

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน



ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายฝน บุษชา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์

2559

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายฝน บุษชา



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์

2559

The Image of "Chalermrajakumari" Public
Library in Lat Lum Kaeo Subdistrict

Assist Prof. Saifon Bucha



Rajamangala University of Technology Thunyaburi

Department of Humanities

Faculty of Liberal Arts

2016

บทคัดย่อภาษาไทย

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอาคารและสถานที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัย พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการของห้องสมุด จากแหล่งสารสนเทศประเภทป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุดมากที่สุด โดยมีความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ แหล่งสารสนเทศประเภทเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต โดยมีความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร 4 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ และมีความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสารการให้บริการของห้องสมุด จากแหล่งสารสนเทศประเภทโทรทัศน์ น้อยที่สุด เฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์

2) กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรับรู้ภาพลักษณ์ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารและสถานที่ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ในขณะที่ด้านที่รับรู้ภาพลักษณ์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดที่พึงประสงค์ในอนาคต ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุดและด้านอาคารและสถานที่ ในขณะที่ด้านที่มีความต้องการและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรและด้านการบริการ

4) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด รองลงมา คือ ด้านอาคารและสถานที่ของห้องสมุด ด้านการบริการของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรห้องสมุด



Abstract

The study in “The Image of "Chalermrajakumari" Public Library in Lat Lum Kaeo Subdistrict” in people view has an objective of studying the perception in the image of "Chalermrajakumari" public library in Lat Lum Kaeo subdistrict of the library current service users, and studying what the users want in the future. In addition, this research will study the opinion in 5 factors supporting the image of "Chalermrajakumari" public library in Lat Lum Kaeo subdistrict which are the library’ policy and operation, personnel, service, information resource, and building. This research is the survey research in which the research sample is 400 people using the Chalermrajakumari public library service. Questionnaires are used as a tools to collect data. Descriptive Statistics is used to analyze the collected data.

The research found that

1) The research sample mostly receives the library service information from the information board in front of the library with the frequency of 2–3 times a week. Next is from the internet with the frequency of at least 4 times a week. The least source of information is from television roughly once a week.

2) The research sample perception in the 5 factors of the library image is at the high level in general in which the highest average is the building. Next are personnel, service, and policy and operation, respectively while information resource has the lowest perception on average.

3) The research sample demands for the 5 factors of the library image they want in the future at the high level on average. What they want the most is the information resource. Then are the policy and operation, and the building, respectively whereas the personnel and the service are the least in demand and on average, respectively.

4) The research sample’s opinion about the factors supporting the library image is at a high level on average. The factor having the highest average is the policy and operation. Next are the building, the service, and the information resource, respectively while the personnel has the lowest score on average.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินงบประมาณได้ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งฤดี อภิวัฒนศร คณบดีคณะศิลปศาสตร์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตากร สิงหเสณี รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะศิลปศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนทุนการวิจัยและก่อให้เกิดประเด็นปัญหาในการทำวิจัยฉบับนี้ พร้อมทั้งให้การแนะนำและให้คำปรึกษาด้านอื่นๆ ตลอดเวลา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมเทียน บุญส่งเสริมสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรทิพย์ สว่างเนตร และอาจารย์สุภาพร บุญพิมพ์ ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยและเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะ และขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นพรัตน์ พิเภา ที่ช่วยเรียบเรียงบทคัดย่อภาษาอังกฤษให้

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลาดหลุมแก้ว ที่ให้ความอนุเคราะห์ใช้สถานที่ในการแจกเครื่องมือการวิจัย และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่ช่วยแจกและรวบรวมเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ และของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ โดยเฉพาะสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่ส่งเสริมสนับสนุน พร้อมทั้งให้กำลังใจเสมอมา จนทำให้สามารถทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายฝน บุษชา

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	3
ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
พัฒนาการของห้องสมุดประชาชน.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	20
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	27
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
รูปแบบของการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5 สรุปลผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปลผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผลการวิจัย.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก แบบสอบถามในการวิจัย.....	91
ประวัติผู้วิจัย.....	104



สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	49
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	50
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	50
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก.....	51
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน.....	51
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว.....	52
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้ บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว.....	52
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูล ข่าวสารการให้บริการของห้องสมุด “ประชาชนเฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จากประเภทของแหล่งสารสนเทศ.....	53
9	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด.....	55
10	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ด้านบุคลากร.....	56
11	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ด้านการบริการ.....	58
12	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13	60
<p>ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ด้านอาคารและสถานที่.....</p>	
14	61
<p>ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านนโยบายและการดำเนินงาน.....</p>	
15	63
<p>ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านบุคลากร.....</p>	
16	65
<p>ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านการบริการของห้องสมุด.....</p>	
17	66
<p>ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....</p>	
18	67
<p>ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านอาคารและสถานที่.....</p>	
19	69
<p>ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว.....</p>	

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่ได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากรัฐบาล โดยประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้รัฐ เพื่อให้บำรุงห้องสมุด เปิดบริการอย่างกว้างแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองและความรู้ ห้องสมุดบางแห่งที่ไม่ได้รับความสนับสนุนทางการเงินจากรัฐบาล แต่เปิดบริการแก่ประชาชนทั่วไป โดยไม่คิดมูลค่าก็ถือว่าเป็นห้องสมุดประชาชนด้วย (จุมพจน์ วณิชกุล, 2545: ออนไลน์) ห้องสมุดประชาชนมุ่งเน้นพัฒนาห้องสมุดประชาชนทุกแห่งให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยดำเนินการภายใต้แนวคิด 3 ดี คือ หนังสือดี บรรยากาศดีและบรรณารักษ์ดี ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวมีเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อสื่อสารในการเข้าใช้บริการ ดังนั้น ห้องสมุดประชาชนจึงต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นมา จะเห็นได้จากห้องสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดเป็นห้องสมุดมีชีวิต เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและภาพลักษณ์ให้กับห้องสมุด เพราะภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Facts) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgment) ซึ่งมีผลมาจากการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (เสรี วงศ์มณฑา, 2540) เช่น ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นต่อห้องสมุดประชาชนแห่งหนึ่งจะขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนแห่งนั้น คือ สถานที่ตั้ง การให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้บริการ (ผู้บริหาร บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่) และชื่อเสียงเกียรติประวัติที่ปรากฏ เป็นต้น ด้วยความสำคัญของภาพลักษณ์ดังกล่าว ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง จึงสร้างภาพลักษณ์ของตนเองขึ้นมา โดยไม่ได้ปล่อยให้ภาพลักษณ์องค์กรเกิดขึ้นเองและเติบโตไปตามธรรมชาติอย่างไรทิศทาง แต่กลับมีการบริหารจัดการในเรื่อง “การสร้างภาพลักษณ์” อย่างเป็นระบบเพื่อให้ห้องสมุดเกิด “ภาพลักษณ์ที่ดี” หรือภาพลักษณ์ด้านบวก อันจะเป็นพื้นฐานการสร้างเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความเชื่อถือไว้วางใจในคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐาน ให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชนทั่วไป ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีต่างๆ สามารถแสดงให้สังคมได้รับรู้ผ่านการดำเนินงานและการใช้กลยุทธ์การสื่อสารต่างๆ สู่สังคมภายนอก ด้วยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เป็นเครื่องมือเผยแพร่ข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น จึงทำให้ผู้บริหารต่างให้ความสำคัญและเอาใจใส่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของห้องสมุด ดังจะเห็นได้จากการตื่นตัวในการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดในทางที่ดีสู่สายตาประชาชน เพราะการมีภาพลักษณ์ที่ดีย่อมทำให้ประชาชน เชื่อถือและไว้วางใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากห้องสมุดประชาชนยังมีภาพลักษณ์ด้านลบในสายตาประชาชน เช่น ถ้ามีการพูดถึงห้องสมุดประชาชนขึ้นมาเมื่อไร จะนึกถึงเสมอว่าเป็นห้องที่

เจียบสงบ มีบรรณารักษ์ที่สวมแว่นหนาๆ คอยดูแลหนังสือที่เก่าๆ ผุ่นเกาะมากมาย ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ด้านลบที่ไม่ควรให้เกิดขึ้นในความคิดหรือในสายตาของประชาชนอีกต่อไป

ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เป็นห้องสมุดประชาชนเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อีกแห่งหนึ่งตามโครงการสร้างห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน เป็นห้องสมุดประชาชนที่มีการดำเนินงานตามพระปณิธาน เป็นการทำนุบำรุงห้องสมุดประชาชนแนวใหม่เป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนเป็นห้องสมุดประชาชนที่ดูแลมีชีวิตชีวา มีกิจกรรมที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สนองความจำเป็นความต้องการของพื้นที่ และเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมตามหลักการของห้องสมุดประชาชนแนวใหม่ จึงนับว่าเป็นความโชคดีและประเสริฐยิ่งของชาวจังหวัดปทุมธานีที่มีห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ห้องสมุดพระราชทานชาวจังหวัดปทุมธานี จึงควรที่จะสืบสานเพื่อสร้างสรรค์อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยมาศึกษาค้นคว้า รับบริการการบริการด้านต่าง ๆ ตามกระบวนการหลักการของห้องสมุดเป็นการ "เสริม เต็ม ต่อ เพื่อความรู้และประสบการณ์ให้" ลึก กว้าง ไกล" เสมือนดอกบัวที่เริ่มต้นพัฒนาจากโคลนตมใต้น้ำจนโผล่พ้นน้ำชูก้านแบ่งบานขยายกลีบส่งกลิ่นหอมแห่งดอกบัวไปทั่วบริเวณ และเมื่อชาวจังหวัดปทุมธานีได้ใช้บริการการศึกษาหาความรู้จำนวนมากเท่าใด ยิ่งเป็นการสนองต่อพระราชปณิธานของพระองค์ให้มากขึ้นเท่านั้น และเมื่อเป็นเช่นนี้ห้องสมุดจึงเป็นสถานที่เก็บเอกสารต่าง ๆ อันเป็นแหล่งความรู้ดังกล่าวแล้ว จึงเรียกได้ว่าเป็นครูเป็นผู้ชี้แนะให้เราปัญญาวิเคราะห์ให้รู้สิ่งที่ควรรู้อันชอบด้วยเหตุผลได้ (ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี, 2536: ออนไลน์)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในสายตาของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว ทั้งด้านบวกและด้านลบ เหตุผลที่ต้องการศึกษาผู้ใช้บริการในห้องสมุดประชาชนแห่งนี้ เนื่องจากเป็นห้องสมุดที่ได้รับเป็น "ห้องสมุดเฉลิมราชกุมารี" และเป็นห้องสมุดที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในชุมชนเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จของห้องสมุด เพราะถ้าผู้ใช้บริการมีมุมมองด้านบวกต่อห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในคุณภาพการบริการ ย่อมส่งเสริมและพร้อมให้การสนับสนุนต่อห้องสมุด อันจะส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ ของห้องสมุดประสบความสำเร็จ มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับนับถือ แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการมีมุมมองด้านลบต่อห้องสมุดแสดงว่าผู้ใช้บริการขาดความเชื่อถือและศรัทธาในคุณภาพการบริการของห้องสมุดแห่งนั้น นอกจากนี้ยังศึกษาถึงภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์และปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุน

ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว อีกด้วย สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ให้กับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารชื่อเสียงของห้องสมุด ด้วยการวางแผนพัฒนา ยุทธศาสตร์ การพัฒนาภาพลักษณ์ ในส่วนที่เป็นภาพลักษณ์ที่ดี และปรับปรุงภาพลักษณ์ในส่วนที่เป็นภาพลักษณ์ด้านลบ ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผนในการนำภาพลักษณ์ไปพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการทำงานเชิงรุก ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธา ในการจัดการบริการในอนาคต และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดประชาชนที่จะนำข้อเสนอแนะต่างๆ ไปปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงานของห้องสมุดให้เหมาะสมตามความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งเป็นการส่งเสริมและช่วยเอื้อประโยชน์ให้ห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างก้าวหน้าและมั่นคง ได้รับความเชื่อถือจากสาธารณชน รวมทั้งส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในคุณภาพการบริการในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว

ขอบเขตของโครงการวิจัย

7.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว อยู่เป็นประจำ

7.2 ประเด็นเนื้อหา ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ

7.2.1 ด้านประชากร คือ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และประเภทของแหล่งสารสนเทศที่ได้รับข้อมูล ข่าวสารการให้บริการ

7.2.2 ด้านประเภทของแหล่งสารสนเทศที่รับรู้ข้อมูล ข่าวสารของห้องสมุด ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต กระดานข่าวสารของห้องสมุด บ้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุด หนังสือรายงานประจำปีของห้องสมุด เอกสาร/แผ่นพับ/

โปสเตอร์ของห้องสมุด จุลสารของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สมาชิกในครอบครัว เพื่อนที่ทำงาน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก ญาติและสื่ออื่นๆ

7.3 ประเด็นข้อมูลด้านภาพลักษณ์ มี 3 ประเด็น คือ การรับรู้ภาพลักษณ์ในปัจจุบัน ความต้องการภาพลักษณ์ในอนาคต และปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ โดยแจกแจงแต่ละประเด็น ออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของห้องสมุดในด้านต่างๆ จากสายตาของผู้ใช้บริการทั้งภาพลักษณ์ด้านบวก ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ชื่อเสียงและความสำเร็จในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนและภาพลักษณ์ด้านลบ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่เชื่อมั่น การไม่ยอมรับ การไม่สนับสนุนในการดำเนินงานของห้องสมุด ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางให้ห้องสมุดประชาชนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของห้องสมุดเพื่อธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และปรับปรุงในส่วนที่เป็นภาพลักษณ์ด้านลบของห้องสมุดประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดมีความแข็งแกร่ง มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

2. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ด้านบวกของห้องสมุดประชาชน เพื่อสร้างและส่งเสริมความเชื่อมั่นและศรัทธาของกลุ่มผู้บริการทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้ดำรงยั่งยืนถาวรต่อไปได้

3. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว สามารถนำภาพลักษณ์ด้านบวกและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ไปเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การพัฒนาภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุถึงภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้บริการ รวมถึงการวางแผนป้องกันแก้ไขภาพลักษณ์ด้านลบของห้องสมุด เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านการให้บริการและยังทำให้เกิดความภาคภูมิใจของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดอีกด้วย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ภาพลักษณ์** หมายถึง ภาพหรือความคิดของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่อาจมีทั้งภาพที่เกิดความประทับใจและไม่ประทับใจ 5 ด้าน ดังนี้

1.1 **ภาพลักษณ์ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด** หมายถึง ห้องสมุด มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต มีแผนงานที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบายการให้บริการ

1.2 **ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร** หมายถึง ห้องสมุดมีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหารงานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล

1.3 **ภาพลักษณ์ด้านการบริการ** หมายถึง ห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันและเชื่อถือได้ โดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเอง เอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

1.4 **ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** หมายถึง ห้องสมุดมีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน มีทรัพยากรประเภทโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอม ที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ

1.5 **ภาพลักษณ์ด้านอาคารและสถานที่** หมายถึง ห้องสมุดตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน มีการตกแต่งภายใน-นอก ได้เหมาะสมและสวยงาม มีความโอโถง สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม

1.6 **การรับรู้ภาพลักษณ์** หมายถึง การรับรู้ภาพลักษณ์ปัจจุบันของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุดด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารและสถานที่

2. ความต้องการภาพลักษณ์ หมายถึง ความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วที่พึงประสงค์ในอนาคต ในด้านนโยบายและการดำเนินงาน ห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารและสถานที่

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว มีศักยภาพการดำเนินงานเทียบเท่ากับห้องสมุดต่างๆ ทั้งในด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารและสถานที่



บทที่ 2

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 พัฒนาการของห้องสมุดประชาชน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

พัฒนาการของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชน ได้เริ่มจัดตั้งครั้งแรกเมื่อ พ.ศ.2459 โดย กรมศึกษาธิการ (ในสมัยนั้น) มีชื่อเรียกว่า "ห้องสมุดหนังสือสำหรับประชาชน" เป็นที่รวบรวมหนังสือต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อประชาชนและเปิดบริการให้ประชาชนทุกคนเข้าอ่านได้ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกห้องสมุด และผู้มาใช้บริการไม่ต้องเสียเงิน ห้องสมุดหนังสือสำหรับประชาชนได้รับการจัดตั้งขึ้น 3 แห่ง คือ โรงเรียนวัดสุทัศน์ โรงเรียนสามจีนใต้ จังหวัดพระนครและโรงเรียนวัดประยูรวงศ์ จังหวัดนนทบุรี ในปีต่อมาได้เปิดขึ้นอีก 2 แห่ง ที่โรงเรียนมหาวชิราวุธ จังหวัดสงขลา และ ณ ที่ว่าการอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ต่อมาในปี พ.ศ.2461 ได้เปิดเพิ่มอีก 4 แห่ง ในจังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2483 คณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้งกองการศึกษาผู้ใหญ่ขึ้น สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาในปี พ.ศ.2492 รัฐบาลมีนโยบายจัดการศึกษาผู้ใหญ่ให้กว้างขวาง และเหมาะสมกับสถานการณ์ จึงได้มีการขยายรูปงานใหม่ 4 ด้าน คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน การอาชีวศึกษาผู้ใหญ่ การมัธยมศึกษาและการศึกษาประชาชน ในงานด้านการศึกษาของประชาชน รัฐบาลวางนโยบายให้จังหวัดต่างๆ เริ่มจัดห้องสมุดประชาชนขึ้น เมื่อ พ.ศ.2494 และกองการศึกษาผู้ใหญ่โอนมาสังกัดกรมประชาศึกษา (ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน, ม.ป.ป.: ออนไลน์)

ใน พ.ศ. 2495 กรมประชาศึกษาเปลี่ยนชื่อเป็นกรมสามัญศึกษา งานห้องสมุดประชาชน จึงมาสังกัดแผนกการศึกษาประชาชน กองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษาและในปีเดียวกันนี้เอง คณะรัฐบาลได้มีมติให้จัดตั้งห้องสมุดประชาชนอำเภอขึ้นตามอำเภอต่างๆ อำเภอละ 1 แห่ง มอบหมายให้กระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงมหาดไทยร่วมกันดำเนินการ แต่มีอุปสรรค

บางประการทำให้ไม่สามารถจัดตั้งห้องสมุดประชาชนได้ครบทุกอำเภอ ต่อมากระทรวงศึกษาธิการ ได้ปรับปรุงระเบียบห้องสมุดประชาชน จำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชน จังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอและห้องสมุดเคลื่อนที่

ในปี พ.ศ. 2516 รัฐบาลเห็นความสำคัญของกิจกรรมห้องสมุดประชาชนที่เป็นศูนย์กลาง การให้การศึกษาของประชาชน จึงได้ประกาศให้ห้องสมุดประชาชนจังหวัด สถานศึกษา สังกัดกอง การศึกษาผู้ใหญ่ กรมการสามัญศึกษา ต่อมาใน วันที่ 24 มีนาคม 2522 ได้มีการจัดตั้งกรมการ ศึกษาออกโรงเรียนขึ้นมาในกระทรวงศึกษาธิการ กิจกรรมห้องสมุดประชาชนจึงโอนมาขึ้นอยู่ ในความดูแลรับผิดชอบของงานอุปกรณ์การศึกษาและสื่อมวลชน กองปฏิบัติการส่วนห้องสมุด ประชาชนภายในจังหวัดต่างๆ เป็นเพียงกิจกรรมหนึ่งของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด แต่ละจังหวัด ต่อมาได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานภายในกรมการศึกษานอกโรงเรียน งานห้องสมุดประชาชน จึงอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของฝ่ายส่งเสริมปฏิบัติการ กองส่งเสริม ปฏิบัติการ

ในปี พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้ปรับบทบาทของห้องสมุดประชาชน ให้กว้างขวาง โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้งการบริการและการจัดกิจกรรม ให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของ ผลทำให้มีห้องสมุดประชาชนจังหวัด 73 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 502 แห่งและห้องสมุดประชาชนตำบล 689 แห่ง

ในปัจจุบันกรมการศึกษานอกโรงเรียน มีนโยบายที่จะปรับห้องสมุดประชาชนให้เป็น สถานศึกษา เพื่อจัดและส่งเสริมการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาตามอัธยาศัยและการศึกษา ในระบบโรงเรียนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. ศึกษา สำรวจ และจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับจัดกิจกรรมทางการศึกษาทั้ง 3 รูปแบบ คือ การศึกษานอกโรงเรียน ส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย
2. จัดทำแผนการเรียนการสอน และกำหนดเป้าหมายในการจัดกิจกรรมการเรียน การสอน และบริการข้อมูลและสนับสนุนที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน
3. จัดทำโครงการให้บริการและจัดกิจกรรมตามแผน
4. ดำเนินการจัดกิจกรรมการศึกษาโดยการจัดดำเนินการเอง และประสานงานส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคลและหน่วยงานอื่นจัด
5. พัฒนา และส่งเสริมรูปแบบ วิธีการการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนการสอนทั้งในและ นอกกระบบโรงเรียน โดยใช้เทคนิคใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์การสื่อสารจากดาวเทียม
6. สนับสนุนให้มีการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถพิเศษ เช่น ภูมิปัญญา ท้องถิ่น วิทยากรวิชาชีพ กลุ่มสนใจ และอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ มาช่วยดำเนินการห้องสมุด

7. จัดและให้บริการสถานที่ประชุม สัมมนา การแสดงผลนิทรรศน์ กิจกรรมของเด็กและครอบครัว กิจกรรมอเนกประสงค์ของชุมชนโดยเน้นด้านการศึกษาศิลปะและวัฒนธรรม ด้านส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจในห้องสมุดด้านส่งเสริมการจัดนันทนาการ สวัสดิภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็ก และกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ ที่เหมาะสม

8. ส่งเสริมและสนับสนุนที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

9. ประเมินผลการจัดกิจกรรม

10. ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดกิจกรรมต่อไปอย่างต่อเนื่อง บทสรุป ห้องสมุดประชาชน เป็นสถาบันสำคัญแห่งหนึ่งของชุมชนที่สามารถตอบสนองการศึกษาหาความรู้ของประชาชนให้รู้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง ไปจนตลอดชีวิต เพราะจัดห้องสมุดทันสมัยให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ไปจนตลอดชีวิต

สำหรับห้องสมุดประชาชนในสังกัดจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอธัญบุรี ห้องสมุดประชาชนอำเภอลำลูกกา ห้องสมุดประชาชนอำเภอลองหลวง ห้องสมุดประชาชนอำเภอหนองเสือ ห้องสมุดประชาชนอำเภอสสามโคก ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว และห้องสมุดประชาชนจังหวัดปทุมธานี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว เท่านั้น

ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ทำพิธีเปิด เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2536 เวลา 10.50 น. และประกาศจัดตั้งเมื่อ วันที่ 15 เมษายน 2534 ตั้งอยู่ที่ถนนปทุมธานี - บางเลน ตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี 12140 โทร. 02-5991222 บนเนื้อที่ 1 ไร่ 75 ตารางวา ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เป็นห้องสมุดประชาชนเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อีกแห่งหนึ่ง ตามโครงการสร้างห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งได้รับงบประมาณก่อสร้าง จำนวน 1,250,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) จากกรมการศึกษานอกโรงเรียน ธนาคารไทยทุนร่วมบริจาค 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน) และอีกส่วนหนึ่งด้วยความร่วมมือ จากหน่วยงาน สถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและตลอดจนประชาชนของชาวจังหวัดปทุมธานี ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว จึงเป็นเสมือนศูนย์รวมใจของพลนิกรชาวจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พระผู้ซึ่งเป็นดวงใจของชาวไทยทุกคน และจะเป็นการสืบสานดำเนินรอยตามพระปณิธานของพระองค์ ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว จะเป็นห้องสมุดประชาชนที่มีการดำเนินงานตามพระปณิธาน

เป็นการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนแนวใหม่เป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน เป็นศูนย์ส่งเสริม การเรียนรู้ของชุมชน เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ ในชุมชนเป็นห้องสมุดประชาชนที่ดูแลมีชีวิตชีวา มีกิจกรรมที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา สนองความจำเป็นความต้องการของพื้นที่และเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม ตามหลักการของห้องสมุดประชาชนแนวใหม่จึงนับว่าเป็นความโชคดีและประเสริฐยิ่งของชาวจังหวัด ปทุมธานีที่มีห้องสมุดประชาชน"เฉลิมราชกุมารี" ห้องสมุดพระราชทานชาวจังหวัดปทุมธานีจึงควร ที่จะสืบสานเพื่อสร้างสรรค์อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยมาศึกษาค้นคว้า รับบริการ การบริการด้านต่าง ๆ ตามกระบวนการหลักการของห้องสมุดเป็นการ "เสริม เต็ม ต่อ เพื่อความรู้ และประสบการณ์ให้"ลึก กว้าง ไกล"เสมือนดอกบัวที่เริ่มต้นพัฒนาจากโคลนตมใต้น้ำจนโผล่พ้นน้ำ ชูก้านแบ่งบานขยายกลีบส่งกลิ่นหอมแห่งดอกบัวไปทั่วบริเวณและเมื่อชาวจังหวัดปทุมธานี ได้ใช้บริการการศึกษาหาความรู้จำนวนมากเท่าใด ยิ่งเป็นการสนองต่อพระราชปณิธานของพระองค์ ให้มากขึ้นเท่านั้น และเมื่อเป็นเช่นนี้ ท่านจะไม่ใช่ผู้หนึ่งที่ช่วยกันสืบสานสนองพระปณิธานพระองค์ หรือ และเมื่อท่านไปใช้บริการมากเท่าใดห้องสมุดประชาชน"เฉลิมราชกุมารี" ห้องสมุดพระราชทาน ก็จะมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น สมดังพระปณิธานของพระองค์ ที่ว่า "...ความรู้ของมนุษย์เป็นมรดกตกทอดกันมาแต่โบราณ เมื่อมีการประดิษฐ์ค้นตัวอักษรขึ้นผู้มีความรู้ก็ได้บันทึกความรู้ของตน สิ่งที่ตนค้นพบเป็นการจารึก หรือเป็นหนังสือทำให้บุคคลอื่นในสมัยเดียวกัน หรืออนุชนรุ่นหลังได้มีโอกาสศึกษาทราบถึงเรื่องนั้น และได้ใช้ความรู้เก่า ๆ เป็นพื้นฐานที่จะหาประสบการณ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่มีความก้าวหน้าเป็นความเจริญสืบไป" ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บเอกสารต่าง ๆ อันเป็นแหล่ง ความรู้ดังกล่าวแล้วจึงเรียนได้ว่าเป็นครูเป็นผู้ชี้แนะให้เรามีปัญญาวิเคราะห์ให้รู้สิ่งที่ควรรู้อันชอบด้วย เหตุผลได้ (ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี, 2536: ออนไลน์)

การบริหารงานของห้องสมุดประชาชน

การบริหารห้องสมุด คือ การกระทำกิจกรรมใดๆในงานของห้องสมุดให้ดำเนินไป โดยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ อันเป็นหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละประเภทๆ ไป โดยมีการ กำหนดแนวนโยบาย วางรูปงาน และหาวิธีต่างๆรวมทั้งการเลือกหา หนังสือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ มาไว้ในห้องสมุด เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ดำเนินไปด้วยดี ตามกำลังของงบประมาณที่ได้จัดสรรแล้ว (ทวี มุขตระโกษา และ ชลัช ลียะวณิช 2511: 369 อ้างถึงใน จุมพจน์ วณิชกุล, 2546: ออนไลน์)

จากรูวรรณ ลินธุโสภณ ให้ความหมายของการบริหารงานห้องสมุดไว้ (2527: 42 อ้างถึงใน จุมพจน์ วณิชกุล, 2546: ออนไลน์) ดังนี้

1. การรู้จักใช้บุคลากร อันประกอบด้วยบรรณารักษ์ และผู้มีความรู้ ความสามารถหรือ ความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวกับสื่อสนเทศ ซึ่งจะทำงานในด้านการจัดหา การใช้ การสงวนรักษา การทำสำเนา การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวกับสื่อสนเทศ และ ให้บริการแก่ประชาชน

2. การใช้เงินในการก่อตั้ง ดำเนินการ หรือปรับปรุงและขยายกิจการ อันเป็นเงินซึ่งได้รับ มาจากส่วนราชการหรือหน่วยงาน ที่ห้องสมุดสังกัดอยู่จากการสนับสนุนของเอกชน หรือองค์การ หรือจากสมาชิกของห้องสมุด

3. จัดบริการในเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากสื่อสนเทศซึ่งเหมาะสม และสอดคล้อง กับความต้องการของสมาชิก และผู้มาใช้ห้องสมุด

4. จัดสถานที่เพื่อให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดตาม วัตถุประสงค์ของห้องสมุดและ อำนวยประโยชน์แก่ประเทศเป็นส่วนรวม

การบริหารงานในห้องสมุดประชาชน จึงมีลักษณะการบริหารงานเหมือนกับห้องสมุดอื่น ๆ โดยทั่วไป ในประเทศที่มีกฎหมายห้องสมุด และมีมาตรฐานห้องสมุดเป็นเครื่องมือ ในการดำเนินงาน ห้องสมุด มีปัญหาในการบริหารงานห้องสมุดน้อย ส่วนประเทศไทยนั้นห้องสมุดประชาชน ที่ดำเนินงาน โดยกรมการศึกษานอกโรงเรียน ประสบปัญหาต่อการดำเนินงานห้องสมุดมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะขาดแคลนบุคลากรที่ทำงานในห้องสมุดประชาชน โดย เฉลี่ยแล้วห้องสมุดประชาชน มีบุคลากรในห้องสมุดต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด งานบริหารห้องสมุดแบ่งได้เป็น 4 ประเภท (จรัสลักษณ์ บุญยะกาญจน: 2522: 9 อ้างถึงใน จุมพจน์ วนิชกุล, 2546: ออนไลน์) ดังต่อไปนี้

1. งานเทคนิคเฉพาะของห้องสมุด
2. งานบริการ
3. งานธุรการ
4. งานวางแผน ทำโครงการ วางนโยบาย และควบคุมการทำงาน

งานเทคนิคเฉพาะของห้องสมุด

1. งานเลือกหนังสือและอุปกรณ์การศึกษาต่างๆ การสั่งซื้อหนังสือ และการเก็บทะเบียน ต่างๆเกี่ยวกับการจัดหาหนังสือ และอุปกรณ์การศึกษา

2. งานตรวจรับหนังสือเข้าห้องสมุด การประทับตราห้องสมุดและงานลงทะเบียนหนังสือ

3. งานจัดหมู่หนังสือ การเตรียมหนังสือให้ยืม การทำร่างบัตรรายการ

4. งานพิมพ์บัตรรายการ การตรวจบัตรรายการและการแยกบัตรรายการ เขียนสันหนังสือ และการปิดบัตร กำหนดส่งและซองหนังสือ

5. งานสำรวจหนังสือ ตามธรรมดาหลังจากห้องสมุดเปิดให้บริการเป็นเทอมหรือเป็นปี แล้ว ก็จะต้องมีการสำรวจหนังสือ เพื่อให้ทราบว่า หนังสือขาดหายไปเท่าไร มีข้อบกพร่อง

อะไรบ้าง ก็จะได้รีบแก้ไข งานสำรวจนี้ควรจะทำทุกปี เวลาเหมาะที่จะ ทำ ได้แก่ เวลาหยุดเรียน ภาคฤดูร้อน

6. งานคัดหนังสือเก่าออก หนังสือบางเล่มเก่าล้าสมัยไม่มีผู้ใช้ศึกษาค้นคว้า ก็ควรคัดออก จากห้องสมุด หรือหนังสือบางเล่มมีฉบับ พิมพ์ใหม่ ออกมา ถ้าเห็นว่าเล่มเก่าไม่มี คุณค่าก็ควรคัด ออกแล้วส่งไปให้ห้องสมุดอื่นที่จะใช้ประโยชน์

7. งานเตรียมวารสารเพื่อเย็บเล่ม การเย็บเล่มวารสารควรจะทำจนถึง หลักสูตรและ แนวการสอนในสถานศึกษา บรรณารักษ์ควรเย็บเล่มวารสารที่มีเนื้อหาวิชาใน หลักสูตรของ สถานศึกษา และใช้ตรรชนิตยสารเป็นแนวด้วยก็ได้ วารสารที่เย็บเล่มนั้นจึงจะ มีคุณค่าแก่การเรียน การสอนในสถาบัน

8. งานซ่อมหนังสือ การเข้าปกหนังสือปกอ่อน และการเข้าปกเอกสาร

9. การจัดนิทรรศการหนังสือ เพื่อให้คนได้นำไปศึกษา

งานด้านบริการต่างๆ

1. งานรับจ่ายหนังสือ ได้แก่ การให้คนยืมหนังสือออกไปใช้นอกห้องสมุดและรับคืนหนังสือ มีการเก็บระเบียบการยืมทำสถิติ การยืมรายวัน รายเดือนและรายปี ทำหนังสือทวงผู้ยืมไปเมื่อเกิน กำหนดส่ง สอดบัตรคืนหนังสือ และเก็บหนังสือเข้าชั้น นอกจากนี้ยังช่วย ให้บริการตอบคำถาม ที่ง่ายๆ เช่น การค้นบัตรรายการ และการแจ้งที่อยู่ของหนังสือ เป็นต้น

2. บริการตอบคำถามและหนังสืออ้างอิง แนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง

3. บริการแนะนำการอ่าน เช่น การจัดการเล่าเรื่องหนังสือ จัดโปรแกรมเล่านิทาน นำการอ่านหนังสือแบบกลุ่ม จัดแนะนำการอ่านแบบต่างๆแก่นักเรียน เป็นต้น

4. บริการโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5. บริการสอนนักเรียนให้รู้จักหนังสือและห้องสมุด

6. บริการตรรชนิตยสารและหนังสือ 7. บริการแปล

8. บริการบรรณานุกรม

9. บริการอื่นๆ บริการหนังสือสงวน จัดหนังสือให้ใช้เฉพาะชั้นหรือกลุ่ม การช่วยค้นคว้า และวิจัยต่างๆ

งานธุรการ

1. งานสารบัญ ได้แก่ งานร่างหนังสือโต้ตอบจดหมายขออนุมัติทำสำเนาเอกสารเก็บสำเนาเอกสาร เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับบุคคล เช่น การจัดหาคนเข้าทำงานห้องสมุด ได้แก่ การออกประกาศรับสมัคร การรับสมัคร การสอบคัดเลือก การจัดคนเข้าปฏิบัติงาน งานสวัสดิการ การเลื่อนชั้น การควบคุมให้การปฏิบัติงานตามนโยบายของห้องสมุดและการตรวจตราดูแลผลงานของเจ้าหน้าที่ต่างๆ

3. งานพิมพ์ มีพิมพ์หนังสือราชการเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น พิมพ์รายงานของห้องสมุด ฯลฯ

4. งานพัสดุ ได้แก่ การจัดหาพัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุด ครุภัณฑ์ต่าง ๆ (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน, 2522: 9-10 อ้างถึงใน จุมพจน์ วณิชกุล, 2546: ออนไลน์)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยสหรัฐอเมริกา ได้จำแนกงานต่าง ๆ ภายในห้องสมุด สามารถจำแนกงานออกเป็น 12 หมวดใหญ่ ๆ (จารุวรรณ ลินธุโสภณ 2527: 77-78 อ้างถึงใน จุมพจน์ วณิชกุล, 2546: ออนไลน์) คือ

1. งานบริหาร
2. งานบุคคล
3. งานประชาสัมพันธ์
4. งานคัดเลือกทรัพยากร
5. งานจัดหาทรัพยากร
6. งานจัดหมวดหมู่และทำรายการทรัพยากร
7. งานจัดเตรียมทรัพยากรออกบริการ
8. งานทะเบียนสมาชิกและงานให้ยืม
9. งานบริการสนเทศ
10. งานบริการแนะนำการอ่าน
11. งานดูแลรักษาทรัพยากร
12. งานดูแลรักษาที่เก็บหนังสือ

ระบบห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา เช่น ระบบห้องสมุดประชาชนโทรอนโต (The Toronto Public library System) ได้จำแนกงานในการบริหารงานห้องสมุดเป็น 7 ประเภท (Campbell 1973: 278 – 279 อ้างถึงใน จุมพจน์ วณิชกุล, 2546: ออนไลน์) คือ

1. แผนกบริการประชาชนทั่วไป วางนโยบายในการให้บริการผู้ใหญ่ (Adult and Young People)
2. แผนกบริการเด็ก (Boys and Girls Services)

3. แผนกบริการข้อมูลสนเทศ (Public Services Information System)
4. แผนกบริการชุมชน (Community Services)
5. แผนกโสตทัศนวัสดุ (Communication Arts Services)
6. แผนกงานเทคนิค (Technical Services Department)
7. แผนกบริการทั่วไป (Administrative Services)

สำหรับห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ยังไม่มีความจำเป็นในการจัดระบบการบริหารห้องสมุดให้แยกย่อยลงไป เพราะยังขาดแคลนบุคลากรห้องสมุด และจำเป็นต้องปฏิบัติงานทุกด้านของการดำเนินงานห้องสมุดอยู่แล้ว

สำหรับข้อกำหนดของมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ประกาศโดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 (แม่้นมาส ชวลิต, คุณหญิง, 2549: ออนไลน์) ไว้ดังนี้

หมวด 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์ ห้องสมุดเป็นพลังขับเคลื่อนสังคม ไปสู่สังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้

พันธกิจ

1. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งความรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. พัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีศักยภาพ และสมรรถภาพทางวิชาการและวิชาชีพ
3. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม
4. พัฒนาบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพ และส่งเสริมทักษะการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของ

ผู้รับบริการ

5. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป้าหมาย

1. เพื่อให้มีบริการห้องสมุดอย่างทั่วถึงและผู้รับบริการพึงพอใจ
2. เพื่อให้มีบุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถภาพทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมตามอัตราส่วนที่สอดคล้องกับลักษณะและปริมาณงาน
3. เพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษา เพื่อสร้างสังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้
4. เพื่อให้มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนและสังคม
5. เพื่อให้มีการจัดการทรัพยากรด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ยุทธศาสตร์

1. จัดกิจกรรม บริการและส่งเสริมการอ่านอย่างเป็นรูปธรรมตามนโยบายของรัฐ
2. เสนอให้มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ในการสร้าง สนับสนุนและพัฒนาห้องสมุด
3. กำหนดมาตรฐานห้องสมุดทั้งมาตรฐานกลาง มาตรฐานห้องสมุดแต่ละประเภทมาตรฐานงานเทคนิค และทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
4. พัฒนาศักยภาพและสมรรถภาพของบุคลากรห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
5. พัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
6. ส่งเสริมให้มีการประกันคุณภาพห้องสมุด
7. สร้างและส่งเสริมกลไกการตลาด การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

หมวดที่ 2 การบริหารห้องสมุด มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน มีผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระงานห้องสมุด คณะกรรมการบริหารห้องสมุดประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการห้องสมุดหรือชุมชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

หมวด 3 งบประมาณ ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างพอเพียง และจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณของห้องสมุดควรแยกเป็นอิสระจากงบประมาณส่วนรวมของพระองค์ รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดควรสงวนไว้เป็นค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาห้องสมุดนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจากเจ้าสังกัด

หมวด 4 บุคลากร ห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีวุฒิ คุณสมบัติ และอัตรากำลังตามความจำเป็น สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายขององค์กร การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรต้องคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการ ทรัพยากร เทคโนโลยี และบริการสารสนเทศของห้องสมุด การกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากร ให้เป็นไปตามประกาศมาตรฐานของห้องสมุดแต่ละประเภท ควรพิจารณาให้มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันท่วงทีความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี

หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดหา เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรภายใต้บริบทของชุมชนและสังคม ห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุมและทันต่อ

ความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

หมวด 6 อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ที่ห้องสมุดควรตั้งอยู่บริเวณ ศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการออกแบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำและอื่นๆตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุม อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

หมวด 7 การบริการ ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการ และกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก

หมวด 8 เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดควรสร้างพันธมิตรและเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแห่งความรู้และการเรียนรู้ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

หมวด 9 การประเมินคุณภาพห้องสมุด ห้องสมุดควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุด

สำหรับ สมรรถนะที่เป็นที่ต้องการโดยทั่วไป สมรรถนะที่เป็นที่ต้องการของบรรณารักษ์ และนักวิชาชีพอิสระสารสนเทศ อาจแบ่งออกได้เป็น (พิมพ์ร่าไฟ เปรมสมิทท์, 2556: ออนไลน์) ดังนี้

1. ทักษะทางบรรณารักษศาสตร์แบบดั้งเดิม (Traditional librarianship skills) ไม่ว่าจะเป็น การทำรายการ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
2. ทักษะเพิ่มคุณค่า (Value-Added Skills) ซึ่งรวมถึงทักษะการวิจัย ทักษะการสังเคราะห์ และประมวลผลสารสนเทศ สำหรับสนับสนุนงานและการตัดสินใจของผู้รับบริการ
3. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ทักษะการพร้อมปรับตัวในการทำงาน (Transferable Skills) หรือทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงาน (Soft Skills) ซึ่งเป็นทักษะทั่วไปเหมือนกันในสาขาต่างๆ โดยเฉพาะทักษะ

ด้านการสื่อสาร การจัดการ ภาวะผู้นำ การสอน การฝึกอบรมและการสร้างทีมงาน รวมทั้งความสามารถในการเข้าใจผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

5. ทักษะ ค่านิยมที่เหมาะสม และคุณสมบัติส่วนบุคคล โดยเฉพาะที่มุ่งเน้นผู้ใช้และบริการความสามารถในการปรับเปลี่ยน และความเต็มใจทำงานหลากหลาย การปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

6. ความรู้เฉพาะสาขา ซึ่งตรงกับประเภทของบริการ หรือองค์การที่ต้นทางงาน

สภาพการทำงานในลักษณะของประชาคมนานาชาติ สมรรถนะที่น่าจะพิจารณา ก็คือทักษะในกลุ่มที่ 2 ที่ไม่ใช่ทักษะหลักในการทำงาน สำหรับการงานข้ามวัฒนธรรม ทักษะในการสื่อสารดูจะเป็นสิ่งจำเป็น ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการของอาเซียน บรรณารักษ์จากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นทางการ อาจมีทักษะด้านภาษาเป็นอย่างดี ในขณะที่ประเทศไทย ภาษาอังกฤษมิใช่ภาษาทางการนั้น บรรณารักษ์บางคนอาจประสบปัญหาในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทำให้อาจจะต้องมีการเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาศักยภาพ เพื่อช่วยให้การทำงานร่วมกันในเครือข่ายวิชาชีพ สะดวกมากยิ่งขึ้นอันจะนำไปสู่การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิก นอกจากนั้นยังควรต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องทัศนคติ ค่านิยม โดยเฉพาะในเรื่องความสามารถในการปรับตัว และพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นรวมทั้งทักษะที่จะสามารถทำงานแบบข้ามวัฒนธรรม (Intercultural Skills) กันได้ เช่น

1. ความสามารถในการปรับพฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ ได้
2. ความตระหนักเรื่องสื่อสาร สามารถสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรมและสามารถปรับการแสดงออกได้ตามสถานการณ์
3. ความสามารถในการค้นหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่น ๆ และการปฏิบัติตามวัฒนธรรมและสามารถนำมาใช้ในการปฏิสัมพันธ์
4. การเคารพผู้อื่น มีการเปิดใจให้กว้าง และพร้อมรับและเข้าใจความเชื่อต่างๆ ในวัฒนธรรมอื่น
5. ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

การนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ร่วมกับห้องสมุด

หากเปรียบเทียบห้องสมุดเป็นสินค้าหรือบริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งก็คือแต่ละแบรนด์ มีจุดขาย มีจุดยืน มีกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันออกไปตามแต่ละประเภทของห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดก็คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ การดำเนินกิจการของห้องสมุดสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องอาศัยหลักการตลาดเข้ามาช่วย เนื่องจากสภาพการณ์ปัจจุบัน ผู้คนเริ่มไม่นิยมเข้าห้องสมุด เพราะมีตัวเลือกอื่นที่สะดวกและง่ายกว่าการเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องเร่งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ (มหาวิทยาลัยรังสิต สำนักวิทยบริการ, 2556: ออนไลน์)

กิจการห้องสมุดนั้นไม่ได้ต่างไปจากธุรกิจอื่นๆ ห้องสมุดแทบทุกแห่งกำลังตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อให้ทันต่อสังคมยุคใหม่ หลังจากที่โลกก้าวพ้นมาแล้วสองยุค คือ ยุคของสังคมเกษตรกรรม และยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม ปัจจุบันเรากำลังอยู่ในยุคที่สาม คือ สังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมนุษย์ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตไปอย่างสิ้นเชิง เช่นเดียวกับห้องสมุดที่จำเป็นต้องพยายามดำรงสถานะเอาไว้ให้ได้ในโลกที่ข้อมูลล้นหลามทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอีกต่อไป

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดถูกลดบทบาทลง การถือกำเนิดของอินเทอร์เน็ตให้เปิดโลกแห่งการค้นคว้าข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีจำนวนมหาศาลอย่างไม่เคยมีห้องสมุดแห่งใดจะสามารถรวบรวมไว้ได้ ห้องสมุดจึงถูกเปลี่ยนบทบาทจาก แหล่งค้นคว้า เป็นเพียง ห้องอ่านหนังสือ ปัญหา คือ ห้องสมุดจะทำอย่างไรต่อไปเมื่อกำลังถูกลดความสำคัญลงทุกขณะเช่นนี้

แนวโน้มของการดำเนินกิจการห้องสมุดโดยใช้หลักการตลาด

อันที่จริงห้องสมุดทุกแห่งตั้งแต่ถือกำเนิดขึ้นก็ใช้หลักการตลาดในการดำเนินกิจการมาช้านาน เพียงแต่ไม่อาจเห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเท่ากับการดำเนินธุรกิจประเภทอื่น แต่ในสถานะที่ห้องสมุดกำลังถูกท้าทายจากทางเลือกใหม่ที่ใหม่กว่า เร็วกว่า มากกว่า ห้องสมุดจึงต้องหันมาใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างจริงจังมากขึ้น

เมื่อห้องสมุดคือ แบรรณคลังสินค้าก็คือข้อมูลและการให้บริการ ลูกค้ายก็คือผู้เข้ามาใช้บริการ เมื่อผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลได้จากแหล่งอื่น ห้องสมุดจึงต้องหาสิ่งมากระตุ้นหรือชักชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ ห้องสมุดทุกแห่งในโลกจึงหันมาอาศัยเทคโนโลยีในการดำเนินกิจการ จนในยุคหนึ่งเกิดความนิยมในการทำ ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Library ซึ่งก็สร้างความเข้าใจผิดๆ ให้กับผู้ใช้หรือแม้กระทั่งบรรณารักษ์หรือผู้บริหารห้องสมุดเองก็ยังสับสนว่าอะไรกันแน่ คือ E-Library

ห้องสมุดบางแห่งสร้างเว็บไซต์ขึ้นมาแล้วก็เรียกตัวเองว่าเป็น E-Library เสียแล้ว ทั้งที่จริงนั้นเป็นเพียงเสียวหนึ่งของการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ การมีเว็บไซต์แล้วเชื่อมโยงไปยังเว็บต่างๆ อย่างที่ห้องสมุดหลายแห่งนิยมทำ ก็ไม่ต่างอะไรไปจาก Portal Web หรือเว็บที่รวมลิงค์ แต่ห้องสมุดจำเป็นต้องสร้าง Content ขึ้นมาเอง นั่นต่างหากคือจะเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่แท้จริง

นอกเหนือจากการเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูล ซึ่งห้องสมุดยังทำหน้าที่นั้นอยู่แต่อาจจะถูกลดบทบาทลง ห้องสมุดจึงต้องสรรหาบริการใหม่ๆ มาจูงใจผู้ใช้ อาทิ การปรับบทบาทเป็นที่ปรึกษาในการค้นคว้าข้อมูล เพราะแม้ว่าผู้ใช้จะมีทางเลือกมากขึ้นในการค้นคว้าแต่อย่างไรเสีย บรรณารักษ์ยังคงเป็นผู้ที่ชำนาญกว่าในการนี้ หรือการให้บริการคอมพิวเตอร์หรือเครื่องอำนวยความสะดวก

ในการค้นคว้า การปรับเปลี่ยนทรัพยากรห้องสมุดให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือสามารถใช้งานออนไลน์ได้ เหล่านี้ก็ช่วยให้ผู้ใช้ยังไม่ลืมที่จะมาใช้บริการห้องสมุด

เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น การมุ่งมั่น “ขาย” สินค้าหรือบริการของตนเองนั้นเป็นสิ่งจำเป็น แต่การประชาสัมพันธ์หรือสร้างกระแสเพื่อเพิ่มความสนใจให้กับห้องสมุดก็สำคัญไม่แพ้กัน ห้องสมุดหลายแห่ง จึงเน้นการทำการประชาสัมพันธ์อย่างมาก กิจกรรมใหม่ๆ ที่กระตุ้นการใช้บริการ ส่งเสริมการอ่านหรือการทำกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR: Corporate Social Responsibility) ถูกนำมาใช้เพื่อหวังผลในการประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น ซึ่งกิจกรรมพิเศษเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะได้รับความสนใจจากห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น หมายความว่า ห้องสมุดต้องไม่หยุดอยู่กับที่ ต้องพยายามแทรกตัวเข้ามามีบทบาทกับสังคมมากขึ้น ต้องไม่ใช้วิธีตั้งรับเหมือนแต่ก่อน ที่รอให้ผู้ใช้บริการเดินเข้ามาหา แต่ต้องเป็นฝ่ายรุกเข้าหาผู้ใช้บริการแทน จึงไม่แปลกที่เราจะเห็นห้องสมุดหลายแห่งทำการเปลี่ยนนโยบายหรือสร้างภาพลักษณ์ใหม่ (Repositioning/Re-Brand) สร้างตัวตนให้เป็นที่รู้จัก (Brand Awareness) ทุ่มโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ (Advertising) และอื่นๆ ที่นำเอาการตลาดมาปรับใช้เช่นเดียวกับธุรกิจทั่วไป

เหนืออื่นใดห้องสมุดยังต้องคงรักษาเป้าหมายหลักของตนเองไว้เสมอ ต้องไม่ลืมว่าเรายังคงเป็น “ห้องสมุด” การนำทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด หรือ 4Ps จึงอาจไม่เหมาะสม เนื่องจากเน้นที่ตัวผู้ขายหรือตัวกิจกรรมมากกว่าตัวลูกค้า ซึ่งตรงข้ามกับพันธกิจหลักของห้องสมุด ดังนั้น การเลือกใช้ทฤษฎี 4Cs จึงน่าจะเหมาะสมที่สุด เนื่องจากมุ่งเน้นไปที่ตัวผู้ใช้เป็นสำคัญ อาจไม่ต้องมีข้อมูลทุกอย่าง แต่ห้องสมุดจำเป็นต้องมีทางเลือกให้ผู้ใช้เสมอเช่น อาจมีบริการยืมระหว่างห้องสมุด แนะนำแหล่งค้นคว้าอื่นหรือการคัดเลือกทรัพยากรที่เหมาะสมทั้งรูปแบบและเนื้อหา เป็นต้น

Customer Cost ห้องสมุดโดยส่วนใหญ่มักเป็นการดำเนินกิจการโดยไม่หวังผลกำไร แต่ถึงอย่างไรห้องสมุดก็จำเป็นต้องการรายได้เช่นกัน ลำพังงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัดอาจไม่พอเพียง แต่ต้องไม่ลืมว่าเราไม่อาจแสวงหารายได้อย่างเป็นทางการของห้องสมุดได้ บริการหรือกฎระเบียบใดๆ ที่เป็นการเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้จึงต้องตั้งอยู่ในอัตราที่เหมาะสม

Customer Convenience การสร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างง่ายที่สุด คือการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในกิจการของห้องสมุด นอกจากจะสร้างความสะดวกรวดเร็วแล้วยังเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอีกทางหนึ่งด้วย

Communication ทุกวันนี้มาตรฐานของห้องสมุดโดยทั่วไปแทบจะเท่าเทียมกัน ห้องสมุดขนาดเล็กก็อาจมีคุณภาพเท่ากับห้องสมุดขนาดใหญ่ เนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน จึงเป็นการลดช่องว่างในเรื่องของการใช้ทรัพยากรและการให้บริการ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญอย่างมากของห้องสมุดยุคใหม่คือ เรื่องของประชาสัมพันธ์ การเชื่อมโยงกันของข้อมูลทำให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องใช้บริการจากห้องสมุดเฉพาะทางอีกต่อไป การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์

และดึงดูดใจจึงมีความจำเป็นเพื่อให้ผู้ใช้เลือกที่จะใช้บริการของห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง นอกเหนือจากนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการก็กลายเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ลำพังเพียง การประชาสัมพันธ์แบบเดิมไม่เพียงพอแล้วห้องสมุดจำเป็นต้องแสวงหา Contents ของตนเอง เพื่อเป็นสิ่งที่จูงใจให้ผู้รู้สึกคุ้มค่าและเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากห้องสมุด

ความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงถูกแบ่งออกเป็น 8 ประเภทหลักๆ ได้แก่

1. ความต้องการด้านลบ (Negative Demand) บางทีการมองหาลูกค้าไม่ชอบอะไรก็ง่าย กว่า นำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นตัวตั้ง แล้วจึงวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดการเปลี่ยนแปลง ให้กลายเป็นสิ่งที่ลูกค้าชอบ

2. ไม่ต้องการ (No Demand) ลูกค้ามองไม่เห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างไร ทำไมต้องซื้อด้วย จึงต้องสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีประโยชน์ หรืออาจเป็นเพราะลูกค้าไม่รู้ว่ามีสินค้าหรือ บริการนั้นอยู่

3. ความต้องการที่ซ่อนเร้น (Latent Demand) คือความต้องการในแบบที่มันยังไม่เคยมีมาก่อน หรืออาจจะดูเหมือนเป็นไปได้ แต่ถ้าเกิดเราทำมันขึ้นมาได้ก็จะสนองความต้องการนี้ของลูกค้า

4. ความต้องการที่ลดลง (Declining Demand) เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปหรือจาก พฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป ทำให้ยอดขายตกลง ก็ต้องหาเหตุผลให้พบแล้วทำการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการขึ้นมาใหม่ หรือมีเช่นนั้นก็ต้องเปลี่ยนหรือปรับปรุงสินค้า

5. ความต้องการที่ไม่สม่ำเสมอ (Irregular Demand) เป็นประเภทที่ไปๆ มาๆ เอาแน่เอาอนไม่ได้ ลักษณะนี้ต้องจัดการส่งเสริมการขายหรือไม่ก็เปลี่ยนตัวผลิตภัณฑ์หรือเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าไปเลย

6. ความต้องการเต็มที่ (Full Demand)

7. ความต้องการเกินขีดจำกัด (Overfull Demand) คือ สินค้าหรือบริการมีไม่พอกับลูกค้า ดูเหมือนจะดีและก็มีผลเสียตามมาเช่นกัน

8. ความต้องการที่ก่อให้เกิดโทษ (Unwholesome Demand) คือ ความต้องการของลูกค้าต่อ สินค้าที่ให้โทษทั้งต่อตัวเองและสังคม อย่างเหล้า บุหรี่ เทปผีและซีดีเถื่อน

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้นิยามความหมายของคำว่า “ภาพลักษณ์” ไว้แตกต่างกันดังนี้

ปิยะฤกษ์ บุญโกศล (2555: ออนไลน์) ให้นิยาม ภาพลักษณ์ เป็นคำไทยที่เกิดจากการ บัญญัติศัพท์ที่มาจากภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน มาจากคำว่า Image ตามพจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 คำว่า ภาพลักษณ์ (อ่านว่า พาบ-ลัก) หมายถึง ภาพที่เกิด

จากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น หรือ จินตภาพ ก็ว่าส่วนความหมายตาม พจนานุกรมศัพท์วรรณกรรม: ภาพพจน์ โวหาร และกลการประพันธ์ อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2539 มีการระบุความหมายของคำ 2 คำ ดังนี้

1. Figure of Speech ซึ่งตรงกับคำว่า ภาพพจน์ คือ ส่วนของภาษาในรูปแบบหนึ่ง เกิดจากการเรียบเรียงถ้อยคำด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้ผิดแผกไปจากการเรียงลำดับคำหรือความหมายของคำตามปกติ เพื่อให้เกิดภาพหรือให้มีความหมายพิเศษ

2. Image ซึ่งมีความหมายตรงกันกับคำว่า ภาพลักษณ์ ในความหมายทั่วไป หมายถึง ลักษณะหรือท่าทีของบุคคล หรือขององค์กรที่ปรากฏแก่ตาหรือความรู้สึกนึกคิดของสาธารณชน และตรงกับคำว่า จินตภาพ ในทางวรรณกรรม จินตภาพมีความหมายหลายอย่างและใช้ได้หลายวิธี โดยอาจจะเป็นภาพที่เกิดในจิตที่เกิดจากการอ่านงานเขียน

หรือ ภาพลักษณ์ หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของบุคคลต่อร่างกายของตนเองรวมทั้งทัศนคติต่อบุคลิกภาพ ความสามารถของตนเอง เป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลต่อรูปร่าง ว่า สวยหล่อ รูปทรงสมส่วน การเจริญเติบโตตามวัย การเจ็บป่วยที่ส่งผลทำให้ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงมีผลกระทบให้เกิดความกังวล ความกลัว ความไม่มั่นใจ เด็กมีการพัฒนาภาพลักษณ์ตั้งแต่ในวัยทารก โดยถูกกระตุ้นรับรู้ความรู้สึก จากส่วนต่างๆของร่างกายโดยเฉพาะระบบทางเดินอาหาร ดังนั้นบิดามารดาและผู้เลี้ยงดูควรให้ความรัก และมีการสัมผัสร่างกายของเด็กทุกส่วนตั้งแต่ปากโดยการให้ดูดนม ให้ทารกรู้จักส่วนต่างๆของร่างกายตั้งแต่ใบหน้า จากการส่องกระจกและสอนให้เรียกอวัยวะต่างๆของร่างกาย ทำให้ทารกเริ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (ภาพลักษณ์ (Body Image), 2014: ออนไลน์) วัยหัดเดิน ในระยะ การขยับถ่ายทำให้เริ่มมีการควบคุมการขยับถ่าย อุจจาระและปัสสาวะทำให้เป็นภาพลักษณ์ของเด็กวัยนี้ ซึ่งบิดามารดาและผู้เลี้ยงดูจะต้องฝึกหัดการควบคุมการขยับถ่ายของเด็กให้เด็กเกิดความมั่นใจต่อไป

วัยก่อนเรียน เด็กมีความสนใจและรับรู้เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเพศอย่างชัดเจน บิดามารดาและเพื่อนมีอิทธิพลต่อเด็กวัยนี้อย่างมากที่ให้ได้รับรู้ว่าตัวเองเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย

วัยเรียน เด็กมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์และสังคมอย่างมากและเพื่อนมีส่วนเกี่ยวข้องในภาพลักษณ์ของเด็กวัยนี้ เด็กอายุ 7 ปี จะเริ่มมีบุคลิกลักษณะเป็นของตนเอง

และปลายวัยเรียนจะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายอารมณ์และสังคมเพื่อเข้าสู่วัยรุ่นต่อไป วัยรุ่น มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์และสังคมอย่างรวดเร็วมีการพัฒนาการทางเพศ มีผลต่อภาพลักษณ์ของตนเองอย่างมาก เช่น อ้วนมากเกินไป ผอมเกินไป ไม่สวย เป็นต้น ดังนั้นพยาบาลบิดามารดาจะต้องเข้าใจเด็กแต่ละวัยว่ามีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ของตนเองอย่างไร และบิดามารดาและเด็กแต่ละวัยจะต้องมีสัมพันธภาพและปฏิสัมพันธ์กับผู้ใกล้ชิด และเพื่อนบ้าน เป็นอย่างดี ซึ่งเด็กจะต้องมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของตนเองและของผู้อื่น ทำให้เป็นรากฐานของ

การพัฒนาที่มั่นคงของเด็กต่อไปในอนาคต ถ้าอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์มั่นคงจะทำให้เด็กโตขึ้นมีความเข้มแข็งทางจิตใจสามารถพึ่งพาตนเอง และแก้ปัญหาให้กับตนเองได้มีความกังวลน้อยลงและต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นน้อยลง

กิตติวรรณ ปุงบางกระตี (2540: 32-30) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นความประทับใจรอบยอดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งลักษณะสำคัญของภาพลักษณ์ คือ การสร้างต้องอาศัยเวลา ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะเปลี่ยนแปลงได้ยาก ขณะเดียวกันก็เป็นการง่ายที่จะสูญเสียหรือเกิดภาพเชิงลบ และการแก้ไขภาพลักษณ์กลับคืนคืนนั้น ทำได้ยาก

ดังนั้น ยุทธภูมิ สุวรรณเวช (2551: 31) จึงกล่าวว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพหรือความคิดที่มีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน โดยเกิดขึ้นจากการรับรู้จากข้อเท็จจริง รวมกับประสบการณ์และการประเมินส่วนบุคคล โดยเกิดเป็นภาพในจิตใจ ซึ่งอาจจะมีทั้งความประทับใจและไม่ประทับใจและจะฝังอยู่ในจิตใจ ยากต่อการเปลี่ยนแปลง หากจะทำการเปลี่ยนแปลงภาพในจิตใจนั้นจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการในการเปลี่ยนแปลง และสำคัญอย่างยิ่ง คือ ต้องอาศัยระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงด้วย เพราะไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้กะทันหัน หรือภายในระยะเวลาอันสั้น

ภาพลักษณ์ขององค์กรสามารถสร้างและแก้ไขได้ หากคืออยู่ก็รักษาไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพราะในโลกของการแข่งขัน การหยุดยั้งที่ก็คือการถอยหลังหากภาพลักษณ์ปานกลางหรือไม่ดีต้องรีบแก้ไข แม้จะแก้ไขได้ยากก็ตาม การแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กรสิ่งที่ต้องทำ คือ การสำรวจทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์กรและประเมินตนเองโดยละเอียดทุกแง่มุม ทั้งผู้นำองค์กร ผู้ปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ ผลงาน เป็นต้น และแก้ไขให้ถูกต้องตรงประเด็นถึงแม้จะใช้เวลามากก็ตาม

ส่วน อำนวย วัตจินดา (ม.ป.ป.: ออนไลน์) ให้ความหมาย ภาพลักษณ์องค์กรว่า หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อองค์กร นั่นๆ ทั้งนี้การรับรู้หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกระทำของคนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำ ซึ่งภาพลักษณ์องค์กรมีความเกี่ยวข้องกับความประทับใจโดยรวมของบุคคลแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ถือหุ้น คนทั่วไปที่มีต่อองค์กรความสำคัญของภาพลักษณ์ขององค์กร มีดังนี้

1. ช่วยทำให้องค์กรได้รับการสนับสนุน การมีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือสินค้าหรือบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อสินค้า หรือบริการ หรือให้การสนับสนุนเรื่องอื่นๆ เช่น กิจกรรมทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. เป็นเสมือนเกราะป้องกันเมื่อเกิดปัญหา เมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาด้านคุณภาพหรือด้านเทคนิค ถ้าองค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีจะมีส่วนช่วยให้ลูกค้าให้อภัยหรือไม่ใส่ใจต่อ ข้อบกพร่องนั้น เช่น ในกรณีของรถไฟฟ้าใต้ดิน หากทางรถไฟฟ้าใต้ดินมีภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ใส่ใจเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของผู้โดยสารมาโดยตลอด เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้บริโภคน้อยกว่านี้ เพราะภาพลักษณ์ที่ดีจะเป็นเสมือนเกราะป้องกันให้กับองค์กร

แต่อย่างไร ก็ตามหากเกิดปัญหาบ่อยครั้งภาพลักษณ์ที่ดีก็อาจหมดไป และจะส่งผลให้ภาพลักษณ์นั้นเสียไปด้วย ส่วนองค์กรที่มีภาพลักษณ์ไม่ดี เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ไม่ดีและมีความโกรธมากกว่าปกติ เพราะเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นคนไม่ดี เมื่อมีสิ่งไม่ดีเกิดขึ้นก็จะยิ่งย่ำความเชื่อเดิมของลูกค้านั่นเอง

3. สร้างทัศนคติและความภาคภูมิใจของคนในองค์กร องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้พนักงาน ในองค์กรมีความภูมิใจตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ลูกค้า โดยเฉพาะในงานบริการ หากพนักงานให้บริการที่ดียอมส่งผลดีมาที่ภาพลักษณ์ขององค์กรตามมา จะเห็นได้ว่าการมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีมีส่วนส่งเสริมให้องค์กรสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบันได้

นอกจากนี้ ภาพลักษณ์องค์กรยังหมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้นๆ ทั้งนี้เกิดจากผลการกระทำของคนในองค์กรนั้น ทั้งการพูด การกระทำ การแต่งกาย ผลงาน สถานที่ เป็นต้น จนน่าเชื่อถือ หากองค์กรใดมีสมาชิกที่เข้มแข็ง มีผลงานที่เป็นรูปธรรม มีบริการที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นที่น่าศรัทธา ภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดี น่าเชื่อถือ มีผลให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจบรรลุเป้าหมายในทางตรงข้าม หากองค์กรใดมีสมาชิกส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ไม่พัฒนา ไม่รู้ทิศทางเป้าหมายการปฏิบัติงานยอมส่งผลให้ผลงานไม่มีคุณภาพ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือและขาดความร่วมมือจากประชาชน ภาพลักษณ์ขององค์กรย่อมตกต่ำไปด้วย (วสันต์ เจือวัฒนาศิริกุล, 2013)

ประเภทต่าง ๆ ของภาพลักษณ์

เนื่องจากคำว่า “ภาพลักษณ์” ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในแง่มุมต่างๆ กัน ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจเรื่องภาพลักษณ์ได้ง่ายขึ้น จึงอาจพิจารณาแง่มุมที่แตกต่างและเกี่ยวข้องกันของภาพลักษณ์ประเภทต่างๆ (เทคนิคการสร้างภาพลักษณ์องค์กร, ม.ป.ป.: ออนไลน์) ได้ดังนี้

1. **ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)** เป็นภาพลักษณ์ของตัวองค์กรหรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งที่เกิดขึ้นในใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรนั้น ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของกิจการ ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนคุณค่าที่องค์กรนั้นสร้างขึ้นและส่งผลเกี่ยวเนื่องกับสังคมโดยผ่านทางสินค้า บริการ กิจกรรมสาธารณะ ผลประกอบการ และอื่นๆ

2. **ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (Product Image)** เป็นภาพลักษณ์เฉพาะของสินค้าหรือบริการที่ธุรกิจแต่ละแห่งผลิตขึ้นเพื่อจำหน่ายแก่ผู้บริโภค ภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นในใจของลูกค้าและประชาชนทั่วไปจึงมีความหมายที่จำเพาะ และกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์จัดเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลเกี่ยวเนื่องถึงภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้ บริษัทหนึ่งๆ อาจมีผลิตภัณฑ์หลากหลายชนิดที่มีชื่อแตกต่างกัน และแต่ละผลิตภัณฑ์ก็อาจมีภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันได้

3. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image or Actual Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ณ ช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง โดยมีที่มาจากประสบการณ์และการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร จนทำให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ขึ้นในใจ แต่ภาพลักษณ์นั้นอาจจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่องค์กรหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการให้เกิดขึ้นก็ได้

4. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้นในใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ที่สำคัญคือ ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรหรือสร้างแบรนด์ขององค์กรนั้นถือว่าภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์เป็นจุดเริ่มต้นที่ฝ่ายบริหารองค์กรต้องตัดสินใจ ต้องกำหนดภาพลักษณ์องค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น แล้วจึงวางแผนดำเนินงานสื่อสารโดยเริ่มต้นตั้งแต่การสร้างอัตลักษณ์ให้ชัดเจนและโดดเด่นในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย

5. ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror Image) เป็นภาพที่องค์กรประเมินตนเองว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองตนอย่างไร บางครั้งภาพลักษณ์กระจกเงาจึงเป็นการคิดเอาเองของฝ่ายบริหารซึ่งอาจคล้ายคลึงหรือแตกต่างจากภาพลักษณ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจริงในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้

6. ภาพลักษณ์หลากหลาย (Multiple Image) หรือที่มีผู้เรียกกันว่า ภาพลักษณ์ซ้อน เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากบุคคลที่เป็นตัวแทนของบริษัทนั้น (เช่น ผู้บริหาร พนักงานขาย ฯลฯ) ทำให้เกิดภาพลักษณ์เฉพาะอย่างที่แตกต่างกันจากภาพลักษณ์ขององค์กร หรือ ภาพลักษณ์หลากหลายอาจเกิดขึ้นในกรณีที่บริษัทลูกหรือสาขาย่อยๆ ภายใต้กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่มีภาพลักษณ์เฉพาะของตนซึ่งมีเอกลักษณ์บางอย่างแตกต่างจากบริษัทแม่ เช่น บริษัทแม่เป็นเครือข่ายใหญ่ที่ประกอบด้วยธุรกิจย่อยๆ หลายประเภท แต่ละบริษัทย่อยก็มีภาพลักษณ์เฉพาะที่ตนสร้างขึ้นโดยแตกต่างจากบริษัทอื่นๆ ในเครือเดียวกัน อย่างเช่น ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจอาหารสำเร็จรูป ธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ธุรกิจศูนย์การค้า ธุรกิจโทรคมนาคม เมื่อได้เข้าใจถึงภาพลักษณ์แต่ละประเภทข้างต้นแล้ว ก็จะช่วยให้มองเห็นความเชื่อมโยงกันของภาพลักษณ์ในมิติต่างๆ ได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และหากได้ทำความเข้าใจที่มาของภาพลักษณ์องค์กรมาประกอบด้วยแล้ว ก็จะช่วยเสริมพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์กรเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดผลตรงตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร

ยุทธภูมิ สุวรรณเวช (2551: 31) กล่าวถึงการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ไว้ดังนี้

1. สร้างพฤติกรรมของคนในองค์กรในทุกระดับที่ลูกค้าได้ติดต่อ สัมผัสหรือได้รับรู้ข่าวสาร ให้มีลักษณะที่เป็นบวก ซึ่งมีผลต่อการสร้างภาพความประทับใจให้แก่ลูกค้า

2. สร้างสัญลักษณ์ต่างๆ ขององค์กร จะรวมถึงสัญลักษณ์ที่มองเห็นและสิ่งที่จับต้องได้อื่นๆ เช่น สินค้าหรือบริการ คุณภาพของการบริการ ประวัติขององค์กร ชื่อ โลโก้ รูปภาพ เป็นต้น

3. สร้างระบบการสื่อสารขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

3.1 การสื่อสารระดับพื้นฐาน หมายถึง การสื่อสารผ่านสินค้าหรือบริการพฤติกรรมขององค์กรต่อพนักงาน

3.2 พฤติกรรมทางการตลาดการสื่อสารระดับที่สอง หมายถึง การสื่อสารที่เป็นทางการขององค์กร เช่น การโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น การส่งเสริมการขาย การออกแบบต่างๆ

3.3 การสื่อสารระดับที่สาม หมายถึงการสื่อสารที่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร เป็นการบอกต่อของลูกค้าหรือผู้อื่น เช่น ผู้เชี่ยวชาญ ผู้นำทางความคิด หรือข่าวสารจากคู่แข่งหรือแหล่งข่าวอื่นๆ

โดยสรุปการบริหารภาพลักษณ์องค์กร ผู้บริหารต้องกำหนดและควบคุมส่วนของเอกลักษณ์องค์กรให้มีความสอดคล้องกับ สภาพความจริงขององค์กร ทั้งนี้เพราะผู้บริโภคจะถือว่าภาพลักษณ์องค์กรคือสิ่งที่จริงขององค์กร เมื่อใดที่องค์กรพบว่าภาพลักษณ์องค์กรตกต่ำลงหรือล้าสมัย ต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุให้ชัดว่าเกิดจากเหตุใด อีกทั้งต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่มีประสิทธิภาพและส่ง ผลดีในระยะยาวต่อไป

องค์ประกอบของภาพลักษณ์

นอกจากนี้ โบลดิง (1975 อ้างจาก ยุทธภูมิ สุวรรณเวช, 2551: 34) กล่าวว่า องค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแยกได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริง องค์ประกอบทั้งสี่ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องกันเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกันไม่สามารถจะแยกเป็นส่วนๆ ได้อย่างเด็ดขาด ดังนี้

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกตองนั้นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับ (Cues) หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้ตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุสิ่งของต่างๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยผ่านการรับรู้

2. องค์ประกอบเชิงเรียนรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะประเภท คุณสมบัติ (Attribute) ความแตกต่างของสิ่งต่างๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive Component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งหมายหรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติต่อบุคคลอื่นอันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

องค์ประกอบเชิงการรับรู้ เรียนรู้ ความรู้สึก และเชิงการกระทำนี้จะผสมผสานกันเป็นภาพของโลกที่บุคคลได้มีประสบการณ์มา

ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อลูกค้า

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการแข่งขันทางเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการมากขึ้นด้วยราคาที่ถูกลงและมีความต้องการแบบเฉพาะบุคคลมากขึ้น ทำให้ธุรกิจจำนวนมากได้ใช้ “ภาพลักษณ์องค์กร” เข้ามาช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการของตน เพราะการมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นการเพิ่มทรัพย์สินให้แก่องค์กร และจะส่งผลต่อการรับรู้ของลูกค้า (Jobsdb, 2010: ออนไลน์) ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ถ่ายทอดความคาดหวังหากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือสินค้าหรือบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อหรือให้การสนับสนุนมากขึ้น

2. ภาพลักษณ์เป็นเสมือนเกราะป้องกันเพราะเมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาด้านคุณภาพหรือด้านเทคนิค ถ้าหากองค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดี ก็จะทำให้ลูกค้าให้อภัยหรือไม่ใส่ใจต่อข้อบกพร่องนั้น แต่ถ้าหากองค์กรเกิดปัญหาบ่อยครั้งภาพลักษณ์ที่ดีก็อาจจะช่วยอะไรไม่ได้ และจะส่งผลให้ภาพลักษณ์องค์กรนั้นเสียหายไปด้วย ส่วนองค์กรที่มีภาพลักษณ์ไม่ดี เมื่อเกิดปัญหาขึ้นลูกค้าก็จะมีความรู้สึกไม่ดีและจะโกรธมากกว่าปกติ เพราะลูกค้าเชื่อว่าองค์กรนี้มีแต่คนไม่ดี เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นก็จะยิ่งย่ำกับความเชื่อเดิมของลูกค้า

3. ภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลกระทบต่อทัศนคติของคนในองค์กรองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้พนักงานในองค์กรก็มีความภาคภูมิใจ และทำให้มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้บริการที่ดีที่สุดต่อลูกค้า โดยเฉพาะการบริการ ถ้าพนักงานให้การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีตามไปด้วย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

Peter Drucker ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการของโลก เขียนบทความที่อธิบายว่า

การรับรู้ คือ ความจริง (Reality) ของสิ่งนั้น หมายความว่า ความจริงของสิ่งต่างๆ คือ การรับรู้ต่อสิ่งนั้นๆ นั่นเอง ไม่มีใครรู้ว่าตัวตนจริงๆ ของสิ่งนั้นเป็นอย่างไร แต่รับรู้ว่าเป็นอะไร การรับรู้จึงเป็นความจริงของสิ่งนั้น บุคคลจะถูกรูปล้อมด้วยสิ่งเร้าซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมผ่านเข้ามา ในความรู้สึกสัมผัส (Senses) โดยการเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส และสัมผัส หรือประสาทสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้นและผิวหนัง บุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ (สุธรรม รัตนโชติ, 2553: 84)

ถวิล ธาราโกชนและศรัณย์ ศิริสุข (2545: 51) สรุปความหมายของการรับรู้ว่าเป็น กระบวนการจัดรวบรวมและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจากความรู้สึก เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น ต่อเนื่องจากการรู้สึก ซึ่งไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่าการรับรู้จะเกิดต่อจากการรู้สึกตรงจุดไหน เราสามารถกล่าวได้ว่าการรู้สึกจะมีลักษณะแบบตรงไปตรงมาไม่ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ การคิด การจงใจ อารมณ์ ฯลฯ ส่วนการรับรู้จะมีเรื่องของ การเรียนรู้ การคิด การจำ การจงใจ อารมณ์และอื่น ๆ เข้า มาเกี่ยวข้องด้วย

สุรัชย์ ตรีศิลานันท์ (2552: 11) สรุปความหมายของการรับรู้ ว่าหมายถึง กระบวนการที่ร่างกายรับสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ผ่านมาจากประสาทสัมผัสแล้วตอบสนอง ต่อสิ่งเร้าที่ออกมา ซึ่งบุคคลจะแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายมากขึ้น โดยการใช้ประสบการณ์ เดิม ช่วยการแปลความหมายของสิ่งนั้นออกมาเป็นความคิดความรู้และความเข้าใจหรือการกระทำ

กระบวนการรับรู้ (Perception Process)

กระบวนการรับรู้ (Perception Process) เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่ประกอบด้วย สิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินชีวิต กระบวนการรับรู้ (Perception Process) ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต เลือก และการแปลความหมายและก่อให้เกิด การตอบสนอง (Response) โดยมีทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจ พฤติกรรม เหล่านี้ เป็นต้น

1. การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) เมื่อบุคคลเปิดรับต่อสิ่งเร้า และตั้งใจรับต่อสิ่งเร้า ที่เข้ามากระทบแล้ว บุคคลจะเลือกสรรเฉพาะสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการและทัศนคติของตน เท่านั้น ในแต่ละกรณีดังกล่าว บุคคลจะเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้าโดยอาศัยพื้นฐานทางจิตวิทยาของตนเองเป็นหลักและด้วยเหตุที่สิ่งเร้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่มากมาย หลายรูปแบบกระบวนการเลือกรับรู้จึงแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การเปิดรับ การตั้งใจรับและการเลือกรับรู้รายละเอียด

1.1 การเปิดรับ (Exposure) การเปิดรับเกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสของบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดความรู้สึก เช่น การได้เห็น การได้ยิน การได้ฟังและการได้กลิ่น

เป็นต้นการเปิดรับอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้นหรือไม่บุคคลจะเลือกเฉพาะสิ่งเร้าที่สนใจและจะหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่สำคัญและไม่น่าสนใจ

1.2 การตั้งใจรับ (Attention) การตั้งใจรับเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะอันเป็นกิจกรรมทางจิตใจ (Mental Activity)

1.3 การเลือกรับรู้ (Selective Perception) บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่มากกระทบจะไม่รับรู้ทุกอย่างเนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความต้องการ ทักษะ ทักษะการรับรู้และคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างๆ ไม่เหมือนกัน การเลือกรับรู้ หมายความว่า บุคคล 2 คน อาจรับรู้โฆษณาแตกต่างกันคนหนึ่งอาจเชื่อตามที่กล่าวอ้าง แต่อีกคนหนึ่งอาจพิจารณาคำกล่าวอ้างนั้นว่าไม่เป็นความจริง การเลือกรับรู้ของบุคคล เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนในกระบวนการรับรู้ นั่นคือ การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เกิดขึ้นเพราะความเชื่อของบุคคลเป็นตัวชักจูงให้บุคคลเลือกสิ่งที่จะฟังหรือสิ่งที่จะอ่าน การเลือกจัดองค์ประกอบ (Selective Organization) เกิดขึ้น เพราะบุคคลจัดข้อมูลสอดคล้องตามความเชื่อของเขา รวมทั้งการเลือกแปลความหมาย (Selective Interpretation) เกิดขึ้นเพื่อว่าสิ่งที่รับรู้มา นั้นจะได้สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของตนที่มีอยู่เดิม

2. การจัดองค์ประกอบการรับรู้ (Perceptual Organization) การจัดองค์ประกอบการรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลจัดข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบเพื่อให้มีความหมายที่ เข้าใจได้มากขึ้นและเพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองได้ถูกต้องหลักพื้นฐานของการจัดองค์ประกอบการรับรู้คือ “การรวมกลุ่ม” (Integration) ซึ่งหมายความว่า บุคคลรับรู้สิ่งเร้าในลักษณะเป็นภาพรวม (An Organized Whole) ไม่ได้มองสิ่งเร้าแต่ละส่วนที่แยกกันการมองเป็นภาพรวมจะช่วยให้การประมวลข้อมูลเพื่อให้เข้าใจความหมายได้ง่ายเข้าซึ่งสอดคล้องตามหลักจิตวิทยาของ เกสตัลท์ (Gestalt Psychology) ที่กล่าวไว้ว่า “ส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อยรวมกัน” (The Whole is Greater than the Sum of the parts) คำว่า “Gestalt” เป็นภาษาเยอรมัน ซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่รวมกันทั้งหมด หรือรูปแบบรวม (Total Configuration or Whole Pattern) ทฤษฎีของเกสตัลท์ที่เกี่ยวกับการรวมกลุ่มเพื่อการรับรู้ที่สำคัญได้แก่ หลักการเติมส่วนที่ขาดให้สมบูรณ์ หลักการจัดกลุ่ม และหลักองค์ประกอบรอบข้างรายละเอียดมีดังนี้

2.1 หลักการเติมส่วนขาดให้สมบูรณ์ (Principle of Closure) หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มรับรู้ภาพที่ไม่สมบูรณ์ให้เป็นภาพที่สมบูรณ์ เช่น การเติมคำในช่องว่างโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์มาก่อน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอธิบายได้ว่า ทำไมเราจึงสามารถอ่านข่าวสารต่างๆ ที่ไม่สมบูรณ์เข้าใจได้ทั้งๆ ที่ขาดตัวอักษรหลายคำการนำหลักข้อนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคคลสนใจข่าวสารมากยิ่งขึ้น

2.2 หลักการจัดกลุ่ม (Principle of Grouping) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นชุดหรือเป็นกลุ่มมากกว่าที่จะรับรู้เป็นหน่วยย่อยๆ ที่แยกกันอยู่การรวมข้อมูลเข้าด้วยกัน

หรือ เป็นกลุ่ม (Chunking or Grouping Information) จะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินผลิตภัณฑ์ตราหนึ่งเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์อีกตราหนึ่งได้หลักจิตวิทยาของเกสตัลท์ที่เกี่ยวกับการจัดกลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ ความใกล้ชิดความคล้ายคลึง และความต่อเนื่อง

2.3 หลักองค์ประกอบรอบข้าง (Principle of Context) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้วัตถุตามลักษณะขององค์ประกอบรอบข้างที่วัตถุนั้นแสดงให้เห็นการจัดวางขึ้นโฆษณาในสื่อที่มีลักษณะเด่นด้อยกว่ากันจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ผลิตภัณฑ์ต่างกันด้วย จากการศึกษาพบว่าขึ้นโฆษณาอย่างเดียวกันลงในโฆษณานิตยสารที่มีชื่อเสียงกว่าจะได้รับความเชื่อถือมากกว่าลงในนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้อยกว่าซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบรอบข้างของสื่อ (Media Context) มีอิทธิพลต่อการรับรู้โฆษณาโดยตรง

3. การแปลความหมายการรับรู้ (Perceptual Interpretation) สำหรับหลักที่สำคัญที่สุดขององค์ประกอบรอบข้างคือ “หลักภาพหลักกับพื้นภาพ” (figure ground principle) นักจิตวิทยาเกสตัลท์กล่าวว่า ในการจัดสิ่งเร้าให้เป็นภาพรวมบุคคลจะแยกความแตกต่างของส่วนที่เด่นมากกว่าเป็นภาพหลักซึ่งเป็นภาพปรากฏอยู่ส่วนหน้า (Foreground) ส่วนสิ่งเร้าที่มีส่วนเด่นน้อยกว่าเป็นภาพพื้นซึ่งปรากฏอยู่ส่วนหลัง การแปลความหมาย หมายถึง การระบุนการณ์ที่บุคคลทำความเข้าใจว่าสิ่งเร้าที่รับเข้ามาคืออะไรในการแปลความหมายนั้นบุคคลจะอาศัยข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่เก็บสะสมไว้ในอดีตที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องในหน่วยเก็บความทรงจำมาใช้เพื่อแปลความหมายออกมาว่าสิ่งเร้าที่รับรู้เข้ามานั้น “ควรจะเป็นอะไร” ความโน้มเอียงหรือความมีอคติส่วนบุคคลก็มีส่วนทำให้ผู้บริโภคแปลความหมายผิดเพี้ยนไปไม่ตรงตามเจตนาของผู้ส่งข่าวสารก็อาจเป็นไปได้ซึ่งสร้างความปวดหัวให้อย่างมากเพราะบ่อยครั้งตามที่กล่าวมาแล้วบุคคล 2 คน จะแปลความหมายสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงและยิ่งไปกว่านั้น ในการดำเนินงานการตลาด (ข้ามชาติ) ต่างวัฒนธรรม (Cross-Cultural Marketing) จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของการรับรู้และความเชื่อของแต่ละชาติ แต่ละวัฒนธรรมให้มากตัวอย่างเช่นสี จะมีความหมายแตกต่างกันแต่ละชาติ ดอกไม้สีเหลืองเป็นเครื่องหมายของความตายในประเทศเม็กซิโก แต่หมายถึง ความไม่ซื่อสัตย์ (คู่สมรสที่นอกใจ) ในประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้วบุคคล มีวิธีการ 2 วิธีที่จะช่วยให้การแปลความหมายการรับรู้กระทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ การแยกประเภทการรับรู้กับการแปลความหมายการรับรู้โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ รายละเอียดมีดังนี้

3.1 การแยกประเภทการรับรู้ (Perceptual Categorization) เป็นการจัดจำแนกข้อมูลเข้าหมวดหมู่อย่างมีเหตุผล เพื่อให้บุคคลนำมาใช้กลั่นกรองข้อความที่เคยผ่านการรับรู้มาแล้วได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการจัดประเภทข้อมูลยังช่วยให้บุคคลสามารถจัดข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

3.2 การแปลความหมายการรับรู้โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Perceptual Inferences) เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้า 2 อย่าง อันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ผ่านมา โดยไม่ต้องประเมินใหม่ ซึ่งต้องอาศัยความเชื่อหรือประสบการณ์เดิมมาเป็นเกณฑ์ตัดสินเพื่อลงความเห็นการนำความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งหนึ่งนำไปใช้เพื่อลงความเห็นอีกสิ่งหนึ่งนั้นบุคคลได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อนำมาเป็นเกณฑ์พิจารณาแปลความหมายเกี่ยวกับตราสินค้าราคา ร้านค้า และบริษัทผู้บริโภคมี่พร้อมที่จะเรียกนำมาใช้ได้เสมอจากหน่วยความจำ ลักษณะการลงความเห็นเพื่อแปลความหมายเหล่านี้ เกิดจากการติดต่อสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communications) ระหว่างเพื่อนและโฆษณาของนาฬิกาข้อมือนี้จึงเป็นความเชื่อและเก็บไว้ในความทรงจำ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

กันยา สุวรรณแสง (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ไว้ว่าสิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจจะทำให้คนสองคนสามารถรับรู้ต่างกันได้ การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่างๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างและจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสบการณ์ วัฒนธรรม การศึกษา ดังนั้น การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งในขณะใดขณะหนึ่งนั้น จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มี 2 ประเภท คือ

1. อิทธิพลที่มาจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and Size) การกระทำซ้ำ ๆ (Repetition) สิ่งตรงกันข้าม (Contrast) การเคลื่อนไหว (Movement)

2. อิทธิพลที่มาจากภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) การคาดหวัง (Expectancy) ความสนใจ อารมณ์ ความคิดและจินตนาการ ความรู้สึกต่างๆ ที่บุคคลได้รับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ประการแรกลักษณะของผู้รับรู้กับประการที่สองลักษณะของสิ่งเร้า ดังนี้ ปัจจัยการรับรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะของผู้รับรู้ลักษณะของผู้รับรู้ พิจารณาจากการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลังมากหรือน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ด้วยเป็นสำคัญประการหนึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้รับรู้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพกับด้านจิตวิทยา

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะสัมผัสอื่นๆ ปกติ หรือไม่มีความรู้สึกสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด ความสมบูรณ์ของอวัยวะสัมผัส จะทำให้รับรู้ได้ดี การรับรู้บางอย่างเกิดจากอวัยวะสัมผัส 2 ชนิด ทำงานร่วมกัน เช่น ลิ้นและจมูกช่วยกันรับรู้รส การรับรู้จะมีคุณภาพดีขึ้น ถ้าเราได้รับสัมผัสหลายทาง เช่น เห็นภาพและได้ยินเสียงในเวลาเดียวกันทำให้เราแปลความหมายของสิ่งเร้าได้ถูกต้อง

1.2 ด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของคนที่มียุทธศาสตร์ต่อการรับรู้มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจความตั้งใจ ทักษะค่านิยม วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลจากการเรียนรู้เดิมและประสบการณ์เดิม

นอกจากปัจจัยสำคัญดังกล่าวแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้อีก ได้แก่ สมรรถภาพของอวัยวะสัมผัส ความสามารถของสมองและประสาทสัมผัสที่จะได้รับเลือก จัดหมวดหมู่และตอบสนอง รวมทั้งขนาดและชนิดของสิ่งเร้า ดังเช่น บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าได้ดีและรวดเร็ว ถ้าสิ่งเร้านั้นมีความเข้มมาก ขนาดของสิ่งเร้านั้นใหญ่มากและสะอาด โดยเฉพาะสิ่งเร้าใหม่ๆ ที่เราไม่เคยพบ บุคคลจะใส่ใจและเกิดการรับรู้ หากพบว่า ความแตกต่างกันของสิ่งเร้าเกิดขึ้น และสิ่งเร้านั้นเกิดขึ้นซ้ำๆ และมีการเคลื่อนไหวบุคคลจะรับรู้ต่อสิ่งเร้านั้นได้ดีและรวดเร็ว

2. ลักษณะของสิ่งเร้า ลักษณะของสิ่งเร้านั้นพิจารณาจาก การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลัง มากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าสิ่งเร้าดึงดูดความสนใจ ความตั้งใจมากน้อยเพียงใด หรือไม่ลักษณะของสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีดังนี้

2.1 สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความสนใจและความตั้งใจ ได้แก่ คุณสมบัติและคุณลักษณะของสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการรับรู้ตนเอง ซึ่งถ้าสิ่งเร้ามีคุณสมบัติและลักษณะที่สนองธรรมชาติในการรับรู้ของคนเราก็จะทำให้มีความตั้งใจในการรับรู้ดีขึ้น

2.2 การจัดลักษณะหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้า

อุปสรรคในการรับรู้

เนื่องจากการรับรู้เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นจึงมีความพยายามที่จะศึกษา การรับรู้ของคน เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาการรับรู้ไม่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งสิ่งที่ทำให้การรับรู้คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง (อ้างถึงใน สุรชัย ตรีศิลานันท์, 2552: 14-15) ได้แก่

1. ผลฮาโล (Halo Effect) เป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งผู้รับรู้อาจติดต่อการรับรู้ อันเกิดจากการให้ความสำคัญกับปัจจัยบางประการ จนมองข้ามความสำคัญของปัจจัยอื่น ๆ เช่น เป็นว่าสุชาติ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ก็สรุปว่าสุชาติเก่ง ทางานดี เป็นต้น

2. การมองแบบเหมารวม เป็นการมองโดยอาศัยสังคัมหรือกลุ่มที่ผู้ถูกรับรู้สัมพันธ์หรืออยู่ด้วย กล่าวคือ เป็นการมองโดยอาศัยลักษณะพื้นฐานของกลุ่มเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งการมองแบบเหมารวมนี้จะเป็นข้อจำกัดในการรับรู้ของบุคคลได้

3. ความคาดหวัง จะเป็นตัวจำกัดการรับรู้ของบุคคล ทั้งนี้ เพราะบุคคลมักจะมี ความคาดหวังต่อสิ่งต่าง ๆ และพยายามหรือมีกลไกในการเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่เราต้องการรับรู้เท่านั้น ทำให้การรับรู้เบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

4. การกล่าวโทษผู้อื่น (Projection) เป็นการมีอคติในการรับรู้โดยเฉพาะในเรื่องของอารมณ์ เป็นปรากฏการณ์ของกรณีโทษผู้อื่น หรือสถานการณ์ในการอธิบายความผิดพลาด หรือล้มเหลวของตนเอง หรือความรู้สึกของตนเองเป็นกลไกป้องกันตนเองประเภทหนึ่ง ซึ่งทำให้เรารู้สึกดีขึ้นและไม่เสียสมดุลทางใจ

ปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้มักจะทำให้เกิดความผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนในเรื่องการรับรู้ โดยเฉพาะในด้านการรับรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล ซึ่งถ้าหากเกิดความผิดพลาดในเรื่องการรับรู้แล้ว การบริหารงานก็อาจเกิดปัญหาตามมาได้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความหมาย “ความต้องการ” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 มีที่มาจากคำว่า “ความ” [ความ] น. เรื่อง เช่น เนื้อความ เกิดความ; อาการ, ใช้หน้ากริยาหรือวิเศษณ์ เพื่อแสดงสภาพ เช่น ความต้องการ อยากรู้, ใครก็ได้, ประสงค์, “ความต้องการ” เกิดความ, อาการ อยากรู้ ใครก็ได้หรือประสงค์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, s Hierarchy of Needs) (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 311) มาสโลว์ มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น ระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยมีลำดับขั้นความต้องการ ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งมาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองในระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้น

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safe Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวจากตัวเองและจากต่อการสูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงาน ทรัพย์สินหรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในสังคม

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่นความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-Actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จเพื่อให้มีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งหนึ่งสิ่งใดในระดับสูงสุด

นอกจากนี้ Maslow (1970: 49 อ้างถึงใน สรรพัญญา สุขเพิ่ม, 2556: ขอนโลน) ยังได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้ตั้งสมมุติฐานของความต้องการ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่อไป
3. ความต้องการขั้นที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อไป ดังนั้นความต้องการที่มีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรม คือ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ระดับความต้องการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการด้านร่างกายก่อนจึงจะเกิดความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งระดับความต้องการมีการพัฒนาเป็นลำดับขั้นโดยมีความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการระดับสูง กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะเกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการ และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว จึงจะมีความต้องการความปลอดภัย แต่ถ้าบุคคลยังไม่รู้สึกรว่าปลอดภัย ความต้องการด้านอื่นที่สูงขึ้นไปก็จะยังไม่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคนอาจไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 5 ขั้นเหมือนกันทุกคน

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอน ความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs: E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safe Needs)
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs: R) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ ด้านสังคม ความต้องการการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จตาม ทฤษฎีมาสโลว์

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ความต้องการในระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้น โดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ เช่น ความต้องการได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ ความต้องการทางสังคม และอาจเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กัน ยิ่งกว่านั้น อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ค้นพบว่า ลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล บุคคลจะแสวงหาความยกย่องนับถือซึ่งเป็นความต้องการความก้าวหน้าเจริญเติบโต ก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม ซึ่งเป็นความต้องการการอยู่รอดเป็นต้น ความต้องการของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ต่างมีพื้นฐานแตกต่างกัน ภูมิสำเนา การศึกษา ความเป็นอยู่แตกต่างกัน เมื่อเข้ามาสู่องค์กรเดียวกัน ก็ยังมีความแตกต่างในการเข้าสู่ตำแหน่งและประเภทงานที่ต่างกัน ย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีทักษะด้านความรู้ความสามารถและส่งเสริมให้มีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติในการทำงานในยุคปัจจุบันด้วย

จากทฤษฎี และแนวคิดความต้องการ กล่าวสรุปได้ว่า เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและเกิดขึ้นโดยตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการและเป็นแรงจูงใจในการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

นลินี พานสายตา (2555) ได้ศึกษา เรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ คุณภาพบัณฑิต หลักสูตร และการเรียนการสอนของนักศึกษาที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาตำแหน่งการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพบัณฑิต และหลักสูตรและการเรียนการสอน การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 384 คน จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correspondence Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐที่ตกเป็นตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าเป็นมหาวิทยาลัยซึ่งตั้งอยู่ในภูมิทัศน์อันงดงาม และมีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่มีเสรีภาพทุกตารางนิ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่าเป็นเสาหลักของแผ่นดิน และมีการรับรู้ต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าเป็นมหาวิทยาลัยแห่งสุขภาวะ เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐของนักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า คณะที่กำลังศึกษา แพศ สถานภาพของบิดามารดา และอาชีพของผู้ที่ให้การอุปการะทำการเงิน เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลให้นักศึกษามีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลให้นักศึกษามีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐแตกต่างกัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสมเมื่อจบ ม.6 หรือเทียบเท่าภูมิลำเนา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ที่ให้การอุปการะทำการเงินจากการวิเคราะห์ความสมนัย พบว่า นักศึกษารับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยตรงตามภาพลักษณ์ที่แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนดนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐที่ตนกำลังศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากขึ้นไปทุกมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของมหาวิทยาลัยที่ตนกำลังศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งในด้านคุณภาพบัณฑิต และด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ส่วนนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของมหาวิทยาลัยที่ตนกำลังศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งในด้านคุณภาพบัณฑิต และด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐกับคะแนนการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสอง (พ.ศ. 2549-2553) ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในด้านคุณภาพบัณฑิตเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับคะแนนการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ส่วนด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน นักศึกษามีความคิดเห็นที่ค่อนข้างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับคะแนนการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ.

วิชชุดา ไชยติวามงคล และคณะ (2554) ศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในมุมมองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับภาพลักษณ์รวม 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ด้านสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของภูมิภาคอาเซียน 3) ด้านแหล่งการเรียนรู้ แหล่งวิจัยและวิชาการ ที่มีคุณภาพ 4) ด้านการบริหารจัดการที่ดี 5) ด้านบุคลากรหรือพนักงานฝ่ายปฏิบัติ 6) ด้านพัฒนาชุมชนและประเทศชาติ และความรับผิดชอบต่อสังคม และ 7) ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติสูงสุดคือด้านแหล่งการเรียนรู้แหล่งวิจัยและวิชาการที่มีคุณภาพจัดอยู่ในเกณฑ์ขั้นดีมาก ส่วนค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติที่ต่ำสุดคือด้านบุคลากรหรือพนักงานฝ่ายปฏิบัติมี จัดอยู่ในเกณฑ์ขั้นดี

ดิศรินทร์ ศุภสมุท (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์เพื่อปรับภาพลักษณ์สายการบินแห่งชาติ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1) การสัมภาษณ์ 2) การสัมภาษณ์กลุ่ม และ 3) การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มลูกค้า: ลูกค้าคนสำคัญและลูกค้าทั่วไป 2) กลุ่มพนักงาน: พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 3) กลุ่มผู้นำความคิดเห็น: นักการเมือง, นักวิชาการ และนักสร้างภาพลักษณ์ 4) กลุ่มสื่อ: โทรทัศน์, วิทยุและหนังสือพิมพ์จากการศึกษาสามารถประมวลเป็นกรอบยุทธศาสตร์ของกระบวนการปรับภาพลักษณ์องค์กรซึ่งผู้วิจัยให้ชื่อว่าการบวนทัศน์ CIS อันประกอบด้วย 4C, 2I และ 1S ดังนี้ 1) บุคลิกภาพองค์กร (Corporate Personality): วิสัยทัศน์องค์กร ปรัชญาองค์กร, คุณค่าหลักขององค์กร ประสพการณ์ความบันเทิงหลักขององค์กรและการบริการหลักขององค์กร 2) เอกลักษณ์องค์กร (Corporate Identity): เอกลักษณ์ด้านภาพ, เอกลักษณ์ด้านเสียง และเอกลักษณ์ด้านพฤติกรรม 3) ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image): ภาพลักษณ์ผู้บริหาร, ภาพลักษณ์พนักงาน, ภาพลักษณ์สินค้าและบริการ, ภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจ, ภาพลักษณ์กิจกรรมทางสังคม, ภาพลักษณ์ เครื่องมือเครื่องใช้, ภาพลักษณ์วัฒนธรรมองค์กร, ภาพลักษณ์สภาพแวดล้อมการทำงาน, ภาพลักษณ์กระบวนการทำงาน, ภาพลักษณ์ประสิทธิภาพการทำงาน และภาพลักษณ์ของแบรนด์ 4) ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา ภาพลักษณ์ที่ได้รับการตอบสนอง และชื่อเสียงองค์กร 5) การวิจัยภาพลักษณ์ (Image Research): กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร 6) การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ (Integrated Marketing Communication): การสื่อสารด้วยสื่อมวลชน การสื่อสารโดยไม่ใช้สื่อมวลชน การสื่อสารที่มีลักษณะชัดเจน โฉมแจ่ม, การสื่อสารที่มีลักษณะแอบยล แฝงเร้นและการสื่อสารที่มีลักษณะการทำประโยชน์ให้สังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร 7) การบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) เพื่อปรับภาพลักษณ์องค์กร

สุรพล แพทย์จัตุรัส (2551) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์โรงเรียนเอกชนตามการรับรู้ของผู้ปกครอง :กรณีศึกษา โรงเรียนเทคโนโลยีภูเขียวบริหารธุรกิจจังหวัดชัยภูมิ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนตามการรับรู้ของผู้ปกครอง :กรณีศึกษา โรงเรียนเทคโนโลยีภูเขียวบริหารธุรกิจ จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนเทคโนโลยีภูเขียวบริหารธุรกิจ จำนวน 289 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเทคโนโลยีภูเขียวบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างบวก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ภาพลักษณ์โรงเรียนตามการรับรู้ของผู้ปกครองอยู่ในระดับค่อนข้างบวก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ของโรงเรียน ด้านคุณค่าหรือจรรยาบรรณของโรงเรียน ด้านชื่อเสียงของโรงเรียน และด้านบุคลิกภาพของโรงเรียน ตามลำดับ

คณะกรรมการศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (2551) ได้ศึกษา เรื่อง ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ตามทัศนะของนักศึกษา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาศาสนาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ตามทัศนะของการศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะของนักศึกษาต่อคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับนักศึกษาศาสนาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำแนกตามชั้นปี จำนวน 709 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ แสดงผลการวิจัยด้วยสถิติพรรณนาและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไคสแควร์ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาศาสนาบันราชภัฏอุตรดิตถ์มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์อยู่ในระดับดี ใน 5 มิติ คือ 1) มิติภาพลักษณ์ของสถาบัน 2) มิติภาพลักษณ์ของนักศึกษา 3) มิติภาพลักษณ์ของอาจารย์ 4) มิติภาพลักษณ์การจัดการศึกษาและ 5) มิติภาพลักษณ์การบริหารจัดการ โดยมีน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.64 และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของนักศึกษา ประเภทของนักศึกษา และจังหวัดภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุดาภา ภัทรกรรม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ปัจจุบัน ภาพลักษณ์คาดหวัง ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคในการสร้างภาพลักษณ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อสารการตลาด (2) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบัน (3) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์คาดหวัง (4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมและเป็นอุปสรรคในการสร้างภาพลักษณ์ ผลวิจัยพบว่า 1) การเปิดรับสื่อสารการตลาดของผู้ใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับสื่อสารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ และน้อยที่สุด คือ สื่อนิตยสาร 2) ภาพลักษณ์ปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และภาพลักษณ์ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ภาพลักษณ์คาดหวัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์คาดหวังของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมเป็นภาพลักษณ์คาดหวังที่ดีในระดับมาก โดยภาพลักษณ์ด้านบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการและภาพลักษณ์ด้านสื่อสารการตลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4) ปัจจัยที่ส่งเสริมอุปสรรคในการสร้างภาพลักษณ์ ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และไม่พบปัจจัยใดเป็นอุปสรรคต่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

สมพล จันทร์ประภาสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 384 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและการหาค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($=3.15$)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุและรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ

ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ได้แก่ ตำรวจขาดความยุติธรรม วางตัวไม่เป็นกลาง เลือกปฏิบัติ (ความถี่ = 21) ตำรวจไม่มีคุณธรรมจริยธรรม เลือกปฏิบัติ (ความถี่ = 16) และตำรวจจรรยาบรรณไม่สุภาพ (ความถี่ = 9)

วัชรภรณ์ นองเนือง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่ การศึกษาจังหวัดตราด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่ การศึกษาจังหวัดตราด โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลและปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราดซึ่งใช้เกณฑ์ในการวัดภาพลักษณ์ 6 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงานบริหารบุคลากรด้านธุรการ-การเงิน ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจการนักเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราด จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราด จำนวน 57 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราด อยู่ในระดับมากโดยมีภาพลักษณ์ที่เด่นมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ รองลงมาเป็นด้านอาคารสถานที่ ด้านงานบริหารบุคลากร ด้านกิจการนักเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนและ ด้านธุรการ การเงิน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด ตราดอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์มากที่สุด คือ ด้านการรับรู้และความ ประทับใจรองลงมาเป็นด้านเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ด้านองค์ประกอบเฉพาะบุคคลและด้าน ช่องทางการสื่อสาร 3) ผู้ปกครองที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่ การศึกษาจังหวัดตราดแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด ตราดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อลิศรา ต้นสุวรรณรัตน์ (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และความพึงพอใจในทัศนะของผู้เช่าที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ในจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และความพึงพอใจต่อบริการในทัศนะของผู้เช่าที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เช่าในจังหวัดฉะเชิงเทราตลอดจน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของผู้เช่าที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เช่าอาคารและที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 328 ราย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้เช่าที่เช่าเพื่ออยู่อาศัยและผู้เช่าที่เช่าเพื่ออยู่อาศัยและหาประโยชน์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .22-.79 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า T-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า 1) ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในทัศนะของผู้เช่าอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงในเรื่องของความเหมาะสมของเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการและความสะดวกสบายของสถานที่ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในบริการสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในงาน มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการบริการความพึงพอใจในบริการต่ำสุด คือ การรับรู้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 3) การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ของผู้เช่าจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและลักษณะการเช่าต่างกันจะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการมารับบริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ของผู้เช่า จำแนกตามอาชีพ ลักษณะการเช่า และประเภทการเช่าต่างกันจะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เครือฟ้า ณ ถลาง (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตการศึกษาภาคเหนือตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตการศึกษาภาคเหนือตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์และเพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตการศึกษาภาคเหนือตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์โดยจำแนกตามตำแหน่งวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารและอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา

ในเขตการศึกษาภาคเหนือจำนวน 320 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือค่าสถิติ F-test T-Test ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริหารและอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำและการครองตนอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำ และการครองตนอยู่ในระดับมาก 3) อาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ และการครองตนอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความเป็นผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง 4) ผู้บริหารและอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำ และการครองตนไม่แตกต่างกัน 5) ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำ และการครองตนไม่แตกต่างกัน 6) ผู้บริหารวิทยาลัยและอาจารย์อาชีวศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำ และการครองตนไม่แตกต่างกัน

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ดังประเด็นต่อไปนี้

1. ผลการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ ได้แก่ ผลการศึกษาของ นลินี พานสายตา (2555) พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐที่ตกเป็นตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาของ วิชุดา ไชยศิริมงคล และคณะ (2554) พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติสูงสุด คือ ด้านแหล่งการเรียนรู้แหล่งวิจัยและวิชาการที่มีคุณภาพจัดอยู่ในเกณฑ์ขั้นดีมาก ผลการศึกษาของ สุรพล แพทย์จัตุรัส (2551) พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเทคโนโลยีภูเขียวบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างบวก

ผลการศึกษาของ ชูดาภา ภัทรกรรม (2551) พบว่า ภาพลักษณ์คาดหวัง กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์คาดหวังของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมเป็นภาพลักษณ์คาดหวังที่ดีในระดับมาก ผลการศึกษาของ วัชรารภรณ์ นองเนื่อง (2550) พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราดอยู่ในระดับมาก โดยมีภาพลักษณ์ที่เด่นมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ ในขณะที่ผลการศึกษาของ ชูดาภา ภัทรกรรม (2551) พบว่า ภาพลักษณ์ปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ สมพล จันทร์ประภาสกุล (2551) พบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้และผลการศึกษาของ อลิศรา ต้นสุวรรณรัตน์ (ม.ป.ป.) พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในทัศนะของผู้เช่าอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาความคิดเห็น ได้แก่ ผลการศึกษาของ คณะกรรมการศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (2551) พบว่า นักศึกษาสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์อยู่ในระดับดี และผลการศึกษาของ เครือฟ้า ณ ถลาง (2549) พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำและการครองตนอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของ อลิศรา ต้นสุวรรณรัตน์ (ม.ป.ป.) พบว่า ความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในบริการสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในงาน มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการบริการความพึงพอใจในบริการต่ำสุด คือ การรับรู้การโฆษณาประชาสัมพันธ์

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ ได้แก่ ผลการศึกษาของ ชูดาภา ภัทรกรรม (2551) พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมอุปสรรคในการสร้างภาพลักษณ์ในภาพรวม คือ ปัจจัยส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของ วัชรารภรณ์ นองเนื่อง (2550) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราดอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ข้อมูลด้านประชากร

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษาสูงสุด
4. อาชีพ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ
7. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ
8. ประเภทของแหล่งสารสนเทศ
ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร
การให้บริการ

ตัวแปรตาม

การรับรู้ภาพลักษณ์ในปัจจุบันและ ความต้องการภาพลักษณ์ที่พึง ประสงค์

1. ด้านนโยบายและการดำเนินงาน
ห้องสมุด
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านการบริการ
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว โดยได้ศึกษารายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิธีวิจัยเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. รูปแบบของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมيناเสนอในรูปแบบการบรรยายเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การเก็บข้อมูล โดยการใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม สังเกตและสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสารเป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานการวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน
2. การเก็บข้อมูล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสังเกตพฤติกรรมการใช้ ตลอดจนใช้แบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง เพื่อสังเกตและสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ต้องการข้อมูลที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 21,000 คน (จากสถิติการให้บริการห้องสมุดประชาชนในพุทธศักราช 2558-2559) และทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เข้าใช้บริการ โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Yamane Taro และกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ครบ 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ** ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และประเภทของแหล่งสารสนเทศที่ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ประเภทของสื่อที่กลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต กระดานข่าวสารของห้องสมุด ป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุด หนังสือรายงานประจำปีของห้องสมุด เอกสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ของห้องสมุด จุลสารของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สมาชิกในครอบครัว เพื่อนที่ทำงาน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก ญาติและสื่ออื่นๆ

2.2 การรับรู้และความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี,” 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอาคารและสถานที่

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยและผู้สำรวจเป็นผู้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (Close End Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบปลายเปิด (Opened End Question) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. วิธีการสร้างแบบสอบถาม ศึกษารายละเอียดของวัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นหลักในการตั้งประเด็นคำถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่สามารถบรรลุเป้าหมายการวิจัยได้ โดยมีการจัดลำดับคำถามอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อสะดวกในการตอบและป้องกันการสับสน เน้นคำถามปลายปิด (Close ended)

2. กำหนดรูปแบบของคำถาม โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน เพื่อให้ครอบคลุมหัวข้อในการวิจัย

3. เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการ ดังนี้

3.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ ได้พิจารณา ตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม จำนวน 3 คน ได้แก่

3.1.1 อาจารย์สุภาพร บุญพิมพ์

3.1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมเทียน บุญส่งเสริมสุข

3.1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรทิพย์ สว่างเนตร

และนำมาปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์

3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-test) และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของก่อนที่จะนำไปใช้จริงและนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Cronbach's Alpha (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2545: 127) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) จากการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9317

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยและผู้สำรวจเป็นผู้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (Close End Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบปลายเปิด (Opened End Question) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต เป็นข้อคำถามแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นเตรียมการ คือ เตรียมความพร้อมของผู้วิจัยโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและระเบียบวิจัย สร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และเตรียมผู้ช่วยในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลาดหลุมแก้ว เพื่อใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล โดยแนะนำตัวผู้วิจัย ชี้แจงวัตถุประสงค์ ในการศึกษา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และดำเนินการเก็บข้อมูล แบบปฐมภูมิ ด้วยวิธีการเก็บจากภาคสนาม (Field Work) จำนวน 400 ชุด และได้รับแบบสอบถาม กลับมา 400 ชุด โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามและตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วสรุปออกมาเป็นความเรียง
3. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการกำหนดค่า น้ำหนักของคะแนน จากมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์การแปลค่า
4. การแปลผลข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ของ ประคอง กรรณสูตร (2542: 78) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการแปลความหมายของคะแนนโดยถือเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ความต้องการภาพลักษณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ในระดับมาก/เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ความต้องการภาพลักษณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ในระดับดี/เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ความต้องการภาพลักษณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง/ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ความต้องการภาพลักษณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ในระดับน้อย/ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ความต้องการภาพลักษณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ในระดับน้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการคำนวณหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยค่าสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
3. ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เพื่อจำแนกและแปลความหมายของภาพลักษณ์ในมุมมองของผู้ใช้บริการ
4. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. ค่าความเชื่อมั่น โดยทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัท (Cronbach's Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของประชาชน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว และสุ่มแจกประชาชนที่อยู่บริเวณรอบๆ ห้องสมุด รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ คืนมาทั้งสิ้น จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และผู้วิจัยได้นำมาจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	187	46.8
2. หญิง	213	53.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุไม่เกิน 20 ปี	185	46.3
2. ระหว่าง 21-30 ปี	126	31.5
3. ระหว่าง 31-40 ปี	30	7.5
4. ระหว่าง 41-50 ปี	39	9.8
5. อายุ 51 ปีขึ้นไป	20	5.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไปตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	96	24.0
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	180	45.0
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	72	18.0
4. อนุปริญญา/ปวส.	26	6.5
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	26	6.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน

72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

	จำนวน	ร้อยละ
1. นักเรียน/นักศึกษา	150	37.5
2. รับจ้างทั่วไป	162	40.5
3. เกษตรกร	25	6.5
4. พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	51	12.8
5. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพหลัก คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.5 เป็นพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และเป็นเกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ส่วนข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	139	34.8
2. 5,001-10,000 บาท	156	39.0
3. 10,001-15,000 บาท	61	15.3
4. 15,001 บาทขึ้นไป	22	5.5
5. อื่นๆ (ไปรตระบุ)	22	5.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา คือ รายได้

เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 22 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.5 และมีรายได้อื่นๆ ไม่ได้ระบุ ตอบแบบสอบถาม น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว

	จำนวน	ร้อยละ
1. 08.30-12.00 น.	196	49.0
2. 12.01-18.00 น.	167	41.8
3. 18.01-18.30 น.	37	9.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และเข้าใช้บริการช่วงเวลา 18.01-18.30 น. น้อยที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว

	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	179	44.8
2. สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	184	46.0
3. สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	27	6.8
4. ทุกวัน	10	2.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว มากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการทุกวัน น้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการของห้องสมุด “ประชาชนเฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จากประเภทของแหล่งสารสนเทศ

ประเภทแหล่งสารสนเทศ	ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร							
	4 ครั้ง ขึ้นไป		2-3 ครั้ง		1 ครั้ง		ไม่ได้รับเลย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. วิทยุ	110	27.5	105	26.3	65	16.3	120	30.0
2. โทรทัศน์	119	29.8	141	35.3	39	9.8	101	25.3
3. หนังสือพิมพ์	98	24.5	141	35.3	59	14.8	102	25.5
4. วารสาร/นิตยสาร	97	24.3	135	33.8	61	15.3	107	26.8
5. เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต	132	33.0	123	30.8	57	14.3	88	22.0
6. กระดานข่าวสารของห้องสมุด	87	21.8	143	35.8	81	20.3	89	22.3
7. ป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุด	86	21.5	172	43.0	78	19.5	64	16.0
8. หนังสือรายงานประจำปีของห้องสมุด	80	20.0	139	34.8	83	20.8	98	24.6
9. เอกสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ของห้องสมุด	85	21.3	143	35.8	90	22.5	82	20.5
10. จุลสารของห้องสมุด	80	20.0	126	31.5	91	22.8	103	25.8
11. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	85	21.3	192	48.0	80	20.0	43	10.8
12. สมาชิกในครอบครัว	93	23.3	137	34.3	83	20.8	87	21.8
13. เพื่อนที่ทำงาน	88	22.0	136	34.0	83	20.8	93	23.3
14. เพื่อนบ้าน	90	22.5	149	37.3	69	17.3	92	23.0

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประเภทแหล่งสารสนเทศ	ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร							
	4 ครั้ง ขึ้นไป		2-3 ครั้ง		1 ครั้ง		ไม่ได้รับเลย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15. คนรู้จัก	104	26.0	147	36.8	67	16.8	82	20.5
16. ญาติ	106	26.5	120	30.0	76	19.0	98	24.5
17. อื่นๆ	104	26.0	129	32.3	50	12.5	117	29.3

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการของห้องสมุด “ประชาชนเฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จากแหล่งสารสนเทศประเภทป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุดมากที่สุด โดยมีความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ แหล่งสารสนเทศประเภทเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต โดยมีความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร 4 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์น้อยที่สุด เฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8



ตอนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต	3.91	.966	มาก
2	มีแผนงานที่ชัดเจน	3.75	.919	มาก
3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง	3.81	.979	มาก
4	มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี	3.82	.994	มาก
5	มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.93	.963	มาก
6	การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล	3.87	.987	มาก
7	มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ	3.91	.984	มาก
8	มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบายการให้บริการ	4.10	.864	มาก
	รวม	3.89	.798	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 8 มีการพัฒนาการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบายการให้บริการ ($\bar{x} = 4.10$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{x} = 3.93$) ข้อที่ 1 มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต ($\bar{x} = 3.91$) ข้อที่ 7 มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ ($\bar{x} = 3.91$) ข้อที่ 6 การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล ($\bar{x} = 3.87$) ข้อที่ 4 มีการบริหารงาน

โดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี ($\bar{x} = 3.82$) ข้อที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 มีแผนงานที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.75$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ด้านบุคลากร

ข้อ	ด้านบุคลากร	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด	3.55	1.175	มาก
2	มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหาร งานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี	4.04	.860	มาก
3	มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน	3.86	.843	มาก
4	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม	3.92	.850	มาก
5	เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย	3.85	.924	มาก
6	เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย ค้ำ โต้แย้ง ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเรียบร้อย กับทุกคน	3.94	.903	มาก
7	เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.94	.903	มาก
8	ปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต	4.07	2.172	มาก
9	แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.91	.956	มาก
10	มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.04	.871	มาก
11	มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงานประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.03	.846	มาก
12	มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จักจริงในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและว่องไว	3.99	.876	มาก
	รวม	3.93	.689	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 8 ปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหารงานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 10 มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 11 มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 4.03$) ข้อที่ 12 มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จริง ในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว และว่องไว ($\bar{x} = 3.99$) ข้อที่ 6 เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ อภัย คาย ไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เรียบร้อย กับทุกคน ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 7 เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม ($\bar{x} = 3.92$) ข้อที่ 9 แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 3.91$) ข้อที่ 3 มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน ($\bar{x} = 3.86$) ข้อที่ 5 เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{x} = 3.85$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 3.55$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ด้านการบริการ

ข้อ	ด้านการบริการ	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้	4.04	.891	มาก
2	บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	3.94	.895	มาก
3	มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.99	.943	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด	3.92	.894	มาก
5	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	.891	มาก
6	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น	3.88	.849	มาก
7	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เป็นประจำ	3.80	.977	มาก
8	มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้	3.82	.952	มาก
	รวม	3.93	.691	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 3 มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.99$) ข้อที่ 2

บริการ โดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 4 มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 3.92$) ข้อที่ 6 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 3.88$) ข้อที่ 8 มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.82$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 7 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เป็นประจำ ($\bar{x} = 3.80$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน	3.88	.961	มาก
2	มีทรัพยากรประเภทโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน	3.83	.916	มาก
3	มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา	3.84	.952	มาก
4	มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอมที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	3.87	.971	มาก
5	มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ	3.82	.934	มาก
รวม		3.85	.804	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน

($\bar{x} = 3.88$) รองลงมาคือ ข้อที่ 4 มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอม ที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ($\bar{x} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่น ที่หลากหลายสาขา ($\bar{x} = 3.84$) ข้อที่ 2 มีทรัพยากรประเภทโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 5 มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นหาลิงก์และสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.82$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ด้านอาคารและสถานที่

ข้อ	ด้านอาคารและสถานที่	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี	4.01	.952	มาก
2	มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ	3.95	.942	มาก
3	มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.97	.977	มาก
4	มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม	3.96	.971	มาก
5	มีความโอเอียง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.93	.981	มาก
6	มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ	3.95	.991	มาก
7	มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม	3.95	.968	มาก
8	มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ	4.00	.959	มาก
9	มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ	3.87	1.006	มาก
10	มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน	3.95	.949	มาก
11	มีที่จอดรถกว้างขวาง พร้อม รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย	3.95	1.011	มาก
รวม		3.95	.789	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านอาคารและสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{x} = 3.95$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา คือ ข้อที่ 8 มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.00$) ข้อที่ 3 มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 4 มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 6 มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 7 มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 10 มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 11 มีที่จอดรถกว้างขวาง พร้อม รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 2 มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 5 มีความโอเอียง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.93$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 9 มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.87$)

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอ ลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอ ลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านนโยบายและการดำเนินงาน

ข้อ	ด้านนโยบายและการดำเนินงาน	ระดับความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดในอนาคต		
		\bar{x}	<i>SD</i>	แปลความ
1	มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต	4.06	.823	มาก
2	มีแผนงานที่ชัดเจน	3.91	.762	มาก
3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง	3.92	.831	มาก
4	มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี	4.04	2.75	มาก
5	มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.98	.861	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อ	ด้านนโยบายและการดำเนินงาน	ระดับความต้องการภาพลักษณ์ ห้องสมุดในอนาคต		
		\bar{x}	SD	แปลความ
6	การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล	3.91	.899	มาก
7	มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ	3.95	.893	มาก
8	มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบาย การให้บริการ	3.96	.876	มาก
รวม		3.97	.786	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านนโยบายและการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนทุกข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต ($\bar{x} = 4.06$) ข้อที่ 4 มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 5 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{x} = 3.98$) ข้อที่ 8 มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบาย การให้บริการ ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 7 มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 มีแผนงานที่ชัดเจน และข้อที่ 6 การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล ($\bar{x} = 3.91$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว
ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านบุคลากร

ข้อ	ด้านบุคลากร	ระดับความต้องการภาพลักษณ์ ห้องสมุดในอนาคต		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด	3.84	.982	มาก
2	มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหาร งานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี	3.96	.859	มาก
3	มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผน บริหารงาน	3.96	.857	มาก
4	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการ บริหารงานเพื่อส่วนรวม	3.93	.857	มาก
5	เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและ มีความเป็นประชาธิปไตย	3.87	.904	มาก
6	เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัย ไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เรียบร้อย กับทุกคน	3.92	.882	มาก
7	เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี	4.12	.850	มาก
8	ปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต	3.94	.786	มาก
9	แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.93	.897	มาก
10	มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	3.96	.910	มาก
11	มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ	3.98	.904	มาก
12	มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จัก ในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและว่องไว	3.91	.868	มาก
รวม		3.94	.674	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 7 เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา คือ ข้อที่ 11 มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$) ข้อที่ 2 มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหารงานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 3 มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 10 มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 8 ปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 9 แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 3.93$) ข้อที่ 4 มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม ($\bar{x} = 3.93$) ข้อที่ 6 เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัย โอมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เรียบร้อย กับทุกคน ($\bar{x} = 3.92$) ข้อที่ 12 มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จริงในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและว่องไว ($\bar{x} = 3.91$) และข้อที่ 5 เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{x} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 3.84$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว
ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านการบริการของห้องสมุด

ข้อ	ด้านการบริการของห้องสมุด	ระดับความต้องการภาพลักษณ์ ห้องสมุดในอนาคต		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันและเชื่อถือได้	4.00	.926	มาก
2	บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	3.94	.910	มาก
3	มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็น กันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.94	.933	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงาน ห้องสมุด	3.89	.949	มาก
5	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและ ใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ	3.99	2.16	มาก
6	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น	3.87	.937	มาก
7	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการ เรียนรู้อยู่เป็นประจำ	3.95	.950	มาก
8	มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้	3.94	.911	มาก
รวม		3.94	.803	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน
“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านการบริการของห้องสมุด
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการ
ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก
ไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ
ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 มีระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ

(\bar{x} =3.99) ข้อที่ 7 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อยู่เป็นประจำ (\bar{x} =3.95) ข้อที่ 8 มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้ (\bar{x} =3.94) ข้อที่ 2 บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว (\bar{x} =3.94) ข้อที่ 3 มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี (\bar{x} =3.94) และข้อที่ 4 มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด (\bar{x} =3.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 6 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (\bar{x} =3.87)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดในอนาคต		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน	3.96	.910	มาก
2	มีทรัพยากรประเภทสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน	3.90	.946	มาก
3	มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา	3.93	.931	มาก
4	มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอมที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.14	.852	มาก
5	มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นหาสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ	3.95	.821	มาก
	รวม	3.98	.745	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 4 มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอม ที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ต มากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้บริการต้องการ ($\bar{x} = 4.14$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 5 มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.95$) และ ข้อที่ 3 มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา ($\bar{x} = 3.93$) ส่วนข้อที่มีความเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 มีทรัพยากรประเภทโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.90$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านอาคารและสถานที่

ข้อ	ด้านอาคารและสถานที่	ระดับความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดในอนาคต		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี	4.01	.898	มาก
2	มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ	3.97	.903	มาก
3	มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.97	.943	มาก
4	มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม	3.96	.899	มาก
5	มีความโอ้โถง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.97	.960	มาก
6	มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ	4.00	.907	มาก
7	มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม	3.97	.937	มาก
8	มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้บริการจำนวนมากที่ใช้บริการ	4.00	.889	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อ	ด้านอาคารและสถานที่	ระดับความต้องการภาพลักษณ์ ห้องสมุดในอนาคต		
		\bar{x}	SD	แปลความ
9	มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ	3.93	.902	มาก
10	มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน	4.01	.876	มาก
11	มีที่จอดรถกว้างขวาง พร้อม รปภ. บริการดูแล ความปลอดภัย	3.94	.960	มาก
		3.97	.744	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านอาคารและสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา คือ ข้อที่ 10 มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.01$) ข้อที่ 6 มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ ($\bar{x} = 4.00$) ข้อที่ 8 มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.00$) ข้อที่ 2 มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 3 มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 5 มีความโอโถง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 7 มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 4 มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 9 มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.93$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ สมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว

ข้อ	ข้อความ	ระดับของปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1	ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด	4.03	.825	มาก
2	ด้านบุคลากรห้องสมุด	3.94	.865	มาก
3	ด้านการบริการของห้องสมุด	3.97	.849	มาก
4	ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	3.96	.910	มาก
5	ด้านอาคารและสถานที่ของห้องสมุด	3.99	.939	มาก
รวม		3.98	.746	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ สมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ย มากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ด้านนโยบายและการดำเนินงาน ห้องสมุด ($\bar{x} = 4.03$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 ด้านอาคารและสถานที่ของห้องสมุด ($\bar{x} = 3.99$) ข้อที่ 3 ด้านการบริการของห้องสมุด ($\bar{x} = 3.97$) และข้อที่ 4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด ($\bar{x} = 3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 ด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{x} = 3.94$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษา ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 21,000 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม Yamane ที่ 95% ความคลาดเคลื่อน 5 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 392 คน และผู้วิจัยทำการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครบ 400 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ หลังจากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกและเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้าใช้บริการในห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงห้องสมุดผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบสมบูรณ์ทุกฉบับ จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในปัจจุบัน เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคตเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดประชาชนประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Liker) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีอายุไม่เกิน 20 ปี มากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไปตอบแบบถามน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 มากที่สุด รองลงมา คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 มีอาชีพหลักส่วนใหญ่ คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 เป็นพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และเป็นเกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ส่วนข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 22 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.5 และมีรายได้อื่นๆ ไม่ได้ระบุจำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.5 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และเข้าใช้บริการช่วงเวลา 18.01-18.30 น. น้อยที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

มากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการทุกวัน น้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการของห้องสมุด “ประชาชนเฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จากแหล่งสารสนเทศประเภทป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุดมากที่สุด โดยมีความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ แหล่งสารสนเทศประเภทเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต โดยมีความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร 4 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร จากสื่อโทรทัศน์น้อยที่สุด เฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

2. การรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 8 มีการพัฒนาการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบายการให้บริการ ($\bar{x} = 4.10$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 มีความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 3.93$) ข้อที่ 1 มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต ($\bar{x} = 3.91$) ข้อที่ 7 มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ ($\bar{x} = 3.91$) ข้อที่ 6 การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล ($\bar{x} = 3.87$) ข้อที่ 4 มีการบริหารงาน โดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี ($\bar{x} = 3.82$) ข้อที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 มีแผนงานที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.75$)

2.2 ด้านบุคลากร พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 8 ปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหาร งานห้องสมุด และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 10 มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 11 มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 4.03$) ข้อที่ 12 มีความชำนาญรอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จริง ในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและว่องไว ($\bar{x} = 3.99$) ข้อที่ 6 เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี ไม่ตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เรียบร้อยกับทุกคน ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 7 เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม ($\bar{x} = 3.92$) ข้อที่ 9 แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 3.91$) ข้อที่ 3 มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน ($\bar{x} = 3.86$) ข้อที่ 5 เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{x} = 3.85$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 3.55$) น้อยที่สุด

2.3 ด้านการบริการ พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 3 มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.99$) ข้อที่ 2 บริการ โดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 4 มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 3.92$) ข้อที่ 6 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 3.88$) ข้อที่ 8 มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.82$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 7 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เป็นประจำ ($\bar{x} = 3.80$) น้อยที่สุด

2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการปัจจุบัน รับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านการทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.88$) รองลงมา คือ ข้อที่ 4 มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอม ที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้บริการต้องการ ($\bar{x} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา ($\bar{x} = 3.84$) ข้อที่ 2 มีทรัพยากรประเภทสื่อดิจิทัลตัวอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.83$) ข้อที่ 5 มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสิ่งพิมพ์และสื่อสื่อดิจิทัลตัวอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.82$)

2.5 ด้านอาคารและสถานที่ พบว่า ในสายตาของผู้ใช้บริการปัจจุบันรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ด้านอาคารและสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา คือ ข้อที่ 8 มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.00$) ข้อที่ 3 มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 4 มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 6 มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 7 มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 10 มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 11 มีที่จอดรถกว้างขวาง พร้อม รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 2 มีอาคารใหญ่ เป็นที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 5 มีความโอเอียง สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.93$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 9 มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.87$)

3. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านนโยบายและการดำเนินงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านนโยบายและการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) และเมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อ เช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต ($\bar{x} = 4.06$) ข้อที่ 4 มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 5 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{x} = 3.98$) ข้อที่ 8 มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและด้านนโยบาย การให้บริการ ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 7 มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 มีแผนงานที่ชัดเจน และข้อที่ 6 การดำเนินงานทันสมัย และเป็นสากล ($\bar{x} = 3.91$)

3.2 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 7 เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา คือ ข้อที่ 11 มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$) ข้อที่ 2 มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหารงานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 3 มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 10 มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 8 ปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 9 แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 3.93$) ข้อที่ 4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม ($\bar{x} = 3.93$) ข้อที่ 6 เป็นผู้มีความมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัย โอมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุขภาพ เรียบร้อย กับทุกคน ($\bar{x} = 3.92$) ข้อที่ 12 มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จักจริงในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและว่องไว ($\bar{x} = 3.91$) และข้อที่ 5 เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{x} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 3.84$)

3.3 ด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการ

ต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.99$) ข้อที่ 7 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้หรืออยู่เป็นประจำ ($\bar{x} = 3.95$) ข้อที่ 8 มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 2 บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.94$) ข้อที่ 3 มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเอง เอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.94$) และข้อที่ 4 มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 3.89$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 6 มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 3.87$)

3.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคตด้านทรัพยากร สารนิเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความต้องการอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอม ที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ($\bar{x} = 4.14$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 5 มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.95$) และข้อที่ 3 มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา ($\bar{x} = 3.93$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 มีทรัพยากรประเภทโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.90$)

3.5 ด้านอาคารและสถานที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วที่พึงประสงค์ในอนาคต ด้านอาคารและสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความต้องการอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา คือ ข้อที่ 10 มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.01$) ข้อที่ 6 มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ ($\bar{x} = 4.00$) ข้อที่ 8 มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ใช้

บริการ ($\bar{x} = 4.00$) ข้อที่ 2 มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 3 มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 5 มีความโอโง่ง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 7 มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม ($\bar{x} = 3.97$) ข้อที่ 4 มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.96$) ข้อที่ 9 มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.93$)

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ($\bar{x} = 4.03$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 ด้านอาคารและสถานที่ของห้องสมุด ($\bar{x} = 3.99$) ข้อที่ 3 ด้านการบริการของห้องสมุด ($\bar{x} = 3.97$) และข้อที่ 4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ($\bar{x} = 3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 ด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{x} = 3.94$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายผลแต่ละประเด็น ได้ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารและสถานที่ พบว่า ทั้งโดยรวมและประเด็นรายข้อของทุกด้าน มีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านของอาคารและสถานที่มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุดและด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ จากการรับรู้ภาพลักษณ์ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นลินี พานสายตา (2555) ที่พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐที่ตกเป็นตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรพล แพทย์จัตุรัส (2551) ที่พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเทคโนโลยีภูเขียวบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างบวก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ภาพลักษณ์โรงเรียนตามการรับรู้ของผู้ปกครองอยู่ในระดับค่อนข้างบวก ผลการศึกษาของ คณะกรรมการศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

(2551) ที่พบว่า นักศึกษาสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรภรณ์ นองเนื่อง (2550) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราดอยู่ในระดับมาก โดยมีภาพลักษณ์ที่เด่นมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ รองลงมาเป็นด้านอาคารสถานที่ ด้านงานบริหารบุคลากร ด้านกิจการนักเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนและด้านธุรการ การเงิน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เครือฟ้า ณ ถลาง (2549) ที่พบว่า

1) ผู้บริหารและอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำและการครองตนอยู่ในระดับมาก

2) ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษาภาคเหนือในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำ และการครองตนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่แตกต่างจากผลการศึกษาของ ชูตภาภา ภัทรกรรม (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ปัจจุบันของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ สมพล จันท์ประภาสกุล (2551) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้และแตกต่างจากผลการศึกษาของ อลิศรา ต้นสุวรรณรัตน์ (ม.ป.ป.) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในทัศนะของผู้เช่าอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ในประเด็นการรับรู้ภาพลักษณ์ปัจจุบันของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการในชุมชนมีความสนใจในการบริหารงานของห้องสมุดประชาชน เพราะแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของชุมชน ดังนั้นห้องสมุดควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มที่และมีคุณค่า ซึ่งอาจมีรูปแบบการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่เป็นแนวใหม่ เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ทันสมัยในระดับมาตรฐานสากล ส่วนในประเด็นการรับรู้ภาพลักษณ์รายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันด้านนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการรับรู้ที่ห้องสมุดมีการพัฒนาการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบายการให้บริการ รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ

การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล มีการบริหารงาน โดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่องและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ในเรื่องของแผนงานที่ชัดเจนของห้องสมุดในประเด็นนี้ ห้องสมุดอาจหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อให้ได้รับทราบนโยบายของสมุดและสามารถนำไปสื่อให้กับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ได้รับทราบต่อไป อาจทำการคัดเลือกผู้ใช้บริการเพื่อให้เป็นคณะกรรมการดำเนิน หรือเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอความคิดเห็นการดำเนินงานห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ ห้องสมุดต้องทำการศึกษาและสำรวจพฤติกรรม ความสนใจ ความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายและผู้ใช้บริการ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน การกำหนดนโยบายและการดำเนินงานต่อไป

1.2 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันด้านนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปฏิบัติงานงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาคือ มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหาร งานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จริง ในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและว่องไว เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี ไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เรียบร้อยกับทุกคน เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ วิชชุดา ไชยศิริมงคล และคณะ (2554) ที่พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติสูงสุด คือ ด้านแหล่งการเรียนรู้แหล่งวิจัยและวิชาการที่มีคุณภาพจัดอยู่ในเกณฑ์ชั้นดีมาก ส่วนค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติที่ต่ำสุด คือ ด้านบุคลากรหรือพนักงานฝ่ายปฏิบัติ มีการจัดอยู่ในเกณฑ์ชั้นดี ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดมีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น บุคลากรห้องสมุดควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพเพื่อให้เกิดทักษะและองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น ควรมีทักษะทางบรรณารักษศาสตร์แบบดั้งเดิม (Traditional librarianship skills) ไม่ว่าจะเป็นการทำรายการ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีทักษะการเพิ่มคุณค่า (Value-Added Skills) ซึ่งรวมถึงทักษะการวิจัย ทักษะการสังเคราะห์และประมวลผลสารสนเทศ

สำหรับสนับสนุนงานและการตัดสินใจของผู้รับบริการ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีทักษะการพร้อมปรับตัวในการทำงาน (Transferable Skills) หรือทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงาน (Soft Skills) ซึ่งเป็นทักษะทั่วไป เหมือนกันในสาขาต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะ ด้านการสื่อสาร การจัดการ ภาวะผู้นำ การสอน การฝึกอบรม และการสร้างทีมงาน รวมทั้งความสามารถในการเข้าใจผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ มีทัศนคติ ค่านิยมที่เหมาะสม และคุณสมบัติส่วนบุคคล โดยเฉพาะที่มุ่งเน้นผู้ใช้และบริการความสามารถในการปรับเปลี่ยน และความเต็มใจทำงานหลากหลาย การปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง และมีความรู้เฉพาะสาขา ซึ่งตรงกับประเภทของบริการ หรือองค์การที่ตนทำงาน (พิมพ์จำโพ เปรมสมิทธิ์, 2556: ออนไลน์)

1.3 ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบัน ด้านนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้ มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี บริการ โดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เป็นประจำ

1.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันด้านนี้ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน รองลงมา คือ มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอม ที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชาตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่น ที่หลากหลายสาขา มีทรัพยากรประเภทสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ ในประเด็นนี้ ห้องสมุดควรจัดหาสื่อการเรียนรู้ที่ “มากกว่าหนังสือ” มีความหลากหลายและความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในลักษณะ “ซูปเปอร์ มาเก็ตความรู้” มีการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงและกระจายความรู้ต่างๆ เหล่านี้ออกไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมกว้างขวางมากยิ่งขึ้น (วิวัฒน์ชัย วินิกจะกุล, ม.ป.ป.: ออนไลน์)

1.5 ด้านอาคารและสถานที่ ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันด้านนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี รongลงมา คือ ข้อที่ 8 มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน มีที่จอดรถกว้างขวาง พร้อม รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย มีอาคารใหญ่ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความโอโง่ง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ ในประเด็นนี้ห้องสมุดประชาชน ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงามด้วยสถาปัตยกรรมผสมผสานความเป็นไทยกับสากลให้มากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ ทั้งโดยรวมและรายชื่อของทุกด้านมีความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านทรัพยากร รongลงมา คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารและสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ ส่วนในประเด็นรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านนโยบายและการดำเนินงาน ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนที่พึงประสงค์ในอนาคตในด้านนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบาย การให้บริการ มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแผนงานที่ชัดเจน และการดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล

2.2 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนที่พึงประสงค์ในอนาคตในด้านนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหารงานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (ปฏิบัติงานงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัย ไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุขภาพ เรียบร้อย กับทุกคน มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จักจริงในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว และว่องไว เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ต้องการให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด ดังที่ ยุทธภูมิ สุวรรณเวช (2551) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพหรือความคิดที่มีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน โดยเกิดขึ้นจากการรับรู้จากข้อเท็จจริง รวมกับประสบการณ์และการประเมินส่วนบุคคล โดยเกิดเป็นภาพในจิตใจ ซึ่งอาจจะมีทั้งความประทับใจและไม่ประทับใจ และจะฝังอยู่ในจิตใจ ยากต่อการเปลี่ยนแปลง หากจะทำการเปลี่ยนแปลงภาพในจิตใจนั้นจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการในการเปลี่ยนแปลง และสำคัญอย่างยิ่ง คือ ต้องอาศัยระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงด้วยเพราะไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้กะทันหัน หรือภายในระยะเวลาอันสั้น

2.3 ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนที่พึงประสงค์ในอนาคตในด้านนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้ รองลงมา คือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อยู่เป็นประจำ มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ต้องการให้มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น กิตติวรรณ ปุณ்பางกระดี (2540: 32-30) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความประทับใจรวบยอดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ลักษณะสำคัญของภาพลักษณ์ คือ การสร้างต้องอาศัยเวลา ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก ขณะเดียวกันก็เป็นภาระงานที่จะสูญเสียหรือเกิดภาพเชิงลบและการแก้ไขภาพลักษณ์กลับคืนคืนนั้น ทำได้ยาก

2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนที่พึงประสงค์ในอนาคตในด้านนี้ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอมที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ รองลงมา คือ มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทรัพยากรประเภทสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน

2.5 ด้านอาคารและสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนที่พึงประสงค์ในอนาคตในด้านนี้ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี รองลงมา คือ มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืนกว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน มีความโอโถง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ ในประเด็นนี้ ห้องสมุดต้องได้รับการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้พร้อมใช้อยู่ตลอดเวลาเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ วัฒนชัย วิณิชจะกุล (ม.ป.ป.: ออนไลน์) กล่าวว่า ปัจจัยด้านอาคารและสถานที่ได้รับความสำคัญเป็นอันดับต้น เนื่องจากกายภาพเป็นจุดแรกที่ดึงดูดสายตาของผู้ผ่านไปมาและเป็นสื่อประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญการเปลี่ยนแปลงกายภาพห้องสมุดเริ่มต้นจากการวางกรอบแนวคิดการออกแบบที่เน้นความทันสมัย ความมีสีสันดึงดูดใจกลุ่มเป้าหมาย คือ เด็กและเยาวชน เพื่อให้เกิดทัศนคติต่อการใช้ห้องสมุดว่าเป็นวิถีชีวิตที่ทันสมัยและมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เพราะมีความแตกต่างจากห้องสมุดแบบเดิมที่คุ้นตาองค์ประกอบด้านกายภาพประกอบด้วย สถานที่ตั้งและการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย

3. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรภรณ์ นองเนื่อง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดตราดอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์มากที่สุด คือ ด้านการรับรู้และความประทับใจ รองลงมาเป็นด้านเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ด้านองค์ประกอบเฉพาะบุคคลและด้านช่องทางการสื่อสาร นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมองว่าปัจจัยในด้านดังกล่าวมีความสำคัญต่อการดำเนินงานห้องสมุด เพราะสิ่งสำคัญที่สุดของการบริหารงานห้องสมุด ก็คือ ห้องสมุดต้องมีนโยบายในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างชัดเจน เช่น มีนโยบายในการจัดหาสื่อการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ทั้งหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการรวบรวมองค์ความรู้ที่ตอบสนองของความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดหมวดหมู่สื่อการเรียนรู้ อย่างเป็นระบบและจัดทำเครื่องมือสืบค้น พร้อมคำแนะนำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงเนื้อหาสาระของสื่อการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ส่วนประเด็นของปัจจัยที่รองลงมา คือ ด้านอาคารและสถานที่ของห้องสมุด ด้านการบริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และด้านบุคลากรห้องสมุด ตามลำดับ วัฒนชัย วิณิชจะกุล (ม.ป.ป.: ออนไลน์) กล่าวว่า จากสภาพปัญหาห้องสมุดที่ให้บริการประชาชนส่วนใหญ่ยังมีภาพลักษณ์แบบเดิม มีความเป็นแบบแผนเป็นทางการ บรรยากาศที่เต็มไปด้วยกฎระเบียบ เจียบงวด เป็นเสมือนสถานที่เก็บหนังสือเป็นหลัก หากเปรียบเทียบห้องสมุดเป็นสินค้าหรือบริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งก็คือแต่ละแบรนด์ มีจุดขาย มีจุดยืน มีกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันออกไปตามแต่ละประเภทของห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดก็คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ การดำเนินกิจการของห้องสมุดสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องอาศัยหลักการตลาดเข้ามาช่วย เนื่องจากสภาพการณ์ปัจจุบัน ผู้คนเริ่มไม่นิยมเข้าห้องสมุด เพราะมีตัวเลือกอื่นที่สะดวกและง่ายกว่าการเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องเร่งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ (มหาวิทยาลัยรังสิต สำนักวิทยบริการ, 2556: ออนไลน์) กิจการห้องสมุดนั้นไม่ได้ต่างไปจากธุรกิจอื่นๆ ห้องสมุดแทบทุกแห่งกำลังตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อให้ทันต่อสังคมยุคใหม่ หลังจากที่โลกก้าวพ้นมาแล้วสองยุค คือ ยุคของสังคมเกษตรกรรมและยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม ปัจจุบันเรากำลังอยู่ในยุคที่สามคือ สังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมนุษย์ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตไปอย่างสิ้นเชิง เช่นเดียวกับห้องสมุดที่จำเป็นต้องพยายามดำรงสถานะเอาไว้ให้ได้ในโลกที่ข้อมูลล้นหลามทุก

คนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอีกต่อไป นอกจากนี้ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดถูกลดบทบาทลง การถือกำเนิดของอินเทอร์เน็ตให้เปิดโลกแห่งการค้นคว้าข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีจำนวนมหาศาลอย่างไม่เคยมีห้องสมุดแห่งใดจะสามารถรวบรวมไว้ได้ ห้องสมุดจึงถูกเปลี่ยนบทบาทจากแหล่งค้นคว้าเป็นเพียงห้องอ่านหนังสือ ปัญหาก็คือห้องสมุดจะทำอย่างไรต่อไปเมื่อกำลังถูกลดความสำคัญลงทุกขณะเช่นนี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการพัฒนาภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ดังนี้

1. ห้องสมุดควรส่งเสริมปัจจัยด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ให้ประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้ได้รับรู้ถึงนโยบายในการดำเนินงานห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น อาจทำการเชิญชวนให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามาเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงาน เพราะจากผลการวิจัยเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เพราะเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมองว่าเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับสูงสุด

2. ภาพลักษณ์ปัจจุบันของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในปัจจุบันและมีความต้องการเห็นภาพลักษณ์ห้องสมุดในอนาคตอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานของห้องสมุด มีศักยภาพในการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานห้องสมุดในอนาคต ห้องสมุดควรทำการศึกษากลยุทธ์เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดในทุกๆ ด้านและควรมีคณะกรรมการที่รับผิดชอบในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของห้องสมุดให้เด่นชัดเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

3. ห้องสมุดควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรและผู้ให้บริการสนใจในการรับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด และควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

4. ห้องสมุดควรมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมให้มากขึ้น โดยมีผลิตผลงานวิจัยมากขึ้นและอาจใช้สื่อเผยแพร่ผลงานให้ออกสู่สังคมภายนอกมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดนิทรรศการงานวิจัย เป็นต้น

5. ห้องสมุดควรมีการสำรวจความคิดเห็นของชุมชนต่อภาพลักษณ์ของห้องสมุดทุก 5 ปี และการประเมินผลการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้ห้องสมุดสามารถกำหนดแนวทางในการประชาสัมพันธ์ ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

6. ห้องสมุดควรเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เน้นการปลูกฝังและส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ในบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ ทันสมัย

7. ห้องสมุดควรมีการส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีนิสัยรักการอ่าน การแสวงหาความรู้ และการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ตลอดชีวิตให้มากยิ่งขึ้น

8. ห้องสมุดควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนและประชาชนมีโอกาสพัฒนาแลกเปลี่ยนและแสดงผลงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งสามารถสร้างนวัตกรรม ผลผลิตหรือชิ้นงานจากการผสมผสานด้านศิลปวัฒนธรรม ค่านิยมหรือวิถีชีวิต นวัตกรรมวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีในรูปแบบที่หลากหลาย

9. ห้องสมุดควรมีการจัดการสัมมนาและจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ ได้แก่ สัมมนาวิชาการ ชวนผู้ใช้บริการให้เป็นนักอ่าน หรือสัมมนาวิชาการเปิดโลกห้องสมุดประชาชนเวทีสาธารณะ เพื่อผลักดันนโยบายการอ่าน เป็นต้น

10. ควรมีการจัดทำเว็บไซต์ ให้เป็นช่องทางรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่างๆ จากกิจกรรมที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และกิจกรรมอื่นที่ดำเนินการโดยห้องสมุดประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมนโยบายการบริหารงาน และการดำเนินงานของห้องสมุดแบบมีส่วนร่วมกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่นและสังคม

2. ศึกษาแนวทางการวางแผนกลยุทธ์เพื่อใช้ในการปรับภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว และสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนทั่วไป

3. ศึกษาช่องทางการรับรู้ข่าวสารของประชาชนหรือจากปากต่อปากที่งานวิจัยนี้ยังไม่ได้ศึกษาซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญน่าสนใจในการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2553). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2559, จาก http://moac2aec.moac.go.th/ewt_news.php?nid=45
- กันยา สุวรรณแสง. (2544). **จิตวิทยาทั่วไป**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: รวมสาาริน.
- กิตติวรรณ ปุงบางกระตี. (2540). การวิเคราะห์บทบาทของหนังสือพิมพ์รายวันต่อการสร้างภาพลักษณ์ พล.ต.จำลอง ศรีเมือง ในช่วงปี 2523-2539. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ (การหนังสือพิมพ์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. (2551). “ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ตามทัศนะของนักศึกษา” **รายงานการวิจัย**. สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์.
- เครือฟ้า ณ ถลาง. (2549). **การศึกษาภาพลักษณ์ของอาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตการศึกษาภาคเหนือตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์**. วิทยาลัยอาชีวศึกษา คณะครุคหกรรมศาสตร์.
- jobsDB. (2010). **ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อลูกค้า**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2559, จาก http://th.jobsdb.com/TH/EN/Resources/JobSeekerArticle/general_editor21.htm?ID=589.
- จุมพจน์ วณิชกุล, (2546). **ห้องสมุดประชาชน**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2559, จาก <http://www.wachum.com/eBook/1633405/index.html>
- ชูดามา ภัทรกรรม. (2551). **การศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบัน ภาพลักษณ์คาดหวัง ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์การตลาด.
- เทคนิคการสร้างภาพลักษณ์องค์กร**. (ม.ป.ป.) ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2559, จาก <http://www.julianandwesley.com/category.html>
- ดิศรินทร์ ศุภสมุท. (2553). **ยุทธศาสตร์เพื่อปรับภาพลักษณ์สายการบินแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์การจัดการดุขภูิบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ถวิล ธาราโกชนและศรีณย์ ศิริสุข. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธี.
- ทรงพล ภูมิพัฒน์. (2540). **จิตวิทยาทั่วไป**. (พิมพ์ครั้งที่สอง). กรุงเทพมหานคร:

- นลินี พานสายตา. (2555). **การรับรู้ภาพลักษณ์ คุณภาพบัณฑิต หลักสูตรและการเรียน การสอนของนักศึกษาที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์), คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2532). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา. คณะศึกษาศาสตร์ , มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประวัติความเป็นมาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC). (ASEAN Economic Community).**
2014. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558, จาก <http://www.thai-aec.com/>
- ปิยะฤกษ์ บุญโกศล (2555). **ภาพพจน์ คืออะไร ภาพลักษณ์ คืออะไรภาพพจน์และ ภาพลักษณ์ใช้ต่างกันอย่างไร**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558,
จาก <http://krupiyarerk.wordpress.com/>
- พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ. (2556). **การพัฒนาห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558. จาก 203.131.219.245/conference2012/pdf/บทความดร_พิมพ์ร่ำไพ.pdf
- ภาพลักษณ์ (Body Image)**. (2014). ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558,
จาก <http://my.dek-d.com/~KATAIKATAI-Zaa/blog/?blogid=10120060>
- มหาวิทยาลัยรังสิต สำนักวิทยบริการ. (2556). **การประชาสัมพันธ์กับห้องสมุดทำได้อย่างไร**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2559. จาก <http://www.slideshare.net/kaijanghu/ragsit-28052556>
- แม่นมาส ขวลิขิต, คุณหญิง. (2549). **มาตรฐานห้องสมุด 2549**, ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558.
จาก <http://tla.or.th/about.php?type=standard>.
- ยุทธภูมิ สุวรรณเวช. (2551). **ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ระเบียบ พรรณนา. (2553). **โครงการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต ปีงบประมาณ 2553 ห้องสมุด ประชาชนอำเภอหนองม่อม จังหวัดสงขลา**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2559,
จาก <http://www2.southnfe.go.th/lb96/UserFiles/File/namomFile/project2.htm>.
- วสันต์ เจือวัฒนศิริกุล. (2013). **การบริหารภาพลักษณ์องค์กร (Re branding)**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558, จาก http://203.155.220.175/newweb/index.php?option=com_content&view=article&id=561:-re-branding&catid=95:2013-05-21-01-40-24&Itemid=186

- วัชรภรณ์ นองเนื่อง. (2550). **ภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา
จังหวัดตราด**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา.
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วัฒน์ชัย วินิจจะกุล. (ม.ป.ป.). **ห้องสมุดมีชีวิต” รูปแบบอุทยานการเรียนรู้**.
ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.tkpark.or.th/stocks/extra/000575.pdf>.
- วิชุดา ไชยศิวิมมงคลและคณะ. (2554). “**ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในมุมมองของ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี,**” **รายงานการวิจัย**. ขอนแก่น: ภาควิชาสถิติ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2545). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 13).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมพล จันทร์ประภาสกุล. (2551). **ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน**.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมือง
และชนบท) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สรัญญา สุขเพิ่ม. (2556). **ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิตมหาวิทยาลัย
นเรศวร**. ค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559, จาก [http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/
php_form/uploads/files/research_1_1.pdf](http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php_form/uploads/files/research_1_1.pdf)
- สุธรรม รัตนโชติ. (2553). **พฤติกรรมองค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- สุรัชย์ ตรัยศิลานันท์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การจัดการความปลอดภัยของ
พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกในจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการ
จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุรพล แพทย์จัตุรัส. (2551). **การศึกษาภาพลักษณ์โรงเรียนเอกชนตามการรับรู้ของ
ผู้ปกครอง: กรณีศึกษา โรงเรียนเทคโนโลยีวิทยุเขียวบริหารธุรกิจจังหวัดชัยภูมิ.สถาน
บัณฑิตศึกษา**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2540). **การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: เอ.เอ็น.การพิมพ์.
- ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. (2536).**
ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558, จาก <http://dnfe5.nfe.go.th/cumalylib/cm-ladlumkraw/>.
- ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน**. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558,
จาก <http://dnfe5.nfe.go.th/ilp/liciti/>

Apinan. (2012). **ทฤษฎีการรับรู้**. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558, จาก <http://finearts.exteen.com/20121109/entry>.

อลิศรา ตันสุวรรณรัตน์. (ม.ป.ป.). “ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ต่อการให้บริการตามทัศนะของผู้เช่าในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา,”

รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.

อำนาจ วัดจินดา. (ม.ป.ป.). **การสร้างภาพลักษณ์องค์กร (Organizational Image)**.

ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558, จาก <http://www.hrdmax.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539635746&Ntype=2>.





แบบสอบถาม

เรื่อง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของประชาชน

แบบสอบถาม เรื่อง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างที่กำหนดไว้ได้ตามความเป็นจริงของท่านโดยเลือกคำตอบเพียงข้อละ 1 คำตอบ

1. เพศ
 - (.....) 1.1 ชาย
 - (.....) 1.2 หญิง
2. อายุ
 - (.....) 2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี
 - (.....) 2.2 ระหว่าง 21-30 ปี
 - (.....) 2.3 ระหว่าง 31-40 ปี
 - (.....) 2.4 ระหว่าง 41-50 ปี
 - (.....) 2.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - (.....) 3.1 ประถมศึกษา
 - (.....) 3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น
 - (.....) 3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 - (.....) 3.4 อนุปริญญา/ปวส.
 - (.....) 3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพหลัก

- (.....) 4.1 นักเรียน/นักศึกษา
- (.....) 4.2 รับจ้างทั่วไป
- (.....) 4.3 เกษตรกร
- (.....) 4.4 พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน
- (.....) 4.5 ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (.....) 5.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท
- (.....) 5.2 5,001-10,000 บาท
- (.....) 5.3 10,001-15,000 บาท
- (.....) 5.4 15,001 บาทขึ้นไป
- (.....) 5.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ช่วงเวลาใดที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

อำเภอลาดหลุมแก้ว

- (.....) 6.1 08.30-12.00 น.
- (.....) 6.2 12.01-18.00 น.
- (.....) 6.3 18.01-18.30 น.

7. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

อำเภอลาดหลุมแก้ว

- (.....) 7.1 น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- (.....) 7.2 สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง
- (.....) 7.3 สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง
- (.....) 7.4 ทุกวัน

8. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการของห้องสมุด “ประชาชนเฉลิมราชกุมารี”
อำเภอลาดหลุมแก้ว จากแหล่งสารสนเทศใดบ้าง และบ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทของแหล่งสารสนเทศ	ความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่อสัปดาห์			
	4 ครั้ง ขึ้นไป	2-3 ครั้ง	1 ครั้ง	ไม่ได้ รับเลย
1. วิทยู				
2. โทรทัศน์				
3. หนังสือพิมพ์				
4. วารสาร/นิตยสาร				
5. เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต				
6. กระดานข่าวสารของห้องสมุด				
7. ป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุด				
8. หนังสือรายงานประจำปีของห้องสมุด				
9. เอกสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ของห้องสมุด				
10. จุลสารของห้องสมุด				
11. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด				
12. สมาชิกในครอบครัว				
13. เพื่อนที่ทำงาน				
14. เพื่อนบ้าน				
15. คนรู้จัก				
16. ญาติ				
17. อื่นๆ				

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาด
หลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับ
ที่ท่านต้องการเพียงช่องเดียว

ข้อ	การรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดในปัจจุบัน	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด						
1	มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต					
2	มีแผนงานที่ชัดเจน					
3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง					
4	มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี					
5	มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
6	การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล					
7	มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ					
8	มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบายการให้บริการ					
ด้านบุคลากร						
1	มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด					
2	มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหารงานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี					
3	มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกลในด้านการวางแผนบริหารงาน					

ข้อ	การรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดในปัจจุบัน	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม					
5	เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบันและมีความเป็นประชาธิปไตย					
6	เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี ไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เรียบร้อย กับทุกคน					
7	เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
8	ปฏิบัติงานงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต					
9	แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ					
10	มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
11	มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่ที่กรงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ					
12	มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จักจริงในการให้บริการงานห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและว่องไว					
ด้านการบริการ						
1	บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันและเชื่อถือได้					
2	บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว					
3	มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
4	มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด					

ข้อ	การรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดในปัจจุบัน	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ					
6	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น					
7	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เป็นประจำ					
8	มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้					
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1	มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน					
2	มีทรัพยากรประเภทสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน					
3	มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา					
4	มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอมที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ					
5	มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ					
ด้านอาคารและสถานที่						
1	ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี					
2	มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ					

ข้อ	การรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดในปัจจุบัน	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน					
4	มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม					
5	มีความโอ้โถง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6	มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ					
7	มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม					
8	มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืนกว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ					
9	มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ					
10	มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน					
11	มีที่จอดรถกว้างขวาง พร้อม รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราช

กุมารี” อำเภอ ลาดหลุมแก้ว ที่พึงประสงค์ในอนาคต

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าบุคลากรห้องสมุดมีความสำคัญและ
จำเป็น ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในห้องสมุด

ข้อ	ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในอนาคต	ระดับความต้องการภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านนโยบายและการดำเนินงาน						
1	มีนโยบายการให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อนำมาใช้ในอนาคต					
2	มีแผนงานที่ชัดเจน					
3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ดีและต่อเนื่อง					
4	มีการบริหารงานโดยผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและมีประวัติดี					
5	มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
6	การดำเนินงานทันสมัยและเป็นสากล					
7	มีผลงานเป็นที่ยอมรับและที่น่าพอใจ					
8	มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากรด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านนโยบาย การให้บริการ					
ด้านบุคลากร						
1	มีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินงานห้องสมุด					
2	มีประสบการณ์ความรู้และความสามารถในการบริหารงานห้องสมุดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในอนาคต	ระดับความต้องการภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	มีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกล ในด้านการวางแผนบริหารงาน					
4	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม					
5	เป็นคนรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบัน และ มีความเป็นประชาธิปไตย					
6	เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เรียบร้อย กับทุกคน					
7	เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
8	ปฏิบัติงานงานอย่างเต็มเวลาและซื่อสัตย์สุจริต					
9	แต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ					
10	มีความกระตือรือร้น มีความจำดีและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
11	มีความขยัน อดทน รับผิดชอบ เสียสละต่อหน้าที่การงาน ประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการ					
12	มีความชำนาญ รอบรู้สาขาวิชาต่างๆ และรู้จริงในการให้บริการงานห้องสมุด ได้อย่างรวดเร็วและว่องไว					
ด้านการบริการ						
1	บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้					
2	บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว					

ข้อ	ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในอนาคต	ระดับความต้องการภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการและเป็นกันเองเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
4	มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด					
5	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการและใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ					
6	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น					
7	มีการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เป็นประจำ					
8	มีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการเรียนรู้					
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1	มีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน					
2	มีทรัพยากรประเภทโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน					
3	มีทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา					
4	มีข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอมที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตมากมายหลายสาขาวิชา ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ					

ข้อ	ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในอนาคต	ระดับความต้องการภาพลักษณ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5	มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นหาสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ					
ด้านอาคารและสถานที่						
1	ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี					
2	มีอาคารใหญ่เป็นที่น่าเชื่อถือ					
3	มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน					
4	มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม					
5	มีความโอเอียง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6	มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่พอเหมาะ					
7	มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม					
8	มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คินกว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ					
9	มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ					
10	มีป้ายบอกเวลาทำการและป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน					
11	มีที่จอดรถกว้างขวาง พร้อม รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดประชาชน
 “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับที่ท่าน
ต้องการเพียงช่องเดียว

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด					
2	ด้านบุคลากรห้องสมุด					
3	ด้านการบริการของห้องสมุด					
4	ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด					
5	ด้านอาคารและสถานที่ของห้องสมุด					

ขอขอบคุณในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



ประวัติคณะผู้วิจัย

ผู้ร่วมวิจัย

- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวฝน บุชา
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs. Saifon Bucha
- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก
ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ. ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ 02-5493657-8 โทรสาร 02-5775017
- ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญา (ตรี โท เอก และ ประกาศนียบัตร)	อักษรย่อปริญญา และชื่อเต็ม	สาขาวิชา	วิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษา	ประเทศ
2530	ปริญญาตรี	ศศบ. ศิลปศาสตรบัณฑิต	บรรณารักษศาสตร์	บรรณารักษศาสตร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ไทย
2541	ปริญญาโท	ศศม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์	บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ไทย

5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

- 5.1 ความต้องการและสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ ในสำนักวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- 5.2 การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- 5.3 การติดตามผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของบุคลากรห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000
- 5.4 ผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร
- 5.5 ทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 5.6 คุณลักษณะของผู้บริหารที่พึงประสงค์ตามทัศนะของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
- 5.7 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ

5.8 ความคิดเห็นและปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด

5.9 การพัฒนารูปแบบและการถ่ายทอดการฝึกอบรมวิชาชีพห้องสมุดสำหรับผู้ต้องขังในทัณฑสถานจังหวัดปทุมธานี

5.10 รูปแบบการถ่ายทอดสารสนเทศตามความต้องการของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปี 2552 (ผู้ร่วมโครงการวิจัย)

5.11 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชนจังหวัดปทุมธานี

5.12 สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนรายวิชาสาขามนุษยศาสตร์หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ผู้ร่วมโครงการวิจัย)

