

การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

นางสาววรรณุ ฝือกเวช



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2564

Perceptions of Bangkok City Library Image

Miss Woradanu Phueakvech



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2021

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล	นางสาววรรณุณี เผือกเวช
แขนงวิชา	สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา	ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์มาลี ล้ำสกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2565

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์มาลี ล้ำสกุล)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พุทธิกุล)



..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์ รัตนโกคา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นางสาวรณนุ เพ็ญเกษ รหัสนักศึกษา 2591000118 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(สาขาสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์มาลี ล้ำสกุล **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ (2) เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร 4 กลุ่ม รวมจำนวน 310 คน ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ 3) พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว 4) อื่นๆ เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ 3) ด้านการบริการ 4) ด้านผู้ให้บริการ 5) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก 6) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า ผู้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผู้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร การรับรู้ภาพลักษณ์

Independent Study title: Perceptions of Bangkok City Library Image

Author: Miss Woradanu Phueakvech ; **ID** 2591000118;

Degree: Master of Arts (Information Science);

Independent Study advisor: Malee Lumsakul, Associate Professor;

Academic year: 2021

Abstract

The research aimed to (1) study the perception of the Bangkok City Library image of users and (2) compare the perception of the Bangkok City Library image of Thai and foreign users.

The survey research was conducted with 310 members and non-members of the Bangkok City Library. They were selected based on specific random sampling in 4 groups: 1) students, 2) government officials / government employees, 3) private employees and personal businesses, and 4) others such as foreign tourists. The statistics used for data analysis were percentage, means, standard deviation, and One Way ANOVA.

The key findings were as follows: (1) The overall perception of 6 Bangkok City Library image was at a high level, including 1) location, 2) information resources, 3) services, 4) service providers, 5) tools and facilities, and 6) communication and public relations. (2) For the comparison of perception of the Bangkok City Library image of Thai and foreign users, it was found that Thai and foreign users did not have a different perception in terms of location, information resources, services, and service providers, at a significance level of 0.05. Thai and foreign users had a different perception of the Bangkok City Library image in terms of tools and facilities and communication and public relations, at a significance level of 0.05.

Keyword: Bangkok city library, Perception image

กิตติกรรมประกาศ

การทำค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์มาลี ล้ำสกุล ที่ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ และรองศาสตราจารย์.ดร.สมสรวง พฤติกุล ที่ให้ความกรุณาให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ขอขอบพระคุณคุณสมศรี พรหมรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภศิริ กาหิย และอาจารย์ ดร.จิรบดี เตชะเสน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถาม ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวที่อนุญาตให้แจกแบบสอบถามภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร และขอขอบคุณบุคลากรหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่กรุณาให้การช่วยเหลือเรื่องการแจกแบบสอบถามและผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

วรรณุ เผือกเวช

มีนาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
การรับรู้และภาพลักษณ์ขององค์กร	7
ภาพลักษณ์ขององค์กร	9
ความเป็นมาของรางวัลเมืองหนังสือโลกและหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	26
การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปการศึกษา	44
อภิปรายผล	47
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	55
ก แบบสอบถาม	56
ประวัติผู้ศึกษา	68



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.3 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่	32
ตารางที่ 4.4 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านทรัพยากรสารสนเทศ	33
ตารางที่ 4.5 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ	34
ตารางที่ 4.6 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ	35
ตารางที่ 4.7 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	35
ตารางที่ 4.8 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	36
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ	37
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าน้ำหนักของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเฟซบุ๊กของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	39
ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกเมื่อเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	39
ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่เข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	40
ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	40
ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ทำให้ประทับใจ	41
ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนี้ถึงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	41
ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์สูงสุดที่ได้จากการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	42
ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่จะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในอนาคต	43

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดก็ตาม การที่หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีจะทำให้กลุ่มเป้าหมายซึ่งได้แก่ผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจ トラตรึงใจ เกิดความไว้วางใจ และได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย (ชเนศ ศิริกิจ, 2557)

ภาพลักษณ์มีความสำคัญ แบ่งได้เป็น 2 ประเด็นคือ ด้านจิตวิทยา ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าบุคคลมีภาพลักษณ์เชิงบวก ก็จะมีแนวโน้มพฤติกรรมในเชิงบวก หากมีภาพลักษณ์ในเชิงลบ ก็จะมีแนวโน้มพฤติกรรมในเชิงลบ เช่น หากมองว่าสิ่งใดดี สิ่งที่เกี่ยวข้องถูกมองว่าดีไปด้วย แต่ถ้ามองไม่ดี สิ่งที่อยู่รอบข้างก็จะถูกมองไม่ดีเช่นกัน

ด้านธุรกิจ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่มีมูลค่าให้กับสินค้าหรือองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่าด้านความรู้สึก (เสรี วงษ์มณฑา, 2541) การมีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือสินค้าและบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อ ใช้บริการ หรือให้การสนับสนุน เป็นสิ่งที่ช่วยเมื่อองค์กรเกิดปัญหา เช่น ปัญหาด้านบริการเกิดความล่าช้า เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ถ้าองค์กรมีภาพลักษณ์ดีจะช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ใส่ใจและให้อภัยต่อข้อบกพร่องนั้น องค์กรที่มีภาพลักษณ์ดีส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความภูมิใจในการทำงานและให้บริการที่ดี ซึ่งส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ห้องสมุดซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านสารสนเทศแก่ผู้ใช้เป็นองค์กรที่คำนึงถึงภาพลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้ใช้บริการและปัจจุบันผู้ใช้บริการเข้าห้องสมุดน้อยลงเนื่องจากเกิดปัญหา เช่น ร้านหนังสือและการค้นผ่านกูเกิลที่ผู้ใช้ได้รับเอกสารฉบับเต็มตามความต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นคู่แข่งที่สำคัญของห้องสมุดการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงเป็นส่วนที่จะทำให้เกิดผู้ใช้บริการรายใหม่ที่มีความสนใจเข้ามาใช้บริการมากขึ้น (Hood & Henderson, 2005) ภาพลักษณ์ที่เกิดต่อห้องสมุดแห่งหนึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลสภาพความเป็นจริงที่สำคัญเกี่ยวกับห้องสมุดแห่งนั้นที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการเช่น สถานที่ตั้งการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ เกียรติประวัติที่ปรากฏผู้ใช้บริการและรวมถึงผู้ทำหน้าที่ในห้องสมุดทุกตำแหน่ง เช่นผู้บริหาร บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ต่างๆ (สายฝน บุษบา, 2559)

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร (Bangkok City Library) เป็นห้องสมุดประชาชนแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นจากภารกิจซึ่งกรุงเทพมหานครเสนอไว้กับองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) เมื่อครั้งได้รับการคัดเลือกเป็นเมืองหนังสือโลกใน พ.ศ.2556 (World Book Capital 2013) เป็นลำดับที่ 13 ต่อจากกรุงเยเรวาน ประเทศอาร์เมเนีย หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตามศาสตร์ พระราชา ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประวัติศาสตร์ ภูมิปัญญาท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร และรวบรวมวรรณกรรมแขนงต่างๆ ทั้งวรรณกรรมไทย วรรณกรรมต่างประเทศเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างแรงบันดาลใจให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป ให้ตระหนักในคุณค่าของการอ่านส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์ด้านต่างๆด้วยตนเองด้วยโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างประสบการณ์แก่ผู้ใช้บริการ อาทิ จัดกิจกรรมเสวนาสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน กิจกรรมฝึกเชิงปฏิบัติการ (หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร, 2560) หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมุ่งหวังให้เป็นกิจกรรมที่ทำให้เป็นที่รู้จักและสนับสนุนให้มีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นเป็นกิจกรรมที่จะเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของสังคมชาวกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะผู้ใช้บริการ

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในพื้นที่ย่านชุมชนมีการออกแบบเป็นอารยสถาปัตยกรรมหรือการออกแบบเพื่อชุมชนรองรับคนทุกกลุ่ม มีระบบรักษาความปลอดภัยทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีเนื้อหาหลากหลาย ทันสมัย ให้บริการยืมคืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต บุคลากรมีจิตมุ่งให้บริการ มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การสำรวจหรือศึกษาการรับรู้ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าห้องสมุดมีภาพลักษณ์ด้านใดที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจหรือประทับใจ ดึงดูดผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น และขาดภาพลักษณ์ด้านใดที่ต้องทำการปรับปรุง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ในมุมมองของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ การบริการ ผู้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

2.วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

3.กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร” มีข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครชาวไทยและชาวต่างชาติในด้านอายุ อาชีพ สถานะการเป็นสมาชิกหอสมุดเมืองฯ และความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองฯ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ประกอบด้วย สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ การบริการ ผู้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

จากตัวแปรข้างต้น นำข้อมูลมาเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองฯ

1. เพศ

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1.1) 20 ปีและต่ำกว่า2ปี | 1.2) 21-40 ปี |
| 1.3) 41-60 ปี | 1.4) 61ปีขึ้นไป |

2.อาชีพ

- 2.1) นักเรียน/นักศึกษา
- 2.2) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
- 2.3) พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว
- 2.4) อื่นๆ เช่น นักท่องเที่ยว

3. สถานะการเป็นสมาชิกหอสมุดเมืองฯ

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 3.1) เป็นสมาชิก | 3.2) ไม่เป็นสมาชิก |
|-----------------|--------------------|

4.ความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองฯ

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 4.1) น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง | 4.2) สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง |
| 4.3) สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง | 4.4) ทุกวัน |

การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมือง
กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน

1. สถานที่
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ
3. การบริการ
4. ผู้ให้บริการ
5. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
6. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

4.ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

4.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครสุ่มจากจำนวนผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครต่อวัน 1,000 คน ใช้ตารางของเครชีและมอร์แกน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงแจกแบบสอบถามโดยแบ่งจำนวนประชากร 4 กลุ่ม ได้แก่ 1)นักเรียน/นักศึกษา 2)ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ 3)พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว 4)อื่นๆ เช่นนักท่องเที่ยว จำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 310 ชุด เป็นชาวไทย 210 คนและชาวต่างชาติจำนวน 100 คน

4.2 ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

4.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครชาวไทยและชาวต่างชาติในด้านอายุอาชีพ สถานะการเป็นสมาชิกหอสมุดเมืองฯ และความถี่ในการใช้บริการหอสมุดเมืองฯ

4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ประกอบด้วย สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ การบริการ ผู้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

4.3 ระยะเวลาในการศึกษาแจกแบบสอบถามเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

5.นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร หมายถึง การรับรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ความคิดเกี่ยวกับหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการที่มาจากความประทับใจประสบการณ์ทางตรงจากการใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครและประสบการณ์ทางอ้อมจากการบอกเล่าจากบุคคลอื่นหรือติดตามข่าวสารจากสื่อต่างๆ ในด้านสถานที่ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.2 ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร หมายถึง สิ่งที่เป็นความคิดและความรู้สึกที่สร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจำนวน 6 ด้าน ได้แก่

ด้านสถานที่ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.3 ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกความประทับใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่สภาพแวดล้อมการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือและส่งเสริมการเรียนรู้ การเดินทางเข้าถึงสถานที่ได้สะดวก การออกแบบตกแต่งอาคาร สไตลาร์ตเดโคและนีโอคลาสสิกอย่างสวยงามและรองรับการเข้าใช้พื้นที่ของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

5.4 ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความประทับใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับหน่วยงานและข้อมูลทางสถิติของกรุงเทพมหานคร วรรณกรรมเด่นประจำเขต สื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับศาสตร์พระราชา วรรณกรรมเด็ก และเยาวชน วรรณกรรมไทยและต่างประเทศหนังสือวิชาการที่มีเนื้อหาหลากหลาย จำนวนเพียงพอ กับความต้องการ และทันสมัย

5.5 ภาพลักษณ์ด้านการบริการ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความประทับใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจากการใช้บริการอ่านหนังสือ บริการยืมคืนหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการห้องค้นคว้าและบริการกิจกรรมส่งเสริมการอ่านของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่ตรงตามต้องการ สะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม

5.6 ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความประทับใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจากการได้พบเห็นและรับบริการจากบุคลากรของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่มีจิตมุ่งให้บริการช่วยเหลือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมีทักษะทางการสื่อสารที่ดี ใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษได้ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ได้

5.7 ภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความประทับใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจากการใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการมีไวไฟเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและปลั๊กไฟที่สะดวกพร้อมใช้งาน และตรงตามความต้องการ

5.8 ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความประทับใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครต่อการรับข้อมูลข่าวสารและการ

ประชาสัมพันธ์จากห้องสมุดผ่านป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กเกี่ยวกับ
ความเป็นมา เวลาทำการ บริการต่างๆภายในห้องสมุดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน หนังสือแนะนำและ
หนังสือเข้าใหม่ที่มีเนื้อหาเหมาะสม ทันสมัยและสม่ำเสมอ

6.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ

6.2 เพื่อนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์หอสมุดเมือง

กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การรับรู้และภาพลักษณ์องค์กร
 - 1.1 การรับรู้
 - 1.2 ภาพลักษณ์และภาพลักษณ์องค์กร
 - 1.3 ความเกี่ยวข้องระหว่างเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียง
2. ภาพลักษณ์ขององค์กร
 - 2.1 หอสมุดประชาชนและภาพลักษณ์ขององค์กรสารสนเทศ
 - 2.2 ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร
 - 2.3 การสร้างและรักษาภาพลักษณ์องค์กร
 - 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร
 - 2.5 ตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กร
3. ความเป็นมาของรางวัลหนังสือโลกและหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร

1. การรับรู้และภาพลักษณ์องค์กร

1.1 การรับรู้

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการรับรู้ต่อสิ่งเร้า โดยบุคคลจะแปลสิ่งเร้าหรือสิ่งที่สัมผัสให้มีความหมายมากขึ้นจากประสบการณ์เดิมของบุคคลนั้นๆ (สุริย ตรีศิลาพันธ์, 2522) เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมอง ให้เป็นภาพที่มีความหมายการรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส ที่เรียกว่า เครื่องรับ 5 ชนิดคือ ตา หู จมูก ปาก ลิ้น และกายสัมผัส จากนั้นนำความคิดไปรวมกับการรับสัมผัส กลายเป็นการรับรู้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2540)

1.2 ภาพลักษณ์และภาพลักษณ์องค์การ

ภาพลักษณ์ มาจากคำว่า Image ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2554 หมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพเป็นภาพในจิตใจที่เกิดจากการสะสมและอยู่ในจิตใจของบุคคลนั้น (นิธิ สตะเวทิน, 2542) ซึ่งอาจเกี่ยวกับบุคคลหรือองค์การ ที่ได้มาจากประสบการณ์ตรงที่ได้สัมผัส ข้อเท็จจริง ความประทับใจ ทัศนคติ และการประเมินส่วนตัวและทางอ้อม (เสรี วงษ์มณฑา 2541) เช่น คำบอกเล่าของบุคคล การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การจากการจัดกิจกรรมต่างๆนอกจากนั้นภาพลักษณ์เป็นความเชื่อ ความคิด และความประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler, Philip, 2000)

สรุป ภาพลักษณ์ หมายถึงความเชื่อ ความคิด และความประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือองค์การ เป็นภาพในใจจากความคิดที่เกิดจากประสบการณ์ตรงที่ได้สัมผัส ทัศนคติ และการประเมินส่วนตัว

1.3 ความเกี่ยวข้องระหว่างเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ และ ชื่อเสียง

เอกลักษณ์ หมายถึงภาพหรือสิ่งที่กำหนดโดยองค์การ สินค้า หรือการบริการต่างๆ เอกลักษณ์ขององค์การเป็นสิ่งที่มองเห็นและจับต้องได้ เอกลักษณ์จะสะท้อนให้เห็นภาพขององค์การผ่านกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยสื่อสารผ่านชื่อ ตราสัญลักษณ์ ผลิตภัณฑ์ คำขวัญ (ดวงสมร จักรพันธ์, 2549) Cowking และ Hankinson (1996) แบ่งภาพลักษณ์องค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านกายภาพ เป็นองค์ประกอบที่สามารถมองเห็นได้ เช่น ตัวสินค้า อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องแบบพนักงาน และอาคารสถานที่ ด้านพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมต่างๆขององค์การและพนักงานภายในองค์การทุกระดับ รวมถึงการกระทำ คำพูดที่ใช้สื่อสารกับผู้บริโภค และด้านวัฒนธรรม เป็นองค์ประกอบพื้นฐานและปรัชญาที่องค์การยึดเป็นหลักปฏิบัติ เช่น นโยบายการทำงาน

ความสัมพันธ์ของเอกลักษณ์องค์การกับภาพลักษณ์องค์การ

เอกลักษณ์องค์การ เป็นการแสดงตัวตนและแก่นแท้ขององค์การว่า องค์การเป็นเช่นไร ถ่ายทอดไปสู่สาธารณชนจากภายในสู่ภายนอก เป็นสิ่งที่องค์การควบคุมได้ แต่ภาพลักษณ์เป็นส่วนที่สาธารณชนรับข่าวสาร เอกลักษณ์และประสบการณ์แล้วนำไปวาดองค์การในสมอง หากองค์การติดตามด้วยการสอบถามหรือทำวิจัย ก็จะได้ความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์การ เป็นลักษณะภายนอกกลับสู่ภายใน ซึ่งเป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ทั้งหมด (คะเนิงนิตย์ หีบแก้ว และคณะ, 2557)

ชื่อเสียง หมายถึง กิตติศัพท์ หรือภาพรวมเกี่ยวกับองค์การที่ประเมินโดยกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ชื่อเสียงขององค์การนั้นแสดงลักษณะทางความรู้สึก หรือลักษณะการตอบสนองทางด้านอารมณ์ เช่น ทนสมัยหรือล้ำสมัย ตามความคิดเห็นของลูกค้า (วิทย์ เทียงบูรณธรรม, 2546)

ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ และชื่อเสียง มีความเกี่ยวข้องกัน คือเมื่อองค์การมีเอกลักษณ์ที่สอดคล้องกับจุดยืนที่องค์การเป็นและนำเสนอให้ประชาชนรับรู้ จึงเกิดเป็นภาพลักษณ์ขึ้น และองค์การที่มีภาพลักษณ์ที่ดีย่อมส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์การไปในทางที่ดี (ดวงสมร จักรพันธ์, 2549)

2 ภาพลักษณ์ขององค์การ

2.1 ห้องสมุดประชาชนและภาพลักษณ์ขององค์การสารสนเทศ

2.1.1 ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่รัฐบาลจัดตั้งและเป็นผู้ควบคุมดูแล ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนสาธารณะ จัดตั้งในชุมชน หรือท้องถิ่น เพื่อให้บริการความรู้แก่ผู้ที่อาศัยในชุมชนทุกเพศทุกวัย (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548)

ห้องสมุดประชาชนดำเนินการโดยรัฐ อาจจะเป็นรัฐบาลท้องถิ่นหรือเทศบาล รัฐบาลกลาง ขึ้นอยู่กับระบบการปกครองแต่ละประเทศ ห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่ประชาชนประสงค์ให้มีในชุมชนที่อาศัย ประชาชนจะสนับสนุน โดยยินยอมให้รัฐบาลจ่ายเงินรายได้จากภาษีต่างๆ ในการจัดตั้ง และดำเนินการห้องสมุด ห้องสมุดประชาชนทำหน้าที่ ให้บริการหนังสือ เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต บริการข่าวสาร และเหตุการณ์ต่างๆ ที่ประชาชนควรทราบ ส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้ข่าวสารข้อมูลในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาด้านต่างๆ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่ 12, 2531)

สรุป ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งโดยรัฐบาล หรือองค์การของรัฐ ให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัยในชุมชน ด้านข่าวสาร ส่งเสริมการอ่านและเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต

1) วัตถุประสงค์การจัดตั้งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

(1) เพื่อให้การศึกษานอกโรงเรียนแก่ทุกเพศทุกวัย ทุกระดับการศึกษา

- (2) เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน
- (3) เพื่อให้บริการข่าวสารและความรู้ต่างๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของโลก
- (4) เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชนและประเทศ
- (5) เพื่อแนะนำให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย
- (6) เพื่อให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และความรื่นรมย์

2.1.2 ภาพลักษณ์องค์การสารสนเทศ

ภาพลักษณ์ของบริษัทหรือองค์กรธุรกิจ คือ ภาพขององค์กร ทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จัก เข้าใจและมีประสบการณ์ร่วม การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ทำได้โดยอาศัยการนำเสนอ ภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ ฯลฯ (Jefkins, Frank, 1993)

ภาพลักษณ์ขององค์กรสารสนเทศ หมายถึง ภาพที่เกิดจากความรู้สึก ความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรสารสนเทศนั้นๆ (คะนิงนิตย์ หีบแก้ว และคณะ, 2557) โดยภาพลักษณ์ที่เกิดต่อห้องสมุดประชาชนแห่งหนึ่งจะขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนแห่งนั้น ได้แก่ สถานที่ตั้ง การให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้บริการ (ผู้บริหาร บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่) และเกียรติประวัติที่ปรากฏ เป็นต้น

สายฝน บุษบา (2559) ให้ภาพลักษณ์ขององค์กรสารสนเทศ 5 ด้านใน “รายงานการวิจัยภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน เฉลิมราชกุมารี อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาประชาชน” ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ห้องสมุดมีนโยบายการให้บริการ มีแผนงาน การประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรบุคลากรมีเพียงพอต่อการดำเนินงาน มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถ ภาพลักษณ์ด้านการบริการ ห้องสมุดให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมและน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นิเทศทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเป็นปัจจุบัน ภาพลักษณ์ด้านอาคารและสถานที่ ห้องสมุดตั้งอยู่ในย่านชุมชน ไปมาสะดวก

คะนิงนิตย์ หีบแก้ว, รัชชกานต์ สิ้นปรุ และพุทธชาติ เรืองศิริ (2557) ให้ภาพลักษณ์ขององค์กรสารสนเทศ 9 ด้าน ใน “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ด้านการบริการห้องสมุด เป็นบริการต่างๆที่มี

ภายในห้องสมุด ด้านบริการสื่อการศึกษา บริการที่สนับสนุนด้านการศึกษา ด้านบุคลากร มีความรู้ความสามารถ มีจิตบริการ แต่งกายเหมาะสม ด้านสถานที่ การออกแบบและตกแต่ง ด้านการสื่อสาร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหาเหมาะสม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ตรงกับความต้องการ ทันสมัย เพียงพอกับการใช้งาน ด้านเทคโนโลยี ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ภายในห้องสมุด และด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมมีบริการวิชาการแก่ชุมชน

สรุป ภาพลักษณ์ขององค์การสารสนเทศ หมายถึง ภาพที่เกิดจากความรู้สึก ความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การสารสนเทศนั้นๆ เช่น ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2.2 ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์การ

2.2.1 ช่วยให้องค์การได้รับการสนับสนุน

การมีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือด้านสินค้าและบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อสินค้า บริการ หรือให้การสนับสนุนเรื่องอื่นๆ เช่น กิจกรรมด้านสังคม

2.2.2 เป็นเครื่องป้องกันเมื่อเกิดปัญหา เมื่อใดที่องค์การมีปัญหาด้านคุณภาพ และ ด้านเทคนิค ถ้าองค์การนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยให้ลูกค้าไม่ใส่ใจต่อข้อบกพร่องนั้น

2.2.3 สร้างทัศนคติและความภาคภูมิใจของคนในองค์การ

องค์การที่มีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้พนักงานในองค์การมีความภาคภูมิใจในการทำงานและ ให้บริการที่ดี

2.3 การสร้างและรักษาภาพลักษณ์แก่องค์การ

2.3.1 ค้นหาจุดเด่นและข้อบกพร่อง เพื่อทบทวน ตรวจสอบ วิเคราะห์ว่ามีสิ่งใดที่ควรปรับปรุง แก้ไข หรือปรับจุดอ่อนให้เปลี่ยนเป็นจุดแข็ง หากแก้ไขไม่ได้ ต้องหาสิ่งอื่นมาทดแทน

2.3.2 วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ เป็นการกำหนดจุดยืนขององค์การว่าต้องการให้ภาพลักษณ์ไปในทิศทางใด

2.3.3 กำหนดเทคนิคหรือหัวข้อ ในการสร้างภาพลักษณ์ ต้องเป็นเทคนิคที่สามารถดึงดูดความสนใจหรือแนวโน้มให้เกิดภาพลักษณ์ที่ต้องการ เช่น ข้อมูลข่าวสาร การใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ให้จดจำได้ง่าย

2.3.4 การใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เหมาะสมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ใช้บริการมากที่สุด

2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การ

2.4.1 ข่าวลือ เป็นสิ่งที่หนักหน่วงสำหรับองค์การ โดยเฉพาะข่าวลือในด้านลบ

จะถูกเผยแพร่ไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่ได้รับข่าวลือมักจะเพิ่มข้อมูลให้น่ากลัวหรือเลวร้ายลง จนทำให้ไม่สามารถทราบว่าเป็นเรื่องจริงหรือเรื่องเท็จ เพราะเป็นข่าวสารที่ไม่มีที่มา ทำให้องค์กรเกิดปัญหาเพราะข่าวลือ

2.4.2 พฤติกรรมค่านิยมขององค์กร เช่น การบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ บริการไม่สะดวก บุคลากรบกร่องต่อหน้าที่ เป็นสิ่งที่กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ หากไม่ปรับปรุงย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรได้ (สุพิน ปัญญา, 2537)

2.5 ตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กร เป็นเครื่องมือที่ช่วยนักวิจัยและนักประเมิน ประเมินความสำเร็จ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (ยุบล เบนญจรศักดิ์ และสุภฤกษ์ โพธิไพรัตน์, 2553) องค์กรประกอบตัวชี้วัดการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมี 5 ประเด็นคือ

2.5.1 ความน่าเชื่อถือขององค์กร หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญขององค์กร แบ่งเป็น 3 ประเด็นคือ

- 1) **ชื่อเสียงองค์กร** ได้แก่ ความทันสมัย ความมั่นคง เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และการได้รับรางวัลรับรองคุณภาพ
- 2) **คุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการปฏิบัติตามหลักธรรมมาภิบาล** ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม การให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส
- 3) **อาคารสถานที่** ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง การจัดตกแต่ง ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคาร

2.5.2 ภาพลักษณ์บุคลากร หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติและความรู้สึกที่มีต่อผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการ พนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น จากประสบการณ์ตรงและทางอ้อม แบ่งเป็น 2 ประเด็นคือ

- 1) **ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร** ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริหาร และความรู้ความสามารถในการจัดการบุคลากรให้ดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อองค์กร
- 2) **ภาพลักษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการ** ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ บุคลิกภาพ ศักยภาพในการให้บริการ คุณธรรม และจริยธรรม

2.5.3 ภาพลักษณ์สินค้าขององค์กร หมายถึง ความพึงพอใจ เชื่อมั่นและการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า เช่น ความทันสมัย ความสวยงาม การนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.4 ภาพลักษณ์บริการขององค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงคุณภาพ ศักยภาพในการให้บริการ การจัดระบบบริการ ความทันสมัย ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ฟังพอใจ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความแม่นยำ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

2.5.5 การส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจประทับใจที่มีต่อองค์กรจากการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กร แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ

1) **การสื่อสารองค์กร** ได้แก่ ความถี่ในการเปิดรับสื่อโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารองค์กรความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการประชาสัมพันธ์ และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารองค์กร เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารองค์กรทางแผ่นป้ายโฆษณาและเว็บไซต์

2) **การสื่อสารองค์กร การส่งเสริมการขาย** ได้แก่ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น กิจกรรมการฝึกเชิงปฏิบัติ ประดิษฐ์สิ่งของ กิจกรรมแจกของตามเทศกาล

3.ความเป็นมาของรางวัลเมืองหนังสือโลกและหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

3.1 **รางวัลเมืองหนังสือโลก (World Book Capital)** (สิทธิกร นิพภยะ 2561) เป็นโครงการขององค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือ ยูเนสโก (UNESCO) โดยมอบให้กับหนึ่งเมืองต่อปีที่ได้รับคัดเลือกเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนจากสมาคมผู้จัดพิมพ์นานาชาติ (International Publishing Association(IPA)) ผู้แทนจากสมาคมและสถาบันห้องสมุดนานาชาติ (International Federation of Library Associations and Institution(IFLA)) และผู้แทนยูเนสโก ในฐานะเมืองแห่งการเรียนรู้และส่งเสริมการอ่าน ซึ่งสอดคล้องกับวันหนังสือและลิขสิทธิ์โลก (World Book and Copyright Day) ที่ยูเนสโกได้กำหนดในวันที่ 23 เมษายน พ.ศ.2538 เริ่มให้รางวัลครั้งแรกพ.ศ. 2544 แก่กรุงมาดริด ประเทศสเปน

โครงการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ตรงตามเกณฑ์การพิจารณารางวัลเมืองหนังสือโลกคือ เป็นประโยชน์ระยะยาวที่ภาคส่วนต่างๆในกรุงเทพมหานครโดยรวมได้รับจากกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงที่เป็นเมืองหนังสือโลก

3.2 ความเป็นมาของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร (Bangkok City Library)

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งในภารกิจของกรุงเทพมหานคร ตามแผนงานส่งเสริมการอ่านที่ได้เสนอต่อองค์การศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ในการได้รับคัดเลือกเป็นเมืองหนังสือโลก พ.ศ. 2556 (World Book Capital 2013) กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเข้าพื้นที่อาคารบริเวณสี่แยกคอกวัว ถนนราชดำเนิน จากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อจัดตั้งหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร และทำพิธีบวงสรวงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 หลังจากนั้นใช้เวลาในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารเป็นเวลา 400 วัน

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินเปิดหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2560 และเปิดทำการเป็นวันแรกในวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2560

3.2.1 วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ตามเกณฑ์

การพิจารณารางวัลเมืองหนังสือโลกที่เป็นโครงการที่สร้างประโยชน์ระยะยาวที่ภาคส่วนต่างๆของกรุงเทพมหานครโดยรวมได้รับจากกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงที่เป็นเมืองหนังสือโลก

- 1) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่รวบรวมเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาองค์ความรู้ ให้แก่ประชาชนทั่วไป ทั้งคนไทย และต่างประเทศ ได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าข้อมูล ความรู้ในศาสตร์ด้านต่างๆ ด้วยตนเอง
- 3) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตามแนวทางศาสตร์พระราชา ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงรวมถึงเป็นแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และข้อมูลเชิงท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
- 4) เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมผลงานวรรณกรรมไทย วรรณกรรมจีน วรรณกรรมอาเซียนและวรรณกรรมระดับโลกตลอดจนหนังสือจากสถานทูตในประเทศไทยที่น่าสนใจ
- 5) เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่สร้างเสริมประสบการณ์ พัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่เด็ก เยาวชน ประชาชน และผู้ด้อยโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลาย
- 6) เพื่อเป็นการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือจากทุกภาคส่วนใน

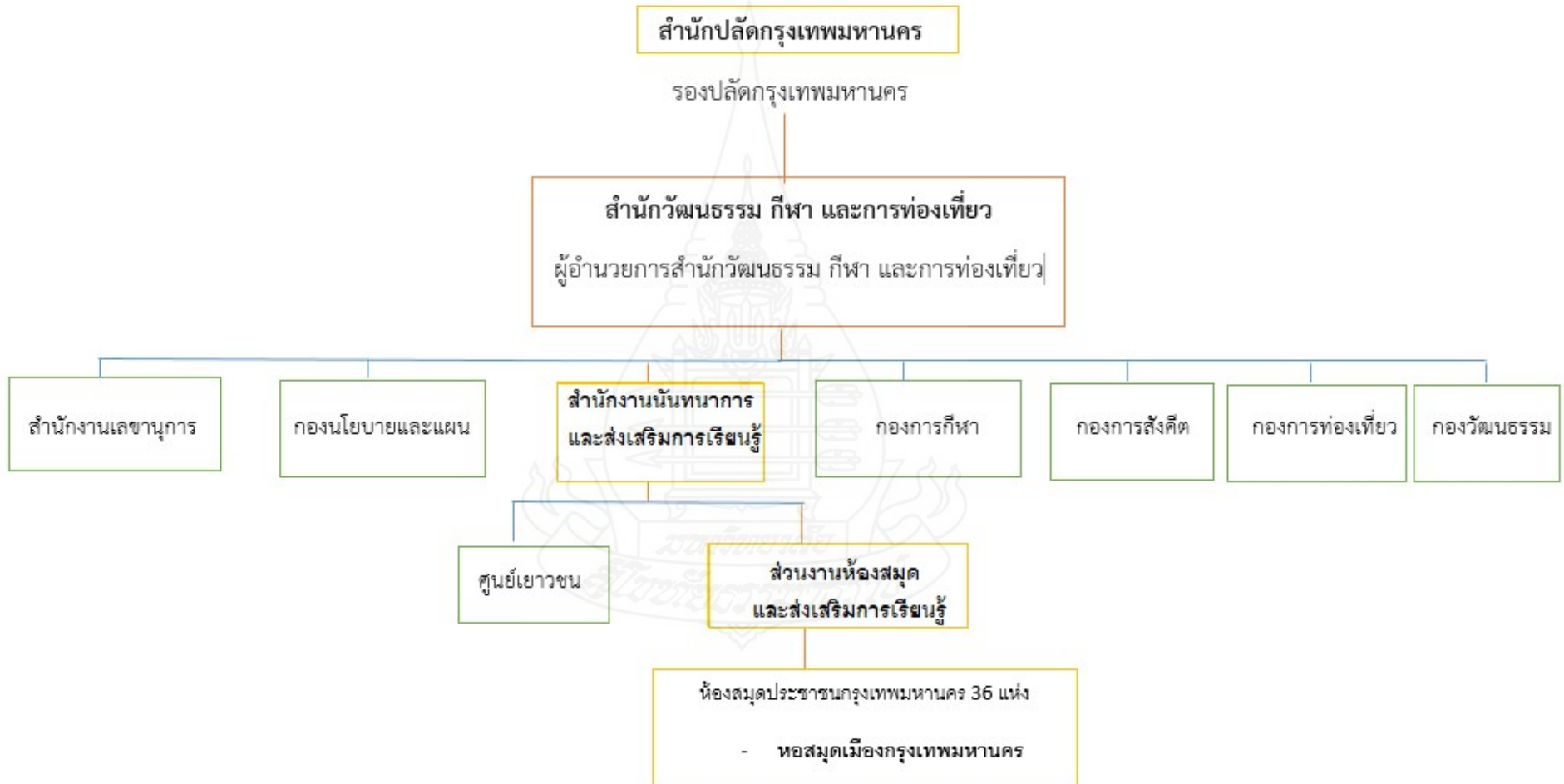
การดำเนินงาน และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อมุ่งพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน
อย่างไร

3.2.2 ด้านการบริหาร

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดประชาชนในสังกัดกลุ่มงาน
บริหารแหล่งเรียนรู้ ส่วนห้องสมุดและการเรียนรู้สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้ สำนัก
วัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ภายใต้การดูแลของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



โครงสร้างหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร



โครงสร้างหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร



3.2.3 ด้านการบริการ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ ได้แก่

บริการพื้นที่อ่านหนังสือ เป็นบริการพื้นที่นั่งอ่านแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัย บริการยืมคืนเป็นบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครบริการยืมระหว่างห้องสมุด(Book delivery) เป็นบริการยืมระหว่างหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานครอีก35แห่ง เป็นการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้มากขึ้น

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยการสนทนาออนไลน์ Facebook โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดเป็นผู้ตอบคำถามและให้คำแนะนำ

บริการอินเทอร์เน็ตเป็นบริการไวไฟแก่ผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

บริการห้องค้นคว้าหรือห้องทำงานกลุ่มผู้ใช้บริการสามารถติดต่อจองล่วงหน้าได้บริการห้องฉายภาพยนตร์เป็นบริการนันทนาการแก่ผู้ใช้บริการ

บริการกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเป็นการจัดกิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจในการอ่านได้แก่ กิจกรรมเสวนากับนักเขียน กิจกรรมเล่าประวัติศาสตร์ผ่านหนังสือ กิจกรรมงานประดิษฐ์สำหรับเด็กและผู้ใหญ่

บริการนำชมห้องสมุดผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการแบบหมู่คณะ โดยการจองล่วงหน้า

การเข้าใช้บริการและสมัครเป็นสมาชิก คนไทยใช้บัตรประจำตัวประชาชนเข้าใช้บริการ ส่วนชาวต่างชาติ ใช้หนังสือเดินทาง (Passport) สมาชิกห้องสมุดสามารถใช้ทั้งบัตรสมาชิกและบัตรประชาชน ชาวต่างชาติหากต้องการสมัครสมาชิก ต้องมีหลักฐานใบอนุญาตทำงาน (Work Permit)

3.2.4 ด้านสถานที่

อาคารหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก ความสูง 3 ชั้น สร้างจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้ตัดถนนราชดำเนินจากพระราชวังดุสิตไปยังพระบรมมหาราชวัง โดยจัดวางรูปแบบตามลักษณะของถนนฝั่งเซลิเซ่ในประเทศฝรั่งเศส ในสมัยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล ถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ทำการปลูกสร้างกลุ่มอาคารสาธารณะ ประกอบด้วย อาคารพาณิชย์

โรงแรมและโรงแรมหรูซึ่งรูปแบบเป็นศิลปะสไตล์อาร์ตเดโค และนีโอคลาสสิก ด้วยแนวคิดการอนุรักษ์และเคารพสถาปัตยกรรมเดิม ส่งผลให้การปรับปรุงอาคารหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร คงอารยธรรมตะวันตกผสมการตกแต่งแบบศิลปะไทยรูปแบบเดิมไว้

ในด้านการใช้ประโยชน์เพื่อการบริการ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีการออกแบบเพื่อรองรับการให้บริการ 4 ชั้นดังนี้

ชั้นที่ 1 บริการหนังสือพิมพ์และวารสาร หนังสือสุขภาพ ห้องเที่ยวและอาหาร เคาน์เตอร์สมัครสมาชิก เคาน์เตอร์ยืมคืนและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องฉายภาพยนตร์ มุมหนังสือเสียงและอักษรเบรลล์ให้บริการแก่ผู้บกพร่องทางการมองเห็นและมูมคอมพิวเตอร์ให้บริการ

ชั้นลอย บริการหนังสือเด็กและวรรณกรรมเยาวชน ห้องจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก

ชั้นที่ 2 บริการหนังสือทั่วไป วรรณกรรมประจำเขต หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสือนวนิยายและเรื่องสั้น ห้องค้นคว้า จำนวน 3 ห้อง และห้องเอกประสงค์สำหรับจัดกิจกรรม

ชั้นที่ 3 บริการหนังสืออ้างอิง หนังสือพระราชนิพนธ์ หนังสือหายาก หนังสือเกี่ยวกับราชวงศ์จักรี และนิทรรศการหมุนเวียน

สำหรับการออกแบบทางเข้าออก ออกแบบเพื่อความสะดวกสำหรับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เช่น มีทางลาดและลิฟต์เป็นช่องทางสำหรับผู้พิการและผู้ที่มีบกพร่องทางการมองเห็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เด็กและผู้ใหญ่ รวมทั้งปุ่มกดสัญญาณเตือนกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งได้รับรางวัลสุดยอดห้องน้ำแห่งปีของกรุงเทพมหานครในปีพ.ศ. 2562

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีการสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้บริการด้านพื้นที่ โดยใช้แนวคิดเรียนรู้นึ่งคอมมอน มีการกำหนดพื้นที่สารสนเทศและการเรียนรู้ เพื่อเป็นสถานที่ที่มีสารสนเทศและเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ในการเรียนรู้และทำกิจกรรมของผู้ใช้บริการมีการปรับพื้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเป็นห้องและพื้นที่บริการ

3.2.5 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ แบ่งเป็นหนังสือวิชาการและหนังสือบันเทิงคดีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ทรัพยากรสารสนเทศที่รองรับผู้พิการ เช่น หนังสือเบรลล์ หนังสือเสียง และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่แปลงจากสิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานกรุงเทพมหานครจัดทำขึ้นสื่อสิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับ

การดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลสถิติ โครงการต่างๆของเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร วรรณกรรมเด่นประจำเขต

3.2.6 ด้านบุคลากร

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีบุคลากร ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่งาน ห้องสมุดที่มีความรู้ด้านวิชาชีพลูกจ้าง และอาสาสมัครที่ได้รับการปฐมนิเทศเกี่ยวกับการบริการ ภายในห้องสมุด ด้านการแต่งกาย การมีจิตบริการ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยยึดหลักจรรยาบรรณตามสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน หรือ อีฟล่า (2016)6 ประการคือ 1.การเข้าถึงสารสนเทศ พยายามทุกวิถีทางที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ ให้มีโอกาสเข้าถึงคอลเล็กชันขององค์การสารสนเทศ 2.ความรับผิดชอบต่อสังคม เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทุกคน ได้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศอย่างเท่าเทียม คำนึงถึงสิทธิความต้องการของผู้ใช้ 3.การรักษาความลับ และความโปร่งใส เคารพในความเป็นส่วนตัวและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้ต่อบุคคลอื่น 4.การเข้าถึงโดยเสรีและทรัพย์สินทางปัญญา สนับสนุนหลักการของการเข้าถึงแบบเปิด และสิทธิการใช้งาน โดยมุ่งหวังให้การเข้าถึงสารสนเทศไปยุติธรรม รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ ยอมรับและให้ความเคารพในทรัพย์สินทางปัญญาของเจ้าของผลงาน 5.ความเป็นกลาง ความซื่อสัตย์ และทักษะทางวิชาชีพ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ 6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความยุติธรรม เท่าเทียม และให้เกียรติ

3.2.7 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจัดมุมบริการคอมพิวเตอร์ โดยมีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและบริการจุดสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด รวมทั้งมีเครื่องยืมคืนหนังสืออัตโนมัติให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีการใช้ระบบคลื่นความถี่วิทยุ (RFID) กับสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดเพื่อป้องกันหนังสือและตรวจสอบหนังสือบนชั้น

3.2.8 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร ความเป็นมาของห้องสมุด การให้บริการ และการจัดกิจกรรมต่างๆผ่านทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ และสื่อออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กและเว็บไซต์ห้องสมุด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร

สายฝน บุญชา (2559) ศึกษาภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วที่พึงประสงค์ในอนาคต และเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ประชากรที่ใช้ศึกษาคือประชาชนผู้ให้บริการที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสังเกตและการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ศึกษาด้านภาพลักษณ์ใน3ประเด็นคือ การรับรู้ภาพลักษณ์ในปัจจุบัน ความต้องการภาพลักษณ์ในอนาคต และปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ แบ่งเป็น5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการของห้องสมุดจากแหล่งสารสนเทศประเภทป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุดมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารและสถานที่ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับ ด้านความต้องการภาพลักษณ์ห้องสมุดที่พึงประสงค์ในอนาคต ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุดและด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากรและด้านการบริการตามลำดับ ด้านปัจจัยที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสมุดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด รองลงมา คือ ด้านอาคารและสถานที่ของห้องสมุด ด้านการบริการของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และด้านบุคลากรห้องสมุดตามลำดับ

นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2552) ศึกษา ภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่ : การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์กลยุทธ์การตลาดเพื่อปรับปรุง พัฒนา สร้างสรรค์แนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองการให้บริการและเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยศึกษาปัจจัยที่เข้าใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ประเด็นที่ควรปรับปรุง ประเภทบริการ ความพึงพอใจห้องสมุดในภาพรวม ความพึงพอใจกิจกรรมและปัจจัยด้านต่างๆ รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบกับห้องสมุดคณะทางสังคมศาสตร์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวน 25 คน จากแบบสอบถามจำนวน 398 ชุด

ข้อมูลตัวชี้วัดปริมาณการยืมหนังสือ และจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปSPSS for Windows ผลการวิจัยครั้งพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุด 3 ประการที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้แก่ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งพิมพ์หลากหลายตรงกับความต้องการ ประเด็นสำคัญที่ห้องสมุดควรปรับปรุงได้แก่ จำนวนคอมพิวเตอร์มีน้อย เครื่องถ่ายเอกสารคุณภาพไม่ดี การจัดกลุ่มบริการ18 ประเภทของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ผู้ใช้เห็นว่าเป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดต้องมี 10 ประเภท ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการอ่าน/ถ่ายสำเนาวารสาร บริการอ่าน/ถ่ายสำเนาวิทยานิพนธ์ บริการอ่าน/ถ่ายสำเนาข่าวเด่นประเด็นร้อน บริการโสตทัศนวัสดุค้น/อ่านข้อมูลออนไลน์ บริการยืมระหว่างห้องสมุดจุฬาฯ บริการ Cyber zone บริการห้องน้ำสะอาด บริการเสียงเพลงตามสาย และWireless area บริการที่ห้องสมุดควรมี 3 ประเภท ได้แก่ บริการห้องสัมมนา บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองระบบออนไลน์ และบริการหนังสือใหม่ทันใจในวันเดียว ส่วนบริการประเภทเหนือความคาดหมาย 5 ประเภท ได้แก่ บริการห้องปฏิบัติการ (ละหมาด) บริการข่าวเที่ยงวันทันเหตุการณ์ บริการมูมกาแฟ บริการ Citation clinic และบริการยืมระหว่างห้องสมุดต่างมหาวิทยาลัย ผู้ใช้พึงพอใจกิจกรรม 9 ประเภท ได้แก่ Cyber zone คนละ 45 นาที/ครั้ง การเปลี่ยนรองเท้าเมื่อเข้าห้องน้ำ การเก็บค่าธรรมเนียมบุคคลภายนอก (ยกเว้นนักเรียน) การให้นิสิตต่างคณะ/คนภายนอกใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา การกำหนดระเบียบการแต่งกายของผู้ใช้ การให้นิสิตต่างคณะยืมหนังสือเพิ่มได้คนละ 3 เล่มทุกวันอังคาร การให้เฉพาะนิสิต/อาจารย์รัฐศาสตร์ใช้ห้อง Study room การให้ยืมต่อหนังสือออนไลน์ด้วยตนเองได้คนละ 1 ครั้ง และการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ เฉพาะอาจารย์ นิสิตปริญญาโทและเอก และไม่พึงพอใจกิจกรรม 5 ประเภท ได้แก่ การให้นิสิตต่างคณะ/สถาบัน จุฬาฯ และบุคคลภายนอกใช้ Cyber zone ได้ การให้สิทธิ์อาจารย์รัฐศาสตร์ยืมหนังสือได้ไม่จำกัด การอนุญาตให้ใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด การมีบริการ “เสียงตามสาย” เดือนเมื่อผู้ใช้เสียงดังซึ่งไม่จำเป็นต้องมีเพราะการมีเสียงเดือนเป็นการรบกวนผู้ใช้ และการมีบริการ “กล่องรับคืนหนังสือ” หน้าห้องสมุดไม่จำเป็นต้องมีเพราะห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน โดยรวมผู้ใช้พึงพอใจห้องสมุดระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงกว่าด้านอื่นจุดเด่นของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย และมีจิตใจรักการบริการ และห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด และมีห้องน้ำที่สะอาดมาก สำหรับด้านที่ควรปรับปรุงได้แก่ นิสิตเสียงดังรบกวนผู้ใช้คนอื่น อุณหภูมิที่ต่ำในห้องสมุด คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย และเจ้าหน้าที่แผนกวารสาร

คะเนิงนิศย์ หีบแก้ว, ธนยกานต์ สิ้นปรุ และพุทธชาติ เรืองศิริ (2557) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

สุนารี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและ
 สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ
 ห้องสมุด ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลากร ด้านบริการสื่อการศึกษา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้าน
 เทคโนโลยี ด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ รวบรวม
 แบบสอบถามจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่เคยเข้ามาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปและเข้า
 มาใช้บริการขณะทำการวิจัย จำนวน 385 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อ
 ภาพลักษณ์ในระดับดี คือ ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่ และด้านบริการ ตามลำดับ
 จำแนกตามประเด็นพบว่า ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ออกแบบและตกแต่ง
 ทันสมัย สะอาด สวยงาม ในระดับดีมาก ส่วนลักษณะที่โดดเด่นที่เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ใช้บริการ
 ได้แก่ รู้สึกสบายในการใช้บริการอ่านหนังสือ ประทับใจบรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย และ
 เหมาะแก่การเรียนรู้

ภาวสุ สิริสิงห (2555)ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 คุณภาพการบริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
 ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง
 อย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ห้องสมุดมารวย และความสัมพันธ์ของการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดมา
 รวย กับแนวโน้มการให้บริการซ้ำและการบอกต่อให้บุคลากรอื่นมาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ในการ
 วิจัย คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบบสอบถามในการ
 รวบรวมข้อมูล จำนวน 330 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ
 ในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและความมั่นใจได้ต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าผู้บริการไม่
 พึงพอใจ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ความเอาใจใส่ สูงกว่าความคาดหวัง แสดง
 ว่าผู้บริการมีความประทับใจ ผู้บริการมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อให้บุคคล
 อื่นมาใช้บริการ

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร

Hariff, Subnum and Rowley, Jennifer (2011) ศึกษาการสร้างตราสินค้าของห้องสมุดประชาชนสหราชอาณาจักรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจวิธีที่ห้องสมุดประชาชนสหราชอาณาจักรใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกและมีประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ศึกษาองค์กร3แห่งโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน่วยงานนั้นๆ เพื่อรวบรวมวิธีการสร้างกลยุทธ์และกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ ผลการวิจัยพบว่า การสร้างแบรนด์สามารถนำมาใช้ในการเปลี่ยนภาพลักษณ์ขององค์กร ปัจจัยในการสร้างแบรนด์ ได้แก่ การวางตำแหน่งและเอกลักษณ์ที่ชัดเจน การสนับสนุนและอิทธิพล ผู้มีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่ภายใน การสื่อสารขององค์กร การประเมินและการตลาด

Hood, David and Henderson, Kay. (2005) ศึกษาการสร้างตราสินค้าในการให้บริการห้องสมุดประชาชนสหราชอาณาจักรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาพรวมการสร้างแบรนด์ของกิจกรรมการบริการของห้องสมุดประชาชนสหราชอาณาจักรวิธีการวิจัย ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังเว็บไซต์เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดจำนวน 208 แห่ง เพื่อสอบถามข้อมูลได้รับกลับคืนจำนวน 48 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานบริการเป็นผู้พิจารณาการสร้างแบรนด์ในแผนการตลาด แผนการสร้างแบรนด์และการพัฒนาเป็นวิธีหนึ่งในการเพิ่มภาพลักษณ์ความสนใจในสร้างแบรนด์ในห้องสมุดมีมากขึ้น ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการเข้าห้องสมุดน้อยลง ความสำเร็จของกลุ่ม เช่นร้านหนังสือ ทำให้เกิดการแข่งขันข้อดีของการสร้างแบรนด์ คือ การสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี และทำให้เกิดผู้ใช้บริการรายใหม่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร” เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

1.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสุ่มมาจากจำนวนผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครต่อวัน 1,000 คน ใช้ตารางของเครชีและมอร์แกน ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความ เชื่อมั่น 95% ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา แบ่งจำนวนประชากร 4 กลุ่มได้แก่ 1.นักเรียน/นักศึกษา 2.ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ 3.พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว 4.นักท่องเที่ยว โดยแจก แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 310 คนประกอบด้วย ผู้ใช้บริการสัญชาติ ไทย 210 คน และชาวต่างชาติ 100 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้าง ขึ้นโดยกำหนดประเด็นที่จะศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ สถานะการเป็นสมาชิกหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครและความถี่ในการใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร 6 ด้านประกอบด้วยภาพลักษณ์ด้านสถานที่ ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ภาพลักษณ์ด้านการบริการภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คือ รับรู้มากที่สุด รับรู้มาก รับรู้ปานกลาง ใช้น้อย และไม่รับรู้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วยด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ด้านการบริการด้านผู้ให้บริการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ชาวไทยและชาวต่างชาติในด้านอายุอาชีพ สถานะการเป็นสมาชิกหอสมุดเมืองฯ และความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองฯ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ประกอบด้วย สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ การบริการ ผู้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

4. การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของห้องสมุด ดังนี้

4.1 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ห้องสมุด สร้างแบบสอบถาม และนำไป
ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้บริหารหน่วยงาน และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบข้อคำถาม
ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาในงานวิจัยและปรับปรุงข้อคำถามก่อนนำไปใช้

4.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำไปให้กลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายกลุ่ม
ตัวอย่างตอบจำนวน 20 ฉบับ

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้คืนจากกลุ่มทดลองจำนวน 20 ฉบับมาหาค่าความเที่ยงเชิง
เนื้อหาตามวิธีทางสถิติ ดังนี้

4.3.1 นำแบบสอบถามทั้ง 20 ฉบับมาลงรหัสด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยในการบันทึกข้อมูล

4.3.2 ทดสอบค่าความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชโดยค่า
ความเที่ยงของแบบสอบถามมีค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

5.1 ทำหนังสือขออนุญาตจากสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชถึง
ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตและ
อนุเคราะห์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพ มหานคร
ชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร 4 กลุ่ม
ได้แก่นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานของรัฐพนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ เช่น
นักท่องเที่ยวระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

5.3 แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุดให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตรงตามความ
ต้องการจนครบตามจำนวนที่กำหนดโดยใช้วิธีการเลือกโดยเจาะจงได้รับกลับคืนมาจำนวน 310 คน
ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย 210 คน และชาวต่างชาติ 100 คน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย โดยใช้สถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็นระดับการรับรู้ 5 ระดับ ดังนี้

4.5 – 5 หมายถึง ระดับการรับรู้มากที่สุด

3.5-4.4 หมายถึงระดับการรับรู้มาก

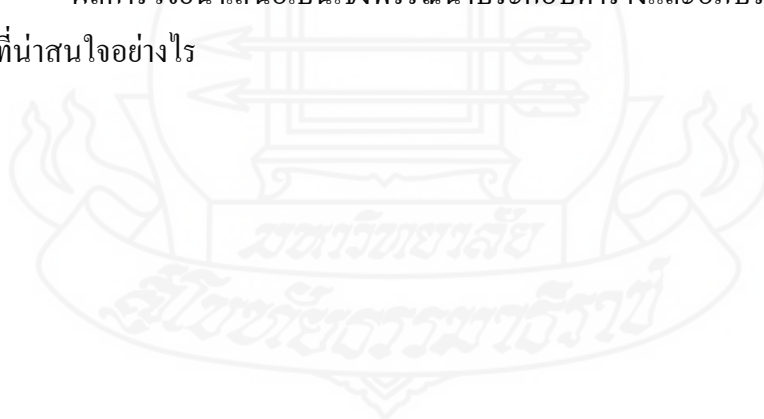
2.5-3.4 หมายถึงระดับการรับรู้ปานกลาง

1.5-2.4 หมายถึงระดับการรับรู้น้อย

1-1.4 หมายถึงระดับการรับรู้น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร นำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ผลการวิจัยนำเสนอเป็นเชิงพรรณนาประกอบตารางและอภิปรายผลจากการวิจัยว่ามีประเด็นที่น่าสนใจอย่างไร



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
Sig.	ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
df	องศาความเป็นอิสระ
t	ค่าพิจารณาใน t distribution
*	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครชาวไทย และชาวต่างชาติ ด้านอาชีพ และอายุ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 310		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อาชีพ		
ผู้ให้บริการชาวไทย	70	22.58
นักเรียน/นักศึกษา	70	22.58
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	70	22.58
พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว		
ผู้ให้บริการชาวต่างชาติ	100	32.26
นักท่องเที่ยว		
2. อายุ		
20 ปีและต่ำกว่า 20 ปี	70	22.58
20 - 40 ปี	76	24.52
41 - 60 ปี	92	29.68
61 ปีขึ้นไป	72	23.22

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. อาชีพ ผู้ให้บริการชาวไทย เป็น นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว กลุ่มละจำนวน 70 คน (ร้อยละ 22.58) ผู้ให้บริการชาวต่างชาติ เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 100 คน (ร้อยละ 32.26)

2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 29.68) รองลงมาคืออายุ 20-40 ปี จำนวน 76 คน (ร้อยละ 24.52) และน้อยที่สุดคืออายุ 20 ปีและต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 22.58)

1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครชาวไทย และชาวต่างชาติ ด้านสถานะการเป็นสมาชิกและความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 310		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สถานะการเป็นสมาชิก		
เป็นสมาชิก	192	61.94
ไม่เป็นสมาชิก	118	38.06
2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	91	29.35
สัปดาห์ละ 1 - 3 ครั้ง	139	44.84
สัปดาห์ละ 4 - 6 ครั้ง	67	21.61
ทุกวัน	13	4.19

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. สถานการณ์เป็นสมาชิกหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิก จำนวน 192 คน (ร้อยละ 61.94) ไม่เป็นสมาชิก จำนวน 118 คน (ร้อยละ 38.06)
2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 - 3 ครั้ง จำนวน 139 คน (ร้อยละ 44.84) รองลงมาคือ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 91 คน (ร้อยละ 29.35) สัปดาห์ละ 4 - 6 ครั้ง จำนวน 67 คน (ร้อยละ 21.61) ตามลำดับ และ น้อยที่สุดคือทุกวัน จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.19)

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ

การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.3 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่

ด้านสถานที่	การรับรู้		ระดับ ภาพลักษณ์
	\bar{X}	S.D.	
1. เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่จัดกิจกรรม เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.44	0.80	มาก
2. สถานที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก โดย รถโดยสารประจำทางหลายสาย เช่น 203, 509 ฯลฯ และใกล้ สนามหลวง บางลำพู และถนนข้าวสาร	4.33	0.85	มาก
3. มีการออกแบบและตกแต่งอาคารอย่างสวยงามในรูปแบบ ตะวันตก สไตล์อาร์ตเดโคและนีโอคลาสสิก	4.01	0.85	มาก
4. มีการออกแบบเพื่อรองรับการเข้าใช้พื้นที่ต่างๆของผู้ใช้บริการ ทุกกลุ่ม เช่น ทางลาด เพื่อให้เข้าใช้ได้สะดวก ปลอดภัย	4.10	0.84	มาก
5. มีการจัดบรรยากาศและสถานที่ที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือและส่งเสริมการเรียนรู้	4.16	0.81	มาก
รวม	4.21	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.3 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ พบว่ารับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่จัดกิจกรรม เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) และสถานที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก โดยรถโดยสารประจำทางหลายสาย เช่น 203, 509 ฯลฯ และใกล้ สนามหลวง บางลำพู และถนนข้าวสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$)

ตารางที่ 4.4 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	การรับรู้		ระดับ ภาพลักษณ์
	\bar{X}	S.D.	
1. เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลสถิติ โครงการต่างๆ ของเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร วรรณกรรมเด่นประจำเขตต่างๆ	3.96	0.68	มาก
2. เป็นห้องสมุดที่รวบรวมสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับศาสตร์พระราชา พระราชประวัติพระบรมราชวงศ์จักรี โครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ พระราชนิพนธ์ เป็นต้น	4.00	0.83	มาก
3. เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ครอบคลุมเนื้อหาด้านอาหาร สุขภาพ การท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม วรรณกรรมเด็กและเยาวชน วรรณกรรมไทยและต่างประเทศ หนังสือหายาก และหนังสือวิชาการ	4.12	0.76	มาก
4. เป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่รองรับผู้ใช้บริการที่บกพร่องทางการมองเห็น เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง ด้านวรรณกรรมไทยและต่างประเทศ	4.11	0.80	มาก
5. เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารที่ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	4.17	0.81	มาก
6. เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.24	0.75	มาก
รวม	4.10	0.68	มาก

ตารางที่ 4.4 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า รับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารจำนวนเพียงพอกับ

ความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) และเป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารที่ตรงตามความต้องการ และทันสมัยในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$)

ตารางที่ 4.5 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	การรับรู้		ระดับ ภาพลักษณ์
	\bar{x}	S.D.	
1. มีบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร 36 แห่ง สำหรับผู้ที่ต้องการยืมหนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดอื่น	4.04	1.09	มาก
2. มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหลายช่องทาง และเข้าถึงได้สะดวก ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเฟซบุ๊กและทางอีเมล	4.19	0.81	มาก
3. มีบริการสำหรับค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางออนไลน์ผ่านเครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด (OPAC)	4.10	0.87	มาก
4. มีบริการห้องค้นคว้า สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้พื้นที่และทำงานแบบกลุ่ม	4.14	0.87	มาก
5. มีบริการฉายภาพยนตร์และจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมเสวนา พูดคุยกับนักเขียน งานประดิษฐ์	4.20	0.83	มาก
รวม	4.13	0.80	มาก

ตารางที่ 4.5 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ พบว่ารับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีบริการฉายภาพยนตร์และจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมเสวนา พูดคุยกับนักเขียน งานประดิษฐ์ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) และมีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวก ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเฟซบุ๊กและทางอีเมลในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$)

ตารางที่ 4.6 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ

n = 310

ด้านผู้ให้บริการ	การรับรู้		ระดับ ภาพลักษณ์
	\bar{X}	S.D.	
1. ผู้ให้บริการมีจิตมุ่งให้บริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	4.20	0.71	มาก
2. ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.16	0.71	มาก
3. ผู้ให้บริการมีทักษะทางการสื่อสารที่ดี ใช้ภาษาได้เหมาะสม	4.13	0.68	มาก
4. ผู้ให้บริการมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการได้ ดี เช่น ภาษาอังกฤษ	3.99	0.71	มาก
5. ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านวิชาชีพในการให้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	4.09	0.72	มาก
รวม	4.11	0.64	มาก

ตารางที่ 4.6 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ พบว่า รับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการด้านผู้ให้บริการ โดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการมีจิตมุ่งให้บริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$)

ตารางที่ 4.7 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

n = 310

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	การรับรู้		การรับรู้ ภาพลักษณ์
	\bar{X}	S.D.	
1. มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน	4.33	0.77	มาก
2. มีคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.18	0.80	มาก
3. มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงได้สะดวกทั้งทางโทรศัพท์ (ระบบไอ โอเอส (iOS) และแอนดรอยด์) และคอมพิวเตอร์พกพา	4.19	0.75	มาก
รวม	4.23	0.75	มาก

ตารางที่ 4.7 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
 อำนวยความสะดวก พบว่า รับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
 อำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า
 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$) มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึง
 ได้สะดวกทั้งทางโทรศัพท์ (ระบบ ไอ โอเอส (iOS) และแอนดรอยด์) และมีคอมพิวเตอร์พกพาใน
 ระดับมาก ($\bar{x}=4.19$) และมีคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับความต้องการในระดับมาก ($\bar{x}=4.18$)

ตารางที่ 4.8 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

n = 310

ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	การรับรู้		ระดับ ภาพลักษณ์
	\bar{x}	S.D.	
1. ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีเนื้อหาเหมาะสม	4.17	0.70	มาก
2. ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยให้ผู้ใช้ รับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.17	0.69	มาก
3. ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อย่างเหมาะสม	4.16	0.77	มาก
รวม	4.16	0.71	มาก

ตารางที่ 4.8 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านการสื่อสารและ
 ประชาสัมพันธ์ พบว่า รับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการด้านการ
 สื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.16$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าห้องสมุด
 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีเนื้อหาเหมาะสม และห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย
 ให้ผู้ใช้รับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเท่ากัน ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$) และห้องสมุด
 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อย่าง
 เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.16$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของ
ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

n = 310

การรับรู้ภาพลักษณ์	ความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.164	3	1.388	2.590	.053
	ภายในกลุ่ม	153.299	286	.536		
	รวม	157.463	289			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.157	3	.719	1.558	.200
	ภายในกลุ่ม	132.004	286	.462		
	รวม	130.496	289			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.024	3	.008	.012	.998
	ภายในกลุ่ม	183.118	286	.640		
	รวม	183.142	289			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.387	3	.129	.312	.817
	ภายในกลุ่ม	118.218	286	.413		
	รวม	118.605	289			
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.776	3	1.925	3.613	.014*
	ภายในกลุ่ม	152.411	286	.533		
	รวม	158.187	289			
ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.327	3	1.776	3.649	.013*
	ภายในกลุ่ม	139.127	286	.487		
	รวม	144.498	289			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้

ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านต้นสังกัด เฟซบุ๊ก ตราสัญลักษณ์ เหตุผลที่เข้าใช้บริการ การบริการ ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าใช้บริการ และเหตุผลที่จะกลับมาเข้าใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับต้นสังกัดของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

n = 310		
ต้นสังกัดของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร	287	92.58
2. กรมศิลปากร	15	4.84
3. กระทรวงวัฒนธรรม	8	2.58

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับต้นสังกัดของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าต้นสังกัดของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร คือ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 287 คน (ร้อยละ 92.58) รองลงมาคือ กรมศิลปากร จำนวน 15 คน (ร้อยละ 4.84) น้อยที่สุดคือ กระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.58)


ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเฟซบุ๊กของหอสมุดฯ

n = 310		
เฟซบุ๊กของหอสมุดฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร Bangkok City Library	297	95.81
2. หอสมุดกรุงเทพมหานคร	12	3.87
3. หอสมุดพระนคร	1	0.32

ตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าเฟซบุ๊กของหอสมุดฯ คือ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร Bangkok City Library จำนวน 297 คน (ร้อยละ 95.81) รองลงมาคือ หอสมุดกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.87) น้อยที่สุดคือ หอสมุดพระนคร จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.32)

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์ของหอสมุดฯ

n = 310

ตราสัญลักษณ์ของหอสมุดฯ		จำนวน	ร้อยละ
1.	 BANGKOK CITY LIBRARY หอสมุดเมืองกรุงเทพฯ	305	98.39
2.	 BANGKOK CITY LIBRARY หอสมุดเมืองกรุงเทพฯ	5	1.61

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์ของหอสมุดฯ พบว่า ผู้ใช้บริการคิดว่าตราสัญลักษณ์ของหอสมุดฯ คือ  BANGKOK CITY LIBRARY มากที่สุด จำนวน 305 คน (ร้อยละ 98.39) รองลงมาคือ  BANGKOK CITY LIBRARY จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.61)

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกเมื่อเข้าใช้บริการหอสมุดเมือง

n = 310

ความรู้สึกเมื่อเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. สะดวกสบายกับการใช้บริการ	182	58.71
2. มีความสุข	173	55.81
3. เจียบสงบ และมีสมาธิ	159	51.29

หมายเหตุ : คำถามแต่ละข้อสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกเมื่อเข้าใช้บริการหอสมุดเมือง พบว่า ผู้ใช้บริการเมื่อเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีความรู้สึก สะดวกสบายกับการใช้บริการมากที่สุด จำนวน 182 คน (ร้อยละ 58.71) รองลงมาคือ มีความสุข จำนวน 173 คน (ร้อยละ 55.81) น้อยที่สุดคือ เจียบสงบ และมีสมาธิ จำนวน 159 คน (ร้อยละ 51.29)

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่เข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

n = 310

เหตุผลที่เข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นจุดนัดพบ	175	56.45
2. อ่านหนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์	221	71.29
3. ค้นหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเรียน การปฏิบัติงาน และนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	89	28.71
4. ร่วมกิจกรรมของห้องสมุด	76	24.52
5. พักผ่อน	159	51.29

หมายเหตุ : คำถามแต่ละข้อสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่เข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่ผู้บริการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร คืออ่านหนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์มากที่สุด จำนวน 221 คน (ร้อยละ 71.29) รองลงมาเป็นจุดนัดพบ จำนวน 175 คน (ร้อยละ 56.45) และน้อยที่สุดคือร่วมกิจกรรมของห้องสมุด จำนวน 76 คน (ร้อยละ 24.52)

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

n = 310

การเข้าใช้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	70	22.58
2. บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ	208	67.10
3. บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด	143	46.13
4. บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	98	31.61
5. บริการห้องค้นคว้า	59	19.03
6. บริการพื้นที่อ่านหนังสือ	192	61.94
7. บริการห้องฉายภาพยนตร์	67	21.61
8. บริการห้องเด็ก	40	12.90

หมายเหตุ : คำถามแต่ละข้อสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 4.15 พบว่า ใช้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 208 คน (ร้อยละ 67.10) รองลงมาคือใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 192 คน (ร้อยละ 61.94) และน้อยที่สุดคือ ใช้บริการห้องเด็ก จำนวน 40 คน (ร้อยละ 12.90)

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ทำให้ประทับใจ

n = 310		
การบริการที่ทำให้ประทับใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. การบริการสะดวก รวดเร็ว	56	18.06
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	160	51.61
3. บุคลากรมีอัธยาศัยดี มีจิตบริการ	22	7.10
4. บรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย	47	15.16
5. สถานที่สวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน	8	2.58
6. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งาน	17	5.48

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ทำให้ประทับใจ พบว่า ผู้ใช้บริการประทับใจทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการและทันสมัยมากที่สุด จำนวน 160 คน (ร้อยละ 51.61) รองลงมาคือ การบริการสะดวก รวดเร็ว จำนวน 56 คน (ร้อยละ 18.06) และน้อยที่สุดคือสถานที่สวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.58)

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนิกถึงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

n = 310		
การนิกถึงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. การบริการสะดวก รวดเร็ว	26	8.39
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	176	56.77
3. บรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย สถานที่สวยงาม สะอาด	64	20.65
4. บุคลากรมีอัธยาศัยดี มีจิตบริการ	14	4.52
5. มุมอ่านหนังสือและห้องค้นคว้า	10	3.23
6. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งาน	17	5.48
7. การให้บริการที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการการใช้งาน	3	0.97

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนึ่งถึงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการนึ่งถึงบริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการและทันสมัยมากที่สุด จำนวน 176 คน (ร้อยละ 56.77) รองลงมาคือบรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย สถานที่สวยงาม สะอาด จำนวน 64 คน (ร้อยละ 20.65) และน้อยที่สุดคือ การให้บริการที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการการใช้งาน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.97)

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์สูงสุดที่ได้จากการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

n = 310		
ประโยชน์สูงสุดที่ได้จากการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. ค้นคว้า หาความรู้ ติดตามข้อมูลข่าวสาร	71	22.90
2. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ	179	57.74
3. ได้รับความบันเทิงและการพักผ่อน	42	13.55
4. ได้รับแรงบันดาลใจในการเรียนและการทำงาน	18	5.81

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์สูงสุดที่ได้จากการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พบว่า ประโยชน์สูงสุดที่ผู้บริการได้รับ คือ บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด จำนวน 179 คน (ร้อยละ 57.74) รองลงมาคือ ค้นคว้า หาความรู้ ติดตามข้อมูลข่าวสาร จำนวน 71 คน (ร้อยละ 22.90) และน้อยที่สุดคือ ได้รับแรงบันดาลใจในการเรียนและการทำงาน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 5.81)

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่จะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครใน
อนาคต

n = 310

เหตุผลที่จะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย	201	64.84
2. บรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย สวยงาม และสะอาด	215	69.35
3. ประทับใจบริการภายในหอสมุด	113	36.45
4. ประทับใจบุคลากรผู้ให้บริการ	72	23.23
5. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย	55	17.74
6. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งาน	91	29.35

หมายเหตุ : คำถามแต่ละข้อสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่จะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในอนาคต เหตุผลที่ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในอนาคต คือบรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย สวยงาม และสะอาดมากที่สุด จำนวน 215 คน (ร้อยละ 69.35) รองลงมาคือทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย จำนวน 201 คน (ร้อยละ 64.84) และน้อยที่สุดคือเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย จำนวน 55 คน (ร้อยละ 17.74)

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

1.2 ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.2.1 การรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ราชดำเนินพบว่า

1) การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านสถานที่การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x}= 4.21$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่จัดกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับมาก ($\bar{x}= 4.44$) สถานที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก โดยรถโดยสารประจำทางหลายสาย เช่น 203, 509 ฯลฯ และใกล้ สนามหลวง บางลำพู และถนนข้าวสารในระดับมาก ($\bar{x}= 4.33$) และมีการจัดบรรยากาศและสถานที่ที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือและส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{x}= 4.16$)

2) การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารจำนวนเพียงพอกับ

ความต้องการในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) และเป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารที่ตรงตามความต้องการ และทันสมัยในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลสถิติ โครงการต่างๆของเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร วรรณกรรมเด่นประจำเขตต่างๆ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$)

3) การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการ การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีบริการฉายภาพยนตร์และจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมเสวนา พูดคุยกับนักเขียน งานประดิษฐ์ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวก ด้วยตนเองทางโทรศัพท์ ทางเฟซบุ๊กและทางอีเมลในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) มีบริการห้องค้นคว้า สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้พื้นที่และทำงานแบบกลุ่มในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) และมีบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร 36 แห่ง สำหรับผู้ที่ต้องการยืมหนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดอื่นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$)

4) การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการ การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการมีจิตมุ่งให้บริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) และผู้ให้บริการมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการได้ดี เช่น ภาษาอังกฤษ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$)

5) การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงได้สะดวกทั้งทางโทรศัพท์ (ระบบไอโอเอส (iOS) และแอนดรอยด์) และคอมพิวเตอร์พกพาในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) และมีคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับความต้องการในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$)


6) การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีเนื้อหาเหมาะสม และห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลทันสมัยให้ผู้ใช้รับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x} = 4.17$) และห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$)

1.2.2 เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของ ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1.2.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับรู้ภาพลักษณ์รายด้านพบว่า

1) ความคิดเห็นด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้เกี่ยวกับ หน่วยงานต้นสังกัดของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร คือ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครมากที่สุด จำนวน 267 คน (ร้อยละ 92.10) เฟซบุ๊กของหอสมุดฯ คือชื่อ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร Bangkok City Library มากที่สุด จำนวน 287 คน (ร้อยละ 92.58) และตราสัญลักษณ์ของหอสมุดฯ คือ  มากที่สุด จำนวน 305 คน (ร้อยละ 98.39) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ถูกต้องของหน่วยงาน สื่อให้เห็นว่าหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการทราบถึงข้อมูลของหน่วยงานที่เหมาะสม

2) ความคิดเห็นด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ พบว่า เหตุผลที่ผู้บริการจะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในอนาคต คือบรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย สวยงาม และสะอาดมากที่สุด จำนวน 215 คน (ร้อยละ 69.35)

3) ความคิดเห็นด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเมื่อเข้าไปใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการมากที่สุด จำนวน 182 คน (ร้อยละ 58.71) เหตุผลที่ผู้บริการเข้าไปใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร คืออ่านหนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์มากที่สุด จำนวน 221 คน (ร้อยละ 71.29) และการบริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่เข้าใช้มากที่สุด พบว่า ใช้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 208 คน (ร้อยละ 67.10) รองลงมาคือใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 192 คน (ร้อยละ 61.94)

4) ความคิดเห็นด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการประทับใจ ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการและทันสมัยมากที่สุด จำนวน 160 คน

(ร้อยละ 51.61) การนึกถึงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พบว่า นึกถึงบริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการและทันสมัยมากที่สุด จำนวน 176 คน (ร้อยละ 56.77) ประโยชน์สูงสุดที่ได้จากการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พบว่า ประโยชน์สูงสุดที่ผู้ใช้บริการได้รับ คือ บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด จำนวน 179 คน (ร้อยละ 57.74) เหตุผลที่จะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในอนาคต พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในอนาคต คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย จำนวน 201 คน (ร้อยละ 64.84) ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการและทันสมัยเป็นจุดเด่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมากที่สุด

2.อภิปรายผล

ผลการศึกษารับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

2.1 ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่จัดกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและด้านสถานที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก โดยรถโดยสารประจำทางหลายสาย เช่น 203, 509 ฯลฯ และใกล้ สนามหลวง บางลำพู และถนนข้าวสารในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 4.44$) และ ($\bar{x} = 4.33$) เนื่องจากห้องสมุดมีการจัดพื้นที่ตามแนวคิด Information commons ที่เปิดพื้นที่ให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิใช้งานพื้นที่ร่วมกัน เช่น ห้องค้นคว้า ที่สามารถใช้ประชุมหรือทำงานกลุ่ม มีพื้นที่ที่สามารถนำคอมพิวเตอร์พกพามานั่งทำงาน โดยเจ้าหน้าที่จะคอยอำนวยความสะดวก มีการจัดพื้นที่ให้สนับสนุนความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการเรียนรู้และทำกิจกรรมพื้นที่อ่านหนังสือสำหรับอ่านหนังสือแบบกลุ่มหรือจัดกิจกรรมร่วมกัน มีห้องอเนกประสงค์สำหรับทำกิจกรรม สัมมนา และพื้นที่นิทรรศการสำหรับผู้ที่ต้องการนำเสนอ หรือจัดแสดงผลงาน การออกแบบห้องสมุดที่ผสมผสานระหว่างตะวันตกและแบบไทย การประดับตกแต่ง และการจัดแสงสว่างที่โน้มน้าวให้เกิดการเรียนรู้และจินตนาการใหม่ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวกสบายเป็นการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้พื้นที่ห้องสมุด และการเดินทางที่สามารถเข้าถึงสถานที่ได้สะดวก ติดถนนใหญ่ และอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถเดินทางไปด้วยมีรถประจำทางหลายสายเป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการและดึงดูดให้ผู้ใช้บริการสนใจเข้าใช้

2.2 ภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานในระดับมาก มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวกทั้งทางโทรศัพท์ (ระบบไอโอเอส (iOS) และแอนดรอยด์) และคอมพิวเตอร์พกพาในระดับมาก คือ ($\bar{x}=4.33$) และ ($\bar{x}=4.19$) เนื่องจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีคอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ต 15 เครื่องที่มีการจัดลำดับคิวให้สามารถใช้สลับเปลี่ยนกันอย่างทั่วถึงจำกัดเวลาให้คนละ 1 ชั่วโมง ใช้โปรแกรมอินเทอร์เน็ตคาเฟ่โดยจะแจ้งแก่สมาชิกที่รอใช้บริการเมื่อถึงเวลาที่กำหนด และจุดบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 5 เครื่อง สามารถค้นข้อมูลบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด และเช็คสถานะของทรัพยากรสารสนเทศ ว่าอยู่พร้อมให้บริการหรือไม่ รวมทั้งผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านทางโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์พกพาของตนเอง เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและช่วยลดระยะเวลาการค้นหาสิ่งที่ต้องการให้รวดเร็วขึ้น

2.3 ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์เกี่ยวกับห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีเนื้อหาเหมาะสม และห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยให้ผู้ใช้รับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในระดับมากเท่ากัน คือ ($\bar{x}=4.17$) โดยหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจัดทำเว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์และเครือข่ายสังคมออนไลน์และเฟซบุ๊กในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความเป็นมา การให้บริการกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ผู้ใช้บริการสามารถรับข่าวสารเวลาใดก็ตามที่ต้องการ สามารถใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมกันได้ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ที่ตั้งไว้ตามจุดต่างๆในห้องสมุด ทำให้เป็นจุดสนใจและเกิดความจดจำ ซึ่งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ เป็นการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงการมีอยู่ของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ บริการและกิจกรรม เป็นการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการอยู่แล้ว เช่น ประชาชนที่พักอาศัยใกล้เคียงกับห้องสมุด หรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ เช่น นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงบริการสารสนเทศ ช่วยให้สาธารณชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับองค์การสารสนเทศและบริการ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2562)

2.4 ภาพลักษณ์ด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการฉายภาพยนตร์และจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมเสวนา พูดคุยกับนักเขียน งานประดิษฐ์ และการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวก ด้วยตนเอง

ทางโทรศัพท์ ทางเฟซบุ๊กและทางอีเมลในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 4.20$) และ ($\bar{x} = 4.19$) เนื่องจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและหลากหลายทำให้ผู้ใช้บริการที่สนใจในกิจกรรมนั้นๆ เข้าใช้บริการภายในห้องสมุดมากขึ้น การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหลายช่องทาง ทั้งทางเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ทางโทรศัพท์และทางสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก ช่วยทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการ ได้ตามช่องทางที่สะดวก ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศว่ามีที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือไม่ วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ตและการบริการของห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการได้อย่างรวดเร็วรวมทั้งห้องสมุดได้นำเสนอทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่มีได้หลากหลายช่องทาง

2.5 ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการมีจิตมุ่งให้บริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 4.20$) และ ($\bar{x} = 4.16$) เนื่องจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีบุคลากร ได้แก่ บรรณารักษ์ ที่มีความรู้ด้านวิชาชีพทำหน้าที่ให้บริการสามารถตอบคำถามให้กับผู้ใช้บริการ เช่น แนะนำหนังสือแก่ผู้ใช้บริการ แนะนำแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมหากไม่มีภายในห้องสมุด และแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและการเดินทางกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาสอบถามข้อมูล ลูกจ้างและอาสาสมัครทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ให้บริการเกี่ยวกับการยืมคืน แนะนำการใช้บริการคอมพิวเตอร์และห้องค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดให้ได้รับความพึงพอใจ สามารถให้บริการตอบคำถามเบื้องต้น เช่น ช่วยหาหนังสือเล่มที่ผู้ใช้บริการต้องการ และแนะนำชั้นและการบริการต่างๆภายในห้องสมุด

2.6 ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์การเป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสารวารสารจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ตรงตามความต้องการ และทันสมัย และเป็นห้องสมุดที่รวบรวมสื่อสิ่งพิมพ์ที่ครอบคลุมอย่างสมบูรณ์เพื่อให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลสถิติ โครงการต่างๆของเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร วรรณกรรมเด่นประจำเขตที่ในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 4.24$), ($\bar{x} = 4.17$) และ ($\bar{x} = 4.00$) เนื่องจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครได้รับงบประมาณจากกรุงเทพมหานครในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ มีการสอบถามผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความต้องการเกี่ยวกับหนังสือว่าต้องการหมวดหมู่หรือชื่อเรื่องใดเพิ่มเติมผ่านทางเฟซบุ๊กและช่องทางเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่มีกล่องแสดงความคิดเห็นผู้ใช้บริการสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา รวมทั้งตรวจสอบสถิติการยืมคืนหนังสือว่ามีหมวดหมู่ใดที่ผู้ใช้ให้ความสนใจยืมหนังสือมากที่สุด มาใช้

เป็นแนวทางในการจัดซื้อ และเป็นห้องสมุดภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานครที่รวบรวมหนังสือวรรณกรรม เกี่ยวกับกรุงเทพมหานครและประจำเขตต่างๆมากที่สุด โดยจัดหาหนังสือเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครผ่านการจัดซื้อและขออนุเคราะห์หนังสือจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครที่จัดพิมพ์ขึ้น

การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการชาวไทย และชาวต่างชาติ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้ภาพลักษณ์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีความต้องการกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านผู้ให้บริการคล้ายกัน ส่วนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ให้บริการชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการเป็นนักท่องเที่ยวที่อยู่ในย่านข้าวสารส่วนใหญ่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์และไวไฟเพื่อค้นหาข้อมูล เช่น ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางผ่านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จึงมีความต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผู้ให้บริการชาวไทยที่สามารถค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่มีสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลสถิติ โครงการต่างๆของเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร วรรณกรรมเด่นประจำเขตต่างๆเป็นวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางหน้าเฟซบุ๊กหรือช่องทางอื่นๆเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งจัดหา รวบรวมหนังสือหรือข้อมูลเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครให้เพิ่มมากขึ้น

3.1.2 ด้านสถานที่ เวลาทำการและการเปิดปิดให้บริการ ควรทำการปรับเวลาเปิดปิดให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการ เนื่องจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดที่อยู่ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการบางท่านต้องการใช้บริการในวันที่ห้องสมุดปิดทำการ

3.1.3 ด้านผู้ให้บริการ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการได้ดี เช่น ภาษาอังกฤษ มีระดับมาก แต่เนื่องจากปัจจุบัน

นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาเที่ยวกรุงเทพมหานครมากขึ้น หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครตั้งอยู่ใกล้ถนนข้าวสารซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งชาวจีนส่วนใหญ่ไม่พูดภาษาอังกฤษ จึงทำให้สื่อสารได้ลำบาก จึงควรมีการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน เพื่อพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาเพื่อให้บริการได้ดีขึ้น

3.1.4 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร อาจทำเป็นแผนที่ใส่เป็นลิงก์อยู่บนเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือแผ่นพับ เนื่องจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์หอสมุด

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในหัวข้อต่อไปนี้

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คะนิงนิคย์ หีบแก้ว, รัชชกานต์ สิ้นปรุ และพุทธรชาต เรืองศิริ. (2557). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. สืบค้นจาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/4887/2/Fulltext.pdf>
- จินตวีร์ เกษมสุข. (มปป.). *การสร้างภาพลักษณ์องค์กร*. Retrieved from <http://www.edupol.org/eduOrganize/eLearning/generalStaff/doc/group10/04/01.pdf>
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2552). *ภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่ : การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/9042>
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Pawasu_S.pdf
- ยุบล เบญจรงค์กิจ และศุภฤกษ์ โพธิ์ไพรัตน์. (2553). *ตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กร*. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jcomm/article/view/86159/68438>
- สายฝน บุญ. (2559). *ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของประชาชน*. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/2744/RMUTT-151467.pdf?sequence=1>
- สิทธิกร นิภพพะ. (2561). *เมืองหนังสือโลก (World Book Capital)*. สืบค้นจาก http://www.setthasarn.econ.tu.ac.th/docs_setthasarn/32_11/STS_32_11_3_20181126095244.pdf
- สุจิตร สุภาพ. (2545). *กทม.เมืองหนังสือโลก 2556*. สืบค้นจาก https://www.tci-thaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/download/133540/100062/
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.(2548). *รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : ห้องสมุดประชาชน*. สืบค้นจาก backoffice.onec.go.th/uploads/Book/786-file.pdf
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). *รายงานการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการแหล่งเรียนรู้ ปี 2549-2550*. สืบค้นจาก <http://backoffice.onec.go.th/uploads/Book/795-file.pdf>

- Hood, David and Henderson, Kay. (2005). *Branding in the United Kingdom public library service*. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.524.6869&rep=rep1&type=pdf>
- Hariff, Subnum and Rowley, Jennifer. (2011). *Branding of UK public libraries*. Retrieved from <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01435121111132338>





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบช่วยธรรมมาภิบาล

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในวงเล็บหน้าข้อความที่เป็นความเป็นจริง เต็มคำและข้อความลงในช่องว่าง
ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ () 1. 20 ปีและต่ำกว่า20ปี () 2. 21-40 ปี
() 3. 41-60 ปี () 4. 61ปีขึ้นไป
2. อาชีพ () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
() 3. พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว
() 4. อื่นๆ เช่น นักท่องเที่ยว หรือ
3. สถานะการเป็นสมาชิกหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
() 1. เป็นสมาชิก () 2. ไม่เป็นสมาชิก
4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
() 1. น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
() 2. สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง
() 3. สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง
() 4. ทุกวัน

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเลือก ระดับการรับรู้ 5 = รับรู้มากที่สุด 4=รับรู้มาก 3=รับรู้ปานกลาง 2=รับรู้น้อย 1=ไม่รับรู้

การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์				
	5	4	3	2	1
1.ด้านสถานที่					
1.1) เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่บริการและพื้นที่จัดกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
1.2) สถานที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก โดยรถโดยสารประจำทางหลายสาย เช่น 203, 509 ฯลฯ และใกล้ สนามหลวง บางลำพู และถนนข้าวสาร					
1.3) มีการออกแบบและตกแต่งอาคารอย่างสวยงามในแบบศิลปะ สไตล์อาร์ตเดโคและนีโอคลาสสิก					
1.4) มีการออกแบบเพื่อรองรับการเข้าใช้พื้นที่ต่างๆของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เช่น ทางลาด เพื่อให้เข้าใช้ได้สะดวกปลอดภัย					
1.5) มีการจัดบรรยากาศและสถานที่ที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ การเข้าใช้บริการ และส่งเสริมการเรียนรู้					



การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์				
	5	4	3	2	1
2.ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ					
2.1) เป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลสถิติ โครงการต่างๆของเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร วรรณกรรมเด่นประจำเขตต่างๆ					
2.2) เป็นห้องสมุดที่รวบรวมสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ และวารสารเกี่ยวกับศาสตร์พระราชภาพระชาประวัติพระบรมราชวงศ์จักรี โครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ พระราชนิพนธ์เป็นต้น					
2.3) เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ครอบคลุมเนื้อหาด้านอาหาร สุขภาพ การท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม วรรณกรรมเด็กและเยาวชน วรรณกรรมไทยและต่างประเทศ หนังสือหายากรวมทั้งหนังสือวิชาการ					
2.4) เป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่รองรับผู้ใช้บริการที่บกพร่องทางการมองเห็น เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง ด้านวรรณกรรมไทยและต่างประเทศ					
2.5) เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารที่ตรงตามความต้องการ และทันสมัย					
2.6) เป็นห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสารวารสารจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการ					
3.ด้านการบริการ					
3.1) มีบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร 36 แห่ง สำหรับผู้ที่ต้องการยืมหนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดอื่น					
3.2) มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวก ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเฟซบุ๊กและทางอีเมล					
3.3) มีเครื่องมือช่วยค้นข้อมูลของห้องสมุด หรือโอแพ็ก (OPAC) สำหรับค้นหนังสือและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางออนไลน์					
3.4) มีบริการห้องค้นคว้าสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการใช้พื้นที่และทำงานแบบกลุ่ม					

การรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์				
	5	4	3	2	1
3.ด้านการบริการ(ต่อ)					
3.5) มีการจัดกิจกรรมเช่น กิจกรรมเสวนา พูดคุยกับนักเขียน งานประดิษฐ์ และฉายภาพยนตร์ ในประเด็นและเรื่องต่างๆตามความสนใจของสังคมและผู้ใช้หอสมุดอย่างต่อเนื่อง					
4.ด้านผู้ให้บริการ					
4.1) ผู้ให้บริการมีจิตมุ่งให้บริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ					
4.2) ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
4.3) ผู้ให้บริการมีทักษะทางการสื่อสารที่ดี ใช้ภาษาได้เหมาะสม					
4.4) ผู้ให้บริการมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการได้ดี เช่นภาษาอังกฤษ					
4.5) ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านวิชาชีพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้					
5.ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก					
5.1) มีอุปกรณ์ให้บริการเช่น ไวไฟให้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและปลั๊กไฟ ติดตั้งตามจุดที่สะดวกและเพียงพอต่อการใช้งาน					
5.2) มีคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับความต้องการ					
5.3) มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงได้สะดวกทั้งทางสมาร์ทโฟน (ระบบไอโอเอส (iOS) และแอนดรอยด์)และคอมพิวเตอร์พกพา					
6.ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์					
6.1) ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีเนื้อหาเหมาะสม					
6.2) ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยให้ผู้ใช้รับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
6.3) ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่นเฟซบุ๊กอย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในวงเล็บหน้าข้อความเติมคำและข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานใดเป็นต้นสังกัดของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
 - () 1. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร
 - () 2. กรมศิลปากร
 - () 3. กระทรวงวัฒนธรรม
2. ชื่อใดคือ เฟซบุ๊กของหอสมุดฯ
 - () 1. หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร Bangkok City Library
 - () 2. หอสมุดกรุงเทพมหานคร
 - () 3. หอสมุดพระนคร
3. ชื่อใดคือตราสัญลักษณ์ของหอสมุดฯ

() 1. 	() 2. 
--	---
4. เมื่อท่านเข้ามาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ท่านรู้สึกอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. สะดวกสบายกับการใช้บริการ
 - () 2. มีความสุข
 - () 3. เจียบสงบ และมีสมาธิ
 - () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. เหตุผลที่ท่านเข้ามาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร คือข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. เป็นจุดนัดพบ
 - () 2. อ่านหนังสือ นิตยสาร วารสารหนังสือพิมพ์
 - () 3. ค้นหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเรียน การปฏิบัติงาน และนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
 - () 4. ร่วมกิจกรรมของห้องสมุด
 - () 5. พักผ่อน
 - () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)
6. ท่านเข้ามาใช้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครข้อใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - () 2. บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ
 - () 3. บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด
 - () 4. บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
 - () 5. บริการห้องค้นคว้า
 - () 6. บริการพื้นที่อ่านหนังสือ
 - () 7. บริการห้องฉายภาพยนตร์
 - () 8. บริการห้องเด็ก
 - () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. เมื่อท่านมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ท่านประทับใจข้อใดมากที่สุด

- () 1. การบริการสะดวก รวดเร็ว
- () 2. ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย
- () 3. บุคลากรมีอัธยาศัยดี มีจิตบริการ
- () 4. บรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบาย
- () 5. สถานที่สวยงาม สะอาดเป็นสัดส่วน
- () 6. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย
- () 7. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งาน
- () 8. การให้บริการที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการการใช้งาน
- () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)

8. เมื่อท่านนึกถึงหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ท่านนึกถึงข้อใดมากที่สุด

- () 1. การบริการสะดวก รวดเร็ว
- () 2. ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย
- () 3. บรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบายสถานที่สวยงาม สะอาด
- () 4. บุคลากรมีอัธยาศัยดี มีจิตบริการ
- () 5. มุมอ่านหนังสือและห้องค้นคว้า
- () 6. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยที่พร้อมใช้งาน
- () 7. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งาน
- () 8. การให้บริการที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการการใช้งาน
- () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ประโยชน์สูงสุดที่ได้จากการเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร คือข้อใด

- () 1. ค้นคว้า หาความรู้ ติดตามข้อมูลข่าวสาร
- () 2. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ
- () 3. ได้รับความบันเทิงและการพักผ่อน
- () 4. ได้รับแรงบันดาลใจในการเรียนและการทำงาน
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

10. เหตุผลที่ท่านจะกลับมาใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครอีกในโอกาสต่อไปคือข้อใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ และทันสมัย
- () 2. บรรยากาศเงียบสงบ อากาศเย็นสบายสวยงาม และสะอาด
- () 3. ประทับใจบริการภายในหอสมุด
- () 4. ประทับใจบุคลากรผู้ให้บริการ
- () 5. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย
- () 6. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งาน
- () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

1.ด้านสถานที่

.....

.....

.....

2.ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.ด้านการบริการ

.....

.....

.....

4.ด้านผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

5.ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

6.ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

Questionnaire

Perceptions of Bangkok City Library image

Please mark using/in the brackets that match your answers

Part 1 General Information

1. Age 1. ≤ 20 years 2. 21-40years
 3. 41-60years 4. ≥ 61 years
2. Occupation 1. Student/College student 2. Government employee
 3. Business owner
 4. Other, such as tourist.....
3. Bangkok City Library status
 1. Member 2. Non-member
4. Frequency of using Bangkok City Library
 1. Less than once per week
 2. One to three times per week
 3. Four to six times per week
 4. Everyday

Part 2 Perceptions of Bangkok City Library image

Please select level of perception

5= Most perceived 4=Well-perceived 3= Moderate 2= Less perceived 1= Not perceived

Perceptions of Bangkok City Library image	Level of perceptions				
	5	4	3	2	1
1. Location					
1.1) Large library with enough space for reading, activities, and services for user's needs.					
1.2) Convenient to reach the library by bus such as 203, 509 and near Sanam Luang, Banglamphu and Khao San Road.					
1.3) Has a beautiful design and decorated in Art Deco and Neo-Classical fashion					
1.4) Supports safe access to the area for all groups such as those needing ramps					
1.5) Atmosphere and location in the library are suitable for reading, activities and studying.					
2. Information resources					
2.1) The library provides information and resources about Bangkok such as books and e-books.					
2.2) The library provides Information resources such as books about Chakri dynasty and Thai royal family.					

Perceptions of Bangkok City Library image	Level of perceptions				
	5	4	3	2	1
2.3) The library provides Thai and English books about food, health, tourism, culture, general topics, literature, and children's literature.					
2.4) The library provides information and resources for blind people such as Braille books and audio books.					
2.5) The library provides modern printed materials in English and Thai including books, newspapers, and magazines.					
2.6) The library provides enough books, newspapers, and magazines in English and Thai languages.					
3.Services					
3.1) The library provides an Interlibrary Loan Service in cooperation with 36 Bangkok Discovery learning libraries.					
3.2) The library provides many ways to access Reference Services such as in person, by telephone, Facebook and e-mail.					
3.3) The library provides an Online Public Access Catalogue (OPAC) to search for books and e-books.					
3.4) The library provides room for users who need space to work in a group.					
3.5) The library provides activities such as conversations with writers, craft work and movie screening.					
4.Service providers					
4.1) The service providers have a service mind and focus on users.					
4.2) The service providers help users access the correct information resources quickly.					
4.3) The service providers have good communication skills and use appropriate language.					
4.4) The service providers have good foreign language skills, such as English.					
4.5) The service providers can help with reference services and create activities.					

Perceptions of Bangkok City Library image	Level of perceptions				
	5	4	3	2	1
5.Tools and facilities					
5.1)The library provides Wi-Fi to connect to the internet as well as plugs that are convenient and sufficient for use.					
5.2) The library provides enough computers.					
5.3) The library provides internet accessfor smartphones and portable computers.					
6.Communications and public relations					
6.1) The library promotes appropriate content.					
6.2) The library promotes news and up-to-date information to users continuously and consistently					
6.3)The library promotes information through appropriate public relations labels and social media forms such as Facebook.					

Part3Opinionson Perceptions of Bangkok City Library image

Please mark using/in the brackets that match your answers

1. Which organization is affiliatedwith Bangkok City Library?

1. Culture, Sports and Tourism Department. Bangkok
 2. Fine Arts Department
 3. Ministry of Culture

2. Which one is Library's Facebook name?

1. Bangkok City Library
 2. Bangkok Library
 3. Phanakorn Library

3. Which one is Library's Logo?

1.  2. 

4. How do you feel when you use the servicesat Bangkok City Library?(can be more than 1 answer)

1. Comfortable
 2. Happy
 3. Calm and focused
 4. Other (please specify).....

5. What is the main reason you come to use the servicesat Bangkok City Library?(can be more than 1 answer)

1. Meeting point
 2. Read books, magazines and newspapers
 3. Find information for study, work and application in daily life.
 4. Join library activity
 5. Rest
 6. Other (please specify).....

- 6. Which services do you use the most at Bangkok City Library?(can be more than 1 answer)**
- 1. Reference service
 - 2. Circulation Service
 - 3. Interlibrary Loan Service
 - 4. Computer and internet
 - 5. Room for group work
 - 6. Reading space
 - 7. Movie screening
 - 8. Children's zone
 - 9. Other (please specify).....
- 7. What impresses you the most when you use Bangkok City Library?**
- 1. Fast and convenient service
 - 2. Diversity of information resources and modern printed materials
 - 3. Service providers are courteous and service minded.
 - 4. Calm, cool, and clean environment
 - 5. Beautiful location
 - 6. Available tools and facilities
 - 7. Wi-Fi to connect to the internet
 - 8. Various services thatmatch needs
 - 9. Other (please specify).....
- 8. When you think of Bangkok City Library,which of these verses do you think of the most?**
- 1. Service is convenient and fast
 - 2. Diversity of information resources and modern printed materials
 - 3. Calm, cool, and clean environment
 - 4. Service providers are courteous and service minded
 - 5. Reading space
 - 6. Available tools and facilities
 - 7. Wi-Fi to connect to the internet
 - 8. Various services thatmatch needs
 - 9. Other (please specify).....
- 9. What is most beneficial about using Bangkok City Library?**
- 1. Find information and news
 - 2. Find information and resources that match needs
 - 3. Entertainment and rest
 - 4. Get inspired to study and work.
 - 5. Other (please specify).....
- 10. What is a reason to use Bangkok City Library again in the future? (can be more than 1 answer)**
- 1. Diversity of information resources and modern printed materials
 - 2. Calm, cool, and clean environment
 - 3. Library services
 - 4. Service providers
 - 5. Available tools and facilities
 - 6. Wi-Fi to connect to the internet
 - 7. Other (please specify).....

Part 4 Suggestions Concerning Perceptions of Bangkok City Library image

1. Location

.....
.....
.....
.....

2. Information resources

.....
.....
.....
.....

3.Services

.....
.....
.....
.....

4.Service providers

.....
.....
.....
.....

5. Tools and facilities

.....
.....
.....
.....

6.Communications and public relations

.....
.....
.....
.....

Thank you for providing your assistance to answer the questionnaire.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววรรณุ เฟือกเวช
วัน เดือน ปีเกิด	3 มิถุนายน 2535
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	อบ.(บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2556
สถานที่ทำงาน	ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้คูสิต เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ

