านสนใจติดตามเกี่ยวกับหอสมุดกลาง (ข้อมูลทั่วไปของหอสมุดกลาง กิจกรรม บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ) เพราะอะไรท่านถึงสนใจ

จากการสัมภาษณ์ข้อ 5 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ที่นิสิตสนใจติดตามเกี่ยวกับหอสมุดกลางได้ประเด็นที่ตรงกันดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของหอสมุด เช่น เวลาการเปิด-ปิดให้บริการ เนื่องจากทางหอสมุดมีการปรับเปลี่ยนตามช่วงเวลาการสอบ และไม่ได้บอกข้อมูลชัดเจนจึงทำให้นิสิตเกิดความสับสนในบางบางครั้ง ทำให้ต้องเปิดเช็คดูทุกครั้งที่ต้องการเข้าใช้บริการหอสมุด และนิสิตบางท่านต้องการใช้พื้นที่ของหอสมุดเพื่อทำกิจกรรมส่วนตัวจึงอยากให้เพิ่มการอัปเดตข้อมูลมากขึ้น

2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลทรัพยากรใหม่ๆ การจัดอันดับของหนังสือเนื่องจากนิสิตบางท่านต้องการเข้าหอสมุดเพื่อค้นหาหนังสืออ่าน และด้านวิทยานิพนธ์ เนื่องจากการยืมวิทยานิพนธ์ต้องมีการขอยืมก่อนแต่ภายในหอสมุดมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจนทำให้ ค้นหาได้ยากหรือหาไม่เจอต้องไปสอบถามด้วยตนเองเองที่เคาน์เตอร์

3. ข้อมูลการให้บริการ และข้อมูลกิจกรรมที่ทางหอสมุดจัด นิสิตต้องการทราบว่ามีการกิจกรรมใดบ้าง ซึ่งมีนิสิตไม่ทราบว่าทางหอสมุดมีการจัดกิจกรรมอะไรวันไหน โดยส่วนใหญ่ นิสิตจะทราบข้อมูลกิจกรรมจากปากต่อปาก จากเพื่อนหรือไปพบเห็นเองจึงอยากให้มีการบอกข้อมูลในส่วนนี้

4. การค้นคว้าหาหนังสือในรูปแบบที่ง่ายและเข้าใจ

ดังนั้นจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ต้องเข้าไปหอสมุดก่อนถึงรู้ข่าวสาร” (H)

“ภายในหอสมุดมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจนต้องไปถามที่เคาน์เตอร์อีกรอบ ซึ่งบางทีตอบโดยใช้คำที่ไม่ดีไม่สบายใจเมื่อไปสอบถามและหนังสือยังมีแท็กเก่าที่ยังไม่ได้อัปเดตทำให้เวลาหาก็คจะหายากหรือหาไม่เจอ” (C1)

“บางครั้งหอสมุดมีการปรับเปลี่ยนเวลาเปิดปิดและไม่ได้แจ้งให้ชัดเจนทำให้เมื่อไปหอสมุดแล้วมันปิดเป็นการเสียเวลาเพราะไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ที่ดี” (D1)

“สนใจวิธีการค้นคว้าหาหนังสือในรูปแบบที่ง่ายและเข้าใจ” (A1)

“สนใจเวลาเปิดปิดนอกนั้นไม่ได้สนใจแค่เข้าไปใช้พื้นที่ห้องสมุดทำกิจกรรมส่วนตัวเช่นช่วงสอบและค้นหาหนังสือ” (D2)

“อยากรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของหอสมุดว่าเปิดให้ทำอะไรบ้างเช่นการบริการต่าง ๆ” (A3)

6. ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

จากการสัมภาษณ์ข้อ 6 ปัญหาหรืออุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบคือ การประชาสัมพันธ์ไม่มีความน่าสนใจ และรูปแบบป้ายประกาศไม่ได้มีความน่าดึงดูดหรือสะดุดตา และทางนิสิตเองไม่ได้มีความสนใจที่จะอ่านหรือติดตามข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ และมีการรับรู้ผ่านทางบุคคลอื่นจึงทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่น้อย และมีการประกาศข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ที่ซ้ำ เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาที่กะทันหัน ทำให้มีเวลาเตรียมตัวไม่ทัน รวมทั้งมีนิสิตที่ไม่ได้ใช้ Facebook จึงทำให้ไม่ทราบว่าต้องติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนได้อีกบ้าง และจะมี

นิสิตส่วนน้อยที่ไม่ค่อยได้เข้ามาใช้บริการหอสมุด จึงทำให้ไม่ทราบว่าภายในหอสมุดมีป้ายประกาศ ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“การPRรูปแบบป้ายประกาศ ไม่ได้สะดุดตาหรือน่าอ่าน ทำให้ไม่ได้เข้าไปดูหรืออยากสนใจขนาดนั้น” (E)

“ปัญหาคือบางคนไม่ได้สนใจในส่วนนี้ ความสนใจของคนเราไม่เท่ากัน อย่างตัวผู้สัมภาษณ์ไม่ได้สนใจข่าวสารขนาดนั้น แค่เข้าไปใช้งานหอสมุดนิดเดียว และไม่รู้ว่ามีป้ายประกาศ” (B)

“เนื่องจากไม่ค่อยได้เล่น Facebook เลยมีปัญหาไม่ได้รับรู้ ว่าต้องติดตามข่าวสารผ่านทางไหน” (I)

“เคยเช็คข้อมูลในช่วงโควิด19 ทางออนไลน์ Facebook มีการประกาศข้อมูลซ้ำ เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลากะทันหัน ทำให้มีเวลาเตรียมตัวไม่ทัน” (F2)

“ปกติไม่ค่อยได้สนใจ ในส่วนโบรชัวร์ ไม่ได้เขียนให้เข้าใจมากขนาดนั้น ในส่วนป้ายบอร์ด เป็นการแปะอะไรก็ได้ พวกจิปาทะเต็มไปหมด ทำให้ไม่ค่อยน่าสนใจ” (C1)

7. ถ้าในอนาคตหอสมุดกลางมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ต้องการให้อยู่ใน รูปแบบใดบ้าง อธิบายเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์ข้อ 7 ในอนาคตนิสิตต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางการติดตามข่าวสารออนไลน์มากยิ่งขึ้น คือ จากเดิมที่มี Facebook Fanpage อยู่แล้วให้เพิ่มการอัปเดตหรือการโฆษณาให้ Fanpage สามารถเลื่อนเจอได้โดยง่าย เช่น การซื้อโฆษณาประชาสัมพันธ์ Fanpage หน้า Timeline หรือมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ Fanpage ทางเสียงตามสาย หรือการติดประกาศ และยังมีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทาง เช่น Instagram ที่ปัจจุบันนิยมใช้งานกันในหมู่นักศึกษา โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านรูป เน้นสีสดใส และข้อความเข้าใจได้ง่าย และช่องทาง Twitter ที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย และช่องทางออนไลน์สุดท้าย คือ Line official ที่สามารถกดติดตามได้ง่าย เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ใช้งาน Facebook Twitter หรือ Instagram สุดท้ายมีการแนะนำให้ปรับปรุงการติดประกาศตามบอร์ดประกาศหรือตามบริเวณทางเดิน ให้มีความสะดุดตา มีสาระสำคัญ ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการอ่านมากเกินไป แต่สามารถเข้าใจและพบเห็นได้โดยง่าย ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เน้นแชร์ลง Facebook ผ่านเพจอื่น ๆ ไม่ใช่แค่ภายในเพจหอสมุดเท่านั้น ในส่วนสื่อออนไลน์อื่นถ้ามีก็โอเค เช่น Twitter ที่คนเข้าถึงง่าย ถ้าหากเลือกติดตามจะเลือก Facebook และ Twitter” (D1)

“อยากให้เพิ่มกลยุทธ์ที่ทำให้ผู้ใช้เข้ามารับรู้มากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ Instagram และ Line เป็นหลัก ถ้ามีการพัฒนาเป็นระบบ line official account” (B)

“อยากให้มีการตีประกาศหลาย ๆ จุดบริเวณรอบมหาวิทยาลัยที่สามารถหยุดอ่านได้หรือมีความน่าดึงดูด สะดุดตา” (F1)

“ถ้ามีการเพิ่มการ PR ผ่าน Line official account จะน่าติดตาม เพราะส่วนใหญ่ใช้ Line มากกว่าช่องทางอื่น เป็นการ PR เข้ามาใกล้ตัวมากขึ้น” (F2)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากหอสมุดกลาง ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลาง และศึกษาความต้องการของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการจัดประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง ผู้วิจัยได้นำเสนอวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการจัดประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำนวน 15 คน จากการใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีคณะดังนี้

- คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 3 คน
- คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 3 คน
- คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 2 คน
- คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน
- คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน
- คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 1 คน
- คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คน
- คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม จำนวน 1 คน
- วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured interview) เป็นการเก็บข้อมูลโดยมีการเตรียมแนวคำถามในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า ช่วยให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เริ่มเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ.2563 จนถึงวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 โดยมีการนัดหมายผ่านทาง Google Meet ตามวันและระยะเวลาที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักสะดวก

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล เมื่อรวบรวมการเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยได้ถอดเทปบันทึกเสียงคำให้สัมภาษณ์ เพื่อทบทวนข้อมูลให้สัมภาษณ์อีกครั้งว่าข้อมูลที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแปลงคำสัมภาษณ์ เป็นเนื้อหาในรูปของแฟ้มเอกสาร จำนวน 15 ชุด มีการให้รหัสข้อมูลของแต่ละคน เพื่อความสะดวกในการจำแนก และจัดกลุ่ม โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษ และตัวเลขเพื่อใช้แทนกลุ่มของเนื้อหาที่จะนำมาวิเคราะห์ เช่น รหัสคณะมนุษยศาสตร์ A รหัสคณะสังคมศาสตร์ C เป็นต้น จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละข้อคำถาม เพื่อสรุปประเด็นและยกตัวอย่างคำพูดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการได้ศึกษาการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.1 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นิสิตส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการบริการ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอสมุด เช่น การปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิด และกิจกรรมที่หอสมุดกลางจัดทำ เช่น การจัดอบรมเกี่ยวกับหอสมุดกลาง สัปดาห์หอสมุด และการบริจาคเลือด และเคยรับรู้ผ่านทางบุคคลอื่น เช่น เคยรับรู้จากเพื่อน อาจารย์ แต่ยังมีนิสิตที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง เพราะ หอสมุดกลางจัดทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกคน ทำให้ไม่ได้ติดตาม

1.2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดกลางเพื่อติดตามข่าวสาร บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นิสิตส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง แต่มีส่วน้อยที่จะเข้าไปเพื่อติดตามข่าวสาร และบริการ ส่วนใหญ่จะเข้าไปใช้บริการเพื่อค้นคว้าหนังสือ ทำวิจัย โปรเจคต่าง ๆ และอ่านหนังสือในช่วงสอบเท่านั้น ส่วนใหญ่รับรู้แค่กิจกรรม เช่น กิจกรรมบริจาคเลือดที่ทางหอสมุดได้จัดขึ้น โดยรับรู้ผ่านทางเพื่อน และไม่รับรู้กิจกรรมล่วงหน้ามาก่อน ส่วนข้อมูลพื้นฐาน เช่น เวลาเปิด-ปิดหอสมุด รับรู้เพียงเพราะเดินผ่านและเข้าใช้หอสมุด ในส่วน setting ของหอสมุดมีผู้ใช้ไม่เข้าใจการใช้งาน เช่น การจัดวางหนังสือ ตัวเลขหมวดหมู่ ถึงแม้จะมีป้ายบอกก็ยังทำให้ไม่เข้าใจและหาหนังสือยากอยู่ดี และมีผู้ใช้ส่วนน้อยที่ไม่เคยเข้าใช้บริการหอสมุดเลย เข้าใช้ผ่านเว็บไซต์เท่านั้น และมีบางส่วนที่ไม่เคยเข้าใช้เลย หรือเข้าใช้เพียง สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งเท่านั้น เพราะเป็นช่วงโรคระบาดโควิด-19

1.3 รูปแบบการติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในรอบปีที่ผ่านมา นิสิตส่วนใหญ่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ จากรูปแบบสื่อออนไลน์ ช่องทางเว็บไซต์หอสมุดกลาง และ Facebook Fanpage เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป เช่น เวลาเปิด-ปิดของหอสมุด ซึ่งมีนิสิตติดตามควบคู่กับรูปแบบกลุ่มบุคคล เช่น เพื่อนและอาจารย์ เป็นการส่งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับหอสมุด และรูปแบบสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายบอร์ด หรือติดตามข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตามยังมีนิสิตส่วนน้อยไม่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากไม่ได้มีการติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ใด ๆ หรือถ้าอยากรู้ข้อมูลหอสมุดจะเดินไปที่หอสมุดเท่านั้น

1.4 ความถี่ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของหอสมุดกลาง และการติดตาม Facebook Fanpage ของหอสมุดกลาง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นิสิตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง ซึ่งมาจากความต้องการใช้งานเว็บไซต์เพื่อค้นหาฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเพียงเท่านั้น ไม่ได้เป็นความต้องการที่จะทราบข้อมูลหรือข่าวสารการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง ซึ่งเป็นการเข้าถึงผ่านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดเพียงเท่านั้น ในการรับรู้ข้อมูลอื่น ๆ นั้นยังมีนิสิตกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่เข้าเว็บไซต์หอสมุดเพื่อติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง และต่อมาในด้านของ Facebook Fanpage ของหอสมุดกลางนั้น นิสิตกลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่รับรู้ว่ามี Facebook Fanpage ของหอสมุดกลาง โดยส่วนมากสาเหตุจะเนื่องมาจากไม่ได้ใช้ Facebook เป็นหลักในการติดตามข่าวสาร ส่วนใหญ่จะใช้ Twitter หรือ Instagram ในการติดตามข่าวสารมากกว่า

2. ปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัญหาหรืออุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบคือ การประชาสัมพันธ์ไม่มีความน่าสนใจ และรูปแบบป้ายประกาศไม่ได้มีความน่าดึงดูดหรือสะดุดตา และทางผู้ให้สัมภาษณ์เองไม่ได้มีความสนใจที่จะอ่านหรือติดตามข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ และมีการรับรู้ผ่านทางบุคคลอื่นจึงทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่น้อย และมีการประกาศข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ที่ซ้ำ เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาที่กะทันหัน ทำให้มีเวลาเตรียมตัวไม่ทัน รวมทั้งมีนิสิตที่ไม่ได้ใช้ Facebook จึงทำให้ไม่ทราบว่าต้องติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนได้อีกบ้าง และจะมีนิสิตส่วนน้อยที่ไม่ค่อยได้เข้ามาใช้บริการหอสมุด จึงทำให้ไม่ทราบว่าภายในหอสมุดมีป้ายประกาศ

3. ความต้องการของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการจัดประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

3.1 เนื้อหาหรือข้อมูลที่นิสิตมีความสนใจติดตามการประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ที่นิสิตสนใจติดตามเกี่ยวกับหอสมุดกลางได้ประเด็นที่ตรงกัน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของหอสมุด เช่น เวลาการเปิด-ปิดให้บริการ เนื่องจากทางหอสมุดมีการปรับเปลี่ยนตามช่วงเวลาการสอบ และไม่ได้บอกข้อมูลชัดเจนจึงทำให้นิสิตเกิดความสับสนในบางบางครั้ง ทำให้ต้องเปิดเช็คดูทุกครั้งที่ต้องการเข้าใช้บริการหอสมุด และนิสิตบางคนต้องการใช้พื้นที่ของหอสมุดเพื่อทำกิจกรรมส่วนตัวจึงอยากให้เพิ่มการอัปเดตข้อมูลมากขึ้น
2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลทรัพยากรใหม่ ๆ การจัดอันดับของหนังสือเนื่องจากนิสิตบางท่านต้องการเข้าหอสมุดเพื่อค้นหายืมหนังสืออ่าน และด้านวิทยานิพนธ์ เนื่องจากการยืมวิทยานิพนธ์ต้องมีการขอยืมก่อนแต่ภายในหอสมุดมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ค้นหาได้ยากหรือหาไม่เจอต้องไปสอบถามด้วยตนเองเองที่เคาน์เตอร์
3. ข้อมูลการให้บริการและข้อมูลกิจกรรมที่ทางหอสมุดจัด นิสิตต้องการทราบว่ามีการมีกิจกรรมใดบ้าง ซึ่งมีนิสิตไม่ทราบว่าทางหอสมุดมีการจัดกิจกรรมอะไรวันไหน โดยส่วนใหญ่จะทราบข้อมูลกิจกรรมจากปากต่อปาก จากเพื่อนหรือไปพบเห็นเองจึงอยากให้มีการบอกข้อมูลในส่วนนี้
4. การค้นคว้าหาหนังสือในรูปแบบที่ง่ายและเข้าใจ

3.2 รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่นิสิตต้องการให้หอสมุดพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในอนาคตทางกลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางการติดตามข่าวสารออนไลน์มากยิ่งขึ้นคือ จากเดิมที่มี Facebook Fanpage อยู่แล้วให้เพิ่มการอัปเดตหรือการโฆษณาให้ตัวแฟนเพจสามารถเลื่อนเจอได้ง่าย เช่น การซื้อโฆษณาประชาสัมพันธ์แฟนเพจหน้า Timeline หรือมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแฟนเพจทางเสียงตามสาย หรือการติดประกาศ และยังมีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทาง เช่น Instagram ที่ปัจจุบันนิยมใช้งานกันในหมู่นักศึกษา โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านรูป เน้นสีสดใสและข้อความเข้าใจได้ง่าย และช่องทาง Twitter ที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย และช่องทางออนไลน์สุดท้ายคือ Line official ที่สามารถกดติดตามได้ง่าย เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ใช้งาน Facebook Twitter หรือ Instagram สุดท้ายมีการแนะนำให้ปรับปรุงการปิดประกาศตามบอร์ดประกาศหรือตามบริเวณทางเดิน ให้มีความสะอาดตา มีสาระสำคัญ ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการอ่านมากเกินไป แต่สามารถเข้าใจและพบเห็นได้ง่าย

สรุปผลได้ว่า ในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ของทางสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์และผ่าน Facebook Fanpage โดยพบปัญหาคือ การประชาสัมพันธ์ไม่มีความน่าสนใจ ไม่สามารถดึงดูดความสนใจของนิสิตภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ และช่องทาง Facebook ที่นิสิตส่วนใหญ่ไม่มีการรับรู้ว่ามี Facebook Fanpage ของหอสมุดกลาง และมีนิสิตจำนวนมากที่ไม่ใช้งาน Facebook จึงเป็นอุปสรรคในการติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

นิสิตส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ผ่านทางบุคคลและผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีนิสิตจำนวนหนึ่งที่ไม่เคยมีประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของทางสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งนิสิตในกลุ่มนี้และนิสิตที่มีประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้มีการเสนอรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยมีความต้องการให้เพิ่มช่องทางออนไลน์คือ Instagram Twitter และ Line official เพื่อเป็นการเข้าถึงนิสิตมากยิ่งขึ้น เป็นการเลือกช่องทางออนไลน์ที่นิสิตส่วนใหญ่มีความนิยมใช้งาน ซึ่งทางหอสมุดควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์คือ มีการเพิ่มช่องทาง Instagram Twitter และ Line official ของทางสำนักหอสมุดกลางโดยเฉพาะ และควรมีการเคลื่อนไหวของทางสื่อออนไลน์ดังกล่าวอย่างครบถ้วน รวดเร็ว และเข้าใจง่าย รวมถึงการติดประกาศตามบอร์ดประกาศควรมีการใช้สี รูปแบบ หรือรูปภาพเพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจของนิสิต และช่องทางสุดท้ายคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นเพิ่มช่องทางการรับรู้ของนิสิต

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.การรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พบว่า มีนิสิตส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลางผ่านกลุ่มบุคคลที่อยู่รอบตัวเป็นส่วนใหญ่ เป็นการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการข้อมูลทั่วไปของหอสมุด และกิจกรรมที่ทางหอสมุดได้จัดทำขึ้น อีกทั้งมีนิสิตบางคนที่รับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ หรือควบคู่กันระหว่างกลุ่มบุคคลและสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของหอสมุด ซึ่งการเข้าใช้เว็บไซต์หอสมุดของนิสิตนั้นเป็นการเข้าใช้เพื่อค้นหาฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น และมีนิสิตส่วนน้อยที่เข้าใช้เว็บไซต์หอสมุดเพื่อติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เพราะต้องการทราบข้อมูลกิจกรรมที่มีการประกาศผ่านทางเว็บไซต์ของหอสมุด แต่ยังมีนิสิตบางคนที่ไม่ค่อยรับรู้หรือไม่เคยรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากนิสิตส่วนใหญ่ไม่รับรู้ว่ามี การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook Fanpage และไม่ค่อยเข้าใช้เว็บไซต์หอสมุด ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งนิสิตไม่ได้มีความสนใจที่จะรับรู้หรือติดตามการประชาสัมพันธ์ของหอสมุด จึงพิจารณาได้ว่าไม่ใช่เพียงแค่การประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพไม่มากพอที่จะเข้าถึงผู้ใช้อย่างทั่วถึงเท่าที่ควรจะเป็น แต่เป็นตัวบุคคลเองที่ไม่ได้ให้ความสนใจในการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเห็นได้ชัดจากผลลัพธ์ของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่รับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากบุคคลรอบข้าง แทนที่จะเป็นตัวเองในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของกชพร แววดา และธาดาศักดิ์ (กชพร ต้นทะสุวรรณ; แววดา เตชาทวิวรรณ; และ ธาดาศักดิ์ วชิรปริษาพงษ. 2555: 50) พบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาใช้ในระดัปลานกลางรองจากสื่ออินเทอร์เน็ต คือ สื่อบุคคล และสื่อที่นักศึกษาใช้ในระดัปลานสูงสุด คือ เพื่อน ที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษานักศึกษามีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนมากกว่าบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ภายในสถานศึกษานักศึกษาจึงมักจะสอบถามเรื่องต่าง ๆ จากเพื่อนเป็นอันดับแรก

2.ปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากหอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบคือ การประชาสัมพันธ์ของทางหอสมุดกลางไม่มีความน่าสนใจ เช่น รูปแบบป้ายประกาศมีเนื้อหาที่ไม่ชัดเจนหรือเข้าใจยาก เป็นต้น การประกาศข้อมูลการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์มีความล่าช้า กล่าวคือ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทางหอสมุดมีการปรับเปลี่ยนเวลาการเปิด-ปิด แต่ประกาศข้อมูลที่ล่าช้าหรือไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนติดตามข้อมูลข่าวสารไม่ทัน ไม่มีเวลาในการเตรียมตัว และอีกปัญหาที่พบคือ นิสิตไม่ได้มีความสนใจหรือติดตามข่าวสารของทางหอสมุด แต่ถ้านิสิตต้องการทราบข้อมูลจะเป็นการเข้าหอสมุดหรือเข้าสื่อออนไลน์ เพื่อตรวจสอบสิ่งที่นิสิตต้องการทราบเท่านั้น และนิสิตมีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางบุคคลอื่นหรือบุคคลรอบข้างจึงทำ

ให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ไม่มากพอ เนื่องจากทางหอสมุดมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Facebook Fanpage เป็นส่วนใหญ่ ทางนิสิตเองไม่ค่อยรับรู้ว่ามี การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook Fanpage และไม่ค่อยเข้าใช้งาน Facebook ถึงแม้ว่าทางหอสมุดจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ก็แค่ไหน ก็ยังมีนิสิตส่วนใหญ่ที่ไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยาและพิมพ์ร่ำไพ (กัลยา ต้นจະโร; และ พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. 2555: 51) จากการศึกษาปัญหาด้านบุคลากรของห้องสมุด มหาวิทยาลัย พบว่า ห้องสมุด จำนวน 54-59 แห่ง ประสบปัญหาด้านบุคลากรในระดับปานกลาง 4 ปัญหา และระดับน้อย 1 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในการใช้สื่อสังคมเพื่อ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีไม่เพียงพอ การที่บุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีไม่เพียงพอ และไม่มีเวลาปฏิบัติงานในการใช้สื่อสังคม อาจเป็นเพราะต้องปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำ รวมทั้งไม่ได้รับการอบรมทางด้านการประชาสัมพันธ์ ทำให้ขาดความรู้และทักษะในการใช้สื่อสังคมเพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และมีสอดคล้องกับงานวิจัยของเจอโรลิโมส (Gerolimos. 2011: Online) พบว่า ความถี่ในการนำเสนอบน Facebook อย่างต่อเนื่องไม่ได้ส่งผลต่อจำนวนต่อการตอบสนองของสมาชิก โดยให้เหตุผลว่า ห้องสมุด ควรให้ความสำคัญกับการเลือกเนื้อหาหรือหัวข้อที่ตรงกับความสนใจของสมาชิกมากกว่าการโพสต์บ่อยครั้งแต่ มีเนื้อหาไม่น่าสนใจ

3.ความต้องการของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการจัดประชาสัมพันธ์ของ หอสมุดกลาง

พบว่า มินิสิตส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Instagram โดยให้มีการอัปเดตที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งจากเดิมที่มี Facebook Fanpage อยู่แล้วให้เพิ่มการอัปเดต หรือการโฆษณาให้ตัว Facebook Fanpage สามารถเลื่อนเจอได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น การซื้อโฆษณาประชาสัมพันธ์ Fanpage หน้า Timeline และรองลงมาพบว่า ต้องการให้เพิ่ม Line official เพื่อง่ายต่อการติดตาม เนื่องจาก นิสิตส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชัน Line มากกว่าช่องทางการสื่อสารอื่น โดยให้มีการแจ้งเตือนหรือโปรโมทการ ประชาสัมพันธ์ที่ถี่มากขึ้น และต้องการให้มีการเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ให้ติดในหลาย ๆ จุดภายใน มหาวิทยาลัย อาจเป็นทางเดิน หรือบอร์ดการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการทำสื่อที่ควรดึงดูดความสนใจ มี ข้อความที่กระชับไม่จำเป็นต้องใช้เวลามากในการอ่านหรือในการรับข้อมูลการประชาสัมพันธ์ และการมี ประการหรือให้ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีอีกทางหนึ่ง เนื่องจากเป็นการช่วยให้ผู้ที่ กำลังเดินอยู่ในบริเวณมหาวิทยาลัย และไม่สะดวกที่จะรับรู้ข้อมูลผ่านการอ่าน เช่น นิสิตหรือบุคคลภายนอก ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลได้โดยตรง ทำให้เกิดความสนใจและส่งผลให้นิสิตหรือบุคคลภายนอกเข้าไปใช้บริการใน ห้องสมุดได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นช่องทางใดเป็นสิ่งจำเป็นมากที่สุดในการทำให้เกิดการรับรู้และ ได้ผลมากที่สุดในการดึงดูดผู้ใช้ให้เข้าไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชพร แววดา และธาดาศักดิ์ (กชพร ต้นทะสุวรรณ; แววดา เตชะทวิวรรณ; และ ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ. 2555: 49) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาเปิดรับในระดับมาก คือ สื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่

เว็บไซต์กูเกิ้ล เฟสบุ๊ค และยูทูบ ตามลำดับ การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ได้รับคามนิยมและการยอมรับจากนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เคยและเชี่ยวชาญในการใช้อินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตจึงเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของนักศึกษามากขึ้น และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเจอโรลิโมส (Gerolimos. 2011: Online) พบว่าห้องสมุดควรให้ความสำคัญต่อการเลือกเนื้อหาและหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก Facebook

หลังจากทำการศึกษานิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 15 คน พบว่า นิสิตจำนวน 5 คน ไม่เคยเข้าใช้หรือรับรู้ข่าวสารของหอสมุดกลาง เนื่องจากนิสิตไม่ได้มีความสนใจและคิดว่าไม่มีความจำเป็นในการเข้าใช้หอสมุด ทำให้ทางคณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่า เป็นเพราะทางหอสมุดไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไปหรือข่าวสารการบริการที่นิสิตมีความจำเป็นต้องการใช้บริการ จึงคิดว่าหากต้องการให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพควรมีการศึกษาผู้ใช้ปัจจุบันที่ใช้งานหอสมุดว่า มีความต้องการทราบข้อมูลใดหรือมีความจำเป็นต้องใช้บริการใด เพื่อให้ทางหอสมุดสามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการของหอสมุดให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ เพราะนอกจากเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบแล้ว และจะต้องมีการจัดทำเนื้อหาข้อมูลการประชาสัมพันธ์ที่มีความน่าสนใจและตรงตามความต้องการของผู้ใช้อีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒควรมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกรูปแบบ ได้แก่

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Website, YouTube, Line Official Account, Instagram, Twitter ฯลฯ เนื่องจากส่วนใหญ่นิสิตนิยมใช้สื่อออนไลน์ในการติดตามข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว บริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นหอสมุดกลางควรให้ความสำคัญกับสื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์เป็นส่วนใหญ่

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโสตทัศน์ เนื่องจากทางหอสมุดกลางมีการประชาสัมพันธ์ผ่านจอมอนิเตอร์หรือจอ LED เฉพาะข้อมูลทั่วไป ทำให้นิสิตรับรู้ข้อมูลทั่วไปหรือข่าวสารการประชาสัมพันธ์อย่างไม่ทั่วถึง ดังนั้นหอสมุดกลางควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบการกระจายเสียงตามสายของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงแก่นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป

1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เนื่องจากทางหอสมุดกลางมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่หอสมุดกลางมีการติดป้ายประกาศเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพียงแค่ว่าบริเวณหน้าหอสมุดกลางเท่านั้น และยังไม่มีความน่าดึงดูดให้นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไปหันมาสนใจสื่อ

สิ่งพิมพ์ ดังนั้นหอสมุดกลางควรจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ให้มีความทันสมัยและน่าดึงดูดใจนิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป อีกทั้งควรมีการนำสื่อสิ่งพิมพ์ไปติดตามจุดสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.4 ด้านเนื้อหาหรือข้อมูลที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากหอสมุดกลางมีการเขียนเนื้อหาหรือข้อมูลที่เข้าใจยาก เยิ่นเย้อ และไม่น่าอ่าน ส่งผลให้นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป ไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร ดังนั้นหอสมุดกลางควรปรับเนื้อหาหรือข้อมูลให้กระชับ ชัดเจน และสอดคล้องกับเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการจะประชาสัมพันธ์ จะช่วยทำให้นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไปหันมาให้ความสนใจมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลางโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกัน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

2.2 ควรเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง องค์กรฯ และประสานมิตร เพื่อให้ทราบถึงความเหมือนหรือแตกต่างของนิสิตที่รับรู้การประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง องค์กรฯ และประสานมิตร

2.3 หากมีระยะเวลาในการทำการวิจัย ควรมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายและจำนวนมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและทำให้งานวิจัยนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กขพร ต้นทะสุวรรณ. (2555). การเปิดรับสื่อและการรับรู้การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กนกวรรณ ใจรีน. (2557). การนำเสนอกระบวนการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(2), 44-46.
- กันตภณ กิจเปื้อง. (2539). การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา ต้นจระไร, และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2555). การใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วารสารบรรณารักษศาสตร์, 32(2), 51.
- จินตวิทย์ เกษมสุข. (ม.ป.ป). พื้นฐานการประชาสัมพันธ์. เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตัวเอง หมวดวิชางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชุมภู เมืองคลี. (2554). รูปแบบเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยรัฐ. วารสารสารนิเทศ, 12(2), 117.
- ณัฏพร วรคุณพิเศษ. (2556). การพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัสถุมล มาเจริญ. (2550). การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา ชุ่มอภัย. (2562). การศึกษาการรับรู้ข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. Information - อินฟอร์เมชั่น, 26(2), 19-28. สืบค้นจาก <http://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/57>
- บุญยง ธรรมสะอาด. (ม.ป.ป). คู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ เรื่อง หลักการประชาสัมพันธ์. กระทรวงศึกษาธิการ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- ปิยะกานต์ หนูประกอบ. (2550). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ. (2559). การเปิดรับและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์บริการ ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต).

- กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2546). **การประชาสัมพันธ์แบบสมบูรณ์(ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่)**. พิมพ์ครั้งที่10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนัสนิน หวังสุนทรชัย. (2536). **ห้องสมุดกับงานประชาสัมพันธ์**. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มข., 12 (1), 33-44
- Gerolimos, Michalis. (2011, November). **Academic Libraries on Facebook: An Analysis of User's Comments**. D-Lib Magazine. 17(11/12). Retrieved November 27, 2020, from <http://www.dlib.org/dlib/november11/gerolimos/11gerolimos.html>





ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์

งานวิจัยเรื่อง การรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์หอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์
หอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์

1.1.1 สถานที่สัมภาษณ์.....

1.1.2 วันที่สัมภาษณ์.....

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

1.2.1 ชั้นปี.....

1.2.2 คณะ.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์

2.1 ท่านเคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลางหรือไม่ อย่างไร

- ไม่เคย เพราะอะไร

- เคยรับรู้เรื่องอะไร

2.2 ท่านเคยใช้บริการหอสมุดกลางเพื่อติดตามข่าวสาร บริการ กิจกรรม และทรัพยากร
สารสนเทศบ่อยครั้งเพียงใด

2.3 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว บริการ กิจกรรม และ
ทรัพยากรสารสนเทศ จากรูปแบบใดบ้าง (กลุ่มบุคคล สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์)

2.4 ท่านเคยเข้าไปใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของหอสมุดกลาง
หรือไม่ บ่อยเพียงใด และได้ติดตาม Facebook Fanpage ของหอสมุดกลางหรือไม่ อย่างไร อธิบาย
เพิ่มเติม

2.5 เนื้อหาหรือข้อมูลแบบใดที่ท่านสนใจติดตามเกี่ยวกับหอสมุดกลาง (ข้อมูลทั่วไปของ
หอสมุดกลาง กิจกรรม บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ) เพราะอะไรท่านถึงสนใจ

2.6 ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง

2.7 ถ้าในอนาคตหอสมุดกลางมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ต้องการให้อยู่ใน
รูปแบบใดบ้าง อธิบายเพิ่มเติม