

บทที่ 1

บทนำ

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์และความคาดหวังของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอช้างเผือกที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย นิยามศัพท์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังต่อไปนี้

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่มีความร่วมมือกับภาควิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในหลายบริบท อาทิ การเป็นสถาบันฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาของภาควิชา หรือ การเชิญนักศึกษาของภาควิชาเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อฝึกทักษะ และเพิ่มพูนความรู้ในวิชาชีพด้านบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์อยู่เสมอ ทั้งนี้ ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์ยังมีพันธกิจตามวัตถุประสงค์ในการบริการวิชาการด้วยองค์ความรู้ด้านสารสนเทศศาสตร์แก่หน่วยงานภายนอกและท้องถิ่น ในโอกาสที่ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่มีนโยบายเชิงรุกในการเข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น ตามแผนการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติดิจิทัลในภาพลักษณ์ใหม่ของกระทรวงวัฒนธรรม ทางภาควิชาจึงเล็งเห็นถึงความร่วมมือในการพัฒนางานวิจัยเพื่อส่งเสริมนโยบายของหอสมุดแห่งชาติอีกทางหนึ่ง ซึ่งนอกจากจะตอบสนองต่อพันธกิจตามวัตถุประสงค์ของภาควิชาแล้วยังมุ่งเน้นให้กิจกรรมในความร่วมมือระหว่างหน่วยงานแน่นแฟ้นมากขึ้นด้วย

หอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีหน้าที่ รวบรวม จัดเก็บ สงวนรักษา และอนุรักษ์มรดกทรัพย์สินทางปัญญา วิทยาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรมของชาติ ในรูปแบบหนังสือตัวพิมพ์ เอกสารโบราณ เช่น ศิลปจารึก คัมภีร์ใบลาน และหนังสือสมุดไทย เป็นต้น รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้ข่าวสาร ความรู้แก่คนในชาติด้วย โดยมีวิสัยทัศน์คือ เป็นแหล่งรวบรวมมรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัย มุ่งให้บริการอย่างดีเด่น พร้อมเป็นผู้นำด้านวิชาชีพห้องสมุด และมีภารกิจหลัก ได้แก่

1. ดำเนินการสำรวจ จัดหา รวบรวม จัดเก็บ และสงวนรักษามรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารโบราณ
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ดำเนินงานด้านเทคนิควิชาการบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศตามหลักมาตรฐานสากล ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรของหน่วยงานและสถาบันการศึกษาตามหลักมาตรฐานสากล ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรของหน่วยงาน และสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

3. ให้บริการและส่งเสริมการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า และวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการศึกษาตามอัธยาศัย

4. เป็นศูนย์ประสานงานระบบสารสนเทศทางวิชาการแห่งชาติ

5. เป็นศูนย์วารสารระหว่างชาติแห่งประเทศไทย ศูนย์กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ และวารสาร ศูนย์กำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศ และเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ

6. เป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ

7. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการพิมพ์หนังสือพิมพ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการแจ้งการพิมพ์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

8. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานงานบริการวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ของหอสมุดแห่งชาติ

9. ดำเนินการส่งเสริม และประสานงานเครือข่ายหอสมุดแห่งชาติ

10. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติเปิดให้บริการประชาชน ณ ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ และมีหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาคอีก 11 แห่ง

หอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก เชียงใหม่ จัดสร้างขึ้นในปีพุทธศักราช 2531 โดยดำริของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ให้จัดสร้างหอสมุดแห่งชาติภาคเหนือเพื่อถวายเป็นพระราช-สักการะในพระราชพิธีรัชมิ่งคลาภิเษก ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักศิลปากรที่ 8 เชียงใหม่ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม เป็นหอสมุดแห่งชาติสาขาภาคเหนือแห่งเดียว มีวิสัยทัศน์ คือ เป็นแหล่งรวบรวมมรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัย มุ่งให้บริการอย่างดีเด่น พร้อมเป็นผู้นำด้านวิชาชีพห้องสมุดระดับท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานดังนี้

1. บริหารจัดการและดำเนินงานทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นคลังสิ่งพิมพ์ในภูมิภาค โดยการจัดหา รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทและทุกสาขาวิชาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

2. ศึกษาค้นคว้า และดำเนินงานวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารบรรณศาสตร์ตามหลักมาตรฐานสากล เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยง่าย และใช้เป็นคู่มือในการให้คำปรึกษา แนะนำฝึกอบรมการปฏิบัติงานห้องสมุดแก่บุคลากร และหน่วยงานภายนอก

3. ให้บริการสารสนเทศและส่งเสริมการอ่าน การศึกษาค้นคว้า วิจัย แก่ประชาชน เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และการศึกษาตามอัธยาศัย

4. ประสานงานกับสำนักหอสมุดแห่งชาติ และดำเนินการสำรวจ รวบรวมเอกสารโบราณ และหนังสือหายาก เพื่อการสงวนรักษามรดกทรัพย์สินภูมิปัญญาของภูมิภาค

5. ประสานงานกับสำนักหอสมุดแห่งชาติในการเผยแพร่ และกำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) และข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ (CIP)

เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ และภารกิจข้างต้น หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ได้กำหนดกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย (Target Group) ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ คือ กลุ่มประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสะดวกในการเดินทาง

จากรายงานแผนการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติดิจิทัลในภาพลักษณ์ใหม่ ได้มีการวางแผนบริหารจัดการภาพลักษณ์ใหม่ของหอสมุดแห่งชาติใน 3 มิติ ได้แก่

1. แผนพัฒนาพื้นที่และอาคารสถานที่
2. แผนพัฒนาบริการ
3. แผนพัฒนาบุคลากร

โดยมุ่งหวังให้หอสมุดแห่งชาติรักษามรดกภูมิปัญญาของชาติให้มีชีวิตและสืบทอดต่อไปด้วยความเจริญตามยุคสมัย ทุกคนในชาติมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน (กระทรวงวัฒนธรรม, 2559)

อย่างไรก็ตาม การจัดการภาพลักษณ์ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จำเป็นต้องตระหนักถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันของหน่วยงาน ซึ่งในการดำเนินงานที่ผ่านมา ยังไม่ได้มีการศึกษาในเรื่องภาพลักษณ์ และความคาดหวังต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย ซึ่งภาพลักษณ์นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และส่งผลถึงทัศนคติและการตัดสินใจใช้บริการของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายได้ ในขณะเดียวกันความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย เมื่อได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาในเรื่อง ภาพลักษณ์ และความคาดหวังต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จะทำให้ได้รับสารสนเทศที่จะนำไปวิเคราะห์ และดำเนินการตามภารกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการผู้ใช้ได้อย่างถ่องแท้

จากปัญหาข้างต้น จึงต้องการศึกษาภาพลักษณ์และความคาดหวังจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอข้างเคียงที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ โดยศึกษาใน 3 ด้านใหญ่ พิจารณาตามรายงานแผนการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติดิจิทัลในภาพลักษณ์ใหม่ ได้แก่ ด้านพื้นที่และอาคารสถานที่ ด้านบริการ และด้านบุคลากร เพื่อให้ทราบถึงภาพลักษณ์ และความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย และหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่สามารถนำสารสนเทศที่ได้รับจากการศึกษาไปวิเคราะห์ และพัฒนาภาพลักษณ์ ตลอดจนการให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งหมดต่อไปได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอข้างเคียง

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอข้างเคียงที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาภาพลักษณ์ และความคาดหวังต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง คือ อำเภอแมริม อำเภอสันทราย อำเภอหางดง และอำเภอสารภี รวมทั้งหมด 622,877 คน (สำนักงานสถิติ จังหวัดเชียงใหม่, 2559)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม สัดส่วน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ, 2555) โดยกำหนดให้ความแปรปรวน ของข้อมูลมีค่าสูงสุด คือ PQ เท่ากับ 0.25 และกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น $(1-\alpha)$ เท่ากับ 0.95 (จะได้ ค่า $k = 2$ และ $z = 1.96$)

$$\begin{aligned} n &= \frac{Nk^2PQ}{k^2PQ + Ne^2} \\ &= \frac{(622,877)(2)^2(0.25)}{(2)^2(0.25) + (622,877)(0.05)^2} \\ &= 399.7433 \end{aligned}$$

ได้ขนาดตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้จำนวน 400 คน

3. ตัวแปรในการวิจัย ในการศึกษานี้ จะแบ่งตัวแปรเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ ที่อยู่อาศัย อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาพลักษณ์ และความคาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จำแนกได้ ดังนี้

3.2.1 ภาพลักษณ์ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ศึกษาภาพลักษณ์ ใน 2 ลักษณะ คือ

1) ภาพลักษณ์เชิงการรับรู้ ตระหนักรู้ที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษกเชียงใหม่ ได้แก่ ระดับการรู้จัก ภาพลักษณ์ที่ปรากฏในความคิดเป็นสิ่งแรก ประสบการณ์การใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

2) ภาพลักษณ์ปัจจุบันที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ โดยพิจารณาตามรายงานแผนการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติดิจิทัลในภาพลักษณ์ใหม่ ได้แก่ ด้านพื้นที่และอาคารสถานที่ ด้านบริการ และด้านบุคลากร

ด้านพื้นที่และอาคารสถานที่

- 1) ภาพลักษณ์ด้านองค์กร
- 2) ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่

ด้านบริการ

- 3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ
- 4) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 5) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์
- 6) ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านบุคลากร

- 7) ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร

3.2.2 ความคาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ศึกษาในลักษณะของภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกเชียงใหม่ โดยพิจารณาตามรายงานแผนการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติดิจิทัลในภาพลักษณ์ใหม่ ได้แก่ ด้านพื้นที่และอาคารสถานที่ ด้านบริการ และด้านบุคลากร

ด้านพื้นที่และอาคารสถานที่

- 1) ภาพลักษณ์ด้านองค์กร
- 2) ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่

ด้านบริการ

- 3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ
- 4) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 5) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์
- 6) ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านบุคลากร

- 7) ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร

1.4 นิยามศัพท์

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เป็นภาพที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่อาจเคยเห็นจากประสบการณ์ การได้ยิน ได้ฟัง ได้รับรู้มาก่อน หรืออนุมานไปว่าควรจะมีภาพเช่นนั้นก็ได้

ความคาดหวัง หมายถึง การนึกว่าจะได้ หรือการหมายไว้ว่าจะได้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ที่คาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะได้รับจากสิ่งต่าง ๆ เหตุการณ์ หรือบุคคล

กลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย หมายถึง กลุ่มประชาชนที่หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่มุ่งเน้นให้เป็นเป้าหมายในการให้บริการ ในที่นี้ได้แก่ กลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง

ผู้ใช้ทั้งหมด หมายถึง ผู้ใช้บริการทั้งหมดของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ซึ่งผู้ใช้ทั้งหมดอาจเป็นประชาชนจากทั่วโลก หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก

องค์กร หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงาน มีความหมายรวมถึง สินค้า บริการ และบุคลากรขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นด้วย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจภาพลักษณ์ในปัจจุบันที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง ซึ่งหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่สามารถนำไปพัฒนาภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ ต่อไปได้

2. เข้าใจความคาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง ซึ่งหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่สามารถนำไปพัฒนาบริการผู้ใช้ทั้งหมดต่อไปได้