

การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

บุหลัน กุลวิจิตร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 16 แห่ง รวม 32 ชุด เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ T-test ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารหอจดหมายเหตุส่วนใหญ่มอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบ ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ดูงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นครั้งคราว ตามแต่จะมีการจัดกิจกรรมทางการประชาสัมพันธ์ ไม่มีงบประมาณโดยเฉพาะ ไม่มีการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร บุคลากรของหอจดหมายเหตุทุกคนมีส่วนร่วมหรือรับรู้ในการกำหนดนโยบาย/วางแผนการประชาสัมพันธ์ มีการประเมินผลการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โดยการประเมินจากสถิติผู้เข้าใช้และมีการร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้บริหารเห็นว่ารูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจัดนิทรรศการออนไลน์ และการใช้สื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุ สำหรับผู้ปฏิบัติงานหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยใช้รูปแบบในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ คือ การนำชมโดยบุคลากรของหน่วยงานจดหมายเหตุ ส่วนด้านสื่อ พบว่า มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุ และรูปแบบที่ควรใช้ คือ การจัดแสดงนิทรรศการถาวรภายในอาคารหอจดหมายเหตุ สื่อที่ควรใช้ คือ สื่อบุคคลที่เป็นนักจดหมายเหตุ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย; การเผยแพร่; การประชาสัมพันธ์

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมล misslan2000@yahoo.com

Outreach and Publicity of Government University Archives in Thailand

Bulan Kulavijit ¹

Abstract

This research aims to study the outreach and publicity plan adopted by public university archives through a survey method. The research population includes executives and practitioners who involve the outreach and publicity programs in 16 archives, totaled 32 persons. Questionnaire is used for data collection. The statistics used for analysis are percentage, mean, standard deviation, and T-test. The result shows that most of the executives assign the responsibility to the staff, the staff are occasionally sent for trainings, seminars, or publicity courses when necessary. There is no specific budget or no written policy for outreach and publicity. All staff members participate in or aware of the plan. The number of users is the key indicator in the plan assessment. The archives cooperate with university libraries to deliver outreach and publicity programs. In executives' perspective, online exhibitions and personal media are the appropriate approach for the plan, while in practitioners' perspective a personal introductory tour within the archives is most suitable. Outreach and publicity media had better be in forms of institutional websites and a permanent exhibition at the archival building. The study also finds that archivists would be the key resource for public relation activities. There is no significance difference between the executives' and practitioners' points of view on publicity approach.

Keywords: Government University Archives, Outreach, Publicity

¹ Assistant professor, Library Science Department, Faculty of Arts, Silpakorn University, e-mail: misslan2000@yahoo.com

บทนำ

เอกสารจดหมายเหตุถือได้ว่าเป็นเอกสารที่มีคุณค่าสะท้อนให้เห็นถึงประวัติและการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้นจึงเป็นเอกสารที่ให้ข้อมูลที่สำคัญและมีประสิทธิภาพ การที่บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานจะรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ นั้น ต้องอาศัยการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ของหอจดหมายเหตุ โดยการให้ความรู้ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและชุมชน และการสร้างความน่าเชื่อถือ (Pattanakeattipong, 2011) การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ของจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยจึงมีความสำคัญมาก เนื่องจากการให้บริการรูปแบบหนึ่ง แต่เป็นการให้บริการทางอ้อมที่จะทำให้คนทั่วไปได้รับรู้ว่า หอจดหมายเหตุมีอะไร และจะใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ซึ่งนอกเหนือจากการให้บริการภายในหอจดหมายเหตุ การประชาสัมพันธ์เพื่อทำให้ผู้สนใจรู้จักและมาใช้ทรัพยากรในหอจดหมายเหตุ เป็นหน้าที่ของนักจดหมายเหตุที่จะต้องทำให้คนภายนอกรู้จักภารกิจของหน่วยงานให้กว้างขวาง ทำให้องค์กรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและสังคมที่พร้อมจะอำนวยความสะดวกในด้านการศึกษาและการให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อบุคคล หน่วยงาน และกลุ่มชนอย่างใกล้ชิด (Fine Arts Department, 1999) อย่างไรก็ตาม การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เอกสารจดหมายเหตุไม่ได้รับความสำคัญมากนัก เห็นได้จากผลการวิจัยของ Njobvu (2012) ศึกษาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการตลาดสำหรับการบริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติของประเทศแซมเบีย พบว่า การดำเนินงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติประสบปัญหาด้านเงินทุนเนื่องจากไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ด้านผู้ให้บริการพบว่าได้รับการฝึกอบรมด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์น้อยเช่นกัน นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าหอจดหมายเหตุมีบริการเอกสารจดหมายเหตุอิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบัน หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้เน้นความสำคัญของการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ จึงจัดให้มีกิจกรรมรองรับเพิ่มมากขึ้น เช่น งานวิจัยของ Naewthong (2005) ศึกษาเรื่องการบริหารและดำเนินงานจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย พบว่า หน่วยงานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ รองลงมาคือการจัดทำเว็บไซต์ และน้อยที่สุดคือ การจัดทำวิจัยในหัวข้อต่าง ๆ และจากการศึกษามีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานจดหมายเหตุควรดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้มากขึ้น เช่น จัดทำเว็บไซต์เผยแพร่เป็นของตนเอง ให้บริการข้อมูลจดหมายเหตุทางออนไลน์ เป็นต้น ประกอบกับงานวิจัยของ Chinavorn (2010) พบว่า การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หากผู้รับผิดชอบยังไม่มี ความชำนาญด้านการเลือกใช้สื่อ จะทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณไปกับสื่อที่ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แต่ไม่ว่าจะเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม หากไม่มีสื่อที่เป็นตัวกลางในการกระจายข่าวสารของหน่วยงานหรือเลือกใช้ไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแล้ว การดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จะไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ดังที่ Surangkul (2010) ซึ่งศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ในงานประชาสัมพันธ์เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ สร้างเครือข่ายกระตุ้นให้ศิษย์เก่าและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ขอรับ

บริจาคและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่ามาจัดเก็บยังหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ ตลอดจนนำเสนอแนวทางที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมการใช้บริการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยได้พัฒนารอบแนวคิดการวิจัยจากการสังเคราะห์แนวคิดและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความหมายเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ตลอดจนรูปแบบและสื่อที่ใช้ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยด้านรูปแบบและสื่อ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวสามารถกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยฝ่าย/แผนก บุคลากรผู้รับผิดชอบ งบประมาณ นโยบาย การวางแผน และการประเมินผลการดำเนินงานด้านรูปแบบและสื่อ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนางานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยเครื่องมือที่ใช้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้างโดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเองทางไปรษณีย์ จำนวน 17 แห่ง รวม 34 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับมา 16 แห่ง รวม 32 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.12 จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ T-test

ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารหรือจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่มีโครงสร้างการบริหารหรือจดหมายเหตุเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักวิทยบริการ/สำนักหอสมุดกลาง ผู้บริหารมีตำแหน่งหัวหน้างานหรือจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย และมีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่มีประสบการณ์ด้านการทำงานในหรือจดหมายเหตุ และไม่มีประสบการณ์ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุ แต่จะได้รับความรู้ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จากการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา และจากประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 สภาพการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐมีการกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุ โดยมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาให้มีการจัดให้มีฝ่าย/แผนก/งานเพื่อดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำหรับการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุส่วนใหญ่มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยความถี่ในการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ดูงานด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด คือ เป็นครั้งคราวตามแต่จะมีการจัดกิจกรรมทางการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ไม่มีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ดูงานด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านงบประมาณในการดำเนินการ ความถี่มากที่สุดคือ จดหมายเหตุไม่มีงบประมาณในการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ รองลงมาคือ ได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณรายได้ ด้านการกำหนดนโยบาย ความถี่มากที่สุดคือ มีการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ มีการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์แบบเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้กำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ ความถี่มากที่สุดคือ ผู้บริหารหรือจดหมายเหตุ รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านการวางแผน ความถี่มากที่สุดคือ มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ ไม่มีการวางแผนประชาสัมพันธ์แต่มีการดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เป็นครั้งคราว ผู้รับผิดชอบในการวางแผนประชาสัมพันธ์ ความถี่มากที่สุดคือ ผู้บริหารหรือจดหมายเหตุและผู้รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาของการวางแผนการประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุ ความถี่มากที่สุดคือ แผนประจำปี รองลงมาคือ อื่น ๆ (ไม่มีการวางแผน) ด้านบุคลากรของจดหมายเหตุ ความถี่มากที่สุดคือ ทุกคนมีส่วนร่วมหรือรับรู้ในการกำหนดนโยบาย/วางแผนการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน ส่วนใหญ่มีการประเมินจากสถิติผู้เข้าใช้มากที่สุด รองลงมาคือ โดยการสังเกตจากปฏิกิริยาของผู้ใช้ ด้านความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีการร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาคือ ร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุ

ผู้ปฏิบัติงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ตำแหน่งบรรณารักษ์ รองลงมาคือ บรรณารักษ์ชำนาญการ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่มีประสบการณ์ด้านการทำงานในหรือจดหมายเหตุก่อนมารับหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือจดหมายเหตุ และทุกคนไม่มีประสบการณ์ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

หोजดหมายเหตุมาก่อน ซึ่งวิธีการได้รับความรู้ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มากที่สุดคือ จากประสบการณ์ทำงาน รองลงมาคือ เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาและศึกษาจากตำราเอกสารต่าง ๆ

1.4 รูปแบบและสื่อที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

1.4.1 รูปแบบที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้ปฏิบัติงานหोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยใช้รูปแบบในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐโดยมีการนำชม โดยบุคลากรของหน่วยงานหोजดหมายเหตุนำชมสถานที่เอกสารหोजดหมายเหตุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การจัดแสดงนิทรรศการถาวรภายในอาคารหोजดหมายเหตุ และมีการจัดแสดงนิทรรศการชั่วคราวเกี่ยวกับหोजดหมายเหตุภายในมหาวิทยาลัย

1.4.2 สื่อที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสื่อภาพรวมที่ใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสื่อแต่ละประเภทสามารถสรุปได้ดังนี้

1) สื่อบุคคล: ผู้ปฏิบัติงานมีการใช้สื่อบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยใช้เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหोजดหมายเหตุในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมากที่สุด รองลงมาคือ นักประชาสัมพันธ์ นักหोजดหมายเหตุ และอื่น ๆ (บรรณารักษ์, นักวิชาการคอมพิวเตอร์) ตามลำดับ

2) สื่อมวลชน: ผู้ปฏิบัติงานมีการใช้สื่อมวลชนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้เว็บไซต์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้การเชิญสื่อมวลชนร่วมงาน/กิจกรรมในโอกาสต่าง ๆ ใช้วิทยุกระจายเสียง ใช้หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ ตามลำดับ

3) สื่อสิ่งพิมพ์: ผู้ปฏิบัติงานมีการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้ไปรษณีย์ แผ่นพับมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้คู่มือการใช้เอกสารหोजดหมายเหตุ หนังสือในโอกาสพิเศษ และใช้วารสารหोजดหมายเหตุน้อยที่สุด

4) สื่อโสตทัศน์: ผู้ปฏิบัติงานมีการใช้สื่อโสตทัศน์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้วีดิทัศน์แนะนำหोजดหมายเหตุมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้วีซีดี/ดีวีดีแนะนำหोजดหมายเหตุ และใช้ภาพยนตร์ที่หोजดหมายเหตุจัดทำขึ้นน้อยที่สุด

5) สื่ออิเล็กทรอนิกส์: ผู้ปฏิบัติงานมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยใช้เว็บไซต์ของหोजดหมายเหตุมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้ Facebook ของหोजดหมายเหตุ หोजดหมายเหตุอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ใช้ SMS/MMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้ Mobile application โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ และใช้กระดานข่าว (Webboard) น้อยที่สุด

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

2.1 ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หोजดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1.1 ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ควรจัดนิทรรศการออนไลน์ รองลงมาได้แก่ ควรมีการนำชมโดยบุคลากรของหน่วยงาน จดหมายเหตุนำชมสถานที่เอกสารจดหมายเหตุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ

2.1.2 ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสื่อภาพรวมที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ควรใช้สื่อบุคคลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสื่อแต่ละประเภทสามารถสรุปได้ดังนี้

1) สื่อบุคคล: ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสื่อบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดว่าสื่อบุคคลที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในจดหมายเหตุ และความคิดเห็นอื่น ๆ คือ บุคลากรในหน่วยงาน รองลงมาได้แก่ นักจดหมายเหตุ และนักประชาสัมพันธ์

2) สื่อมวลชน: ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสื่อมวลชนภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สื่อทุกข้อมีความเห็นในระดับปานกลาง ยกเว้นการเชิญสื่อมวลชนร่วมงาน/กิจกรรมในโอกาสต่าง ๆ ที่มีความเห็นระดับมาก

3) สื่อสิ่งพิมพ์: ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นโบปลิว แผ่นพับ รองลงมาได้แก่ จดหมายข่าว

4) สื่อโทรทัศน์: ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสื่อโทรทัศน์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรใช้วีซีดี/ดีวีดีแนะนำจดหมายเหตุ รองลงมาได้แก่ วิดีทัศน์แนะนำจดหมายเหตุ ในระดับมาก

5) สื่ออิเล็กทรอนิกส์: ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรใช้เว็บไซต์ของจดหมายเหตุในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ Facebook ของจดหมายเหตุ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

2.2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หรือจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.2.1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบที่ควรใช้ คือ ควรจัดแสดงนิทรรศการถาวรภายในอาคารจดหมายเหตุ และควรจัดแสดงนิทรรศการชั่วคราวเกี่ยวกับจดหมายเหตุภายในมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ควรมีการนำชมโดยบุคลากรของหน่วยงานจดหมายเหตุ นำชมสถานที่เอกสารจดหมายเหตุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ และควรมีการสอนการใช้เอกสารจดหมายเหตุ ตามลำดับ

2.2.2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาพรวมของสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของสื่อที่ควรใช้ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าควรใช้สื่อบุคคลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสื่อแต่ละประเภทสามารถสรุปได้ดังนี้

1) สื่อบุคคล: ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าสื่อบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สื่อบุคคลที่เป็นนักจดหมายเหตุควรรู้ใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ นักประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุ

2) สื่อมวลชน: ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าควรรู้สื่อมวลชนภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเชิญสื่อมวลชนร่วมงาน/กิจกรรมในโอกาสต่าง ๆ รองลงมา ได้แก่ วิทยุกระจายเสียงหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ ตามลำดับ

3) สื่อสิ่งพิมพ์: ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าควรรู้สื่อสิ่งพิมพ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สื่อทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากโดยสื่อสิ่งพิมพ์ที่ควรรู้มากที่สุด ได้แก่ จดหมายข่าว รองลงมา ได้แก่ หนังสือในโอกาสพิเศษ ไปปลิว แผ่นพับ วารสารจดหมายเหตุ และรายงานประจำปี ตามลำดับ

4) สื่อโสตทัศน: ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าควรรู้สื่อโสตทัศนภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรรู้สื่อโสตทัศนที่เป็นวีซีดี/ดีวีดีแนะนำหอจดหมายเหตุมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ วีดิทัศน์แนะนำหอจดหมายเหตุ และภาพยนตร์ที่หอจดหมายเหตุจัดทำขึ้น ส่วนสไลด์มีการใช้น้อยที่สุด

5) สื่ออิเล็กทรอนิกส์: ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าควรรู้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรรู้ Facebook ของหอจดหมายเหตุ เว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ Mobile application โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่

2.3 ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยรัฐในระดับมากทุกด้าน โดยเห็นว่า การขาดบุคลากรที่มีความชำนาญและประสบการณ์ในด้านประชาสัมพันธ์เป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญหรือไม่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย และนโยบายการประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ตามลำดับ

2.4 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยรัฐในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นการขาดบุคลากรที่มีความชำนาญและประสบการณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และผู้บริหารหอจดหมายเหตุไม่เห็นความสำคัญหรือไม่ให้การสนับสนุนการประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุซึ่งมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยจำแนกตามผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ ภายใต้อันดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยจำแนกตามผู้บริหารและปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าการใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในทุก ๆ ข้อ และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ 3 ประเด็น คือ

1. สภาพการดำเนินงานการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยส่วนใหญ่มีโครงสร้างการบริหารหอจดหมายเหตุเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักวิทยบริการ/สำนักหอสมุดกลาง โดยผู้บริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานย่อยภายใต้สังกัดสำนักหอสมุดกลาง จึงไม่มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารและดำเนินงานภายในแยกออกมาต่างหาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Naewthong (2005) พบว่า หน่วยงานจดหมายเหตุส่วนใหญ่สังกัดห้องสมุดกลาง และมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ โดยผู้บริหารมีประสบการณ์ด้านการทำงานในหอจดหมายเหตุแต่ไม่มีประสบการณ์ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ ได้รับความรู้ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จากวิธีเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา และจากประสบการณ์การทำงาน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุโดยมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบมากที่สุด สำหรับผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้พบว่า การดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุส่วนใหญ่มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในหอจดหมายเหตุ โดยความถี่ในการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ดูงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นครั้งคราวตามแต่จะมีการจัดกิจกรรมทางการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ ด้านการกำหนดนโยบายมีการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีผู้กำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์เป็นผู้บริหาร ส่วนการวางแผนมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีผู้รับผิดชอบในการวางแผนประชาสัมพันธ์คือ ผู้บริหารหอจดหมายเหตุและผู้รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาของการวางแผนการประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุคือ แผนประจำปี โดยทุกคนมีส่วนร่วมหรือรับรู้ในการกำหนดนโยบาย/วางแผนการประชาสัมพันธ์ มีการประเมินผลการดำเนินงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยมีการประเมินจากสถิติผู้ใช้ และมีการร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย

1.1 รูปแบบที่ปฏิบัติงานใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ปฏิบัติงานหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยใช้รูปแบบในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุด้วยการนำชมโดยบุคลากรของหน่วยงานจดหมายเหตุ นำชมสถานที่เอกสารจดหมายเหตุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานจดหมายเหตุจะเป็นผู้ที่สามารถอธิบายให้ผู้เข้าชมเข้าใจและถือเป็นหน้าที่หนึ่งของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Surangkul (2010) ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดอยู่ในรูปแบบบริการนำชมพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะว่า ในงานประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจ สร้างเครือข่ายกระตุ้นให้ศิษย์เก่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอรับบริจาคและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่ามาจัดเก็บยังหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ใช้รูปแบบการนำชมโดยบุคลากรแล้ว หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังใช้รูปแบบการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โดยการจัดแสดงนิทรรศการถาวรภายในอาคารหอจดหมายเหตุ และมีการจัดแสดงนิทรรศการชั่วคราวเกี่ยวกับจดหมายเหตุภายในมหาวิทยาลัย

1.2 สื่อที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ปฏิบัติงานใช้สื่อในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการใช้เว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุ และใช้ Facebook ของหอจดหมายเหตุในระดับมาก เนื่องจากเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุมีฐานข้อมูลสามารถนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหอจดหมายเหตุได้ทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ วัตถุในหอจดหมายเหตุ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว และมีเจ้าหน้าที่ดูแลการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bountouri, Lina (2017) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้รวมสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งถูกนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ ได้แก่ เฟสบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) วิกิ (Wiki) และ ยูทูบ (Youtube) ทำให้หอจดหมายเหตุมีความน่าสนใจและผู้ใช้สามารถเข้าใช้และเข้าถึงได้สะดวก

สำหรับสื่อบุคคล ผู้ปฏิบัติงานใช้เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุมีหน้าที่โดยตรงและมีความรู้/ประสบการณ์ในงานจดหมายเหตุมากกว่าบุคคลอื่น และเป็นผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ

ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ปฏิบัติงานใช้ใบปลิว แผ่นพับมากที่สุด เนื่องจากแผ่นพับเป็นสื่อที่สามารถออกแบบได้หลากหลาย เข้าถึงง่าย พกพาง่าย สะดวกในการเก็บโดยมีค่าใช้จ่ายไม่มาก

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

2.1 ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่ารูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ควรจัดนิทรรศการออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Naewthong (2005)

ศึกษาเรื่องการบริหารและดำเนินงานจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย พบว่า หน่วยงานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ คือ การจัดนิทรรศการ รองลงมาคือ จัดทำเว็บไซต์ และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานจดหมายเหตุควรดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หน่วยงานจดหมายเหตุ เช่น จัดทำเว็บไซต์เผยแพร่เป็นของตนเอง และให้บริการข้อมูลจดหมายเหตุออนไลน์ นอกจากนี้ผู้บริหารยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรใช้รูปแบบการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในรูปแบบนิทรรศการออนไลน์มากที่สุด เพราะพฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเข้าถึงได้สะดวก ทุกที่ทุกเวลา รวดเร็ว

จากตารางสำหรับสื่อที่ผู้บริหารคิดว่าควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐมากที่สุดคือ สื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุ และบุคลากรในหน่วยงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานจะทราบข้อมูลต่าง ๆ มากที่สุด อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการใช้กลุ่มศิษย์เก่า หรือนิสิตนักศึกษาเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ausavapusitkul (2010) ที่อธิบายว่า สื่อบุคคล คือบุคลากรของหน่วยงานทุกระดับ ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานสู่ผู้ใช้ สื่อบุคคลจัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวจิตใจเนื่องจากสื่อบุคคลได้ติดต่อกับผู้ใช้โดยตรงโดยอาศัยการพูดในลักษณะต่าง ๆ เช่น การสนทนาพบปะพูดคุยกับผู้ใช้ การอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล และการพูดในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

2.2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ควรจัดแสดงนิทรรศการถาวรภายในอาคารหอจดหมายเหตุ และควรจัดแสดงนิทรรศการชั่วคราวเกี่ยวกับจดหมายเหตุภายในมหาวิทยาลัย เพราะการจัดแสดงนิทรรศการถาวรภายในอาคารหอจดหมายเหตุสามารถสร้างความน่าสนใจ สามารถชมภาพรวมของจดหมายเหตุได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้มาเยี่ยมชมได้เห็นภาพชัดเจน และควรมีการนำชมด้วยสำหรับการจัดแสดงนิทรรศการชั่วคราว เพราะผู้ใช้บริการจะได้ทราบข้อมูลใหม่ๆ ของหอจดหมายเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การจัดแสดงนิทรรศการเป็นการนำเอกสารจดหมายเหตุที่มีอยู่มาแนะนำหรือเสนอให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายมีความสนใจและต้องการมาใช้เอกสารจดหมายเหตุ หรือให้การส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานจดหมายเหตุ รวมถึงบริจาคเอกสารจดหมายเหตุที่มีคุณค่า โดยทั่วไปหน่วยงานจดหมายเหตุจะจัดนิทรรศการ 2 ประเภท คือ นิทรรศการถาวรและนิทรรศการชั่วคราว (Fine Arts Department, 1999; Pattanakeattipong, 2011; Puettikul, 2004)

ส่วนสื่อที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ สื่อบุคคลซึ่งเป็นนักจดหมายเหตุ เพราะเป็นผู้ที่ศึกษามาทางด้านจดหมายเหตุโดยตรง มีความรู้ความสามารถเข้าใจในงาน โดยจะทราบวิธีการจัดเก็บ/รวบรวมข้อมูลสิ่งของตามหลักวิชาการ รวมทั้งการดูแลรักษา ประกอบกับจากผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ มีใช้นักจดหมายเหตุผู้ปฏิบัติงานจึงให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่างานจดหมายเหตุควรมีบุคลากรที่เป็นนักจดหมายเหตุโดยตรง เพราะ

จะเข้าใจลักษณะงานและแนวทางการประชาสัมพันธ์งานได้ดี เนื่องจากลักษณะงานเป็นลักษณะเฉพาะ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับงานนี้ เพราะเป็นแหล่งที่รวบรวมประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบและสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ และจากผลการวิจัยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้ข้อเสนอแนะว่ารูปแบบของการประชาสัมพันธ์ควรปรับไปตามยุคสมัยและในการหาเทคนิค มีวิธีการประชาสัมพันธ์ เช่น Social media การสร้าง Brand awareness การสร้าง Engagement กับผู้ใช้ ฯลฯ

สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อที่ควรใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าควรใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในทุก ๆ ข้อ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผลการวิจัยทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าสื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุ และนักจดหมายเหตุควรเป็นบุคคลที่มีหน้าที่และบทบาทในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัย เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานและทราบข้อมูลต่าง ๆ มากที่สุด อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการใช้กลุ่มศิษย์เก่า หรือนิสิตนักศึกษาเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์

ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าควรใช้สื่อมวลชนในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ เนื่องจากผลการวิจัยทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่าควรใช้สื่อมวลชนโดยการเชิญสื่อมวลชนร่วมงาน/กิจกรรมในโอกาสต่าง ๆ ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ เพราะสื่อมวลชนร่วมงาน/ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปเผยแพร่และถ่ายทอดต่อไปได้ และการเชิญนักข่าวมาร่วมกิจกรรมเสียค่าใช้จ่ายน้อยหรือไม่เสียค่าใช้จ่าย

ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าควรใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยแตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ ยกเว้นใบปลิว แผ่นพับ และคู่มือการใช้เอกสารจดหมายเหตุ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารเห็นว่าควรใช้สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทใบปลิว แผ่นพับในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด เพราะใบปลิวแผ่นพับแนะนำหอจดหมายเหตุผลิตได้ในจำนวนมากโดยใช้งบประมาณไม่มาก สามารถนำไปเผยแพร่ได้หลากหลายและกว้างขวาง และเป็นการเผยแพร่ข้อมูลรายละเอียดที่หยิบจับง่าย และรับรู้ง่าย อีกทั้งสามารถแจกผู้ใช้เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ ส่วนผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าควรใช้จดหมายข่าวในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด เพราะจดหมายข่าวเป็นสื่อที่มีความถี่ในการออกได้มากกว่าสื่อประเภทอื่น และเป็นทางการ อีกทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของหอจดหมายเหตุ

ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าควรใช้สื่อโทรทัศน์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ เนื่องจากผลการวิจัยทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่าควรใช้สื่อโทรทัศน์ที่เป็นวีซีดี/ดีวีดีแนะนำหอจดหมายเหตุในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด เพราะน่าสนใจ เข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการให้บริการและใช้บริการ อีกทั้งสามารถนำไปแจกให้หน่วยงานภายนอกเพื่อเผยแพร่ได้ง่าย

ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่ว่าควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ของจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยแตกต่างกันในด้าน SMS/MMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่และกระดานข่าว (Webboard) ซึ่งความคิดเห็นโดยภาพรวมของสื่ออิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน เนื่องจากผลการวิจัยผู้บริหารคิดว่าควรใช้เว็บไซต์ของจดหมายเหตุในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด เพราะเว็บไซต์ของจดหมายเหตุเป็นสื่อที่สามารถปรับปรุงข้อมูลได้ตลอดเวลา เป็นสื่อที่คนนิยมสุดในปัจจุบัน สามารถระบุสาระความรู้และเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นจำนวนมาก update ข้อมูลได้ง่าย เข้าถึงง่าย ส่วนผู้ปฏิบัติงานคิดว่าควรใช้ Facebook ของจดหมายเหตุในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มากที่สุด เพราะ Facebook ของจดหมายเหตุเป็นสื่อที่มีผู้ใช้มาก เข้าถึงได้อย่างแพร่หลาย รวดเร็ว ทันเวลา และสามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้โดยตรง และสอดคล้องกับพฤติกรรมเด็กรุ่นใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการลงทุน ควรทุ่มงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เป็นที่ยึดถืออย่างแพร่หลายและสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่ โดยปัจจุบันควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และเว็บไซต์ของจดหมายเหตุ รวมถึงการจัดกิจกรรมทั้งนิทรรศการถาวรและนิทรรศการชั่วคราวให้มากขึ้นและบ่อยครั้งทั้งในมหาวิทยาลัยและในแหล่งชุมชน นอกจากนี้ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเพื่อจะได้พัฒนาไปในแนวทางเดียวกันทั้งในเรื่องรูปแบบ การดำเนินการ การจัดเก็บ เนื่องจากจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยจะมีรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างจากจดหมายเหตุรัฐในส่วนอื่น ๆ กรณีหน่วยงานไม่มีตำแหน่งประชาสัมพันธ์ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรภายในหน่วยงานให้มีความรู้ด้านประชาสัมพันธ์โดยการส่งเข้าร่วมอบรมสัมมนา และศึกษาดูงานด้านประชาสัมพันธ์

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ปัญหาในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ของจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐขาดบุคลากรที่มีความชำนาญและประสบการณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญหรือไม่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย และนโยบายการประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ดังนั้นผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับงานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเนื่องจากเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการจัดหา จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การดำเนินงาน และการบริหาร โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยและควรมีการกำหนดนโยบายในการบริหารโดยการจัดสรรนักประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของจดหมายเหตุ และเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่และดึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมกับจดหมายเหตุให้มากขึ้น และกำหนดงบประมาณให้เพียงพอในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ของจดหมายเหตุ นอกจากผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยแล้วยังมีผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยจะต้องรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย นำการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มาใช้ในการส่งเสริมการใช้เอกสารจดหมายเหตุ โดยปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการวางแผนการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการใช้และความพึงพอใจการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

2.2 ควรมีการศึกษาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเอกชนในไทยเพื่อเปรียบเทียบกับหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐ

เอกสารอ้างอิง

- Ausavapuskul, P. (2010). *Management and administration of general libraries*. Bangkok: Thammasat University Press. [In Thai]
- Bountouri, L. (2017). *Archives in the digital age*. United Kingdom: Elsevier.
- Chinavorn, A. (2010). *Media relations*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Fine Arts Department. (1999). *Management and management of archives*. Bangkok: Fine Arts Department. [In Thai]
- Konchalad, P. (2002). *Development of strategic plan for public relation operation of King Mongkut's Hospital Borom Ratchathewi at Sriracha*. (Master of Education Program in Educational Technology, Burapha University). [In Thai]
- Naewthong, D. (2005). *Administer and operate the archives of State Universities Thailand*. (Master of Arts Program in Archives and Records Management, Silpakorn University). [In Thai]
- Njobvu, B., Hamooya, C., & Mwila, P. (2012). Marketing and public programming of the services at the national archives of Zambia. *Mousaion*, 30(2), 239-249.
- Pattanakeattipong, V. (2011). Service and dissemination of local information resources. In *Document Teaching of Local Information Resources Management, Unit 9-15*. Nontaburi: Sukhothai Thammathirat University. [In Thai]
- Puettikul, S. (2004). Archive. In Puettikul, S., Tekara, A., Veraprajak, K., Pongpudpan, M., Chewapakdee, K., and Manawanit, W. (Eds.), *Document Teaching of Materials Special Unit 1-5* (pp 192-194), Nontaburi: Sukhothai Thammathirat University. [In Thai]
- Surangkul, S. (2010). *Study on the management of archival documents in higher education institutions: case study of Khon Kaen University*. (Master of Arts Program in Information Management, Khon Kaen University). [In Thai]