

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์และความคาดหวังจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอช้างเผือกที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีผลการวิจัยดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ ที่อยู่อาศัย อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ผล คือ จำนวน และร้อยละ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	152	38.00
หญิง	248	62.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตารางที่ 4.2 แสดงที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมืองเชียงใหม่	80	20.00
อำเภอสันทราย	80	20.00
อำเภอแม่ริม	80	20.00
อำเภอสารภี	80	20.00
อำเภอหางดง	80	20.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ อำเภอสันทราย อำเภอแม่ริม อำเภอสารภี และอำเภอหางดง มีจำนวนอำเภอละ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.3 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	33	8.25
11 – 15 ปี	35	8.75
16 – 20 ปี	77	19.25
21 – 25 ปี	97	24.25
26 – 30 ปี	49	12.25
31 – 35 ปี	31	7.75
36 – 40 ปี	28	7.00
41 – 45 ปี	15	3.75
46 – 50 ปี	14	3.50
51 – 55 ปี	6	1.50
56 – 60 ปี	12	3.00
61 ปีขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 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

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	24	6.00
มัธยมศึกษา	103	25.75
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	12	3.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	14	3.50
อนุปริญญา	5	1.25
ปริญญาตรี	192	48.00
สูงกว่าปริญญาตรี	50	12.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับประถมศึกษา มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และระดับอนุปริญญา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	228	57.00
ข้าราชการบำนาญ	4	1.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1.25
พนักงานของรัฐ/มหาวิทยาลัย	33	8.25
พนักงานองค์กรเอกชน	36	9.00
เกษตรกร	3	0.75
อาชีพอิสระ	55	13.75
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	1.00
ข้าราชการ	31	7.75
อื่น ๆ	1	0.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/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

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เชิงการรับรู้และตระหนักรู้ ที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ รัชมงคลภิเษก เชียงใหม่

ข้อมูลภาพลักษณ์เชิงการรับรู้และตระหนักรู้ที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมงคลภิเษก เชียงใหม่ ประกอบด้วย ระดับการรับรู้ การตระหนักรู้เมื่อกล่าวถึงหอสมุดแห่งชาติรัชมงคลภิเษก เชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติ คือ จำนวน และร้อยละ ในการวิเคราะห์ผล ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับการรับรู้ที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่

ระดับการรู้จัก	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักเป็นอย่างดี	16	4.00
รู้จักพอสมควร	60	15.00
รู้จักบ้าง	113	28.25
เคยได้ยินชื่อ	103	25.75
ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยินชื่อ	108	27.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 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

ตารางที่ 4.7 แสดงการตระหนักรู้สิ่งที่คิดเป็นอันดับแรกเมื่อกล่าวถึงหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่

สิ่งที่คิดเป็นอันดับแรก	จำนวน	ร้อยละ
<i>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</i>		
- หนังสือ	61	15.25
- หนังสือเก่า	12	3.00
- หนังสือเล่มหนา	1	0.25
- หนังสือหายาก	8	2.00
- เอกสารโบราณ	3	0.75
- หนังสือน่าสนใจ	5	1.25
- หนังสือประวัติศาสตร์	3	0.75
- หนังสือจำนวนมาก	30	7.50
- หนังสือหลากหลาย	15	3.75
- หนังสือที่จัดอย่างเป็นระบบ	7	1.75
- ตำรา	1	0.25
- ทรัพยากรหลายประเภท	6	1.50

สิ่งที่คิดเป็นอันดับแรก	จำนวน	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)		
- สารสนเทศครบถ้วน	2	0.50
- งานวิจัย	2	0.50
- วารสาร	2	0.50
- วรรณกรรม	2	0.50
รวม	160	40.00
ด้านคุณลักษณะของห้องสมุด		
- ที่สืบค้นข้อมูล	9	2.25
- ที่เก็บหนังสือ	15	3.75
- ที่รวบรวมหนังสือ	5	1.25
- ที่อ่านหนังสือ	14	3.50
- คลังความรู้	8	2.00
- แหล่งเก็บข้อมูล	4	1.00
- ที่เก็บหนังสือเก่า	2	0.50
- ที่เก็บข้อมูลทางประวัติศาสตร์	2	0.50
- เป็นแหล่งเรียนรู้	12	3.00
- เป็นสถานที่ทันสมัย	1	0.25
- เป็นสถานที่นั่งทำงาน	2	0.5
- เป็นห้องสมุดที่ดี	1	0.25
- เป็นห้องสมุดประจำจังหวัด	6	1.5
- เป็นห้องสมุดสาธารณะ	1	0.25
- เป็นที่ระลึกถึงสิ่งสำคัญ ๆ	1	0.25
รวม	83	20.75
ด้านอาคารสถานที่		
- อาคารของหอสมุด	13	3.25
- อาคารใหญ่โต	20	5.00
- อาคารกว้างขวาง	8	2.00
- ห้องกว้าง ๆ	4	1.00
- ห้องที่มีหนังสือ	7	1.75

สิ่งที่คิดเป็นอันดับแรก	จำนวน	ร้อยละ
ด้านอาคารสถานที่ (ต่อ)		
- อาคารเก่า	3	0.75
- อาคารทรงไทยสองชั้น	1	0.25
- ห้องสมุดที่มีพิพิธภัณฑ์	1	0.25
- ที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	2	0.5
- ชั้นวางหนังสือ	4	1.00
รวม	63	15.75
ด้านทำเลที่ตั้ง		
- ใกล้โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ	1	0.25
- ใกล้หอจดหมายเหตุ	2	0.5
- ใกล้โรงพยาบาลสวนดอก	1	0.25
- สามแยกข้างโรงพยาบาล	1	0.25
- ประตูสวนดอก	4	1.00
- สะดวกในการเดินทาง	1	0.25
รวม	10	2.50
ด้านบรรยากาศของห้องสมุด		
- ความสงบ	5	1.25
- เครื่องปรับอากาศเย็น	1	0.25
- บรรยากาศดี	2	0.5
รวม	8	2.00
ด้านบุคลากรของห้องสมุด		
- บรรณารักษ์	1	0.25
รวม	1	0.25
ด้านการบริการของห้องสมุด		
- บริการดี	1	0.25
- เข้าไปใช้บริการได้	1	0.25
รวม	2	0.5

สิ่งที่คิดเป็นอันดับแรก	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกิจกรรมของห้องสมุด		
- กิจกรรมต่าง ๆ	3	0.75
- นิทรรศการ	1	0.25
รวม	4	1.00
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
- เทคโนโลยีสะดวกครบครัน	1	0.25
รวม	1	0.25
ด้านสถาบันบริการสารสนเทศอื่น		
- เหมือนห้องสมุดทั่วไป	3	0.75
- เหมือนห้องสมุดมหาวิทยาลัย	1	0.25
- เหมือนพิพิธภัณฑ์	1	0.25
รวม	5	1.25
ด้านองค์กรหรือหน่วยงานอื่น		
- พิพิธภัณฑ์	1	0.25
- หอจดหมายเหตุ	1	0.25
รวม	2	0.50
ด้านอื่น ๆ		
- ความภาคภูมิใจ	1	0.25
- ที่คั่นหนังสือ	1	0.25
รวม	2	0.5
ไม่ตอบ	59	14.75
รวมทั้งหมด	400	100

จากตารางที่ 4.7 สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามนึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อกล่าวถึงหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีผู้ที่ตอบคำถามจำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 และมีผู้ที่ไม่ตอบคำถามเลยจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75

สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเป็นอันดับแรก 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 ด้านสถาบัน

บริการสารสนเทศอื่น 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 และเป็นที่เก็บหนังสือ 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 ที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบถ้วน 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 และเป็นที่ระลึกถึงสิ่งสำคัญ ๆ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามรายด้าน ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด 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 หนังสือน่าสนใจ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 เอกสารโบราณ และหนังสือประวัติศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 สารสนเทศ

ครบถ้วน งานวิจัย วารสาร และวรรณกรรม มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ หนังสือเล่มหนา และตำรา มีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะของห้องสมุด สิ่งแรกที่คุณตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด 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 เป็นสถานที่ทันสมัย เป็นห้องสมุดที่ดี เป็นห้องสมุดสาธารณะ และเป็นที่ระลึกถึงสิ่งสำคัญ 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 ประตุสวนดอก 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 และ เครื่องปรับอากาศเย็น 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 สิ่งแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ มีเทคโนโลยีสะดวกครบครัน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

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

ด้านองค์กรหรือหน่วยงานอื่น สิ่งแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิด คือ พิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ มีจำนวนเท่ากันคือ อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

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

ตารางที่ 4.8 แสดงประสบการณ์การใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ประสบการณ์การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	117	29.25
ไม่เคยใช้บริการ	283	70.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาคือ เคยใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25

ตารางที่ 4.9 แสดงความถี่ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	6	5.13
1 ครั้งต่อสัปดาห์	8	6.84
มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	11	9.40
1 ครั้งต่อเดือน	7	5.98
2-3 เดือนครั้ง	26	22.22
มากกว่า 3 เดือนครั้ง	59	50.43
รวม	117	100

จากตารางที่ 4.9 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

ละ 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

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ข้อมูลภาพลักษณ์ปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากร ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ ภาพลักษณ์ด้าน โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ผล ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ในภาพรวม

ภาพลักษณ์	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านพื้นที่และอาคารสถานที่				
- ด้านองค์กร	400	5.81	1.68	สูง
- ด้านอาคารสถานที่	400	5.94	1.51	สูง
ด้านบริการ				
- ด้านบริการ	400	5.86	1.66	สูง
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	400	5.93	1.65	สูง
- ด้านประชาสัมพันธ์	400	5.31	1.79	ปานกลาง
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	400	5.77	1.60	ปานกลาง
ด้านบุคลากร				
- ด้านบุคลากร	400	6.20	1.61	สูง
รวม		5.83	1.64	สูง

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.83$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 6.20$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.94$) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.93$) ภาพลักษณ์ด้านบริการ มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.86$) ภาพลักษณ์ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.81$) ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.77$) และภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีความทันสมัย	6	13	37	48	111	89	56	25	15	5.38	1.68	ปานกลาง
มีบริการดีและมี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้ใช้บริการ	0	5	25	48	107	59	106	37	13	5.80	1.55	ปานกลาง
ส่งเสริมการเรียนรู้แก่ ประชาชน	0	9	26	46	73	98	64	60	24	5.94	1.70	สูง
มีชื่อเสียง	15	20	38	44	90	78	70	34	11	5.31	1.89	ปานกลาง
มีประโยชน์ต่อสังคม ท้องถิ่นภาคเหนือ	0	6	17	52	89	91	60	45	40	6.01	1.70	สูง
เป็นมิตรต่อสังคม ท้องถิ่นภาคเหนือ	0	3	32	31	82	89	78	42	43	6.10	1.71	สูง
มีความปลอดภัย	0	3	17	36	92	74	102	61	15	6.11	1.51	สูง
รวม										5.81	1.68	สูง

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.81$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า 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

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติ
ราชภัฏรำไพภิเษก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
การจัดแบ่งพื้นที่ใช้งานในห้องสมุดมีความเหมาะสม	0	8	12	34	100	99	106	34	7	5.90	1.39	สูง
มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้	0	12	15	38	77	110	91	46	11	5.93	1.53	สูง
อาคารสถานที่มีความสะอาด	0	9	8	42	78	84	98	62	19	6.14	1.56	สูง
จัดสถานที่อย่างเหมาะสม เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท	0	10	12	27	92	124	79	37	19	5.97	1.47	สูง
มีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	1	7	34	33	88	76	112	37	12	5.83	1.60	สูง
รวม										5.94	1.51	สูง

จากตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏรำไพภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.94$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด 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

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่ง
คลาสสิก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	0	3	17	69	81	69	97	41	23	5.92	1.60	สูง
ให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	8	16	43	83	96	76	52	26	6.02	1.62	สูง
มีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย	2	5	37	30	82	107	70	49	18	5.85	1.65	สูง
มีกิจกรรมที่หลากหลาย	2	10	32	34	87	86	92	40	17	5.81	1.67	สูง
มีการให้บริการนอกสถานที่	14	16	22	44	89	100	78	21	16	5.48	1.78	ปานกลาง
ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน	0	5	22	41	82	70	104	51	25	6.08	1.63	สูง
รวม										5.86	1.66	สูง

จากตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาสสิก 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

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีเนื้อหาทันสมัย	5	10	25	37	88	105	62	55	13	5.77	1.68	ปานกลาง
มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ	0	14	29	23	82	93	86	59	14	5.94	1.66	สูง
มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการ	0	12	23	25	106	86	75	51	22	5.93	1.65	สูง
มีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ	0	7	12	40	60	90	74	89	28	6.33	1.64	สูง
มีสื่อหลายประเภทให้บริการ	0	8	32	32	69	102	68	62	27	6.03	1.71	สูง
มีสื่อโสตทัศนให้บริการ	0	10	28	41	109	85	57	49	21	5.76	1.66	ปานกลาง
มีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ	0	23	17	34	101	98	63	48	16	5.74	1.68	ปานกลาง
มีสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นภาคเหนือให้บริการ	0	7	16	45	82	101	78	48	23	5.99	1.58	สูง
รวม										5.93	1.65	สูง

จากตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศก 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 ($\bar{x} = 5.77$) ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโสตทัศนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.76$) และภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติ
รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย	8	21	36	45	88	87	74	33	8	5.39	1.77	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง	12	22	40	54	78	106	52	30	6	5.19	1.78	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	13	21	36	53	72	105	65	30	5	5.26	1.79	ปานกลาง
การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ ดึงดูดใจ	17	19	30	49	90	112	37	41	5	5.24	1.80	ปานกลาง
เนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจน ครบถ้วน	16	13	30	51	64	107	68	46	5	5.47	1.83	ปานกลาง
รวม										5.31	1.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.31$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจน ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.47$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.39$) ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.26$) ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.24$) และภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ	0	16	22	32	90	103	74	54	9	5.81	1.61	สูง
มีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	0	19	18	40	79	112	85	43	4	5.74	1.56	ปานกลาง
มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	2	5	22	46	88	87	98	39	13	5.85	1.55	สูง
มีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน	0	19	29	37	94	87	73	52	9	5.68	1.68	ปานกลาง
รวม										5.77	1.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.77$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ปัจจุบันออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.85$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.81$) ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.74$) และภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ปัจจุบันในด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติ รัชม้ง
คลาภิเษก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ	2	1	16	36	98	64	83	74	26	6.19	1.62	สูง
บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	5	22	42	98	95	65	50	23	5.92	1.59	สูง
บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	3	16	31	75	88	84	56	47	6.35	1.64	สูง
บุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	0	3	16	33	78	72	94	73	31	6.32	1.60	สูง
รวม										6.20	1.61	สูง

จากตารางที่ 4.17 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก 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

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในภาพรวม

ภาพลักษณ์	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านพื้นที่และอาคารสถานที่				
- ด้านองค์กร	400	7.62	1.46	สูงที่สุด
- ด้านอาคารสถานที่	400	7.76	1.33	สูงที่สุด
ด้านบริการ				
- ด้านบริการ	400	7.56	1.49	สูงที่สุด
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	400	7.64	1.70	สูงที่สุด
- ด้านประชาสัมพันธ์	400	7.64	1.48	สูงที่สุด
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	400	7.73	1.47	สูงที่สุด
ด้านบุคลากร				
- ด้านบุคลากร	400	7.82	1.44	สูงที่สุด
รวม		7.68	1.48	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก 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

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังในด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติ
 รัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีความทันสมัย	0	0	1	15	29	47	82	105	121	7.48	1.43	สูงที่สุด
มีบริการดีและมี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้ให้บริการ	0	1	6	14	32	39	62	103	143	7.54	1.56	สูงที่สุด
ส่งเสริมการเรียนรู้แก่ ประชาชน	0	0	4	3	46	29	63	98	157	7.67	1.46	สูงที่สุด
มีชื่อเสียง	1	0	2	11	42	31	79	106	128	7.50	1.49	สูงที่สุด
มีประโยชน์ต่อสังคม ท้องถิ่นภาคเหนือ	0	2	2	7	32	37	56	110	154	7.70	1.45	สูงที่สุด
เป็นมิตรต่อสังคม ท้องถิ่นภาคเหนือ	0	0	0	8	46	23	58	111	154	7.70	1.43	สูงที่สุด
มีความปลอดภัย	0	0	0	10	34	39	36	115	166	7.78	1.42	สูงที่สุด
รวม										7.62	1.46	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านองค์กรของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก 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 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.67$) ภาพลักษณ์ด้านมีบริการดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.54$) ภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.50$) และ ภาพลักษณ์ด้านมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังในด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติ
รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
การจัดแบ่งพื้นที่ใช้ งานในห้องสมุดมี ความเหมาะสม	0	0	2	2	34	40	59	135	128	7.67	1.32	สูงที่สุด
มีสภาพแวดล้อมที่ ส่งเสริมการเรียนรู้	0	0	0	6	38	22	65	128	141	7.74	1.33	สูงที่สุด
อาคารสถานที่มีความ สะอาด	0	2	2	4	19	47	42	125	159	7.82	1.36	สูงที่สุด
จัดสถานที่อย่าง เหมาะสม เพื่อผู้ใช้ ห้องสมุดทุกประเภท	0	0	0	6	24	32	59	134	145	7.82	1.26	สูงที่สุด
มีพื้นที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	0	0	2	7	26	45	58	108	154	7.73	1.38	สูงที่สุด
รวม										7.76	1.33	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านอาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.76$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด และภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภทอยู่ในระดับเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.82$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.74$) ภาพลักษณ์ด้านมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.73$) และ ภาพลักษณ์ด้านการจัดแบ่งพื้นที่ใช้งานในห้องสมุดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังในด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติ ราชภัฏรำไพภิเษก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	0	4	5	7	38	34	62	99	151	7.58	1.58	สูงที่สุด
ให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2	0	2	5	32	41	74	87	157	7.65	1.47	สูงที่สุด
มีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย	0	0	1	9	46	24	62	126	132	7.61	1.43	สูงที่สุด
มีกิจกรรมที่หลากหลาย	0	0	6	8	35	45	68	104	134	7.52	1.49	สูงที่สุด
มีการให้บริการนอกสถานที่	0	4	2	8	55	55	66	90	120	7.28	1.60	สูง
ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน	0	0	2	7	29	28	75	115	144	7.72	1.35	สูงที่สุด
รวม										7.56	1.49	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านบริการของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏรำไพภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.56$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.72$) รองลงมาคือภาพลักษณ์ด้านให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.65$) ภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.61$) ภาพลักษณ์ด้านให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.58$) ภาพลักษณ์ด้านมีกิจกรรมที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.52$) และภาพลักษณ์ด้านมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 7.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังในด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีเนื้อหาทันสมัย	0	2	5	3	38	26	77	82	167	7.69	1.50	สูงที่สุด
มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ	0	0	4	2	45	31	64	115	139	7.63	1.42	สูงที่สุด
มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการ	0	0	0	14	36	34	47	117	152	7.68	1.45	สูงที่สุด
มีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ	0	0	2	12	26	44	49	99	168	7.74	1.45	สูงที่สุด
มีสื่อหลายประเภทให้บริการ	0	0	4	7	33	37	62	100	157	7.69	1.45	สูงที่สุด
มีสื่อโสตทัศนให้บริการ	3	0	2	6	45	28	65	104	147	7.59	1.55	สูงที่สุด
มีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ	0	2	4	11	47	19	62	120	135	7.55	1.55	สูงที่สุด
มีสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นภาคเหนือให้บริการ	0	2	4	8	35	36	77	99	139	7.55	1.50	สูงที่สุด
รวม										7.64	1.70	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.64$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.74$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อหลายประเภทให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ สูงที่สุด ($\bar{x} = 7.69$) ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.68$) ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.63$) ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโสตทัศนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.59$) และภาพลักษณ์ด้านมีสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นภาคเหนือให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ สูงที่สุด ($\bar{x} = 7.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังในด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศก เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย	0	0	3	9	34	37	86	89	142	7.57	1.44	สูงที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง	4	0	4	7	33	33	69	113	137	7.57	1.56	สูงที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	2	5	4	8	23	32	62	119	145	7.64	1.58	สูงที่สุด
การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ ดึงดูดใจ	0	1	4	6	28	37	47	137	140	7.71	1.40	สูงที่สุด
เนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจน ครบถ้วน	0	0	3	8	29	37	56	112	155	7.73	1.41	สูงที่สุด
รวม										7.64	1.48	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศก เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.64$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจน ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.73$) รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.71$) ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.64$) ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน คือ สูงที่สุด ($\bar{x} = 7.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
มีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ	0	7	3	4	36	38	46	118	148	7.61	1.58	สูงที่สุด
มีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	0	3	2	5	28	38	47	115	161	7.76	1.45	สูงที่สุด
มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	0	3	0	0	35	36	44	105	177	7.85	1.40	สูงที่สุด
มีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้		3	2	7	28	33	74	97	156	7.69	1.46	สูงที่สุด
รวม										7.73	1.47	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.73$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.85$) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.76$) ภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.69$) และ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ที่คาดหวังในด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติ รัชมงคลเกษม เชียงใหม่

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์									$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ	0	0	4	8	36	32	42	112	166	7.75	1.47	สูงที่สุด
บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	0	4	4	38	29	68	80	177	7.75	1.45	สูงที่สุด
บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	2	2	7	24	34	40	111	180	7.88	1.42	สูงที่สุด
บุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2	0	2	6	18	37	48	98	189	7.91	1.41	สูงที่สุด
รวม										7.82	1.44	สูงที่สุด

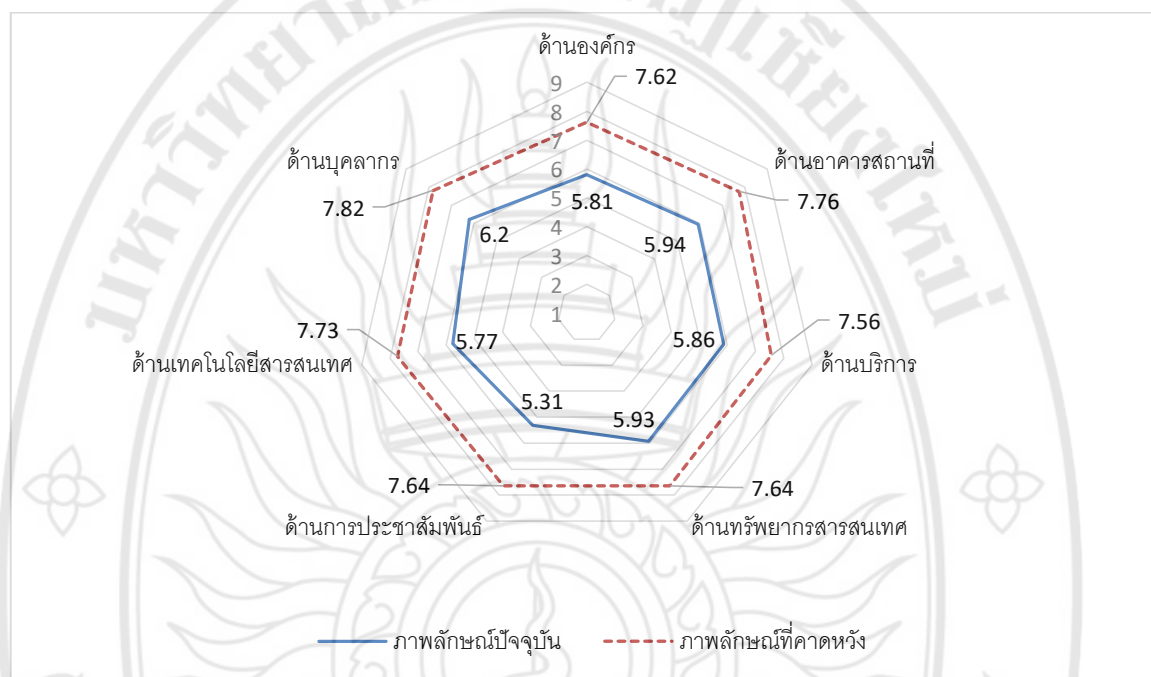
จากตารางที่ 4.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับภาพลักษณ์ที่คาดหวังด้านบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติรัชมงคลเกษม เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.82$) เมื่อจำแนกภาพลักษณ์ที่คาดหวังออกเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.91$) รองลงมาคือภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 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

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบระดับของภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวัง

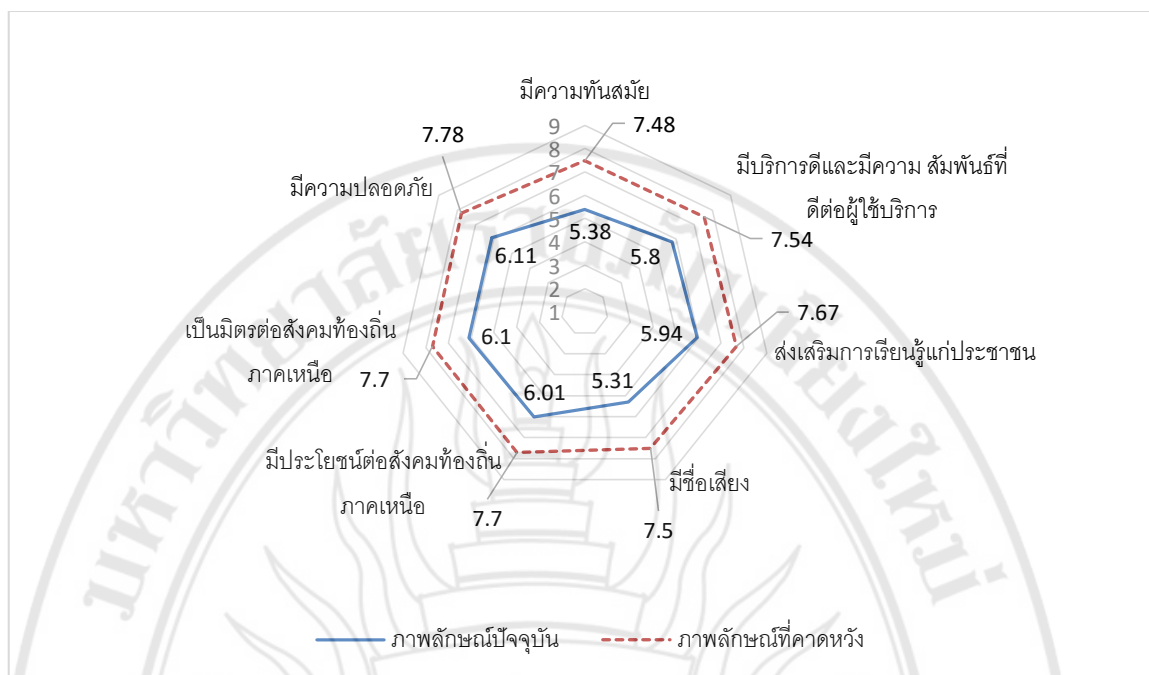
	ภาพลักษณ์ปัจจุบัน	ภาพลักษณ์ที่คาดหวัง	ผลต่าง
ระดับของภาพลักษณ์	5.83	7.68	-1.85

จากตารางที่ 4.26 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับของภาพลักษณ์ที่คาดหวังโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.68 และให้ระดับของภาพลักษณ์ปัจจุบันโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.83 ช่องว่างระหว่างค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.85



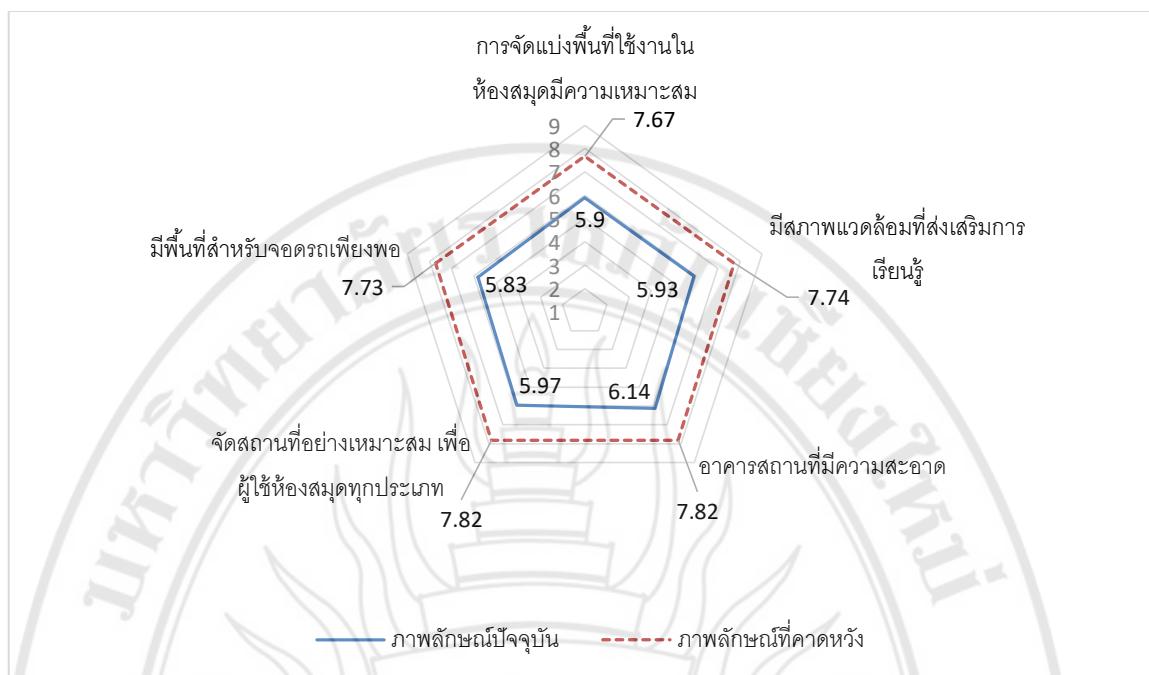
ภาพที่ 4.1 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

จากภาพที่ 4.1 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก 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



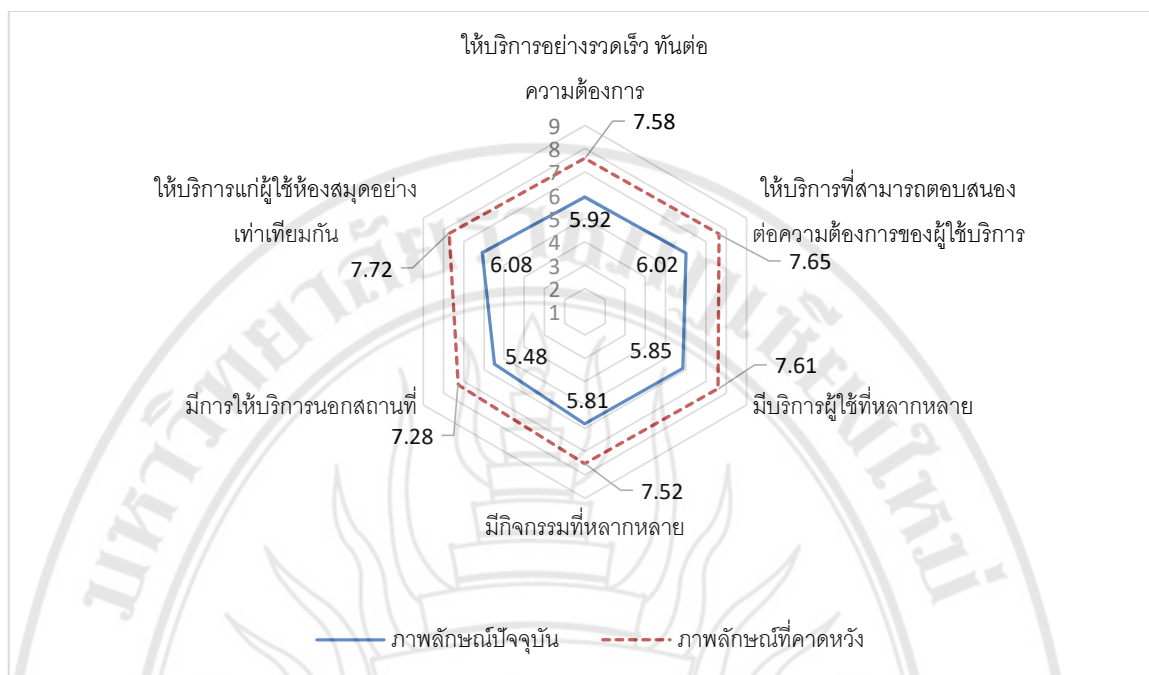
ภาพที่ 4.2 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ในด้านองค์กร

จากภาพที่ 4.2 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านองค์กร พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีชื่อเสียง มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.19 รองลงมา คือ 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



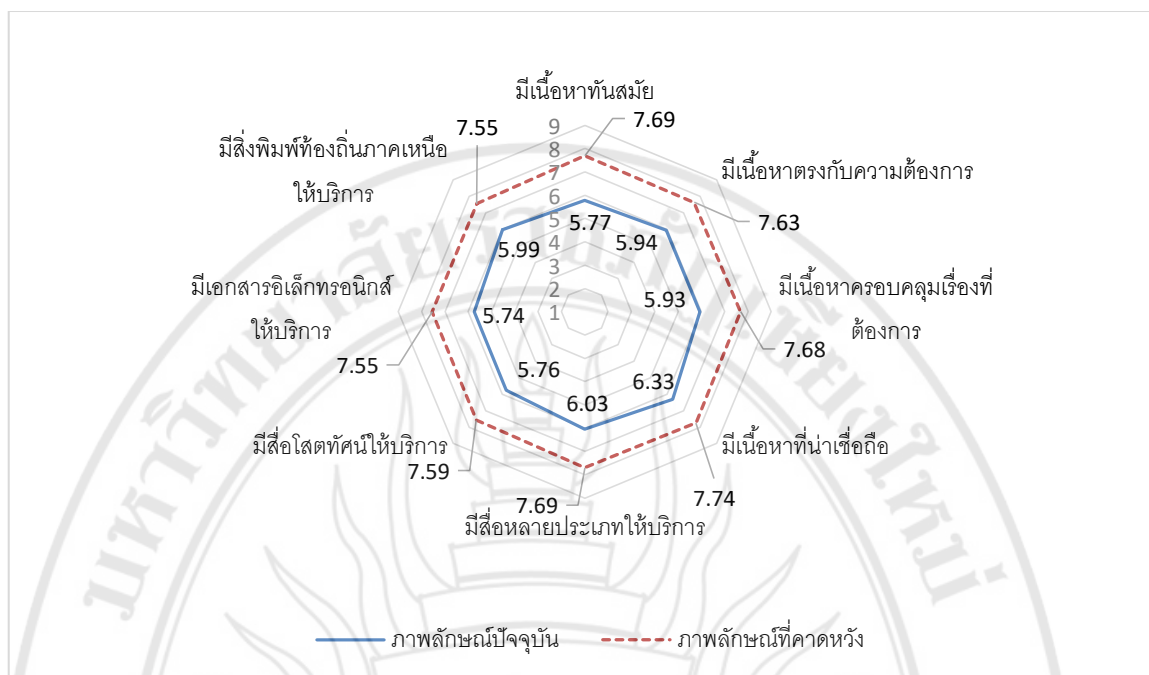
ภาพที่ 4.3 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ในด้านอาคารสถานที่

จากภาพที่ 4.3 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านอาคารสถานที่ พบว่าช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีพื้นที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.90 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านจัดสถานที่อย่างเหมาะสม เพื่อผู้ใช้หอสมุดทุกประเภท มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.85 ภาพลักษณ์ด้านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.81 ภาพลักษณ์ด้านการจัดแบ่งพื้นที่ใช้งานภายในหอสมุดมีความเหมาะสม มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.77 และภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.68 ตามลำดับ



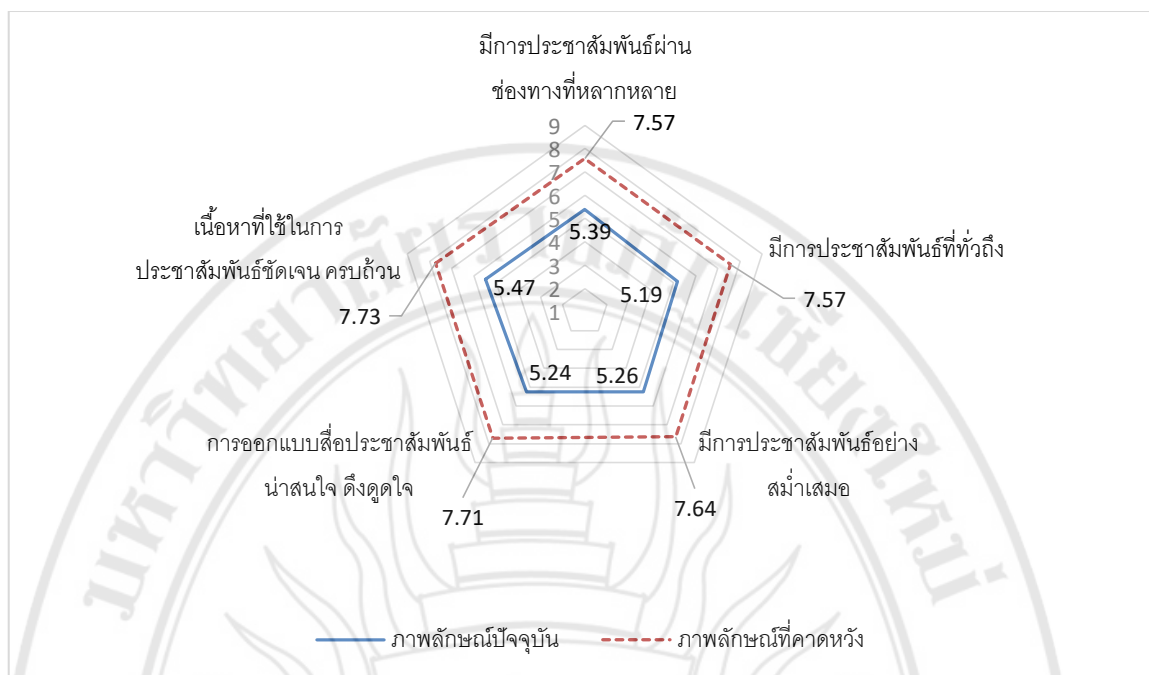
ภาพที่ 4.4 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติราชภัฏเชียงใหม่ ในด้านบริการ

จากภาพที่ 4.4 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติราชภัฏเชียงใหม่ในด้านบริการ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการนอกสถานที่ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.80 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีบริการผู้ใช้ที่หลากหลาย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.76 ภาพลักษณ์ด้านมีกิจกรรมที่หลากหลาย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.71 ภาพลักษณ์ด้านให้บริการอย่างรวดเร็wtันต่อความต้องการ มีผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.66 ภาพลักษณ์ด้านให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.64 และภาพลักษณ์ด้านให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.63 ตามลำดับ



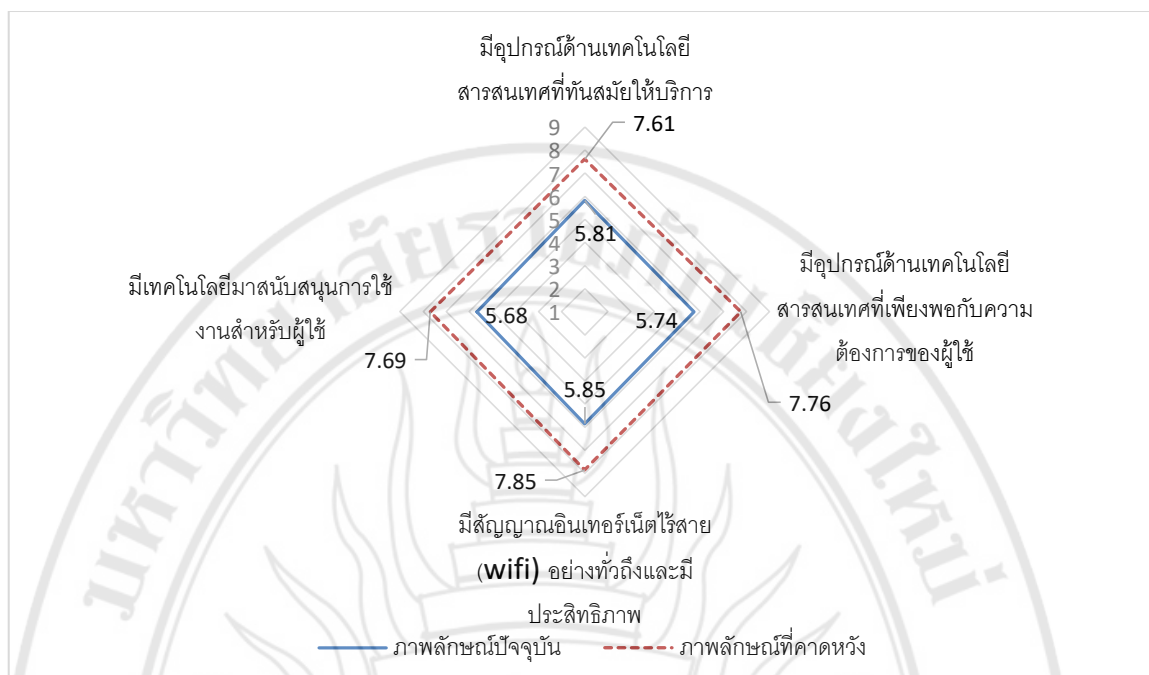
ภาพที่ 4.5 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จากภาพที่ 4.5 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาทันสมัย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์เท่ากับ -1.92 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีสื่อโทรทัศน์ให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.83 ภาพลักษณ์ด้านมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.81 ภาพลักษณ์ด้านมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการ 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



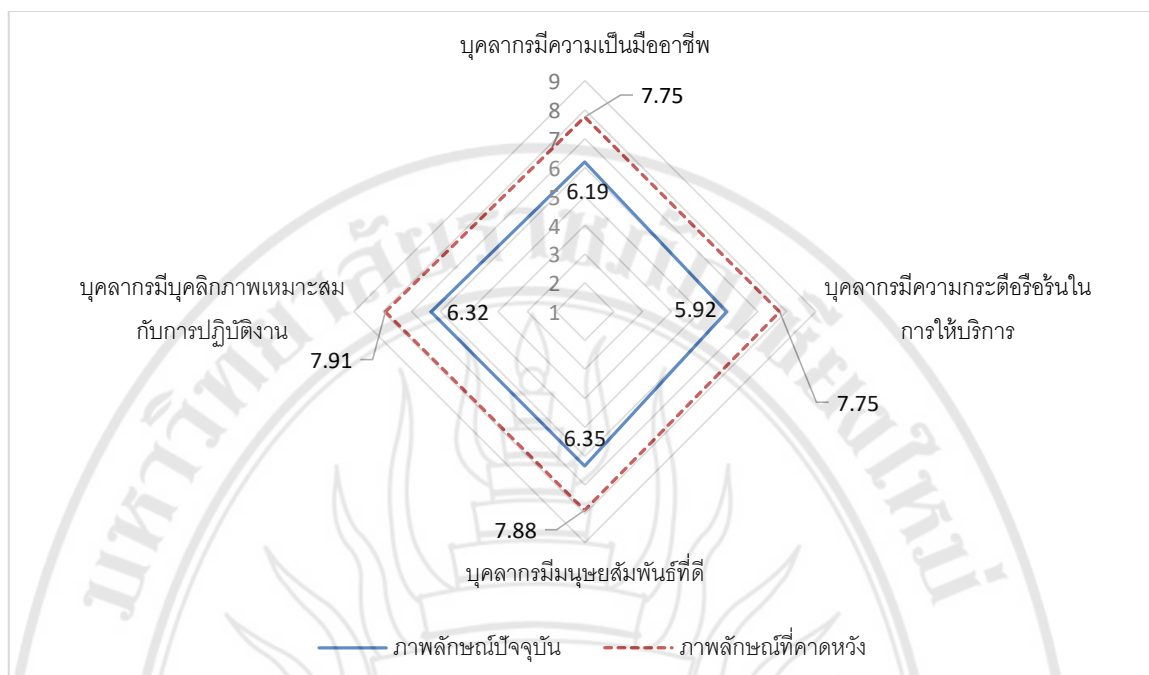
ภาพที่ 4.6 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ในด้านการประชาสัมพันธ์

จากภาพที่ 4.6 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ น่าดึงดูดใจ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.47 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์เท่ากัน คือ -2.38 ภาพลักษณ์ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ชัดเจน ครบถ้วน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.26 และ ภาพลักษณ์ด้านมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.18 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.7 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพที่ 4.7 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.02 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านมีเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.01 ภาพลักษณ์ด้านมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -2.00 และ ภาพลักษณ์ด้านมีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.80 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.8 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ ในด้านบุคลากร

จากภาพที่ 4.8 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเชก เชียงใหม่ในด้านบุคลากร พบว่า ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังมีค่าเป็นลบทั้งหมด ภาพลักษณ์ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.83 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.59 ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.56 และ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ เท่ากับ -1.53 ตามลำดับ