

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจากสื่อประชาสัมพันธ์ 5 ชนิด คือ หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง เสียงตามสาย เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์วิทยุการศึกษา ม.ร. และโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 400 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยาย 200 คน กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง 100 คน และกลุ่มบุคลากร (อาจารย์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่) 100 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี Quota Sampling และ Stratified Sampling

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC<sup>+</sup> เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation และ ANOVA สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

#### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยค่าสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ จากการเปิดรับข่าวสาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

2. การทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์โดยค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 400 คน มีสถานภาพเป็นนักศึกษา 300 คน

(เป็นนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยาย 200 คน และนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง 100 คน) และเป็นบุคลากร (อาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่) 100 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย มีอายุระหว่าง 21-25 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจมากที่สุดและเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสำนักงานอธิการบดีมากที่สุด และส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมาแล้ว 11-15 ปี

1.2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในทั้ง 5 ชนิด เท่ากับ 2.52 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลางเล็กน้อย โดยกลุ่มบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารสูงกว่าทุกกลุ่ม รองลงมาได้แก่กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง ส่วนกลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายมีค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารต่ำกว่าทุกกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างติดตามข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในบ่อยครั้งมากที่สุดจาก หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง รองลงมาได้แก่ เสียงตามสาย และเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์สื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างติดตามข่าวสารน้อยที่สุด ได้แก่ วิทยุการศึกษา ม.ร. และโทรทัศน์การศึกษา ม.ร.

ประเภทเนื้อหาข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในที่กลุ่มตัวอย่างสนใจมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการเรียน การสอน การสอบ รองลงมาได้แก่ ปฏิทินการศึกษา ความรู้-วิชาการ ความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และกิจกรรมนักศึกษา

เหตุผลอันดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างระบุในการติดตามข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมากที่สุด ได้แก่ เพื่อรับทราบข่าวสารที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย รองลงมาได้แก่ เพื่อรับรู้สิ่งที่ตนสนใจและเป็นประโยชน์กับตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ เพื่อทราบกฎระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ และเพื่อทราบความเคลื่อนไหวของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

ในบรรดาสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง รองลงมาได้แก่ เสียงตามสาย โทรทัศน์การศึกษา ม.ร. เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ และวิทยุการศึกษา ม.ร.

1.3 ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในทั้ง 5 ชนิด เท่ากับ 3.62 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยกลุ่มนักศึกษาที่

มาฟังคำบรรยายมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด เท่ากับกลุ่มบุคลากร และสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง สื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงสุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. และวิทยุการศึกษา ม.ร.

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่ต้องการจะได้รับจากการเปิดรับข่าวสาร (ด้านเนื้อหาและการนำเสนอ) จากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด สรุปได้ดังนี้

หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง ต้องการในเรื่อง ปฏิทินการศึกษา มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเรียน การสอน การสอบ และการเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น

เสียงตามสาย ต้องการในเรื่อง การเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเรียน การสอน การสอบ และรูปแบบข่าวสารและการนำเสนอที่น่าสนใจขึ้น

เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ ต้องการในเรื่อง การเรียน การสอน การสอบ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น และ ปฏิทินการศึกษา

วิทยุการศึกษา ม.ร. ต้องการในเรื่อง การเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเรียน การสอน การสอบ และ ความรู้-วิชาการ

โทรทัศน์การศึกษา ม.ร. ต้องการในเรื่อง ความรู้-วิชาการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเรียน การสอน การสอบ และการเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น

#### 1.4 ความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในทั้ง 5 ชนิด เท่ากับ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย โดยกลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด สูงกว่าอีก 2 กลุ่ม และกลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มบุคลากร สื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย โทรทัศน์การศึกษา ม.ร. และวิทยุการศึกษา ม.ร.

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสาร (ด้านเนื้อหาและการนำเสนอ) จากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด สรุปได้ดังนี้

หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง ปฏิทินการศึกษา และการเรียน การสอน การสอบ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความรู้-วิชาการ

เสียงตามสาย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร

ที่รวดเร็วจนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ และการเรียน การสอน การสอบ และปฏิทินการศึกษา

เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง การเรียน การสอน การสอบ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปฏิทินการศึกษา ความรู้-วิชาการ และกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ

วิทยุการศึกษา ม.ร. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการเรียน การสอน การสอบ และความรู้-วิชาการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วจน

โทรทัศน์การศึกษา ม.ร. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง การเรียน การสอน การสอบและความรู้-วิชาการมากที่สุด รองลงมาได้แก่การเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วจน

#### 1.5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าเพียงพอหรือไม่ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือเห็นว่าเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 30.50 เห็นว่าไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 30.75 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 38.75

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าสื่อประชาสัมพันธ์ภายในที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ได้เสนอแนะสื่อประชาสัมพันธ์ที่ควรเพิ่มเติม โดยเสนอให้เพิ่มบอร์ดติดประกาศมากที่สุด รองลงมา กลุ่มตัวอย่างเสนอให้เพิ่มการเสนอข่าวสารในรายการโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. และเพิ่มปริมาณการเผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้มากขึ้น

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังให้ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเสนอให้ปรับปรุงการเสนอข่าวสารให้รวดเร็วจนทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ยิ่งขึ้นมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีสาระหลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับยิ่งขึ้น และควรรีใช้ประโยชน์จากสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ให้มากขึ้น

## 2. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน 4 ข้อ มีดังนี้

### 2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของ

กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารสูงกว่าทุกกลุ่ม รองลงมาได้แก่ กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง และกลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยาย จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่านักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน

2.2 กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน

2.3 กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน

2.4 จากการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาารเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจการเปิดรับข่าวสาร พบว่า ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาารเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ แต่ความคาดหวังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารและการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสาร จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานเพียงบางส่วนในประเด็นของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาารเปิดรับข่าวสารกับความพึงพอใจ และปฏิเสธสมมติฐานในส่วนที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับพฤติกรรมกาารเปิดรับข่าวสาร ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาารเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจ

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด เท่ากับ 2.52 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลางเล็กน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงกว่าทุกกลุ่ม รองลงมาได้แก่กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง และกลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีพฤติกรรมกาารเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะผู้รับสารยอมมีพฤติกรรมกาารเลือกหรือการรับสื่อข่าวสารแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นของตนเอง (Schramm, 1954) ในกรณีที่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงนอกจากจะมีสถานภาพที่

แตกต่างกันแล้ว ยังมีความแตกต่างในด้านอายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ หน้าที่การงาน และ ประสบการณ์ในชีวิตอีกด้วย นอกจากนี้การเลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่อแต่ละประเภทนั้น ผู้รับ สารจะเลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่อตามคุณสมบัติของสื่อ เช่น เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (Availability) เลือกสื่อที่สะดวกสบาย (Convenience) เป็นต้น (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, 2530: 6-7) ซึ่งการที่บุคคลากรมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงกว่า นักศึกษา อาจเป็นเพราะบุคคลากรค่อนข้างจะได้รับความสะดวกในการเปิดรับข่าวสารมากกว่า นักศึกษา เพราะสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งหนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหง และเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์จะจัดส่ง ไปยังทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการแก่บุคคลากร ในขณะที่นักศึกษาที่จะเปิดรับข่าวสาร จากสื่อหนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหงจะต้องสมัครเป็นสมาชิกรายปีหรือซื้อปลีกเป็นรายฉบับ ดังนั้น ด้วยความแตกต่างทางด้านสถานภาพ และความสะดวกในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันทำ ให้บุคคลากรมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงกว่านักศึกษา

สำหรับนักศึกษาซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยาย และกลุ่ม นักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง แม้จะมีสถานภาพ อายุ การศึกษา เหมือนหรือใกล้เคียงกัน แต่จาก ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างในเรื่องวิธีการเรียน ทำให้กลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำ บรรยายมีโอกาสได้รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัย หรือจากสื่อบุคคล เช่น จาก อาจารย์ เจ้าหน้าที่ หรือเพื่อนนักศึกษาด้วยกันแม้จะไม่ตั้งใจเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยโดยตรงก็ตาม ในขณะที่นักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองไม่มีโอกาสมาฟังคำบรรยาย ย่อมต้องแสวงหาข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง จึงมีความตั้งใจและเปิดรับข่าวสารจากสื่อ ประชาสัมพันธ์มากเท่าที่จะทำได้ ทำให้กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองมีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยาย

ข้อค้นพบจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าแม้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ ประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม จะแตกต่างกัน แต่สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุดในความเห็นของแต่ละกลุ่มกลับตรงกัน คือทุกกลุ่มเห็นว่าหนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหงเป็น สื่อประชาสัมพันธ์ภายในที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดของมหาวิทยาลัยรวมคำแหง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหงเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นสำหรับกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นนักศึกษา และบุคคลากร จึงนำเสนอเนื้อหาข่าวสารที่สนองตอบความต้องการและความสนใจของกลุ่ม เป้าหมายดังกล่าว ต่างจากสื่อประชาสัมพันธ์ชนิดอื่นซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม เช่น เสี่ยง ตามสาย กลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักศึกษาที่มาฟังคำบรรยาย เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ กลุ่ม เป้าหมายหลักคือบุคคลากร วิทยุการศึกษา ม.ร. และโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. กลุ่มเป้าหมาย หลักคือนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง นอกจากนี้อาจเป็นเพราะหนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหงเป็นสื่อ ประชาสัมพันธ์ประเภทเอกสารสิ่งพิมพ์ ซึ่งเป็นสื่อที่เอื้อประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี

มากในการสร้างความเข้าใจและความจำ ตามลักษณะพิเศษของสิ่งพิมพ์ 4 ประการคือ เชื่อถือได้ สร้างความเข้าใจ ให้ความจำ และเก็บรักษาไว้ได้นาน (สุพิน ปัญญาภัก, 2529: 68-81)

สำหรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเปิดรับข่าวสารมากที่สุดนั้น ก็สอดคล้องกับการเลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (Availability) และเลือกสื่อที่สะดวก (Convenience) โดยกลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองเปิดรับหนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหงมากที่สุด อาจเป็นเพราะกลุ่มบุคลากรได้รับความสะดวกในการเปิดรับสื่อชนิดนี้ที่มีบริการถึงที่ทำงาน เช่นเดียวกับกลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองซึ่งกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ผู้วิจัยสุ่มจากนักศึกษาที่เป็นสมาชิกหนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหงทางไปรษณีย์ ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ชนิดนี้อยู่แล้ว อีกทั้งยังได้รับความสะดวกเพราะจัดส่งให้ถึงที่ผ่านส่วนนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายเปิดรับสื่อเสียงตามสายมากที่สุด ก็อาจเป็นเพราะเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ได้รับความสะดวกในการเปิดรับมากที่สุด แม้ไม่ตั้งใจจะเปิดรับก็ตาม เพราะมีการกระจายเสียงทั่วมหาวิทยาลัยในช่วงผลัดเปลี่ยนคาบเวลาบรรยาย

นอกจากนี้การที่วิทยุการศึกษา ม.ร. และโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเปิดรับข่าวสารจากสื่อทั้ง 2 ชนิดนี้น้อยหรือน้อยที่สุดนั้น ก็อาจเป็นเพราะลักษณะเฉพาะของสื่อทั้ง 2 ชนิดดังกล่าว เพราะรายการวิทยุการศึกษา ม.ร. และรายการโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. นั้น เป้าหมายหลักคือ การเรียน การสอน เนื้อหาส่วนใหญ่จึงเป็นการบรรยายกระบวนวิชาต่าง ๆ มากกว่าจะเสนอข่าวสาร จึงอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเห็นว่าสื่อ วิทยุการศึกษา และโทรทัศน์การศึกษา เป็นสื่อทางวิชาการมากกว่าสื่อประชาสัมพันธ์ ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารจากสื่อทั้ง 2 ชนิดนี้จึงอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการวิจัยแสดงถึงเหตุผลอันดับแรกที่นักศึกษาและบุคลากรเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรวมคำแหง เรียงตามลำดับได้แก่ เพื่อรับทราบข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย เพื่อรับรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเอง และเพื่อเพิ่มพูนความรู้-วิชาการนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามปัจจัยพื้นฐานที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการเลือกรับสื่อหรือข่าวสารที่ว่าจะเกิดจากความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ และเกิดจากเพื่อประโยชน์ใช้สอยของตนเอง (Self-Aggrandizement) (ชวรัตน์ เขิดชัย, 2523) ซึ่งเหตุผลในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากรดังกล่าวก็สอดคล้องกับประเภทเนื้อหาของข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างสนใจมากที่สุด เรียงตามลำดับซึ่งได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับ การเรียน การสอน การสอบ ปฏิทินการศึกษา และความรู้-วิชาการ อาจเป็นเพราะเนื้อหาเหล่านี้เป็นประโยชน์ในการศึกษาและปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเรื่องใกล้ตัวของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลกระทบต่อการศึกษาและการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้วย

ในด้านความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของ มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักศึกษาและบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด เท่ากับ 3.62 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายและกลุ่มบุคลากรมีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์โดยเฉลี่ยเท่ากัน และมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายและบุคลากรมีโอกาสเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 สื่อ ได้มากและสะดวกกว่านักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง ในขณะที่กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองมีโอกาสเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 สื่อ ได้น้อยกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อเสียงตามสายและสื่อเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์นั้น กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองจะมีโอกาสเปิดรับเฉพาะในเวลาที่มามหาวิทยาลัยเท่านั้น จากข้อจำกัดที่ไม่อาจเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์บางสื่อได้อย่างสะดวกและต่อเนื่อง จึงน่าจะเป็นผลให้กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองมีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อชนิดนั้นต่ำ และทำให้กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองมีความคาดหวังโดยเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายและกลุ่มบุคลากร สำหรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงสุดได้แก่หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง สื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่ำสุดได้แก่วิทยุการศึกษา ม.ร. การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงในสื่อหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง และมีความคาดหวังต่ำในสื่อวิทยุการศึกษา ม.ร. นั้น อาจเป็นเพราะการที่บุคคลหรือผู้รับสารจะเปิดรับสื่อใด ๆ ก็ด้วยพิจารณาเห็นว่าสื่อนั้นจะให้ประโยชน์แก่ตนเองอย่างไรบ้าง กล่าวคือมองเห็นประโยชน์จากการเปิดรับสื่อของผู้รับสารนั่นเอง ดังนั้นจากผลการวิจัยที่พบว่าหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหงเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาและบุคลากรเปิดรับมากที่สุด และเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการที่เห็นว่าหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหงเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ให้ประโยชน์กับนักศึกษาและบุคลากร จึงมีความคาดหวังในสื่อชนิดนี้สูงกว่าสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เช่นเดียวกับสื่อวิทยุการศึกษา ม.ร. ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุดและเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการได้รับประโยชน์ทางด้านข่าวสารจากสื่อชนิดนี้น้อย จึงทำให้นักศึกษาและบุคลากรมีความคาดหวังในสื่อชนิดนี้ต่ำกว่าสื่อประชาสัมพันธ์ชนิดอื่น ๆ

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากในสื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิดในด้านเนื้อหาและการนำเสนอได้แก่เนื้อหาเกี่ยวกับ การเรียน การสอน การสอบ และความรู้-วิชาการ และวิธีการนำเสนอที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังมากที่สุดคือการเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็ว รวบรวม ซึ่งความคาดหวังในเรื่องเหล่านี้สอดคล้องกับประเภทเนื้อหาข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างสนใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับความต้องการหรือเหตุผลในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการรับรู้



สิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเองด้วย จึงแสดงให้เห็นว่าความสนใจและความต้องการในเนื้อหาข่าวสารทำให้เกิดความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสาร

จากผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่า นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรมีเหตุผลในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ และมีความสนใจในเนื้อหาข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อรับทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย และเพื่อรับรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเอง โดยมีความสนใจในเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียน การสอน การสอบ และความรู้-วิชาการ แสดงถึงความต้องการที่เหมือนกันของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ดังนั้นความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากรจึงไม่แตกต่างกัน

สำหรับความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักศึกษาและบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด เท่ากับ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงกว่าอีก 2 กลุ่ม และกลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงกว่ากลุ่มบุคลากร การที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษานั้นอาจเป็นเพราะกลุ่มบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุและระดับการศึกษาสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา คนที่มีอายุมากขึ้นย่อมมีประสบการณ์ (Experience) มี Frame of Reference (ปรมะ สตะเวทิน, 2533: 67) มากขึ้น และเนื้อหาข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์อาจไม่ตรงหรือสอดคล้องกับประสบการณ์ที่เขาเคยมีหรือเคยได้รับ ทำให้กลุ่มบุคลากรมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์น้อยหรือต่ำกว่าผู้รับสารที่เป็นนักศึกษา

สื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง ส่วนสื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่วิทยุการศึกษา ม.ร. ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพิจารณาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากสื่อแต่ละชนิด สื่อที่ให้ประโยชน์กับกลุ่มตัวอย่างได้มากย่อมเกิดความพึงพอใจในการเปิดรับมาก ในทางตรงกันข้าม สื่อที่กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์น้อยความพึงพอใจในการเปิดรับย่อมน้อยตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหงเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และวิทยุการศึกษา ม.ร. เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในสื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับ การเรียน การสอน การสอบ ความรู้-วิชาการ และปฏิทินการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ และเป็นไปตามแนวคิดของ Katz (1954) เกี่ยวกับทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลมีความต้องการจะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารนั้น มีสาเหตุมาจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวขึ้นให้แก่บุคคล

จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงว่า นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเหตุผลเดียวกับการทดสอบสมมติฐานเรื่องความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรมีเหตุผลในการเปิดรับและมีความสนใจในเนื้อหาข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากรไม่แตกต่างกัน เมื่อความคาดหวังไม่แตกต่างกันความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่แตกต่างกันด้วย เพราะจากผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังจะได้อธิบายต่อไป

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น พบว่าความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร แต่ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกิดขึ้นด้วยความไม่ตั้งใจ เช่นนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายเมื่อเข้ามาในบริเวณมหาวิทยาลัยก็จะได้ยินเสียงตามสายทำให้รับทราบข่าวสารโดยที่ไม่ได้ตั้งใจหรือคาดหวังมาก่อน บุคลากรเมื่อเข้ามาที่ทำงานก็จะพบหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหงและเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์วางไว้ที่โต๊ะทำงาน ทำให้เกิดการเปิดรับข่าวสารโดยไม่ได้ตั้งใจหรือคาดหวังมาก่อน เช่นเดียวกับนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองได้อาศัยวิทยุการศึกษา ม.ร. และโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. เพื่อฟังคำบรรยายก็จะได้รับทราบข่าวสารจากสื่อทั้ง 2 ชนิดนี้ไปด้วยทั้ง ๆ ที่ตั้งใจจะเปิดรับคำบรรยาย ดังนั้นจึงทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง

ส่วนการที่พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจนั้น อาจเนื่องมาจากเนื้อหาข่าวสารที่เสนอในสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิด สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาและบุคลากรได้ เพราะสื่อประชาสัมพันธ์ภายในทั้ง 5 ชนิดนี้ เป็นสื่อ

ประชาสัมพันธ์ภายในที่มีเป้าหมายเพื่อสื่อข่าวสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาและบุคลากร เนื้อหาข่าวสารจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับ การเรียน การสอน การสอบ และข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์กับผู้รับ ทำให้เกิดความพึงพอใจตามมา เป็นเหตุให้พฤติกรรมกา  
เปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

นอกจากนี้การทดสอบความสัมพันธ์ยังพบว่าความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในด้านเนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด ในเรื่องการเรียน การสอน การสอบ และความรู้-วิชาการ ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด ในเรื่องการเรียน การสอน การสอบ และความรู้-วิชาการ เช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงถึงประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้เปิดรับข่าวสารได้ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงสุดในสื่อหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง และมีความคาดหวังต่ำสุดในสื่อวิทยุการศึกษา ม.ร. เช่นเดียวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีสูงสุดในสื่อหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง และต่ำสุดในสื่อวิทยุการศึกษา ม.ร. ความสอดคล้องเหล่านี้จึงอาจทำให้ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยเป็นความสัมพันธ์ในเรื่องเดียวกัน เช่นเดียวกับการวิจัยของ Wenner (1986: 165-169) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการชมรายการโทรทัศน์ที่พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังจากการชมรายการโทรทัศน์โดยความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังกล่าว จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพียง 5 ชนิดเท่านั้น ควรได้มีการศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น บอร์ดติดประกาศ แผ่นป้ายโปสเตอร์ ฯลฯ ในด้านพฤติกรรมกาเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากสื่อด้วย เพื่อจะได้ครอบคลุมสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรโดยแบ่งนักศึกษาเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่มาฟังคำบรรยายกับกลุ่มที่ศึกษาด้วยตนเอง ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง ใช้วิธีสุ่มจากนักศึกษาที่สมัครเป็นสมาชิกหนังสือพิมพ์ข่าว

รามคำแหงทางไปรษณีย์ ซึ่งเป็นเพียงส่วนน้อยของจำนวนนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเอง ควรจะได้มีการศึกษาจากกลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหงด้วย เพื่อจะได้ครอบคลุมประชากรมากยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ 5 ชนิด จึงเป็นการศึกษาในลักษณะภาพรวม ไม่ได้เจาะลึกในด้าน การเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจตามลักษณะเฉพาะของแต่ละสื่อโดยตรง ควรจะได้มีการศึกษาเป็นรายสื่อ เพื่อจะได้ทราบถึงรายละเอียดการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจตามลักษณะเฉพาะของแต่ละสื่อ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพราะสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิด ที่ศึกษานี้มีลักษณะเฉพาะสื่อที่แตกต่างกันไป เช่น เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายหลักของแต่ละสื่อก็แตกต่างกันไป

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและบุคลากร เพื่อให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจ และเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีสำหรับมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายภายในทั้งนักศึกษาและบุคลากร ดังนี้

1. ปรับปรุงเนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียน การสอน การสอบ ภาควิชาการศึกษา ความรู้-วิชาการ ความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย กิจกรรมนักศึกษา และการบริหารงานทั่วไป

2. ปรับปรุงการนำเสนอข่าวสารของสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการให้การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ยิ่งขึ้น

3. เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการประชาสัมพันธ์ในการนิยามเลือกใช้สื่อเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและให้การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสื่อประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาและบุคลากรติดตามข่าวสารบ่อยที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง เสียงตามสาย และเอกสารข่าว

ประชาสัมพันธ์ โทรทัศน์การศึกษา ม.ร. และวิทยุการศึกษา ม.ร. ส่วนสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในความเห็นของนักศึกษาและบุคลากร เรียงตามลำดับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง เสียงตามสาย โทรทัศน์การศึกษา ม.ร. เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ และวิทยุการศึกษา ม.ร.

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังเป็นประโยชน์ต่อการเลือกใช้สื่อเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มนักศึกษาที่มาฟังคำบรรยายติดตามข่าวสารจากเสียงตามสาย และหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง มากที่สุด กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาด้วยตนเองติดตามข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง และโทรทัศน์การศึกษา ม.ร. มากที่สุด และกลุ่มบุคลากรติดตามข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง และเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์มากที่สุด