

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

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

สมมติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด ที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 8,537 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งมีหัวข้อดังนี้

1) สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ของหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี เนื้อหาข้อความเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับข่าวสารจากสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

2) ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี

3) ปัญหาและอุปสรรคต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี แบบสอบถาม ที่ได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.919

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เริ่มตั้งแต่ 5 กรกฎาคม ถึง 12 กันยายน พ.ศ.2549 ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน 8 วัน แบบสอบถามได้กลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 382 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 วิธีการเก็บข้อมูลผู้วิจัยไปตามคณะที่นักศึกษาสังกัด และเก็บตามข้อมูลระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด จนได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพบปัญหาอุปสรรคในการเก็บข้อมูล คือนักศึกษาไม่มีเวลาในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงแก้ปัญหาโดยให้กลุ่มตัวอย่างนำแบบสอบถามกลับไปตอบ และนัดเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกเพื่อส่งคืนแบบสอบถามให้กับผู้วิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยเป็นอย่างดี

4. การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปเป็นค่าเฉลี่ยและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที่ ในกรณีทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูล 2 กลุ่ม และใช้ ค่าเอฟ ในกรณีทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 382 คน แบ่งเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี 358 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด จำนวน 122 คน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์มากที่สุด จำนวน 124 คน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

2.1 การรับข่าวสารผ่านสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ผลการวิจัยพบว่าในการรับข่าวสารผ่านสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาได้รับข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือสื่อกิจกรรม และสื่อบุคคล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาได้รับข่าวสาร ได้แก่ สื่อบุคคลควรปรับปรุงความมีมนุษยสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ควรเพิ่มจำนวนข่าวสารที่ทำการประชาสัมพันธ์ และสื่อกิจกรรมควรเพิ่มข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ด้านเนื้อหาข่าวสารที่นักศึกษาได้รับผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการแนะนำการสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย นอกจากนี้เนื้อหาข่าวสารที่นักศึกษาได้รับผ่านสื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการแนะนำการเข้าใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ด้านความถี่ที่นักศึกษารับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากคือ สื่อบุคคล รองลงมาคือสื่อกิจกรรม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับข่าวสารต่างๆ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อบุคคลควรปรับปรุงการเพิ่มจำนวนบรรณาธิการในการแนะนำบริการและสารสนเทศใหม่ๆ ที่มีให้บริการ และสื่อวิทยุควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวการปฏิบัติงานและการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มากยิ่งขึ้น

2.2 ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สื่อบุคคล และสื่อกิจกรรม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ควรเพิ่มจำนวนบอร์ดที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น สื่อกิจกรรม ควรจัดกิจกรรมให้มีความเหมาะสมเรื่องเวลาที่จัด เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าร่วมได้มากขึ้น

จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี พบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างจากระดับบัณฑิตศึกษา ในสื่อวิทยุ และสื่อกิจกรรม

จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อบุคคล และสื่อกิจกรรม ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

สื่อบุคคล นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาระดับปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 3

สื่อกิจกรรม นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 3

จำแนกตามคณะที่สังกัด

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อบุคคล และสื่อกิจกรรมที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

สื่อสิ่งพิมพ์ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สื่อวิทยุ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สื่อบุคคล นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สื่อกิจกรรม นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นอกจากนี้ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.3 ปัญหาและอุปสรรคของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของสื่อทุกประเภทที่ใช้ประชาสัมพันธ์หอสมุด

จอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ปัญหาและอุปสรรคด้านรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.17$) และสื่อบุคคล ($\bar{X} = 3.17$) รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.16$)

ปัญหาและอุปสรรคด้านความสะดวกการรับข่าวสารอยู่ในระดับมากคือ สื่อวิทยุ ($\bar{X} = 3.03$) รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.00$)

ปัญหาและอุปสรรคด้านความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากคือ สื่อวิทยุ ($\bar{X} = 3.15$) รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.08$) และสื่อกิจกรรม ($\bar{X} = 3.03$)

ปัญหาและอุปสรรคด้านความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์อยู่ในระดับมากคือสื่อวิทยุ ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.07$) และ สื่อกิจกรรม ($\bar{X} = 3.03$)

ปัญหาและอุปสรรคด้านความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากคือสื่อวิทยุ ($\bar{X} = 3.24$) และสื่อบุคคล ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือ สื่อกิจกรรม ($\bar{X} = 3.23$)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์หอสมุด

จอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้แก่ ปัญหาด้านความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ประเภทสื่อกิจกรรม ควรจัดให้มีกิจกรรม หรือนิทรรศการบ่อยครั้งยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และจำแนกตามตัวแปรที่ตั้งไว้ ได้แก่

1. เพื่อทราบการรับข่าวสารของนักศึกษาผ่านสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยรวม และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด
3. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาจากสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี

ซึ่งตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด ที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี แตกต่างกันได้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด ที่แตกต่างกันระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนทางสถิติที่มีความแตกต่างกันไม่มากจึงอาจทำให้ผลโดยรวมที่ได้ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด ที่แตกต่างกันระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดแตกต่างกันที่ปรากฏเช่นนี้เพราะระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด หรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกันอาจจะทำให้ระดับความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาอภิปรายดังนี้

ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

- 1) สื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาใช้ในการรับข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์รับข่าวสารในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน จึงทำให้นักศึกษามีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เมื่อหอสมุดนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ นักศึกษาจึงมีทักษะในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ประกอบกับหอสมุดได้จัดให้มีบริการช่วยค้นแก่ผู้ใช้อีกทางหนึ่งด้วยทำให้นักศึกษาสามารถรับข่าวสารเกี่ยวกับการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้จากทุกที่และไม่มี

ระยะเวลาเป็นข้อจำกัดในการรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์อีกด้วย เนื้อหาข่าวสารต่างๆ ที่นักศึกษาได้รับผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากได้แก่ การแนะนำการสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาสามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแสวงหาสารสนเทศ สืบค้นหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน และการทำรายงาน และยังสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ได้ทั่วโลก (ปญญติศา สุวรรณภานิต, 2547 : 82-92) ความถี่ในการรับข่าวสาร พบว่า สื่อบุคคล เป็นสื่อที่นักศึกษาใช้ในการรับข่าวสารในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ผู้บุคคลอื่นนั้นมีความน่าเชื่อถือ เพราะสื่อบุคคลจัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวใจซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่มีการนำมาใช้เป็นส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์ เพราะทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าการที่ชักจูงใจบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นเหมือนกับการกระตุ้นบุคคลนั้น เพื่อให้เกิดการตอบสนอง ในสิ่งที่เราต้องการ และสื่อบุคคลเป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่างๆ เช่น การสนทนาพบปะพูดคุย การปฐมนิเทศ การสอน การประชุม การอภิปราย การปาฐกถา และพูดในโอกาสพิเศษต่างๆ การประชาสัมพันธ์ด้วยการพบปะ พูดคุยย่อมทำให้ผู้พูดหรือผู้ฟังได้เห็นหน้า และอากัปกริยา ท่าทางซึ่งกันและกัน นอกจากนี้บุคลิกลักษณะการพูด ตลอดจนน้ำเสียงของผู้พูดย่อมมีอิทธิพลในการชักจูงและกระตุ้นเร้าความสนใจ หรือก่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้ฟังได้ง่าย และสนิทสนมเป็นกันเองได้มากที่สุด ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้การที่ผู้พูดและผู้ฟังมีโอกาสตอบโต้กัน ได้ทันท่วงทีต่างฝ่ายต่างได้เห็นปฏิริยาของกันและกันช่วยทำให้สื่อสารได้เข้าใจและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะสื่อดังกล่าวมีความสัมพันธ์ผูกมัดกับตัวบุคคลเป็นหลัก หากบุคคลคนนั้นมีทักษะในการพูดเป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่พูดชัดเจน และมีเทคนิคการพูดเป็นอย่างดีย่อมสามารถทำการสื่อสารได้มีประสิทธิภาพสูงสุด (พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2542 : 225 ; วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 269)

2) ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้รับสามารถโต้ตอบเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้โดยตรงผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพราะกระบวนการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว จึงได้มีการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และมีการประยุกต์ใช้การบริการสนทนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (chat) เพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อีกทางหนึ่งเพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง (เสกสรร สายสีเสด, 2549) ซึ่งสอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่ได้เปิดบริการสนทนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (chat) เพื่อเพิ่มความ

สะดวกและประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้นักศึกษายังให้ความสนใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บเพจในระดับมาก อีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลที่ได้รับรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีจุดเด่นในเรื่องของความทันสมัยของข้อมูล สามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้ตลอดเวลาและมีทั้งอักษร เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อสร้างความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น (จกมล แก่นเพิ่ม, 2540 : 47-63) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อและเนื้อหาข่าวสารที่ทำการประชาสัมพันธ์หอดูดอหั่น เอฟ. เคนเนดี ใช้สื่อและเนื้อหาข่าวสารในการประชาสัมพันธ์อย่างเดียวกัน โดยมีได้แยกประชาสัมพันธ์ตามระดับการศึกษา ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด จึงทำให้ความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อ สื่อวิทยุ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีข้อจำกัดในช่วงเวลาที่ทำการสื่อสาร (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 175) จากการสัมภาษณ์ พบว่าทางหอดูดอหั่น เอฟ. เคนเนดี มีการจัดรายการวิทยุ 2 รายการ ได้แก่ 1) รายการรอบรู้วิทยุบริการ เวลาออกอากาศ วันเสาร์สัปดาห์ที่ 3 ของเดือน เวลา 10.05-10.30 น. และวันอังคาร สัปดาห์ที่ 4 และ 5 ของเดือน เวลา 21.05-21.30 น. ซึ่งบางช่วงเวลาที่ออกอากาศเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษา มีการเรียนการสอนหรือทำกิจกรรมอื่นๆ 2) รายการที่นี้ มอ. เวลาออกอากาศเดือนละ 2 ครั้ง แต่ไม่มีวัน เวลาออกอากาศที่แน่นอน ทำให้เป็นการยากที่จะติดตามรับฟัง หากพิจารณาจากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.86$) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 2.45$) มีความพึงพอใจต่อสื่อวิทยุอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยข้างต้น พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (เล็กน้อย) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีการฟังรายการวิทยุของมหาวิทยาลัยอีกทั้งนักศึกษายังมีส่วนร่วมในการจัดรายการวิทยุจึงทำให้มีความสนใจในการรับฟังข่าวสารที่มีการประชาสัมพันธ์หอดูดอหั่น เอฟ. เคนเนดี ผ่านทางสื่อวิทยุได้มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อ สื่อกิจกรรม แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดทางด้านเวลาของผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกันอาจทำให้มีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางหอดูดอหั่น เอฟ. เคนเนดี จัดขึ้นแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อสื่อกิจกรรมแตกต่างกัน หากพิจารณาจากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.14$) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 3.56$) มีความพึงพอใจต่อ สื่อกิจกรรม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันแต่เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อสื่อกิจกรรมมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่

มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเองซึ่งหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และการจัดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อกิจกรรมส่วนใหญ่จะจัดขึ้น ณ หอสมุด จึงทำให้นักศึกษามีเวลาในการเข้าร่วมการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อกิจกรรมแตกต่างกัน

จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อ สื่อบุคคลแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีข้อจำกัดในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่องซับซ้อน การใช้คำพูดอย่างเดียวอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันที หากพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกัน ประสพการณ์ ความพึงพอใจ ทักษะคิดและการรับรู้ในการสื่อสารต่างกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความรู้สึกความพึงพอใจ ดังนั้นข่าวสารต่างๆ ที่ใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สู่กลุ่มเป้าหมายนั้นย่อมแตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ซึ่งต้องยอมรับว่าคนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด จึงเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น (พัชนี เขยจรธา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และฉิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2538 : 106-107) นอกจากนี้ วิรัช ลภีรัตนกุล (2546 : 174) ได้กล่าวถึงความแตกต่างของระดับภาษาและการใช้ภาษา พบว่า บ่อยครั้งที่การสื่อสารของมนุษย์เกิดความไม่เข้าใจกัน เพราะการใช้ภาษาที่ยากแก่การเข้าใจ บางครั้งผู้สื่อสารมิได้คำนึงถึงภาษาที่ตนใช้แก่กลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกันอาจจะเข้าใจแตกต่างกัน ดังนั้นจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงด้วยว่าภาษาที่สื่อสารออกไปนั้นผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ทุกกลุ่ม หรือ ไม่ เพราะหากเกิดความไม่เข้าใจในสารนั้นๆ ก็ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อ สื่อกิจกรรมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจกรรมบางกิจกรรมที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดขึ้นนั้นเป็นกิจกรรมเดียวกันไม่ว่าจะเป็นชั้นปีใดก็ตาม ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกันด้วย เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ซึ่งเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาก็เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งดังที่ พัชรา เต็งรังสรรค์ (2530) ได้กล่าวไว้ว่า จังหวะเวลาในการดำเนินการประชาสัมพันธ์อาจจะเป็นส่วนหนึ่งที่สกัดกั้นการทำงานประชาสัมพันธ์ได้ และจากข้อเสนอแนะนักศึกษาให้ความเห็นว่าสื่อกิจกรรมจะมีประโยชน์เฉพาะกลุ่มที่มีเวลาว่างเท่านั้น ซึ่งทำให้ความพึงพอใจในสื่อกิจกรรมแตกต่างกัน นอกจากนี้ รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2543 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า ขึ้นอยู่กับความสนใจในการรับเนื้อหาข่าวสารของนักศึกษาแต่ละชั้นปี และส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับโอกาสในการเข้าถึงสื่อและความพึงพอใจต่อลักษณะของกิจกรรมที่จัดขึ้น

จำแนกตามคณะที่สังกัด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคณะที่สังกัดต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อบุคคล และสื่อกิจกรรม แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการสื่อสารโดยไม่เห็นตัวปราศจากเสียง และทำทางประกอบ เพื่อช่วยในการสื่อสาร มีเพียงตัวอักษรเท่านั้นที่จะสื่อทั้งความหมายและความรู้สึก ดังนั้น สื่อสิ่งพิมพ์จะต้องสื่อความหมายให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายในทันทีที่อ่าน (รุ่งรัตน์ ชัยลำเร้ง, 2543 : 23) เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สื่อสิ่งพิมพ์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี อันได้แก่ โปสเตอร์ แผ่นพับ จดหมายข่าว รายงานประจำปี บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นสื่อที่ผู้รับข่าวสารต้องเข้ามาใช้บริการหอสมุดถึงจะมีโอกาสรับบริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ดังนั้นนักศึกษาคณะที่สังกัดแตกต่างกันอาจเข้าใช้บริการหอสมุดแตกต่างกันทั้งช่วงเวลา และความสม่ำเสมอ ซึ่งมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อสื่อสิ่งพิมพ์แตกต่างกัน นอกจากนี้ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์นั้นเป็นข่าวสารที่ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะต้องใช้เวลาในการผลิต และจัดทำ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจสื่อสิ่งพิมพ์แตกต่างกัน

สื่อวิทยุ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สปอตวิทยุ เสียงตามสาย รายการวิทยุ ซึ่งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุนี้จำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาแต่ละคณะมีช่วงเวลาในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันออกไป เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ตลอดเวลา และมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายภายในหอสมุดเท่านั้น (ปิยนุช แก้วกลี, 2548) ประกอบกับอุปกรณ์มีจำนวนน้อยหากเปรียบเทียบกับพื้นที่ที่ต้องการทำการประชาสัมพันธ์ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย

สื่อบุคคล เป็นสื่อที่มีขอบข่ายการครอบคลุมไม่กว้างขวาง เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้น้อยมาก ถ้าหากกลุ่มเป้าหมายมีมากเกินขอบเขตอำนาจการใช้สื่อบุคคลก็อาจจะไม่สะดวกและเกิดความสับสนในการประชาสัมพันธ์ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 270) เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการขาดความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้ เพราะทำให้เกิดอคติต่างๆ และทำให้ไม่เชื่อถือในเนื้อหาข่าวสารนั้นๆ ด้วย (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 174)

สื่อกิจกรรม เป็นสื่อที่ต้องใช้บริเวณในการจัดกิจกรรม หรือมีอุปกรณ์อื่นๆ มาประกอบในการนำเสนอเพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ซึ่งอุปสรรคของสื่อกิจกรรมที่กล่าวถึงนั้นหอสมุด

จอห์น เอฟ. เคนเนดี มีการจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ณ จุดเดียวคือ บริเวณหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งในแต่ละคณะมีได้อยู่ใกล้ห้องสมุดมากพอที่จะรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อกิจกรรม จากผลการวิจัยที่ได้จะพบว่า นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นอกจากนี้ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หากพิจารณาผลการวิจัยไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จะพบว่ามี ความแตกต่างกับนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสถานที่ตั้งของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ตั้งอยู่ใกล้กับหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จึงสามารถเข้าร่วมสื่อกิจกรรมได้สะดวกมากกว่าทั้ง 2 คณะที่กล่าวมา นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึง สภาพแวดล้อมทางสังคมของนักศึกษา สถานที่การดำเนินการประชาสัมพันธ์ อาจจะเป็นส่วนหนึ่งที่สกัดกั้นการทำงานประชาสัมพันธ์ได้ (พัชรา เต็งรังสรรค์, 2530) และอาจเป็นเพราะนักศึกษาสามารถรับเนื้อหาข่าวสารที่ส่งถึงนักศึกษาได้ต้องมีการเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางหอสมุดจัดขึ้นเท่านั้น ซึ่งนักศึกษาแต่ละคณะย่อมมีความสนใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน และเนื้อหาข่าวสารที่นักศึกษาแต่ละคณะต้องการก็มีความแตกต่างกันด้วย จึงทำให้ความพึงพอใจต่อเนื้อหาข่าวสารที่ส่งถึงนักศึกษาผ่านสื่อกิจกรรมแตกต่างกัน

3) ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้สื่อประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี แบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ปัญหาด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่มีความชำนาญ ขาดทักษะ และประสบการณ์ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ อาจเป็นข้อจำกัดของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ เรื่องของคอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพต่ำจะใช้ไม่ได้หรือไม่สมบูรณ์ หน่วยงานที่มีจำนวนเครื่องจำกัดต้องรอคิวการเข้าระบบอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลามีคนใช้มาก การต่อเข้าเครือข่ายทำได้ยาก และสื่อประเภทนี้จำเป็นต้องอาศัยกระแสไฟฟ้าหากเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องก็ไม่สามารถใช้งานได้ (จงกล แก่นเพิ่ม, 2540 : 47-63) นอกจากนี้สื่อบุคคลก็พบปัญหาด้านการนำเสนอเช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าการสื่อสารด้วยคำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีข้อดีหรือข้อได้เปรียบ แต่ขณะเดียวกันก็มีขีดจำกัดของตัวเอง เพราะคำพูดมีลักษณะที่ขาดความคงทนถาวร เมื่อพูดเสร็จก็ผ่านไป ผู้ฟังไม่มีโอกาสได้ฟังซ้ำ และไม่สามารถย้อนกลับมาทบทวนทำความเข้าใจได้ใหม่หากผู้ฟังไม่กล้าซักถามเพิ่มเติม การใช้คำพูดเพียงอย่างเดียวอาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจเรื่องราวได้ชัดเจนเพียงพอ และการสื่อสารด้วยคำพูดหากผู้พูดขาดความสามารถหรือทักษะในการพูดย่อมทำให้เกิดความล้มเหลวได้ เช่นมีข้อบกพร่องในด้านการออกเสียง พูดเร็ว หรือพูดวกไปวนมา (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 270) นอกจากนี้ คำพูดเป็นสื่อที่มีขอบข่ายไม่กว้างขวางครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายจึงทำให้การพบปะพูดคุยทำได้ไม่ทั่วถึง ประกอบกับบุคลากรไม่มีทักษะในการพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์

จึงทำให้มีปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ (วิชาญ ศิลปวุฒยา, 2544 ; กันตภณ กิจเป็รื่อง, 2539)

ปัญหาด้านความสะดวกในการรับข่าวสาร พบว่า สื่อวิทยุมีปัญหาด้านความสะดวกในการรับข่าวสารในระดับมาก เพราะรายการวิทยุที่ทางสำนักวิทยบริการมีเพียง 2 รายการ ได้แก่ 1) รายการรอบรู้วิทยบริการ เวลาออกอากาศ วันเสาร์สัปดาห์ที่ 3 ของเดือน เวลา 10.05-10.30 น. และวันอังคาร สัปดาห์ที่ 4 และ 5 ของเดือน เวลา 21.05-21.30 น. ซึ่งบางช่วงเวลาที่ออกอากาศเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษา มีการเรียนการสอนหรือทำกิจกรรมอื่นๆ 2) รายการที่นี้ มอ. เวลาออกอากาศเดือนละ 2 ครั้ง แต่ไม่มีวัน เวลาออกอากาศที่แน่นอน ทำให้เป็นการยากที่จะติดตามรับฟัง นอกจากนี้เสียงตามสายที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ก็มีข้อจำกัดเฉพาะในหอสมุด และไม่มีช่วงเวลาที่แน่นอนในการกระจายเสียงเช่นกัน (ปิยนุช แก้วกสิ, 2548) ซึ่งการออกอากาศของวิทยุในช่วงเวลานั้นมีความสำคัญ เพราะการออกอากาศของรายการต่างๆ หากจัดช่วงเวลาในการออกอากาศไม่เหมาะสม อาจทำให้สารนั้นไร้ประโยชน์ เพราะกลุ่มเป้าหมายไม่ได้ฟัง หรือไม่มีผู้ฟัง ฉะนั้นการเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมจะช่วยให้การจับกลุ่มผู้ฟังได้มากขึ้น นอกจากนี้หากผู้ฟังรับฟังข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่ทันหรือไม่เข้าใจก็ไม่สามารถย้อนกลับมาทบทวนฟังใหม่ได้ และวิทยุไม่มีภาพเหตุการณ์ หรือภาพถ่ายเพื่อประกอบคำบรรยายได้ ทำให้ผู้ฟังต้องจินตนาการเองจึงทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่ได้ผลเท่าที่ควร (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 285) นอกจากนี้การใช้สื่อวิทยุข้อเสียคือ การฟังอย่างเดียวทำให้การรับรู้ของผู้ใช้บริการไม่ดีนัก และความสนใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อข่าวสารนั้นจะลดลงเพราะในระหว่างรับฟังข่าวสารส่วนมากผู้ใช้บริการจะทำกิจกรรมอย่างอื่นควบคู่กันไปด้วยทำให้ไม่มีสมาธิในการรับข่าวสารได้ดีพอ

ปัญหาด้านความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ พบว่าด้านความทั่วถึงมีปัญหา สื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับมาก เพราะการส่งข่าวสารเป็นไปไม่ได้ไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาต้องมาที่หอสมุดเท่านั้น จึงจะได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกันกับวารสารวิทยบริการที่มีการออกเป็นราย 4 เดือน ซึ่งมีการเผยแพร่และจัดให้บริการไว้ที่หอสมุดเท่านั้น นอกจากนี้สื่อสิ่งพิมพ์อาจทำเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด อันเนื่องมาจากปัญหาในการจัดทำ หรือปัญหาค่าใช้จ่าย หรือนโยบายของผู้บริหาร สาเหตุดังกล่าวอาจทำให้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ขาดประสิทธิภาพ (พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2542 : 239)

ปัญหาด้านความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ พบว่า สื่อวิทยุมีปัญหาด้านความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการออกอากาศของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการได้แก่ รายการที่นี้ มอ. มีเวลาออกอากาศเดือนละ 2 ครั้ง และไม่มีเวลาในการออกอากาศที่แน่นอน ซึ่งอาจจะทำให้ข่าวสารล่าสมัยและไม่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งข่าวบางข่าวต้องการความรวดเร็วและทันท่วงทีในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับได้รับข่าวสารที่ทัน

เหตุการณ์ นอกจากนี้สื่อวิทยุยังเป็นสื่อไม่เหมาะจะให้รายละเอียดของเนื้อหาข่าวสารมากนัก ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของวิภาพรรณ ประดับทอง (2539) ที่พบว่าการใช้สื่อวิทยุในการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากสื่อวิทยุมีข้อได้เปรียบเรื่องของการรวดเร็ว และสามารถรายงานข่าวสาร หรือข่าวด่วนที่เกิดขึ้นได้ในทันที และสามารถปรับปรุงให้มีลักษณะพูดคุย บอกเล่ากันในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ ใช้เวลาในการเตรียมการไม่มากนัก และช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การเผยแพร่ข่าวสารความรู้ในทางอื่นได้ผลดียิ่งขึ้นอีกทางหนึ่ง (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 284)

ปัญหาด้านความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ พบว่าสื่อวิทยุมีปัญหาด้านความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อวิทยุมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการติดตามรายการวิทยุบางรายการมีเวลาในการประชาสัมพันธ์ไม่แน่นอน หรือเป็นช่วงเวลาเดียวกับที่นักศึกษามีการเรียนการสอน นอกจากนี้ช่วงเวลาที่มีการออกอากาศ หรือการประชาสัมพันธ์ยังขึ้นอยู่กับตารางรายการของทางสถานีวิทยุ ทำให้ผู้รับข่าวสารยากที่จะรับข่าวสารได้อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องกัน อีกทั้งหากจัดในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้สารนั้นไร้ประโยชน์ เพราะผู้รับสารอาจไม่ได้ฟัง หรือไม่มีผู้ฟังเลยก็ได้ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546 : 285)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ที่ใช้ประชาสัมพันธ์อยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

1. หอสมุดควรจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้านการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากหอสมุดไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง ปัจจุบันงานด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการจึงทำให้เนื้อหาข่าวสารที่ทำการประชาสัมพันธ์จะเป็นข่าวสารของทุกๆ หน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการ ซึ่งข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเห็นว่าควรมีการเพิ่มข่าวสารที่ทำการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดให้มากขึ้น และควรเป็นข่าวสารที่ทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ จากผลการวิจัยพบว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อบุคคลเป็นสื่อที่นักศึกษาเลือกรับข่าวสารมากที่สุด หน่วยงานจึงควรพัฒนาผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 2 ประเภทนี้ให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น โดยคัดสรรบุคคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานให้มากที่สุดเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่องานประชาสัมพันธ์ของหอสมุด
จอห์น เอฟ. เคนเนดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. เนื่องจากปัจจุบันหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ยังไม่มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงาน
ด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง ควรมีการศึกษาแนวโน้มการจัดตั้งหน่วยงานการประชาสัมพันธ์
หอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี เพื่อพัฒนางานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. วิเคราะห์ความเหมาะสมระหว่างสื่อกับเนื้อหาที่ใช้ประชาสัมพันธ์