

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งของสถาบันการศึกษาที่จะช่วยส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการเรียนรู้ และเป็นแหล่งทรัพยากรทางความคิดที่มีคุณค่ามหาศาล ซึ่งรวบรวมความคิด และวิทยาการไว้หลากหลายสาขาวิชา ทั้งยังมีบริการในด้านต่างๆ อีกมากมาย ห้องสมุดจึงมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข่าวสารต่างๆ เหล่านี้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด จึงมีการปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นสิ่งที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคล และองค์กร สถาบัน (Steinberg, 1975 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 9) เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีจากหน่วยงาน สถาบัน ไปสู่กลุ่มประชาชนด้วยวิธีการบอกกล่าวชี้แจง การเผยแพร่ นโยบายวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และกิจกรรมผลงาน ตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหวของหน่วยงานให้ประชาชนได้ทราบและเกิดความรู้ความเข้าใจ ทำให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักและศรัทธาแก่ประชาชน (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 10) เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้บริการและเข้าถึงผู้ใช้บริการให้มากที่สุด (เย็นฤดี สัจฉกร, 2541 : 110-115) บรรณารักษ์จึงต้องให้ความสำคัญในเรื่อง การประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เพราะห้องสมุดเข้ามามีบทบาทในการศึกษาเพิ่มมากขึ้นประกอบกับแนวโน้มการศึกษาในปัจจุบันส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวดที่ 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ (พนม พงษ์ไพบูลย์ และคณะ, 2546 : 112)

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง ปัจจุบันในด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการ ขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (ปิยนุช แก้วกสิ, 2548) ให้สอดคล้องกับนโยบายคณะกรรมการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์หอสมุดในการเผยแพร่กิจกรรมข่าวสารและภารกิจ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา บุคลากร

ตลอดจนประชาชนทั่วไป ให้เกิดการยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธา มีทัศนคติที่ดีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี การประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันได้มีการใช้สื่อที่หลากหลาย เพื่อให้ข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูง

นอกจากนี้มีผลการวิจัยของ รฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง (2541) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องการใช้หอสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่าหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบริการต่างๆ ที่มีเพิ่มเข้ามาใหม่ และควรมีคู่มือในการใช้บริการต่างๆ ของหอสมุด จากงานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์หอสมุดเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข โดยเฉพาะเรื่องสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ สื่อแต่ละประเภทย่อมมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน การเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ควรมีการพิจารณาให้เหมาะสมเพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีผลดีมากที่สุด จากแนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อการพัฒนาปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม และบริการต่างๆ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบการรับข่าวสารของนักศึกษาผ่านสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยรวม และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด
3. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาจากสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

สมมติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด ที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี แตกต่างกัน

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ทั้งแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงเรื่องความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าคุณลักษณะเฉพาะบุคคล สังคม สภาพแวดล้อมมีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการสื่อสาร คณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำนวน 8,000 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จากคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำนวน 537 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 8,537 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จาก 6 คณะ 1 วิทยาลัย ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จาก 3 คณะ 1 วิทยาลัย ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยอิสลามศึกษา ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 8,537 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน ผู้วิจัยจำแนกกลุ่มตัวอย่างได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ระดับ ปริญญาตรี (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ระดับบัณฑิตศึกษา (คน)
คณะศึกษาศาสตร์	2,767	124	106	18
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2,649	119	117	2
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,166	52	50	2
คณะวิทยาการสื่อสาร	711	32	32	0
คณะศิลปกรรมศาสตร์	121	6	6	0
คณะรัฐศาสตร์	103	5	5	0
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	1,020	44	42	2
รวม	8,537	382	358	24

ที่มา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา, 2548.

ตาราง 2 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะที่สังกัด	ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะศึกษาศาสตร์	1	681	30
	2	753	34
	3	505	23
	4	417	19
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	800	36
	2	766	34
	3	566	25
	4	502	22
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	337	15
	2	308	14
	3	244	11
	4	223	10
คณะวิทยาการสื่อสาร	1	270	12
	2	262	12
	3	145	6
	4	34	2
คณะศิลปกรรมศาสตร์	1	15	1
	2	26	1
	3	45	2
	4	35	2
คณะรัฐศาสตร์	1	103	5
	2	0	0
	3	0	0
	4	0	0
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	1	185	8
	2	280	12
	3	270	12
	4	228	10
รวม		8,000	358

ที่มา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา, 2548.

ตาราง 3 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คณะที่สังกัด	ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะศึกษาศาสตร์	1	275	12
	2	136	6
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	9	1
	2	6	1
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	1	25	1
	2	32	1
รวม		537	24

ที่มา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา, 2548.

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่สังกัด

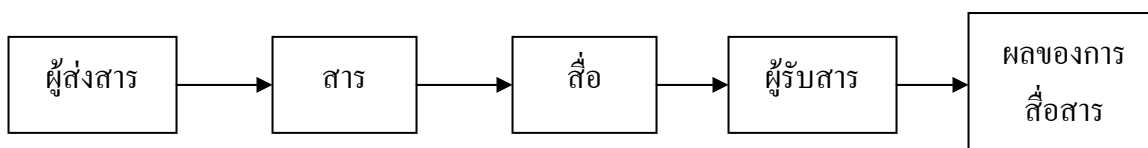
3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อบุคคล และสื่อกิจกรรม

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

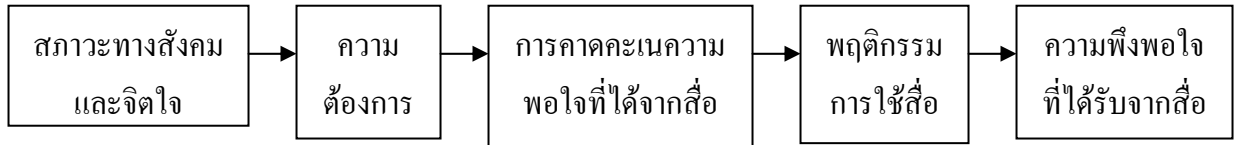
ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบบจำลองการสื่อสาร และทฤษฎีที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัยที่เหมาะสม

ภาพประกอบ 1 แบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell (1948 อ้างถึงใน ธนวดี บุญถิ๋ว, 2539 : 108)



แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของ Lasswell เป็นการศึกษาเพื่อดูประสิทธิผลของการใช้สื่อ เพื่อโฆษณาชวนเชื่อ และเพื่อจูงใจให้ผู้รับสารให้การสนับสนุนในสิ่งนั้น (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542 : 3-4)

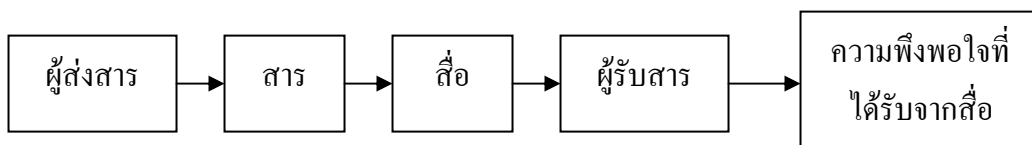
ภาพประกอบ 2 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ ของ Katz and others (1973)
อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542 : 59-64)



จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อของ Katz and others เน้นการอธิบายเชิงเหตุผล และที่มาของความต้องการ แรงจูงใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจที่ตามมาซึ่งต่อเนื่องกัน เป็นลูกโซ่

จากการศึกษาแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell และทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อของ Katz and others ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้ใช้เป็นแนวคิดให้ตรงกับการวิจัย ได้ดังนี้

ภาพประกอบ 3 ผู้วิจัยนำแบบจำลองของ Katz and others และ Lasswell มาประยุกต์ใช้ ดังนี้



ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัย เนื่องจากการวิจัยต้องการทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เหล่านี้เป็นขั้นตอนที่นำมาซึ่งความพึงพอใจ ดังอธิบายส่วนต่างๆ ดังนี้

ผู้ส่งสาร คือ บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน เช่น บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่หอสมุด ที่ใช้สื่อ นำข่าวสาร กิจกรรม ความเคลื่อนไหว ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย

สาร เนื้อหาสาระหรือสัญลักษณ์ ภาษาต่างๆ ที่สามารถสื่อความหมาย หรือตีความได้ เช่น การแจ้งข่าวสารวันเปิด-ปิดบริการต่างๆ ของหอสมุด และต้องพิจารณาถึงตัวสารด้วยว่า เนื้อหาสาระ เหมาะสมกับสื่อประเภทใด

สื่อ หรือแหล่งที่มา หนทาง หรือวิถีทางที่จะนำข่าวสารนั้น ไปสู่ผู้รับ หรือเป็นตัวนำสารไปยังผู้รับสาร เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เป็นต้น หากปราศจากสื่อ ข่าวสารก็ไม่สามารถไปถึงผู้รับได้ การเลือกสื่อแต่ละประเภทก็ต้องพิจารณาที่คุณสมบัติของตัวสื่อด้วย เช่น ความสามารถในการครอบคลุมพื้นที่ มากน้อยเพียงใด

ผู้รับสาร บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร ดังนั้นผู้รับสารจึงเป็นผู้ที่ผู้ส่งสารพยายามส่งสารให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจจุดประสงค์ในการสื่อสารนั้นๆ เช่น หอสมุดต้องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม่ๆ ให้แก่นักศึกษา ดังนั้น กลุ่มนักศึกษาจึงเป็นเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ เป็นต้น การเลือกสื่อต้องพิจารณาว่าผู้รับสารมีความสามารถในการรับสารมากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ เกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารรับสารผ่านสื่อที่ผู้ทำการส่งข่าวสารและข่าวสารสามารถสร้างความพึงพอใจ เข้าใจ และมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับสาร

นอกจากนี้การสื่อสารยังต้องคำนึงถึงอุปสรรคในการสื่อสารด้วยซึ่ง วิรัช ลภีรัตนกุล (2538 : 172-176) ได้กล่าวไว้ว่า

1) อุปสรรคทางด้านกลไก หมายถึง อุปสรรคการติดต่อสื่อสาร ที่เห็นได้ชัดคือ การสื่อสารที่สื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งหากไม่มีไฟฟ้าย่อมเกิดปัญหา และอุปสรรคที่ไม่สามารถรับ-ส่งสารได้

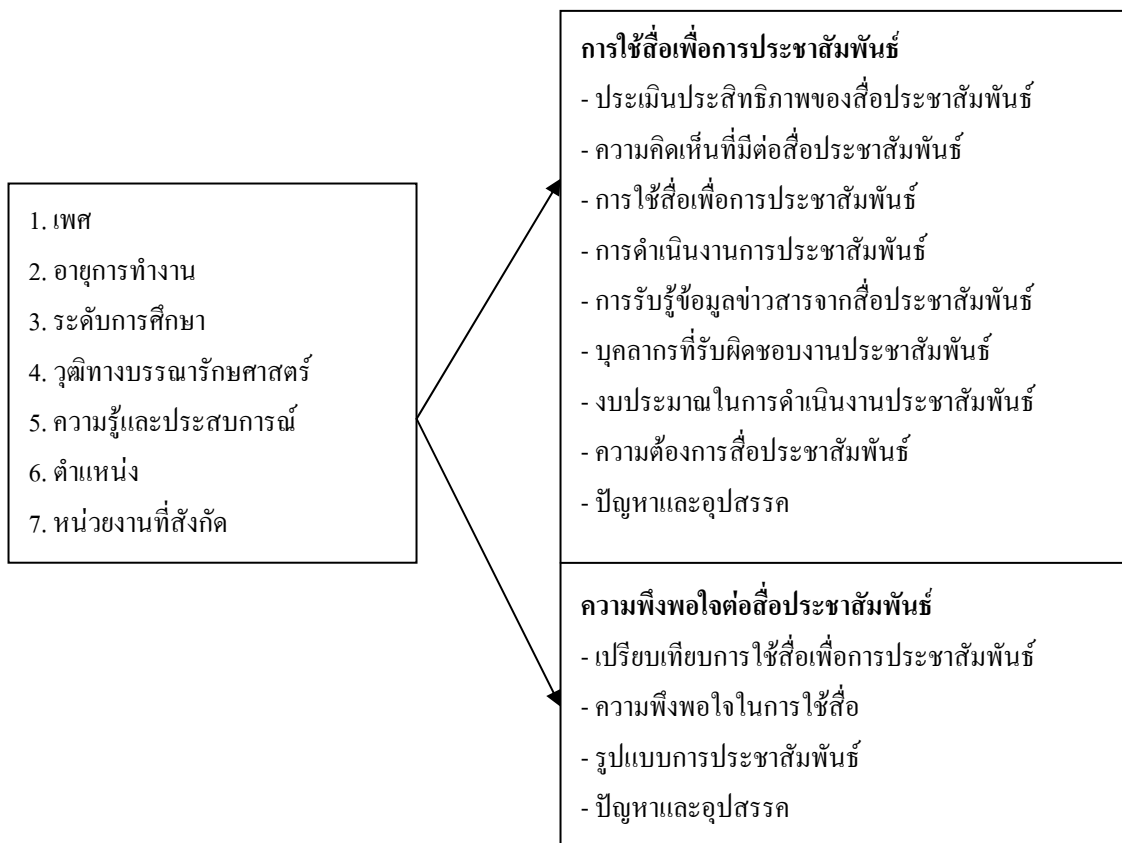
2) ความแตกต่างกันทางการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการสื่อสาร

3) ความสนใจในข่าวสารแตกต่างกัน โดยพื้นฐานมนุษย์มีความสนใจต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ และสภาพของตน

จากการศึกษาแบบจำลอง และทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น และศึกษาเพิ่มเติมจากรวบรวมที่เกี่ยวข้อทำให้ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

4.1 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี จากการศึกษาค้นคว้าทำให้ผู้วิจัยได้ตัวแปรกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ดังนี้

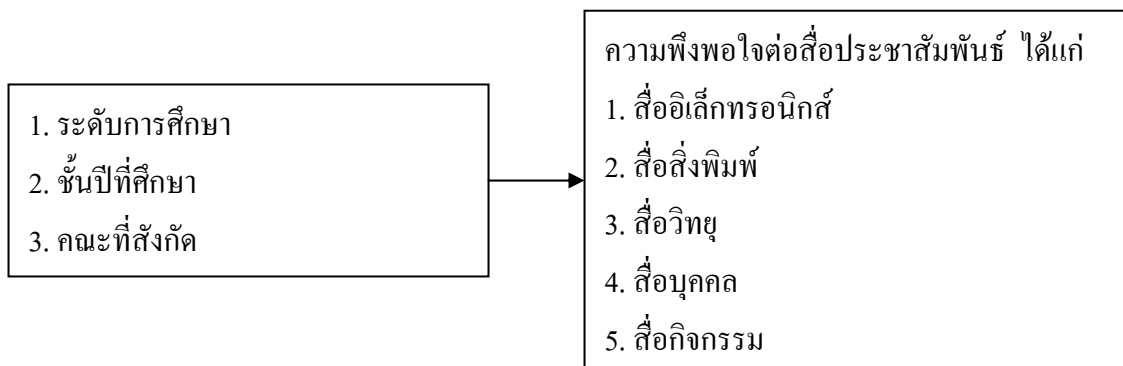
ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี



จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้แนวคิดเชิงทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้นำประโยชน์จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกตัวแปรเพื่อความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในงานวิจัยได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ดังนี้

4.2 กรอบแนวคิดการวิจัย จากการที่ได้ศึกษากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ผู้วิจัยได้ปรับตัวแปรที่ส่งผลถึงความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ดังนี้

ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ตัวแปรอิสระ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดเชิงทฤษฎี ตัวแปรที่ผู้วิจัยเลือกนำมาใช้ เนื่องจากผู้วิจัยทำการวิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยจึงอาจจะมีบางตัวแปรที่ในกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีไม่ได้ทำการศึกษาแต่ผู้วิจัยเห็นว่ามีผลสำคัญในงานวิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ระดับการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีวุฒิภาวะ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการรับสื่อที่แตกต่างกัน (ขวัญฤทัย สายประดิษฐ์, 2546 ; เพทาย นาคสุข, 2541)

2) ชั้นปีที่ศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากนักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการเลือกรับสื่อที่แตกต่างกัน

3) คณะที่สังกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากนักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกัน ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และความถนัดในการรับสื่อที่แตกต่างกัน

ตัวแปรตาม จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแนวคิดเชิงทฤษฎี ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ และได้ปรับให้ตรงกับสื่อที่ใช้อยู่จริงในการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่

- 1) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ เว็บไซต์
- 2) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ โปสเตอร์ แผ่นพับ จดหมายข่าว รายงานประจำปี บอร์ดประชาสัมพันธ์

- 3) สื่อวิทยุ และเสียงตามสาย ได้แก่ สปอตวิทยุ เสียงตามสาย รายการวิทยุ
- 4) สื่อบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่หอสมุด
- 5) สื่อกิจกรรม ได้แก่ การจัดกิจกรรมเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้จัดขึ้น อาทิเช่น งาน มอ.วิชาการ วันเด็กแห่งชาติ สัปดาห์หอสมุด การจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษาปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 หลักสูตร 4 ปี และ 5 ปี และหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปัจจุบัน จาก 6 คณะ และ 1 วิทยาลัย ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการสื่อสาร คณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา ของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 2 ภาคปกติหลักสูตร 2 ปี ภาคสมทบ หลักสูตร 2 ปี และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หลักสูตร 1 ปี มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปัจจุบัน จาก 3 คณะ และ 1 วิทยาลัย ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยอิสลามศึกษา และนักศึกษากำลังศึกษาในระดับปริญญาเอก ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 2 หลักสูตร 2 ปี จาก 3 คณะ ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานบริการต่างๆ ผ่านสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี หมายถึง ช่องทางที่นำมาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม และบริการต่างๆ ของหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่

- 1) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ เว็บเพจ
- 2) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ โบสเตอร์ แผ่นพับ จดหมายข่าว รายงานประจำปี บอร์ดประชาสัมพันธ์
- 3) สื่อวิทยุ ได้แก่ สปอตวิทยุ เสียงตามสาย รายการวิทยุ
- 4) สื่อบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่หอสมุด

5) สื่อกิจกรรม ได้แก่ การจัดกิจกรรมเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้จัดขึ้น อาทิเช่น งาน มอ.วิชาการ วันเด็กแห่งชาติ สัปดาห์หอสมุด การจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา

เนื้อหาข้อคำถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและพฤติกรรมการรับข่าวสาร รวมถึงเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ที่นักศึกษาอ่านผ่านสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี หมายถึง พฤติกรรม การเปิดรับสื่อของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของผู้ใช้บริการ และยังเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อสื่อที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับสื่อประเภทต่างๆ ได้ ซึ่งเนื้อหาข้อคำถามสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมการรับข่าวสารของนักศึกษาว่ามีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันตามแต่นักศึกษาเลือกรับข่าวสารจากสื่อประเภทใดที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ปัญหาและอุปสรรคต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางเนื้อหา ข้อมูล ข่าวสาร จากหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ไปสู่นักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาและอุปสรรคไว้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคด้านรูปแบบการนำเสนอ
2. ปัญหาและอุปสรรคด้านความสะดวกในการรับข่าวสาร
3. ปัญหาและอุปสรรคด้านความทั่วถึงใน การประชาสัมพันธ์
4. ปัญหาและอุปสรรคด้านความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
5. ปัญหาและอุปสรรคด้านความต่อเนื่องในการ ประชาสัมพันธ์

เนื้อหาข้อคำถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและสภาพปัญหาและอุปสรรคของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในสถานการณ์ปัจจุบัน