



ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กนกวรรณ จันทน์¹

The Image of the NIDA Library of Academic Support Staff

Kanokwan Chanthorn¹

Received 27/1/2020

Revised 28/02/2020

Accepted 14/03/2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในทุกตำแหน่งงานจากคณะ/สำนักต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม จำนวน 5 ด้าน บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ และด้านการบริการห้องสมุด อยู่ในระดับดีมากที่สุด และภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับดีมาก 2) ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในประเด็นตามรายการเรื่อง จำนวน 20 เรื่อง บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมากที่สุด จำนวน 8 เรื่อง ตามลำดับดังนี้ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ออกแบบและตกแต่งอาคารทันสมัย สวยงาม และสะอาด 2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่การศึกษาดูงานและเยี่ยมชมของสถาบัน 3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ 4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่จัดพื้นที่บริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสม 5) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการเชิงรุก เช่น Book Delivery & Return Service (BDRS) เป็นต้น 6) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ทันสมัย 7) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการหลากหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และตู้คืนหนังสือด้วยตนเอง เป็นต้น และ 8) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ห้องสมุด ภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ความคิดเห็นบุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

The purpose of the research was to examine the attitudes of NIDA academic support towards image of the NIDA Library. Participants were support staff from different sectors of NIDA faculties and offices. They were asked to answer a questionnaire. The obtained data were analyzed using a frequency distribution,

¹ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Bureau of Development Correspondence National Institute of Development Administration

E-mail: kanokwan.c@nida.ac.th

percentages, a mean score, and a standard deviation. The results revealed that 1) Overall, image of the NIDA Library was rated at 'very good' level. In particular, the staff's satisfaction on the image of building and Library services were also rated 'very good'. The image of information technology, information resources and personnel were rated 'good'. 2) From 20 aspects of NIDA library image, eight were rated 'very good'. These were the following: a) a clean, modern and beautiful design learning center b) appropriate as a learning center for a field trip study c) the atmosphere facilitates the learning, d) the learning center with clear and suitable service area, e) the learning center with proactive services (such as Book Delivery & Return Service (BDRS), f) the learning center with modern automated system, g) the learning center with various channels to access to information and resources such as smart phone, website, e-mail and self-check loan and return, and h) the learning center with various information resources.

Keywords: library image, the image of the NIDA library, academic support staff's opinions

บทนำ

ภาพลักษณ์ (Image) มีการกล่าวถึงอย่างแพร่หลาย ทั้งในวงกว้างและในมุมมองเฉพาะเจาะจง เช่น ภาพลักษณ์ของประเทศ ภาพลักษณ์ขององค์กร ภาพลักษณ์ของสถาบัน ภาพลักษณ์ของตราสินค้า ภาพลักษณ์ของปัจเจกบุคคล ส่งผลให้ปัจเจกบุคคลเกิดพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ตามภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้น (อภิชาต พุกสวัสดิ์, 2556, หน้า 30) ภาพลักษณ์เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวพันอย่างมากกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ (Kotler, 2000, p. 553) วิจิตร อาวะกุล (2541, หน้า 184) นักสร้างสรรค์ภาพลักษณ์กล่าวถึงอิทธิพลของภาพลักษณ์ว่า “ภาพลักษณ์ดีมีเสน่ห์ รักใคร่ อยากคบหา ภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ผู้คนรังเกียจ ทำการค้าขายไม่ขึ้น ขาดทุนย่อยยับ” ภาพลักษณ์มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรและต่อบุคคลในองค์กร หากองค์กรใดมีภาพลักษณ์เชิงบวกหรือภาพลักษณ์ที่ดี บุคคลจะเกิดความไว้วางใจ ศรัทธา ยอมรับ พร้อมให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุน หากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ในเชิงลบหรือภาพลักษณ์ที่ไม่ดี บุคคลจะขาดความไว้วางใจ ไม่ยอมรับนับถือและขาดความร่วมมือ ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญต่อทุก ๆ องค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่จะต้องให้บริการกับประชาชน ยิ่งมีความจำเป็นที่จะต้องรักษาภาพลักษณ์ให้เกิดความประทับใจ (อภิชาต พุกสวัสดิ์, 2556, หน้า 36-37)

ห้องสมุดจัดเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการอ่าน การค้นคว้า การวิจัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการมากที่สุด รวมถึงการจัดบรรยากาศที่ดี เป็นระเบียบ ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อใช้บริการ ปัจจุบันห้องสมุดมักมีการพัฒนาห้องสมุดของตนให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ที่ทันสมัย มีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า มีบริการที่ดีมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้าน ภาพลักษณ์ของห้องสมุดเป็นผลมาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดนั่นเอง เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากหรือระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดมีภาพลักษณ์ในเชิงบวก ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ มีความเชื่อถือในบริการของห้องสมุด อยากเข้ามาใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร ตั้งใจทำงานส่งผลให้มีการบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักบรรณสารสนเทศการพัฒนา ได้รับคำกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักบรรณสารสนเทศ จากทั้งบุคคลภายในและภายนอก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องภาพลักษณ์ดังกล่าวว่ามีข้อเท็จจริงอย่างไร โดยประชากรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเป็นโครงการวิจัย



นำร่องนี้ ได้พิจารณาจากบุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คือ บุคลากรสายสนับสนุน ที่มีสัดส่วนร้อยละ 70 ของบุคลากรทั้งหมดของสถาบัน

ด้วยความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาภาพลักษณ์ห้องสมุดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จากความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ผลของงานวิจัยจะเป็นแนวทางในการส่งเสริมและการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วิธีการวิจัย

1) ประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในทุกตำแหน่งงานจากคณะ/สำนักต่าง ๆ รวม 24 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 520 คน (ข้อมูลจากกองบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ณ เดือนกันยายน 2558) ประกอบด้วย วิศวกร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ นักวิชาการศึกษา นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและนักบัญชี บุคลากร นักตรวจสอบภายใน นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิเทศสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ นิติกร พยาบาล และอื่น ๆ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ส่วน รวมจำนวนทั้งหมด 31 ข้อ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 20 ข้อ

3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบวัดไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 20 คน และนำแบบวัดทั้งหมดที่ได้ผ่านการพิสูจน์แล้ว นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยวิธีแจกแบบสอบถาม จำนวน 520 ชุด โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และฝากไว้ให้แต่ละคณะ/สำนักช่วยแจกแบบสอบถามและเก็บคืน ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลาประมาณ 3 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนคืนจำนวน 343 ชุด คิดเป็นร้อยละ 65.96 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้ง พบว่าข้อมูลที่มีความครบถ้วน จำนวน 294 ชุด ต่อจากนั้นตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตามที่กำหนดและบันทึกข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	186	63.27
ชาย	108	36.73
อายุ		
51-69 ปี	42	14.29
39-50 ปี	105	35.71
24-38 ปี	125	42.52
21-23 ปี	22	7.48
ประสบการณ์ทำงานที่นี้ตำแหน่ง		
น้อยกว่า 1 ปี	15	5.10
1-3 ปี	58	19.73
3-5 ปี	30	10.20
5-10 ปี	49	16.67
10-20 ปี	74	25.17
มากกว่า 20 ปี	68	23.13
สถานภาพ		
โสด	133	45.24
สมรส	134	45.58
อื่น ๆ	27	9.18
รายได้ต่อเดือน		
10,000-15,000	25	8.50
15,001-20,000	30	10.20
20,001-25,000	92	31.29
25,001-30,000	81	27.55
30,001-40,000	39	13.27
ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป	27	9.19

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปวช./ม.6	32	10.88
ปวส.	17	5.78
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	35.03
ปริญญาโท	123	41.84
อื่น ๆ	19	6.47
ประเภทการจ้าง		
ข้าราชการ	68	23.13
พนักงานสถาบัน	143	48.64
พนักงานคณะ/สำนัก	27	9.18
ลูกจ้างประจำ	29	9.87
ลูกจ้างชั่วคราว	27	9.18
ตำแหน่งงาน		
เชี่ยวชาญพิเศษ	1	0.34
เชี่ยวชาญ	2	0.68
ชำนาญการพิเศษ	26	8.84
ชำนาญการ	30	10.20
ปฏิบัติการ	121	41.16
ชำนาญงานพิเศษ	15	5.10
ชำนาญงาน	28	9.53
ปฏิบัติงาน	42	14.29
อื่นๆ	29	9.86
สังกัด		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	7	2.38
คณะบริหารธุรกิจ	12	4.08
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	7	2.38
คณะสถิติประยุกต์	6	2.04
คณะภาษาและการสื่อสาร	8	2.72
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	5	1.70
คณะพัฒนาศาสตร์สุขภาพมนุษย	5	1.70
คณะนิติศาสตร์	10	3.40
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	9	3.06
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	7	2.38

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาลัยนานาชาติ	2	0.68
กองกลาง	53	18.03
กองแผนงาน	9	3.06
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	8	2.72
กองงานผู้บริหาร	31	10.54
กองบริการการศึกษา	13	4.21
สำนักงานสภาพัฒนาการ	3	1.02
สภาคณาจารย์	2	0.68
กองคลังและพัสดุ	11	3.74
สำนักงานตรวจสอบภายใน	8	2.72
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	5.44
สำนักวิจัย	12	4.08
สำนักบรรณสารการพัฒนา	41	13.95
สำนักสรีรพัฒนา	16	5.44
อื่น ๆ	3	1.02

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ความคิดเห็นรายด้าน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท	4.24	0.65	ระดับดีมากที่สุด
2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน การปฏิบัติงาน และการวิจัย	4.19	0.65	ระดับดีมาก
3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นและเข้าถึงได้ง่าย	4.17	0.66	ระดับดีมาก
4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ และทันสมัย	4.15	0.67	ระดับดีมาก
รวม	4.19	0.66	ระดับดีมาก
ด้านการบริการห้องสมุด			
1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการเชิงรุก	4.32	0.69	ระดับดีมากที่สุด
2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการหลากหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวก	4.28	0.69	ระดับดีมากที่สุด
3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	4.23	0.67	ระดับดีมาก
4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.16	0.71	ระดับดีมาก
รวม	4.25	0.69	ระดับดีมากที่สุด



ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความคิดเห็นรายด้าน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากร			
1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ	4.11	0.66	ระดับดีมาก
2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบุคลากรมีจิตบริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	4.11	0.67	ระดับดีมาก
3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบุคลากรแต่งกายเหมาะสม	4.06	0.69	ระดับดีมาก
4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถติดต่อบุคลากรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.02	0.74	ระดับดีมาก
รวม	4.08	0.69	ระดับดีมาก
ด้านสถานที่			
1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ออกแบบและตกแต่งอาคารทันสมัย สวยงาม และสะอาด	4.40	0.68	ระดับดีมากที่สุด
2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่จัดพื้นที่บริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสม	4.38	0.65	ระดับดีมากที่สุด
3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้	4.38	0.66	ระดับดีมากที่สุด
4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่การศึกษาดูงานและเยี่ยมชมของสถาบัน	4.40	0.65	ระดับดีมากที่สุด
รวม	4.39	0.66	ระดับดีมากที่สุด
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ทันสมัย	4.31	0.68	ระดับดีมากที่สุด
2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุดพร้อมใช้งานและรวดเร็ว	4.19	0.73	ระดับดีมาก
3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	4.18	0.71	ระดับดีมาก
4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.14	0.73	ระดับดีมาก
รวม	4.21	0.71	ระดับดีมาก
โดยรวมทุกด้าน	4.22	0.68	ระดับดีมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน

1.1 ระดับการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มากที่สุด ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84 รองลงมา ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.03 และผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ม.6 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88

1.2 ประสบการณ์การทำงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ของบุคลากรสายสนับสนุน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มากที่สุด ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 รองลงมา ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.13 และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

1.3 ตำแหน่งงานบุคลากรสายสนับสนุน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มากที่สุด ระดับปฏิบัติการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 41.16 รองลงมา ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และระดับชำนาญการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59

1.4 หน่วยงานที่สังกัดบุคลากรสายสนับสนุน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มากที่สุด กองกลาง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03 รองลงมาสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 และกองงานผู้บริหาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.54

2. ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2.1 ภาพลักษณ์ในภาพรวมจำนวน 5 ด้าน ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม จำนวน 5 ด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกภาพรวมแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านสถานที่ และด้านการบริการห้องสมุด อยู่ในระดับดีมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับดีมาก

2.2 ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมทั้ง 4 เรื่อง พบว่า มีความคิดเห็นต่อเรื่องเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทระดับดีมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ระดับดีมาก 3 เรื่อง ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน การปฏิบัติงาน และการวิจัย เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นและเข้าถึงได้ง่าย และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการและทันสมัย

2.3 ภาพลักษณ์ด้านการบริการห้องสมุด ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการห้องสมุด ในภาพรวมทั้ง 4 เรื่อง พบว่า มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ระดับดีมากที่สุด 2 เรื่อง ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการเชิงรุก เช่น Book Delivery & Return Service (BDRS) เป็นต้น และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการหลากหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และตู้คืนหนังสือด้วยตนเอง เป็นต้น รองลงมา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ระดับดีมาก 2 เรื่อง ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

2.4 ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ในภาพรวมทั้ง 4 เรื่อง พบว่า มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ทุกเรื่องในระดับดีมาก ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เป็นต้น และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบุคลากรมีจิตบริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบุคลากรแต่งกายเหมาะสม และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถติดต่อบุคลากรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

2.5 ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านสถานที่ ในภาพรวมทั้ง 4 เรื่อง พบว่ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ทุกเรื่องในระดับดีมากที่สุด ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ออกแบบและตกแต่งอาคารทันสมัย สวยงาม และสะอาด และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่การศึกษาดูงานและเยี่ยมชมของสถาบัน รองลงมา ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่จัดพื้นที่บริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสม และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้

2.6 ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมทั้ง 4 เรื่อง พบว่า มีความคิดเห็นต่อเรื่องเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ทันสมัยระดับดีมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ระดับดีมาก 3 เรื่อง ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีระบบเครือข่าย



คอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุดพร้อมใช้งานและรวดเร็ว เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับความต้องการ

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ทางสำนักบรรณสารการพัฒนาได้ดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของสำนักบรรณสารการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้สำนักบรรณสารการพัฒนาได้มีแนวคิด ในด้านต่าง ๆ เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของสำนักบรรณสารการพัฒนา ดังนี้ 1) แนวคิดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ มีที่มาจากหลายแหล่งทั้งจากภายในสถาบันโดยบุคลากรของสถาบันและจากภายนอกสถาบัน การที่สถาบันจะมีความเป็นเลิศในทางวิชาการได้นั้น แหล่งข้อมูลที่ครบถ้วนรวมทั้งการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศตอบสนองความต้องการของสถาบันและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของสถาบัน 2) แนวคิดด้านบุคลากร บุคลากรของห้องสมุดมีหลายประเภท ทั้งฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายบริการ นักวิชาการ บรรณารักษ์ ซึ่งทั้งหมดมีความสำคัญต่อการให้บริการ นอกจากการคัดเลือก สรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติแล้ว การรักษาบุคลากรที่ทรงคุณค่าเอาไว้และพร้อมที่จะปฏิบัติงานภายใต้พัฒนาการอันรวดเร็วของเทคโนโลยีและความเปลี่ยนแปลงของสังคมก็เป็นสิ่งจำเป็นด้วย และ 3) แนวคิดด้านบริการ การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด นอกเหนือไปจากทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องสอบถาม ร้องขอ รับการอบรม หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งรับบริการต่าง ๆ ซึ่งระบบและเครื่องมืออัตโนมัติไม่สามารถให้ได้ ทั้งนี้ การให้บริการยังไม่จำกัดเพียงโดยบุคคลเท่านั้น สถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริการด้วยเช่นกัน

เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านสถานที่ และด้านการบริการห้องสมุด อยู่ในระดับดีมากที่สุดในด้านภาพลักษณ์ด้านสถานที่ อาจสืบเนื่องจากเมื่อปี พ.ศ. 2553 สำนักบรรณสารการพัฒนาได้มีการปรับกายภาพพื้นที่ทั้งหมด และมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในเดือนมิถุนายน 2554 สำนักบรรณสารการพัฒนาได้มีการออกแบบและการตกแต่งอาคารที่ทันสมัย สวยงาม และสะอาด มีพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสม มีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ได้รับการมาเยี่ยมชมจากหลากหลายหน่วยงานจำนวนมาก และมีการแยกเป็นพื้นที่ใช้สอยให้บริการด้านต่าง ๆ พื้นที่นั่งอ่าน และพื้นที่ห้องค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายฝน บุษบา (2559, หน้า 81) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของประชาชน พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชน ด้านอาคารและสถานที่ในระดับมาก เนื่องจากตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวกและมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มาใช้บริการ มีป้ายชื่อห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถเห็นได้ชัดเจน มีการตกแต่งภายใน-นอกได้เหมาะสมและสวยงาม มีสภาพที่ไม่อึดอัด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม และมีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนได้เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2552, หน้า 89) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่: การประยุกต์การตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดประการแรกที่ทำให้ผู้เข้าใช้หรืออยากเข้าใช้ห้องสมุด คือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในห้องสมุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณินันท์ หีบแก้ว, ธัญญกานต์ สีนปรุ และพุทธชาติ เรืองศิริ (2557, หน้า 134) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและ

สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาตามสถานที่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่เป็นลักษณะภายนอกที่ผู้ใช้บริการมองเห็นและสัมผัสได้ชัดเจน ง่ายต่อการประเมินภาพลักษณ์ รวมทั้งมีการจัดสรรพื้นที่บริการเป็นสัดส่วน หลากหลาย เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการห้องสมุด อยู่ในระดับดีมากที่สุด สืบเนื่องจาก สำนักบรรณสารการพัฒนา เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย รองรับการให้บริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน โดยการเข้าใช้ห้องสมุด ประกอบไปด้วย นักศึกษาและบุคลากรของสถาบัน บุคคลทั่วไป และศิษย์เก่าสถาบัน มีการให้บริการเชิงรุก มีบริการที่หลากหลายช่องทางและเข้าถึงได้สะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการจองหนังสือ (Book Request) บริการหนังสือด่วน (Urgent Book Request) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) บริการหนังสือส่งถึงที่และบริการคืนง่ายสบายใจ (Book Delivery and Return Service) คลินิกวิทยานิพนธ์ (Thesis Clinic) บริการห้องค้นคว้า (Study Room) เป็นต้น โดยเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญด้วยการนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (สำรวจปีละ 2 ครั้ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557) นำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายฝน บุษบา (2559, หน้า 80) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนด้านการบริการในระดับมาก บริการโดยยึดความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐา กิจไพศาลรัตน (2552, หน้า 90) ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดประการที่สองที่ทำให้ผู้ใช้หรืออยากเข้าใช้ห้องสมุด คือ มีบริการที่หลากหลาย ยืดหยุ่น เช่น บริการเพิ่มจำนวนหนังสือที่ยืม การไม่จำกัดกลุ่มผู้ใช้บริการ Citation Clinic เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณินทิพย์ หีบแก้ว และคณะ (2557, หน้า 134) ที่พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาด้านการบริการห้องสมุดในระดับดี เนื่องจากศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีการทำงานเป็นทีม มีการประเมินผลการบริการและนำผลประเมินมาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายและปลูกฝังค่านิยม “พร้อมใช้ พร้อมบริการ ทันเวลา ทันความต้องการ” แก่บุคลากรจนทำให้เกิดแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และบุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ เช่น บรรณารักษ์ นักเทคโนโลยีทางการศึกษา ฯลฯ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์แนะนำการบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงจุดอ่อน จุดแข็ง ภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน ในอนาคตต่อไป โดยเฉพาะภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น สำนักบรรณสารการพัฒนาควรให้ความสำคัญกับบุคลากรมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรปฏิบัติงานประจำเคาน์เตอร์บริการทุกจุดบริการ ทั้งในเรื่องการส่งเสริมพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ที่จำเป็นต่อการให้บริการ การปลูกฝังให้มีจิตบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีทั้งการแต่งกาย การพูดจา และการแสดงกิริยาท่าทาง นอกจากนี้ ควรมีการจำลองสถานการณ์การให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้รับการฝึกปฏิบัติ พร้อมรับมือกับสถานการณ์จริงและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรอบคอบ การพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ด้านบุคลากรของสำนักบรรณสารการพัฒนาให้อยู่ในระดับดียิ่ง ๆ ขึ้นไป



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รศ. ดร.ดุจเดือน พันธ์มนาวิน อาจารย์ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อาจารย์ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะกรอบความคิดในการทำวิจัยที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ให้ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลอันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ ขอขอบคุณกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ กองบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ให้โอกาสในการเข้าร่วมอบรม “การสร้างงานวิจัยสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ” ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มอบทุนรางวัลค้นคว้าในงานวิทยการงานวิจัยส่งเสริมการเขียนเอกสารวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน และสุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือแนะนำข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้

รายการอ้างอิง

- คณินนิตย์ ทิพย์แก้ว, ฉันทกานต์ สีนปฐ และพุทธชาติ เรืองศิริ. (2557). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี* (รายงานการวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2552). *ภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่: การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อวาทกุล. (2541). *เทคนิคการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายฝน บุชา. (2559). *ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วในสายตาของประชาชน* (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อภิชาต พุกสวัสดิ์. (2556). *การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.