

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์และความคาดหวังจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอช้างเผือกที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ นี้ ผู้วิจัยสรุปผล และอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์และความคาดหวังจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอช้างเผือกที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาภาพลักษณ์จากประชาชนประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอช้างเผือกที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ และ ศึกษาความคาดหวังจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอช้างเผือกที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอช้างเผือก ได้แก่ อำเภอสันทราย อำเภอแมริม อำเภอสารภี และอำเภอหางดง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistic version 24 เพื่อหาจำนวน ร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ อำเภอสันทราย อำเภอแมริม อำเภอสารภี และอำเภอหางดง มีจำนวนอำเภอละ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-25 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมาคือ อายุ 16-20 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 อายุ 26-30 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อายุ 11-15 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อายุ ต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 อายุ 31-35 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อายุ 36-40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อายุ 41-45 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 อายุ 46-50 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อายุ 56-60 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อายุ 51-55 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็น

ร้อยละ 12.50 ระดับประถมศึกษา มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.) มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และระดับอนุปริญญา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ อาชีพอิสระ มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อาชีพพนักงานองค์กรเอกชน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อาชีพพนักงานของรัฐ/มหาวิทยาลัย มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 อาชีพข้าราชการ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 อาชีพข้าราชการบำนาญ และไม่ได้ประกอบอาชีพ มีจำนวนเท่ากัน คืออาชีพละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และอาชีพอื่น ๆ (เจ้าของกิจการ) มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เชิงการรับรู้และตระหนักรู้ ที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับรู้จักบ้าง มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมาคือ ระดับไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยินชื่อ มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับเคยได้ยินชื่อ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ระดับรู้จักพอสมควร มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับรู้จักเป็นอย่างดี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามนึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อกล่าวถึงหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีผู้ที่ตอบคำถามจำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 และมีผู้ที่ไม่ตอบคำถามเลยจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75

สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเป็นอันดับแรก คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของห้องสมุด มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ด้านอาคารสถานที่ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ด้านทำเลที่ตั้ง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ด้านบรรยากาศของห้องสมุด มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ด้านสถาบันบริการสารสนเทศอื่น มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ด้านกิจกรรมของห้องสมุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ด้านองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ด้านการบริการของห้องสมุด และด้านอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ ด้านบุคลากรของห้องสมุด และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

สิ่งแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ หนังสือ มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาคือ หนังสือจำนวนมาก มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อาคารใหญ่โต มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 หนังสือหลากหลาย และเป็นทีเก็บหนังสือ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 เป็นที่อ่านหนังสือ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อาคารของหอสมุด มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 หนังสือเก่า และเป็นแหล่งเรียนรู้ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 12

คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 เป็นที่สืบค้นข้อมูล มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 หนังสือหายาก อาคารกว้างขวาง และเป็นคลังความรู้ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 หนังสือที่จัดอย่างเป็นระบบ และห้องที่มีหนังสือ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ทรัพยากรหลายประเภท และเป็นห้องสมุดประจำจังหวัด มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ความสงบ หนังสือน่าสนใจ และเป็นที่รวบรวมหนังสือ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 เป็นแหล่งเก็บข้อมูล ห้องกว้าง ๆ ประตุสวนดอก และชั้นวางหนังสือ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 เอกสารโบราณ อาคารเก่า กิจกรรมต่าง ๆ หนังสือประวัติศาสตร์ และ เหมือนห้องสมุดทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 สารสนเทศครบถ้วน งานวิจัย วารสาร วรรณกรรม เป็นที่เก็บหนังสือเก่า เป็นที่เก็บข้อมูลทางประวัติศาสตร์ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ใกล้หอจดหมายเหตุ บรรยากาศดี และเป็นที่นั่งทำงาน มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 หนังสือเล่มหนา ตำรา เป็นสถานที่ทันสมัย เป็นห้องสมุดที่ดี เป็นห้องสมุดสาธารณะ อาคารทรงไทยสองชั้น ห้องสมุดที่มีพิพิธภัณฑ์ ใกล้โรงเรียนวัดโนทัยพายัพ ใกล้โรงพยาบาลสวนดอก สามแยกข้างโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทาง เครื่องปรับอากาศเย็น บรรณารักษ์ บริการดี เข้าไปใช้บริการได้ พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ นิทรรศการ เทคโนโลยีสะดวกครบครัน เหมือนห้องสมุดมหาวิทยาลัย เหมือนพิพิธภัณฑ์ ความภาคภูมิใจ ที่ค้นหนังสือ และเป็นທີ່ระลึกถึงสิ่งสำคัญ ๆ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามรายด้าน ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งแรกที่ถูกตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ หนังสือ มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาคือ หนังสือจำนวนมาก มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 หนังสือหลากหลาย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 หนังสือเก่า มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 หนังสือหายาก มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 หนังสือที่จัดอย่างเป็นระบบ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ทรัพยากรหลายประเภท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 หนังสือที่น่าสนใจ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 เอกสารโบราณ และหนังสือประวัติศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 สารสนเทศครบถ้วน งานวิจัย วารสาร และวรรณกรรม มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และหนังสือเล่มหนา และตำรา มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะของห้องสมุด สิ่งแรกที่ถูกตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ เป็นที่เก็บหนังสือ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 รองลงมาคือ เป็นที่อ่านหนังสือ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 เป็นแหล่งเรียนรู้ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 เป็นที่สืบค้นข้อมูล มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 เป็นคลังความรู้ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เป็นห้องสมุดประจำจังหวัด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 เป็นที่รวบรวมหนังสือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 เป็นแหล่งเก็บข้อมูล มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 เป็นที่เก็บหนังสือเก่า เป็นที่เก็บข้อมูลทางประวัติศาสตร์ และเป็นที่นั่งทำงาน มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ เป็น

สถานที่ทันสมัย เป็นห้องสมุดที่ดี เป็นห้องสมุดสาธารณะ และเป็นທີ່ระลึกถึงสิ่งสำคัญ ๆ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ อาคารใหญ่โต มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รองลงมาคือ อาคารของหอสมุด มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 อาคารกว้างขวาง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ห้องที่มีหนังสือ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ห้องกว้าง ๆ และชั้นวางหนังสือ มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 อาคารเก่า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ อาคารทรงไทยสองชั้น และห้องสมุดที่มีพิพิธภัณฑ์ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ด้านทำเลที่ตั้ง สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ ประตูนสวนดอก มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 รองลงมาคือ ใกล้หอจดหมายเหตุ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ ใกล้โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ ใกล้โรงพยาบาลสวนดอก สามแยกข้างโรงพยาบาล และสะดวกในการเดินทาง มีจำนวนเท่ากันคืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ด้านบรรยากาศของห้องสมุด สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ ความสงบ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 รองลงมาคือ บรรยากาศดี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และเครื่องปรับอากาศเย็น มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรของห้องสมุด สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ บรรณารักษ์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านการบริการของห้องสมุด สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ บริการดี และเข้าไปใช้บริการได้ มีจำนวนเท่ากันคืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านกิจกรรมของห้องสมุด สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ กิจกรรมต่าง ๆ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 รองลงมาคือ นิทรรศการ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ มีเทคโนโลยีสะดวกครบครัน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านสถาบันบริการสารสนเทศอื่น สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ เหมือนห้องสมุดทั่วไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 รองลงมาคือ เหมือนห้องสมุดมหาวิทยาลัย และเหมือนพิพิธภัณฑ์ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านองค์กรหรือหน่วยงานอื่น สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ พิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ มีจำนวนเท่ากันคือ อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านอื่น ๆ สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ ความภาคภูมิใจ และที่ค้นหนังสือ มีจำนวนเท่ากันคือ อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาคือ เคยใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ คือ ใช้บริการมากกว่า 3 เดือนครั้ง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 50.43 รองลงมาคือ 2-3 เดือนครั้ง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 และใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.83$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.20$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.94$) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.93$) ภาพลักษณ์ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.86$) ภาพลักษณ์ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.81$) ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.77$) และภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.31$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.81$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.11$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านเป็นมิตรต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.10$) ภาพลักษณ์ด้านมีประโยชน์ต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.01$) ภาพลักษณ์ด้านส่งเสริมการเรียนรู้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.94$) ภาพลักษณ์ด้านมีบริการดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.80$) ภาพลักษณ์ด้านมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.38$) และภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.31$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.94$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ที่มีความ

สะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.14$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.97$) ภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.93$) ภาพลักษณ์ด้านการจัดแบ่งพื้นที่ใช้งานในห้องสมุดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.90$) และ ภาพลักษณ์ด้านมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.83$) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมงคลภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.86$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.08$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.02$) ภาพลักษณ์ด้านให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.92$) ภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.85$) ภาพลักษณ์ด้านมีกิจกรรมที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.81$) และภาพลักษณ์ด้านมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.48$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมงคลภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.93$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.33$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อหลายประเภทให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.03$) ภาพลักษณ์ด้านมีสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นภาคเหนือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.99$) ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.94$) ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.93$) ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.77$) ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อสตรีทอาร์ตให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.76$) และภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.74$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติรัชมงคลภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.31$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจนครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.47$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.39$) ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.26$) ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{x} = 5.24$) และภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.19$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.77$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.85$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.81$) ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.74$) และภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.68$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.20$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.35$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.32$) ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.19$) และภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.92$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.68$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.82$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.76$) ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.73$) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.64$) ภาพลักษณ์ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.62$) และ ภาพลักษณ์ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.56$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.62$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.78$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านเป็นมิตรต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ และภาพลักษณ์ด้านมีประโยชน์ต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.70$) ภาพลักษณ์ด้านส่งเสริมการเรียนรู้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ที่สุด ($\bar{x} = 7.67$) ภาพลักษณ์ด้านมีบริการดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.54$) ภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.50$) และภาพลักษณ์ด้านมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.48$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.76$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด และภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภทอยู่ในระดับเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.82$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.74$) ภาพลักษณ์ด้านมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.73$) และ ภาพลักษณ์ด้านการจัดแบ่งพื้นที่ใช้งานในห้องสมุดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.67$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.56$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.72$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.65$) ภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.61$) ภาพลักษณ์ด้านให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.58$) ภาพลักษณ์ด้านมีกิจกรรมที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.52$) และภาพลักษณ์ด้านมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 7.28$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.64$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.74$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อหลายประเภทให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ สูงที่สุด ($\bar{x} = 7.69$) ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.68$) ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.63$) ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโสตทัศนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 7.59$) และภาพลักษณ์ด้านมีสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นภาคเหนือให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ สูงที่สุด ($\bar{x} = 7.55$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.64$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจนครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.73$) รองลงมาคือภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.71$) ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.64$) ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ สูงที่สุด ($\bar{x} = 7.57$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.73$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.85$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.76$) ภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.69$) และ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.61$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.82$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.91$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.88$) ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ และภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ สูงที่สุด ($\bar{x} = 7.75$) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับของภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวัง ใช้การวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวัง โดยใช้สถิติคือ ผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ หากค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ปัจจุบันสูงกว่าค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ที่คาดหวัง ผลต่างจะมีค่าเป็นบวก และหากค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ปัจจุบันต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ที่คาดหวัง ผลต่างจะมีค่าเป็นลบ เมื่อผลต่างที่มีค่าเป็นบวกยิ่งมาก แสดงว่า ยังมีภาพลักษณ์ที่น่าพึงพอใจมาก และหากผลต่างมีค่าเป็นลบยิ่งมาก แสดงว่า ยังมีภาพลักษณ์ที่ยังไม่น่าพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับของภาพลักษณ์ที่คาดหวังโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.68 และให้ระดับของภาพลักษณ์ปัจจุบันโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.83 ช่องว่างระหว่างค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.85

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่ จำแนกตามด้าน พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.33 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.96 ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.82 ภาพลักษณ์ด้านองค์กร มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.81 ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.71 ภาพลักษณ์ด้านบริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.70 และภาพลักษณ์ด้านบุคลากร มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.62 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่ในด้านองค์กร พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.19 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีความทันสมัย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.10 ภาพลักษณ์ด้านมีบริการดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.74 ภาพลักษณ์ด้านส่งเสริมการเรียนรู้แก่ประชาชน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.73 ภาพลักษณ์ด้านมีประโยชน์ต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.69 ภาพลักษณ์ด้านมีความปลอดภัย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.67 และ ภาพลักษณ์ด้านเป็นมิตรต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.60 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่ในด้านอาคารสถานที่ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.90 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสม เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.85 ภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.81 ภาพลักษณ์ด้านการจัดแบ่งพื้นที่ใช้งานภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.77 และภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.68 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ในด้านบริการ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการนอกสถานที่ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.80 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.76 ภาพลักษณ์ด้านมีกิจกรรมที่หลากหลาย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.71 ภาพลักษณ์ด้านให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ มีผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.66 ภาพลักษณ์ด้านให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.64 และภาพลักษณ์ด้านให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.63 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.92 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโสตทัศนให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.83 ภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.81 ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้อการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.75 ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาตรงกับความต้องการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.69 ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อหลายประเภทให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.66 ภาพลักษณ์ด้านมีสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นภาคเหนือให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.56 และ ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.41 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.47 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์เท่ากัน คือ -2.38 ภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจน ครบถ้วน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.26 และ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.18 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.02 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.01 ภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.00 และ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.80 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านบุคลากร พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.83 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.59 ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.56 และ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.53 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์และความคาดหวังจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียงที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62 และเพศชาย ร้อยละ 38 ซึ่งสอดคล้องกับสัดส่วนของจำนวนประชากรในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2560 ที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยเพศหญิง มีจำนวนร้อยละ 51.20 และเพศชาย มีจำนวนร้อยละ 48.80 (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2561) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอข้างเคียง อำเภอละ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ทั้งนี้เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามใช้การกำหนดโควตาตามเขตอำเภอ เพื่อให้ได้รับข้อมูลจากแต่ละพื้นที่ในจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-25 ปี รองลงมาคือ อายุ 16-20 ปี และอายุ 26-30 ปี โดยกลุ่มอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวมเป็นกลุ่มที่อยู่ระหว่างวัยรุ่นตอนปลายจนถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น หรือที่เรียกว่า Gen Z เป็นกลุ่มที่เกิดมาพร้อมกับ

เทคโนโลยียุคดิจิทัล เรียนรู้กันคว่ำได้จากอินเทอร์เน็ต นิยมใช้สังคมออนไลน์ แต่ก็เปิดกว้างทางความคิด (Krungsri Guru, 2560) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามเอง ซึ่งเป็นช่วงที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษา และมัธยมศึกษา รวมถึง ช่วงวัยที่เพิ่งเรียนจบในระดับปริญญาตรีใหม่ และสอดคล้องกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา รองลงมาคือ อาชีพอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับภาวะสังคมไทย ปี พ.ศ. 2560 ซึ่งระบุว่า บัณฑิตจบการศึกษาใหม่ใช้เวลาตัดสินใจมากขึ้น ชอบเลือกงาน และอยากลองอาชีพอิสระ (ไทยรัฐฉบับพิมพ์, 2560)

5.2.2 ภาพลักษณ์เชิงการรับรู้และตระหนักรู้

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เชิงการรับรู้และตระหนักรู้ที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับรู้จักบ้าง รองลงมาคือ ระดับไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยินชื่อ และระดับเคยได้ยินชื่อ จากทฤษฎีของ Kotler (2000) การวัดภาพลักษณ์ในระดับแรก คือ ความคุ้นเคยของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กร หากคำตอบส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ “ไม่เคยได้ยินชื่อมาก่อน (Never Heard of)” และ “เคยได้ยินชื่อ (Heard of Only)” องค์กรต้องเร่งสร้างการรับรู้ (Awareness) ผลการวิจัยแสดงว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จำเป็นต้องเร่งสร้างการรับรู้ (Awareness) ให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย การสร้างการรับรู้ ทำได้โดยการสื่อสารภาพลักษณ์ของแบรนด์ และจุดเด่นขององค์กรไปยังผู้ใช้ ทำให้ชื่อของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ไปอยู่ในความทรงจำของประชาชน เช่น เมื่อคิดถึงบริการ หรือทรัพยากรสารสนเทศอย่างหนึ่ง ผู้ใช้จะคิดถึงหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ทันที และจะต้องสื่อสารให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจในแบรนด์ขององค์กรด้วย (Chanii, 2560)

จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งแรกที่นึกถึงเมื่อกล่าวถึงหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ผู้ใช้จะคิดถึงทรัพยากรสารสนเทศก่อน รองลงมาคือ คุณลักษณะของห้องสมุด และอาคารสถานที่ ซึ่งหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ อาจจะเลือกจุดเด่นในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่ง คุณลักษณะของห้องสมุด เช่น เป็นที่อ่านหนังสือร่วมกับเป็น Co-working Space หรือเป็นต้นแบบอาคารประหยัดพลังงาน เพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้ใช้ ทั้งนี้ หากพิจารณาอย่างละเอียดจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังนึกถึงหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือหนังสือจำนวนมาก และอาคารใหญ่โต การคิดถึงหนังสือเฉย ๆ โดยที่ไม่ได้กำหนดเฉพาะเจาะจงว่าเป็นหนังสือเกี่ยวกับอะไร แสดงว่า ภาพการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เห็นจุดเด่นจากหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ในขณะที่ส่วนรองลงมาเป็นหนังสือจำนวนมาก และอาคารใหญ่โต ซึ่งภาพลักษณ์ลักษณะนี้คล้ายคลึงกับห้องสมุดที่เปิดใหม่ในประเทศจีน ชื่อ Tianjin Binhai Library ที่สร้างเป็นอาคารสูงกว่า 5 ชั้น จุหนังสือได้มากถึง 1.2 ล้านเล่ม หรืออาคารห้องสมุดใหม่ของเมืองเซี่ยงไฮ้ ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ของหนังสือจำนวนมาก และอาคารใหญ่โต แม้จะเป็นจุดเด่น แต่ก็ต้องใช้งบประมาณมหาศาล ซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ หากผู้ใช้มีภาพจำของหนังสือ

จำนวนมากและอาคารใหญ่โตอยู่ เมื่อมีโอกาสได้ใช้บริการจริงอาจไม่ตรงกับสิ่งที่คิดไว้ จากบทความเรื่อง The Library's Image: Does Your Library Have You Appeal? แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของห้องสมุดว่า ภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ปรากฏแก่สาธารณะ จะเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการพิจารณาของผู้ใช้ว่าจะเลือกใช้ห้องสมุดหรือไม่ (Booth, 1993) หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่จึงควรต้องเร่งสร้างจุดเด่นอื่นขึ้นมาทดแทนภาพลักษณ์ที่ผิดจากความเป็นจริง ในทางกลับกัน หากพิจารณาแนวโน้มของห้องสมุดในประเทศจีนแล้วแต่คุณภาพลักษณ์ของห้องสมุดขนาดใหญ่ มีหนังสือปริมาณมหาศาล หากหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ สามารถสร้างภาพนี้ให้เกิดขึ้นในความเป็นจริงได้ ก็จะเป็นจุดเด่นและสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้แก่องค์กรได้เช่นเดียวกัน

จากการวิเคราะห์ประสบการณ์การใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการถึงร้อยละ 70.75 และผู้ที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ คือ ใช้บริการมากกว่า 3 เดือนครั้ง รองลงมาคือ 2-3 เดือนครั้ง และมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้ เป็นเพราะปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัลที่คนนิยมเข้าใช้บริการในอินเทอร์เน็ต ค้นหาสารสนเทศในอินเทอร์เน็ตกันมากโดยเฉพาะเยาวชน ร่วมกับการที่มีทางเลือกเยอะในการใช้เวลาว่าง เช่น เดินเล่นในห้างสรรพสินค้า หรือนั่งทำงานในร้านกาแฟ ห้องสมุดจึงมีคนเข้าใช้บริการน้อยลง โดยเฉพาะห้องสมุดไทย มีปัญหาหลักที่เป็นสาเหตุ 2 ประการ คือ ผู้บริหารห้องสมุดไม่ให้ความสนใจสนับสนุน และความไม่นิยมอ่านหนังสือของคนไทย ทั้งนี้ แนวทางการเพิ่มการใช้บริการ คือ การปรับตัวของห้องสมุดเองให้เป็นศูนย์กลางของเมืองแห่งการเรียนรู้ในการเป็นศูนย์บัญชาการ Search Center เป็นศูนย์กลางทางเทคโนโลยีด้านข่าวสารข้อมูล เป็นศูนย์กลางนำข้อมูลของผู้อ่าน กลับมาเป็นข้อมูลอ้างอิง เช่น หอสมุดแห่งชาติ ของประเทศไทย นำหนังสือที่เกี่ยวข้องกับกระแสสังคมในช่วงเวลานั้นมาแนะนำผ่าน Facebook Fanpage เป็นพิพิธภัณฑ์มีชีวิต เป็นที่ทำงานชั่วคราว เป็นสถานที่สำหรับทำกิจกรรมเสริมอื่น ๆ เช่น มีห้องดูภาพยนตร์ มีห้องซ่อมดนตรี มีห้องซ่อมต้นไม้ มีห้องจัดสัมมนาหรือจัดงานเลี้ยง มีห้องฟิตเนส ฯลฯ ในฐานะที่ห้องสมุดมีบทบาทที่สำคัญนี้ ห้องสมุดจึงควรหาโอกาสพัฒนาสร้างความทันสมัยทางแนวคิด สร้างแบรนด์ (Brand) และสร้างภาพลักษณ์ให้กับงานบริการของห้องสมุด เริ่มปรับเปลี่ยนห้องสมุดไปสู่ตำแหน่งที่สำคัญในการสร้างเมืองแห่งการเรียนรู้ ในสังคมแห่งการเรียนรู้ (พงษ์ ภาวิจิตร, 2556; Hai, 2010) การปรับตัวนั้นนอกจากจะช่วยให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่ดีแล้วยังช่วยทำให้มีผู้เข้าใช้บริการมากขึ้น และใช้บริการซ้ำบ่อยขึ้นด้วย

5.2.3 ภาพลักษณ์ปัจจุบัน

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ปัจจุบันต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ในความคิดของประชาชนเป็นภาพลักษณ์ในเชิงบวก การส่งเสริมภาพลักษณ์ให้อยู่ในระดับสูงในระยะยาว อาจทำได้โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศลูกค้า (Customer Information System: CIS) มาใช้จะช่วยกระตุ้นภาพลักษณ์ที่ดีเยี่ยม อีก

ทั้งยังมีประโยชน์ในการบริหารจัดการห้องสมุด สามารถกระตุ้นการทำงานของบุคลากร และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ได้ (Li, 2012) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ และภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า จุดเด่นของภาพลักษณ์ในปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ อยู่ที่บุคลากร อาคารสถานที่ และทรัพยากรสารสนเทศ ในขณะเดียวกัน ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งห้องสมุดควรส่งเสริมภาพลักษณ์ทั้งสองด้านนี้มากขึ้นกว่าเดิม

หากวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านเป็นมิตรต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ ภาพลักษณ์ด้านมีประโยชน์ต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ และภาพลักษณ์ด้านส่งเสริมการเรียนรู้แก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang (2011) ที่ศึกษาเรื่อง “Image Construction of Library in News Report” พบว่า การรายงานข่าวของห้องสมุดจะมุ่งเน้นในเรื่อง การพัฒนาห้องสมุด ผู้ใช้และการบริการห้องสมุด กิจกรรมสาธารณะ โครงการเกี่ยวกับห้องสมุดดิจิทัล ข่าวสารบรรณรักษ์ และการบริจาคเพื่อสังคม เพราะการรายงานข่าวในลักษณะนี้ ช่วยทำให้ภาพลักษณ์ในด้านความเป็นมิตร และมีความมีประโยชน์ต่อสังคมท้องถิ่นอยู่ในระดับสูง ในขณะเดียวกัน ภาพลักษณ์ด้านมีบริการดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์ด้านมีความทันสมัย และภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จะต้องเร่งสร้างภาพลักษณ์ในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ ความทันสมัย และการมีชื่อเสียง จากงานวิจัยของ Gould (2014) ได้ศึกษาเรื่อง Libraries in Battle: An Analysis of the Image of the Library in Texts by Swift Borges and Sloan. พบว่า ภาพลักษณ์เกี่ยวข้องกับปัจจัยความกลัวของผู้ใช้ที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุด ความกลัวทำให้เกิดความสับสน และสร้างบุคลิกการตอบสนองทางอารมณ์ของผู้ใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ จากงานวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยให้ห้องสมุดรอดพ้นจากอารมณ์ที่สับสนของผู้ใช้ได้ ดังนั้นหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จึงควรเร่งสร้างภาพลักษณ์ทั้งสามด้านที่อยู่ในระดับปานกลางนี้ให้สูงขึ้น

จากการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท และภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ จากงานวิจัยของ Kaunda (2013) ได้ศึกษาเรื่อง Assessing Service Expectation and Perception of Public Library Users: Towards Development of Users Needs and User Satisfaction Measurement Instruments for the National Library Service of Malawi เป็น

การศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในหอสมุดแห่งชาติมาลาวิ โดยพบว่า สภาพแวดล้อมของห้องสมุดควรสะอาดและดูดี เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ใช้ในการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ ดังนั้น หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ควรรักษา หรือเพิ่มระดับของภาพลักษณ์ทั้งสามด้านเพื่อรักษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้คงไว้หรือมากขึ้นกว่าเดิม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ด้านให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ การให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ คนชรา หรือผู้พิการ เป็นกระแสสังคมที่ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมใด ต่างก็ต้องคำนึงถึง หากห้องสมุดสามารถให้บริการแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน ประโยชน์ในทางตรงคือ ผู้ใช้ทุกประเภทจะเกิดความพึงพอใจ ส่วนประโยชน์ทางอ้อมคือ ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ในทางบวกให้แก่ห้องสมุดอีกทางหนึ่ง การเสริมสร้างภาพลักษณ์ในด้านนี้ อาจเป็นการสร้างห้องสมุดดิจิทัลสำหรับผู้พิการ (ICADL Digital Library, 2554) ห้องสมุดหนังสือเสียง หรือห้องสมุดที่รองรับความต้องการของผู้สูงอายุ สำหรับภาพลักษณ์ด้านการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยที่สุดในด้านภาพลักษณ์บริการ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จึงควรจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ในด้านบริการ เช่น การจัดกิจกรรมหรือนิทรรศการตามแหล่งชุมชน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในท้องถิ่น เป็นต้น Xuan and Ding (2013) ได้ศึกษาเรื่อง A Study on the influence factors of the University Library Service Image Based on SEM. พบว่า ปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้เกิดภาพลักษณ์ด้านบริการ ประกอบด้วย เวลาในการให้บริการ จิตสำนึกในการบริการ พื้นที่ให้บริการ และทัศนคติในการให้บริการ ดังนั้นหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จึงควรคำนึงถึงปัจจัยข้างต้นในการส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นได้

ภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อหลายประเภทให้บริการ และ ภาพลักษณ์ด้านมีสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นภาคเหนือให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yoon (2014) ได้ศึกษาเรื่อง A Study on the Service Image of Public Library Focusing on Daejeon Metropolitan City. ที่พบว่า ภาพลักษณ์ในทางบวกของหอสมุดกลางเมืองแทจอน ได้แก่ การจัดสารสนเทศที่ใช้งานได้และมีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการคัดเลือก และประเมินทรัพยากรสารสนเทศก่อนให้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับทรัพยากรสารสนเทศในความคิดของผู้ใช้ สำหรับ ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย

ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโซเชียลให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง หอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเชก เชียงใหม่ควรส่งเสริมภาพลักษณ์ข้างต้นให้สูงขึ้น โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัย เพราะสังคมในยุคปัจจุบัน โลกของสื่อสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้ใจร้อน ต้องการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของตนได้ทันที

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจนครบถ้วน รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ แม้ว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็เป็นภาพลักษณ์ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ หอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเชก เชียงใหม่จึงควรเน้นสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กร กิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะทางสื่อออนไลน์ ชาวที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์จะต้องมีเนื้อหาครบถ้วน โดยเริ่มจากคำถามว่า ใคร (Who) ทำอะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไหร่ (When) สำคัญกับผู้อ่านอย่างไร (Why) (กนิษฐนุช สิริสุทธิ์ และสุนิตา, 2561) ส่วนภาพลักษณ์ด้านที่มีระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ คือ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเชก เชียงใหม่ยังสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ใช้ไม่ทั่วถึง ดังนั้น ช่องทางที่เข้าถึงผู้ใช้ได้ดีและมีค่าใช้จ่ายน้อย คือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ และ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ จากข้อเสนอแนะของ Li (2012) ที่เขียนบทความเรื่อง On the CIS and Image-building of University Library ให้ข้อเสนอแนะว่า การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกับการพัฒนาตลาดเศรษฐกิจ หอสมุดมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องวางตำแหน่งให้มีภาพลักษณ์ในระดับสูง สำหรับหอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเชก เชียงใหม่ ก็เช่นเดียวกัน คือ มีความจำเป็นต้องทำให้ภาพลักษณ์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงให้ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเชก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความ

เป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายฝน บุษบา (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาของประชาชน พบว่า ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะภาพของบุคลากรในห้องสมุดที่เปิดให้ประชาชนเข้าใช้บริการได้จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ทุกระดับ ทักษะความมีมนุษยสัมพันธ์ และการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรห้องสมุดพึงมี ซึ่งส่งผลไปถึงภาพในความคิดของผู้ใช้ด้วย

5.2.4 ภาพลักษณ์ที่คาดหวัง

จากผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ที่คาดหวังทุกด้านอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศและภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ด้านองค์กร และ ภาพลักษณ์ด้านบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ปานผดุง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายห้องสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ความคาดหวังในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และด้านที่คาดหวังมากที่สุดคือด้านบุคลากร จะเห็นว่า ระดับความคาดหวังของภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ของห้องสมุดทั้งสองแห่ง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะ เมื่อผู้ใช้เดินทางไปใช้บริการของห้องสมุด ย่อมต้องการการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร มากกว่าการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองจากแหล่งอื่น ความคาดหวังจากด้านบุคลากรจึงสูงตามไปด้วย

เมื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านเป็นมิตรต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ และภาพลักษณ์ด้านมีประโยชน์ต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ หอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จึงควรเน้นย้ำจัดการด้านรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้ เมื่อเข้าไปใช้บริการ ผู้ใช้จะรู้สึกไว้วางใจ และตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kaunda (2013) ที่ทำวิจัยเรื่อง Assessing Service Expectation and Perception of Public Library Users: Towards Development of Users Needs and User Satisfaction Measurement Instruments for the National Library Service of Malawi ที่พบว่า ผู้ใช้ควรจะรู้สึกผ่อนคลายในการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินส่วนตัวในขณะที่อยู่ในห้องสมุด ส่วนความคาดหวังในเรื่องความเป็นมิตร และความมีประโยชน์ต่อสังคมท้องถิ่นภาคเหนือ เป็นเรื่องที่ใช้ห้องสมุดในส่วนภูมิภาคจะตั้งความหวังกับ

ห้องสมุดมาก ห้องสมุดควรเน้นย้ำการเป็นศูนย์กลางความรู้ของท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านนี้ด้วย เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านองค์กร พบว่า ภาพลักษณ์ด้านที่มี ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีความทันสมัย และภาพลักษณ์ด้านมีบริการดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ แสดงว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรที่จะเพิ่มภาพลักษณ์ในด้านชื่อเสียงมากที่สุด ซึ่งชื่อเสียงก็เกิดจากการจุดเด่นขององค์กรและสื่อสารจุดเด่นนั้นไปยังประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่มีความสะอาดและภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท อยู่ในระดับเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaunda (2013) ที่ศึกษาเรื่อง Assessing Service Expectation and Perception of Public Library Users: Towards Development of Users Needs and User Satisfaction Measurement Instruments for the National Library Service of Malawi จากการวิจัยพบ ว่า สภาพแวดล้อมของห้องสมุดควรสะอาดและดูดี เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จึงควรเน้นย้ำการดูแลอาคารสถานที่ในเรื่องความสะอาด และจัดสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท ทั้งผู้ใช้ทั่วไป เด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ ให้เกิดความสะดวก จากบทความ เรื่อง อารยสถาปัตย์ (Universal Design) ของ พรวิฑู ไคว์คาธารณ์ (2557) กล่าวถึงอารยสถาปัตย์ว่า หมายถึง การออกแบบพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บริการต่าง ๆ และผลิตภัณฑ์ ให้สามารถรองรับคนทุกกลุ่มในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกัน ทั้ง ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตำรวจและทหารผ่านศึก หญิงตั้งครรภ์ เด็กเล็ก และผู้ป่วยพักฟื้น ดังนั้น หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จึงควรจัดอาคารสถานที่ให้คนทุกกลุ่มสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งจะช่วยตอบสนองความคาดหวังที่ได้จากการวิจัยนี้ และเมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านอาคารสถานที่ พบว่า ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสม เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท และภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ แสดงว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรที่จะเพิ่มภาพลักษณ์ในความคิดของประชาชนด้านพื้นที่จอดรถมากที่สุด แม้ว่าจะมีที่จอดรถอยู่ แต่ประชาชนทั่วไปก็อาจเข้าใจว่าคงมีที่จอดไม่เพียงพอ จึงไม่มาใช้บริการ ดังนั้นการกระตุ้นภาพลักษณ์ในด้านที่จอดรถก็เป็นเรื่องที่ต้องเน้นย้ำมากที่สุดเช่นกัน

ภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย ในการตอบสนองความคาดหวังนี้ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรจะ สื่อภาพการให้บริการแก่คนทุกระดับ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพอย่างมีมาตรฐาน และบริการด้วยความเต็มใจ ไปยังประชาชน และเมื่อเปรียบเทียบกับช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านบริการ พบว่า ภาพลักษณ์ด้านที่มี ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีการให้บริการนอกสถานที่ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย และ ภาพลักษณ์ด้านมีกิจกรรมที่หลากหลาย หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเพิ่มกิจกรรมเชิงรุก ให้บริการนอกสถานที่มากขึ้น เช่น การจัดนิทรรศการ หรือจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ในท้องถิ่นใกล้เคียง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้ใกล้เคียงกับที่ประชาชนคาดหวังไว้

จากการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อหลายประเภทให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย ทั้งนี้เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่น่าเชื่อถือเป็นความคาดหวังในอันดับแรก และเมื่อเปรียบเทียบกับช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ภาพลักษณ์ด้านที่มี ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโสตทัศนให้บริการ และ ภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ จะเห็นได้ว่า ภาพลักษณ์ที่หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ควรเน้นย้ำมากที่สุดก็คือ ทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaunda (2013) ที่ทำวิจัยเรื่อง Assessing Service Expectation and Perception of Public Library Users: Towards Development of Users Needs and User Satisfaction Measurement Instruments for the National Library Service of Malawi ที่พบข้อมูลว่าผู้ใช้ต้องการทรัพยากรทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจนครบถ้วน รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ และภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องว่างระหว่าง

ภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ภาพลักษณ์ด้านที่มี ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ควรเน้นย้ำเรื่องการออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ให้น่าดึงดูดใจ น่าสนใจมากขึ้น หลักในการออกแบบสื่อ จะต้องพิจารณาทั้งภาพประกอบ การออกแบบกราฟิก การออกแบบสื่อประสม การออกแบบเส้น สี รูปทรง(พลวัตร สุนทรชนผล, 2557) ให้สื่อถึงเนื้อหา ในขณะเดียวกันก็ดึงดูดใจ เพิ่มความน่าสนใจ นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ควรกระจายให้เข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอด้วย

จากการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ และ ภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้ และเมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ภาพลักษณ์ด้านที่มี ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้ ภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้รองรับกับความคาดหวังของประชาชน หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่อาจจะต้องทบทวนนโยบายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น คอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต เพื่อให้เพียงพอ และรองรับกับความคาดหวังของประชาชนได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ และเมื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านบุคลากร พบว่า ภาพลักษณ์ด้านที่มี ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเพิ่มภาพลักษณ์ในทางบวกในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการปฏิบัติจริงในการดำเนินงานแล้ว ยังอาจต้องสื่อไปยังสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มากขึ้นด้วย จากงานวิจัยของ คณิงนิตย์ หีบแก้ว, ธันยกันต์ สิ้นปร , และพุทธรชาติ เรื่องศิริ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” พบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย ส่งผลให้บุคลากรมีความตื่นตัว คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทำทนายความสามารถ ตลอดเวลาแสดงว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยน่าจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นมากขึ้น อีกแนวทางที่น่าสนใจ คือการเพิ่มแสงในห้องต่าง ๆ ทั้งแสงจากธรรมชาติ และแสงจากหลอดไฟแสงที่เพียงพอจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นและกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ได้ (ADMIN, 2561)

5.2.5 ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันกับภาพลักษณ์ที่คาดหวัง

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่คาดหวังโดยรวม กับระดับของภาพลักษณ์ปัจจุบันโดยรวม จะพบว่าช่องว่างระหว่างค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวัง มีค่าเป็นลบ (มีภาพลักษณ์ยังไม่น่าพึงพอใจ) โดยมีผลต่างเท่ากับ -1.85 ซึ่งมากกว่าระยะห่างของระดับค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ (1.60) จึงนับได้ว่า เป็นเรื่องเร่งด่วนที่หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จะต้องปรับภาพลักษณ์โดยรวมให้ใกล้เคียงกับภาพลักษณ์ที่ประชาชนคาดหวังมากกว่าปัจจุบัน เมื่อจำแนกตามด้าน พบว่า ช่องว่างของภาพลักษณ์ปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่คาดหวังทุกด้านมีค่าเป็นลบ (ภาพลักษณ์ยังไม่น่าพึงพอใจ) ภาพลักษณ์ด้านที่มี ช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์มากที่สุด

ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านองค์กร พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีความทันสมัย และ ภาพลักษณ์ด้านมีบริการดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียงมากที่สุด

ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านอาคารสถานที่ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสม เพื่อผู้ใช้ห้องสมุด

ทุกประเภท และ ภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติ รัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านพื้นที่สำหรับจอดรถที่เพียงพอ มากที่สุด

ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านบริการ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ นอกสถานที่ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย และ ภาพลักษณ์ด้านมีกิจกรรมที่หลากหลาย แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านการให้บริการนอกสถานที่ มากที่สุด

ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโสตทัศนให้บริการ และ ภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย มากที่สุด

ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ มากที่สุด

ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้ และภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมิงคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านบุคลากร พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการ

ปฏิบัติงาน และ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ แสดงให้เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกเชียงใหม่ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์และความคาดหวังจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอข้างเคียงที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ นี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลได้ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย การปรับปรุงกิจกรรม และ บริการต่าง ๆ ที่ได้จากงานวิจัย ดังนี้

- 1) หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ จำเป็นต้องเร่งสร้างการรับรู้ (Awareness) ให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย การสร้างการรับรู้ ทำได้โดยการสื่อสารภาพลักษณ์ของแบรนด์ และจุดเด่นขององค์กรไปยังผู้ใช้ ทำให้ชื่อของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ไปอยู่ในความทรงจำของประชาชน เช่น เมื่อคิดถึงบริการ หรือทรัพยากรสารสนเทศอย่างหนึ่ง ผู้ใช้จะคิดถึงหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ทันที และจะต้องสื่อสารให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจในแบรนด์ขององค์กรด้วย
- 2) หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ อาจจะเลือกจุดเด่นในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่ง คุณลักษณะของห้องสมุด เช่น เป็นที่อ่านหนังสือร่วมกับเป็น Co-working Space หรือเป็นต้นแบบอาคารประหยัดพลังงาน เพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดในกลุ่มผู้ใช้
- 3) ห้องสมุดควรหาโอกาสพัฒนา สร้างความทันสมัยทางแนวคิด สร้างแบรนด์ (Brand) และสร้างภาพลักษณ์ให้กับงานบริการของห้องสมุด เริ่มปรับเปลี่ยนห้องสมุดไปสู่ตำแหน่งที่สำคัญในการสร้างเมืองแห่งการเรียนรู้ ในสังคมแห่งการเรียนรู้ การปรับตัวนั้นนอกจากจะช่วยให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว ยังช่วยทำให้มีผู้เข้าใช้บริการมากขึ้น และใช้บริการซ้ำบ่อยขึ้นด้วย
- 4) จุดเด่นของภาพลักษณ์ในปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ อยู่ที่บุคลากร อาคารสถานที่ และทรัพยากรสารสนเทศ ในขณะเดียวกัน ควรเน้นเพิ่มภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์มากที่สุด
- 5) ด้านองค์กร หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรที่จะเพิ่มภาพลักษณ์ในด้านชื่อเสียงมากที่สุด ซึ่งชื่อเสียงก็เกิดจากการจุดเด่นขององค์กรและสื่อสารจุดเด็มนั้นไปยังประชาชน
- 6) ด้านอาคารสถานที่ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรที่จะเพิ่มภาพลักษณ์ในความคิดของประชาชนด้านพื้นที่จอดรถมากที่สุด แม้ว่าจะมีที่จอดรถอยู่ แต่ประชาชนทั่วไปก็อาจเข้าใจว่าคงมีที่จอดไม่เพียงพอ จึงไม่มาใช้บริการ ดังนั้นการกระตุ้นภาพลักษณ์ในด้านที่จอดรถก็เป็นเรื่องที่ต้องเน้นย้ำมากที่สุดเช่นกัน

7) ด้านบริการ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเพิ่มกิจกรรมเชิงรุก ให้บริการนอกสถานที่มากขึ้น เช่น การจัดนิทรรศการ หรือจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในห้องถิ่น ใกล้เคียง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้ใกล้เคียงกับที่ประชาชนคาดหวังไว้

8) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ภาพลักษณ์ที่หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ควรเน้นย้ำมากที่สุดก็คือ ทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย

9) ด้านการประชาสัมพันธ์ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ควรเน้นย้ำเรื่องการออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้น่าดึงดูดใจ น่าสนใจมากขึ้น หลักในการออกแบบสื่อ จะต้องพิจารณาทั้งภาพประกอบ การออกแบบกราฟิก การออกแบบสื่อประสม การออกแบบเส้น สี รูปทรง ให้สื่อถึงเนื้อหา ในขณะเดียวกันก็ดึงดูดใจ เพิ่มความน่าสนใจ นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ควรกระจายให้เข้าถึงประชาชนในห้องถิ่นอย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอด้วย

10) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพลักษณ์ที่ควรเน้นย้ำ คือด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้ เพื่อให้รองรับกับความคาดหวังของประชาชน หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่อาจจะต้องทบทวนนโยบายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น คอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต เพื่อให้เพียงพอ และรองรับกับความคาดหวังของประชาชนได้

11) ด้านบุคลากร หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ควรเพิ่มภาพลักษณ์ในทางบวกในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการปฏิบัติจริงในการดำเนินงานแล้ว ยังอาจต้องสื่อไปยังสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มากขึ้นด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในโอกาสต่อไป ดังนี้

1) การวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของหอสมุดแห่งชาติ หรือหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาคแห่งอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกัน

2) การวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประเภทอื่น

3) การพัฒนาแนวทางส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ เป็นการต่อยอดจากงานวิจัยนี้

4) การศึกษาภาพลักษณ์โดยการขยายกลุ่มประชากรเป็นระดับจังหวัด หรือภูมิภาค ซึ่งจะได้ข้อมูลในภาพกว้างขึ้น