

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐในครั้งนี้ มีเนื้อหาความรู้ด้านต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน
2. การประชาสัมพันธ์กับภาพลักษณ์
3. งานประชาสัมพันธ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาพลักษณ์หน่วยงาน (Corporate Image)

“ภาพลักษณ์” แผลมาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Image ซึ่งหมายถึงภาพที่เห็น หรือภาพที่อยู่ในความนึกคิด หรือวาดขึ้นในใจ โดยจะเป็นภาพอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพลักษณ์ของบุคคล หน่วยงาน สินค้า หรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ภาพลักษณ์ หรือ Image นี้ เดิมแปลเป็นคำไทยว่า จินตนาการ หรือจินตภาพ แต่ไม่ได้รับความนิยม เมื่อ พ.ศ. 2519 พลตรี พระวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ (ราชบัณฑิตยสถาน 2542) จึงเปลี่ยนเป็นคำว่า “ภาพลักษณ์” แทน

Boulding, Kenneth E. (1956) กล่าวถึงภาพลักษณ์ว่า เป็นความรู้ ความรู้สึกของคนเรา ที่มีต่อสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่สร้างขึ้นมาจากเฉพาะตน เป็นความรู้เชิงอัตวิสัยซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง และการกำหนดคุณค่า โดยแต่ละบุคคลจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ รอบตัวที่ได้ประสบ และมีความเชื่อว่าเป็นจริง เนื่องจากคนเราไม่สามารถที่จะรับรู้ และทำความเข้าใจกับทุกสิ่งได้ครบถ้วนเสมอไป คนมักจะรับรู้เฉพาะภาพบางส่วนหรือลักษณะกว้างๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจไม่ชัดเจนแน่นอนเพียงพอ แล้วมักตีความหมายหรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้นๆ ด้วยตัวเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเป็นภาพลักษณ์ของสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในโลกตามทัศนะของตนเอง และพฤติกรรมที่แสดงออกก็จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นที่มีอยู่ในสมองของแต่ละคนด้วย

ภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริงกับการประเมินส่วนตัว ซึ่งเกิดจากการรับรู้ของบุคคล เป็นภาพที่ฝังลึกในใจ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก เพราะเกิดจากการรับรู้หรือความคิดคำนึงมากกว่าข้อเท็จจริง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจของคนเรา อาจเป็นภาพของสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน เป็นต้น และภาพดังกล่าวนี้อาจจะเป็นภาพที่สิ่งเหล่านั้น สร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจเรา หรืออาจเป็นภาพที่เราเนึ่กสร้างขึ้นเองก็ได้ (กรีซ ลภวิรัตนกุล 2544 : 95) ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ วรภิกโขคาทร (2537) ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับหน่วยงานนั้นๆ ได้โดยการรับรู้ ฟัง เห็น หรือมีประสบการณ์มาในอดีต และด้วยความประทับใจจึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาได้ ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับหน่วยงานทั้งหมด โดยหน่วยงานก็เปรียบเสมือนบุคคล ซึ่งย่อมมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ต่างกัน (Patricia M. Anderson and Leonard G. Rubin อ้างใน พรทิพย์ วรภิกโขคาทร, 2537 : 123)

ภาพลักษณ์เป็นรากฐานแห่งความมั่นคงของหน่วยงาน และมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ การสนับสนุนและการให้ความร่วมมือ ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่หน่วยงานใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้าน การดูหมิ่นเกลียดชังการทำงานก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จได้

ภาพลักษณ์หน่วยงานนี้ เกิดจากการที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความประทับใจ ตลอดจนมีความรู้สึกต่อหน่วยงานโดยการกระทำหรือพฤติกรรมของหน่วยงาน การบริหาร ผลิตภัณฑ์ การบริการ และการประชาสัมพันธ์

องค์ประกอบของภาพลักษณ์

เมื่อบุคคลได้รับเหตุการณ์จากภายนอกมายังตัวเองแล้วนั้น เหตุการณ์ยังไม่สามารถสร้างให้เป็นภาพได้ทันที แต่ต้องมีปัจจัย เช่น เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (Events and Environment) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) องค์ประกอบเฉพาะบุคคล (Personal Elements) การรับรู้และความประทับใจ (Perception and Impression) (พรทิพย์ พิมลสินธุ์ 2537) ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยตามที่กล่าวมานี้ จะมีการผันแปรอยู่ตลอดเวลา เนื่องมาจากกาได้ข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานนั้นๆ และหรือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเลย นอกจากนี้ปัจจัย อันได้แก่ ช่องทาง

การสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้ และความประทับใจ และสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับเปลี่ยน และปรุงแต่งภาพลักษณ์ต่อไปในอนาคต

องค์ประกอบของภาพลักษณ์หน่วยงาน สามารถแบ่งได้ดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา 2541 : 109)

1. ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร (Executive) ต้องเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าเป็นคนเก่ง คนดี มีจริยธรรมในการทำงาน มีการดำเนินงานที่อยู่บนรากฐานของความถูกต้อง เป็นประชาธิปไตย มีหัวก้าวหน้า ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ อยู่ในระดับแนวหน้าของสังคม สามารถทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าด้วยความสามารถ มีวิจารณ์ญาติที่ดี มีวิสัยทัศน์

2. ภาพลักษณ์ของพนักงาน (Employees) หรือผู้ปฏิบัติงาน ต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องว่าเป็นคนเก่ง สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความสามารถ มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจริงใจ และมีจริยธรรมในการทำงาน ตรงไปตรงมา มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับคนได้ดี เคารพสิทธิ และฟังความคิดเห็นผู้อื่น พร้อมทั้งจะช่วยเหลือคนและมีความเต็มใจในการรับใช้ หรือบริการผู้ที่มาติดต่อด้วย

3. ภาพลักษณ์ของสินค้า (Product) ต้องเป็นสินค้ามีคุณภาพ ตรงตามคำกล่าวอ้าง มีคุณภาพคุ้มค่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชน ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ที่สร้างความเสียหาย มอมเมา หรือสร้างความเสื่อมเสียทางด้านศีลธรรมให้กับสังคม

4. ภาพลักษณ์ของวิธีดำเนินธุรกิจ (Business Practice) มีวิธีการดำเนินธุรกิจที่ซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เคารพกฎหมาย เสริมสร้างความรู้ให้กับประเทศ สร้างประโยชน์แก่สังคมแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งสังคมของประเทศชาติ

5. ภาพลักษณ์ของกิจกรรมสังคม (Social Activities) เป็นการทำกิจกรรมพิเศษนอกเหนือไปจากการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการคืนกำไรให้ส่วนรวมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม มีส่วนช่วยงานราชการให้สามารถดำเนินลุล่วงไปได้ เพื่อประโยชน์ของสังคม แม้ว่ากลุ่มคนเหล่านั้นจะไม่ใช่มูลนิธิ เป้าหมายก็ตาม

6. ภาพลักษณ์ของเครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสำนักงาน การเลือกใช้เครื่องเขียน แก้วน้ำ ฯลฯ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ผู้คนทั้งหลายร่วมใช้ในการประเมินภาพลักษณ์ของหน่วยงานด้วย

การประชาสัมพันธ์กับภาพลักษณ์

วิรัช ฤทธิรัตนกุล (2546 : 77) ได้แสดงทัศนะไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นงานในระดับนโยบาย หรือใกล้ชิดกับระดับนโยบายที่หน่วยงานทุกแห่ง ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือภาคเอกชน หน่วยงานที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร หรือหน่วยงานสาธารณกุศลทั้งหลาย ต่างก็นำเอาไปใช้กับหน่วยงานของตนอย่างกว้างขวางแพร่หลาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสรรค์ จรรโลงความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชน ป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ตลอดจนขจัดและลดสาเหตุแห่งความขัดแย้งต่างๆ รวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนนโยบายและการดำเนินงานของหน่วยงาน เสริมสร้างและรักษาชื่อเสียง เกียรติคุณ ความนิยม ความเชื่อถือ ศรัทธา และความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชนที่พึงมีต่อหน่วยงานของตน

การประชาสัมพันธ์ที่ว่านี้ หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อสื่อสารนโยบาย วัตถุประสงค์ไปสู่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยสื่อต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ฉะนั้นหน่วยงานจึงจำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทราบ เพื่อป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน (วิระ อธิญมมงคล 2538 : 153)

การที่จะให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีนั้นย่อมหมายถึง ความพยายามส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดี และมีพฤติกรรมสนับสนุนหรือความร่วมมือ นอกจากนี้แล้วยังป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดี หรือเจตคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานได้อีกด้วย (เตือนจิตต์ จิตต์อารี 2537 : 3)

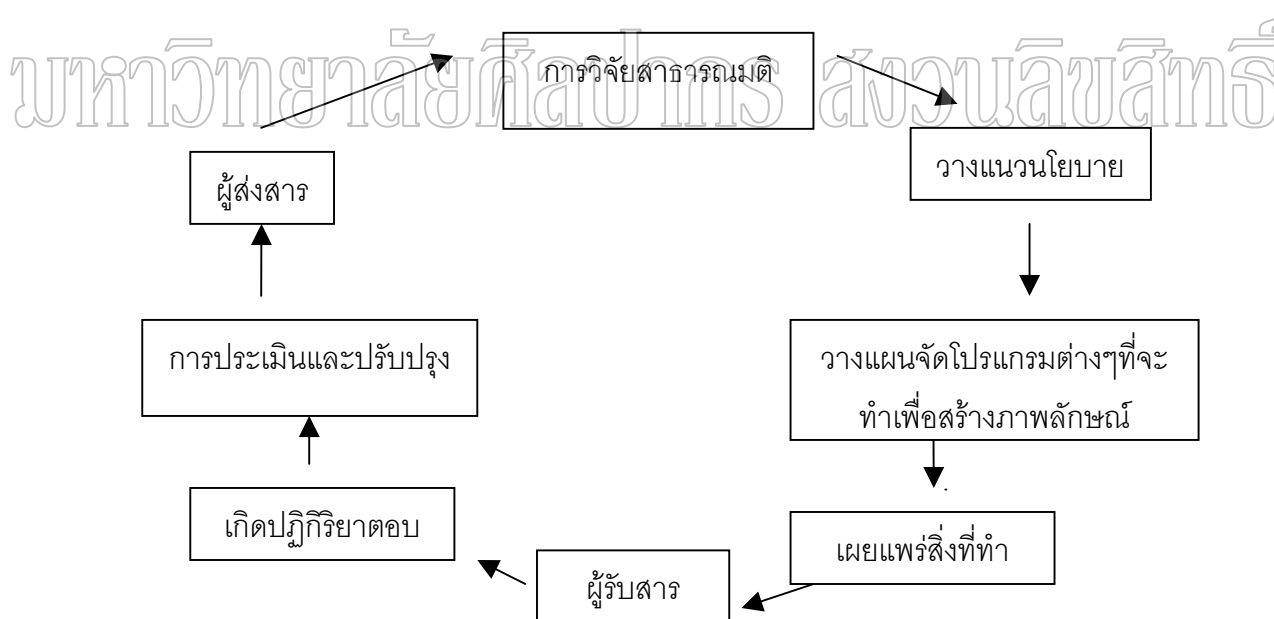
การหาความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ หรือวิธีการหาประชามติของผู้มาใช้บริการ ซึ่งย่อมมีความเห็นต่อหน่วยงานหนึ่งๆ ได้แตกต่างกันหรือเหมือนกัน เป็นวิธีที่มีประโยชน์ เพราะผู้มาใช้บริการเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ตรง ดังนั้นหน่วยงานควรศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ว่ามีความสนใจ หรือเห็นด้วย ให้ความสนับสนุน หรือไม่สนับสนุน โดยการคัดค้านหรือมีปฏิริยาโต้ตอบ เมื่อหน่วยงานได้ศึกษาสภาพความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการแล้ว ก็จะได้หาทางแก้ไขความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดของบางคนในกลุ่มให้หมดไป

การประชาสัมพันธ์ไม่ได้มีภาระหน้าที่เพียงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่การประชาสัมพันธ์ยังเป็นการจัดการสื่อสารที่ถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง บำรุง และแก้ไขภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงาน การสื่อสารเพื่อภาพลักษณ์นี้เป็นจุดสุดยอดที่พึงประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับสถาบันทุกประเภท ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับประชาชนกลุ่มต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับกลุ่มประชาชน โน้มน้าวให้เกิดความร่วมมือกับสถาบัน เผยแพร่ข่าวสารที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ ให้ข่าวสารตรงตามที่ต้องการ สิ่งใดที่ประชาชนยังไม่เข้าใจ ไม่กระจ่างชัดก็ชี้แจง ปรับความเข้าใจเสียใหม่ โดยใช้เครื่องมือในการสื่อสารชนิดต่างๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุโทรทัศน์ และการจัดงานพิเศษเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

การประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ซึ่งจะต้องครอบคลุมหลายๆ เรื่องด้วยกัน เนื่องจากภาพลักษณ์หน่วยงานเป็นผลรวมของการผสมผสานภาพลักษณ์หลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน จุดมุ่งหมายและประโยชน์ที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างให้เกิดความรับรู้ และเกิดทัศนคติที่ดีกับหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ มี 7 ขั้นตอน



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงบทบาทของการประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์

แผนภูมินี้อธิบายว่า บทบาทของการประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ มีลักษณะเป็นวงจร โดยอาจเริ่มต้นที่การทำวิจัยสาธารณสมบัติ ซึ่งเป็นการหาข้อมูลในการสร้างภาพลักษณ์ให้

กับหน่วยงาน จากนั้นจึงวางนโยบายเพื่อเป็นการกำหนดแผนการทำงาน ตามด้วยการวางแผนจัดโปรแกรมต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ เป็นการวางกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ หลังจากนั้นต้องเผยแพร่สิ่งที่ทำออกไป เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารรับรู้ความดีของหน่วยงาน และติดตามดูปฏิกิริยาตอบรับของผู้รับสารว่า ชื่นชม ยินดี พอใจ ไม่พอใจ เกือบชัง ระวัง สงสัย ไม่แน่ใจ ในหน่วยงานอย่างไรบ้าง ตรงนี้ถือได้ว่าเป็นการวัดผล แล้วจึงนำผลปฏิกิริยาที่มีมาประเมิน เพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่หน่วยงานทำไปนั้นถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด บรรลุเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานหรือไม่ สมควรจะปรับปรุงแก้ไขอะไรหรือไม่ เพื่อให้ผู้ส่งสารได้รับรู้การประชาสัมพันธ์กับเรื่องการสร้างภาพลักษณ์จะดำเนินตามขั้นตอนเป็นวงจรต่อไปไม่สิ้นสุด

การประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างหรือรักษาภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือสนับสนุนระหว่างกัน อันจะเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานโดยภาพรวมต่อไป ซึ่งการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องมีขึ้นทุกหน่วยงาน

บทนิยามโดยทิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่เก็บรักษาเอกสารจดหมายเหตุไว้เป็นหลักฐานขั้นต้นในการค้นคว้า (กรมศิลปากร, สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 2547 : 6) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและให้บริการสารนิเทศที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีหน้าที่รวบรวมจัดเก็บ ดูแลรักษา และให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ อันเป็นเอกสารที่เกิดจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานราชการ องค์กร รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ เอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารขั้นต้น ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และทางกาวิจัย การดำเนินงานของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีลักษณะเป็นวิชาการเฉพาะและแตกต่างจากการดำเนินงานของห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ ถึงแม้จะมีหน้าที่ต่อสังคมในการเป็นสถานที่ให้ความรู้และประโยชน์ในการศึกษาเช่นเดียวกันก็ตาม

สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติรับมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการปฏิบัติงานจากส่วนราชการมาเก็บรักษา และอนุรักษ์ไว้เป็นสมบัติของชาติ การรับมอบเอกสารเป็นกระบวนการส่งมอบเอกสารที่หน่วยงานนั้นไม่ได้ใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานประจำวัน หรือเป็นเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้แล้ว แต่ยังมีคุณค่าตามเกณฑ์ที่กำหนด และต้องเก็บรักษาถาวรตลอดไป (สมสรวง พงศิกุล

2539 : 50) เอกสารราชการที่สมควรสงวนรักษาไว้ ควรให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดระเบียบงาน หน้าที่ นโยบาย การตัดสินใจ กระบวนการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน และกิจกรรมอื่นๆ เอกสารเหล่านี้มีคุณค่า ต่อผู้บริหารในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตในการนำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญ และพยานหลักฐานหรืออ้างอิง และมีคุณค่าต่อเนื่องสำหรับการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัยในสาขาวิชาการต่างๆ สำหรับบุคคลทั่วไป (ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล 2524 : 32 - 33 ; สมสรวง พฤติกุล 2539 : 40 - 41)

นอกจากนี้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติยังได้รับบริจาคเอกสารจากบุคคลสำคัญ เช่น เอกสารส่วนพระองค์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้ากรมพระยานริศรานุวัดติวงศ์ เอกสารส่วนบุคคลของหม่อมหลวง ปิ่น มาลากุล ฯลฯ รวมทั้งการซื้อหรือการแลกเปลี่ยนเอกสาร และการทำสำเนาไมโครฟิล์มเอกสาร จดหมายเหตุเกี่ยวกับประเทศไทยจากหอจดหมายเหตุต่างประเทศมาเก็บรวบรวมไว้ที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

เอกสารจดหมายเหตุที่เก็บรักษาไว้ในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกประเภทได้ดังนี้ เอกสารจดหมายเหตุลายลักษณ์ (Textual Archives) เช่น ใบบอก สารตรา หนังสือโต้ตอบ รายงาน การประชุม บันทึกทางราชการ เป็นต้น เอกสารโสตทัศนจดหมายเหตุ (Audio-Visual Archives) เช่น ภาพถ่าย ฟิล์ม โปสเตอร์ บัตรอวยพร แผนที่ แผนผัง แบบแปลน สไลด์ แถบวีดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง ฟิล์มภาพยนตร์ แผ่นดิสเก็ต เทปคอมพิวเตอร์ ซีดีภาพถ่าย เป็นต้น (กรมศิลปากร 2542 : 235)

เอกสารจดหมายเหตุที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเปิดให้บริการ (สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 2548 : 8) ได้แก่

1. เอกสารการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่างๆ ที่ได้รับมอบจากหน่วยงานต้นสังกัด ตั้งแต่ พ.ศ. 2375 จนถึงประมาณ พ.ศ. 2543 เช่น เอกสารโต้ตอบของทางราชการ สารตรา ใบบอก ภาพถ่าย แผนที่ แผนผัง เป็นต้น
2. เอกสารส่วนบุคคล เป็นเอกสารของรัฐบุรุษ นักปกครอง นักการเมือง และบุคคลสำคัญของประเทศในสาขาอาชีพต่างๆ ที่ได้รับมอบจากเจ้าของหรือทายาท เช่น เอกสารโต้ตอบของทางราชการ รายงานการประชุม ภาพถ่าย เป็นต้น
3. สำเนาเอกสารจดหมายเหตุที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ซึ่งสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จัดหาและทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุที่เป็นภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับประเทศไทยมีต้นฉบับอยู่ในหอจดหมายเหตุหรือสถาบันต่างประเทศ

4. เอกสารบันทึกเหตุการณ์ เป็นเอกสารที่รวบรวมเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญของชาติ เช่น เอกสารประมวลข่าวเหตุการณ์สำคัญ เอกสารบันทึกความทรงจำ ภาพถ่าย แถบบันทึกเสียง สไลด์ เป็นต้น

5. เอกสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ไทย (ทรงสวรรค์ นิลกำแหง ม.ป.ป. : 17-19) เป็นเอกสารที่ได้จากหน่วยงาน หรือบริษัทผู้สร้างภาพยนตร์ต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ไปสเตอร์ ไปปิดภาพยนตร์ หรือเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับภาพยนตร์ เป็นต้น

งานประชาสัมพันธ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีกลุ่มบริการและประสานส่งเสริมกิจการจดหมายเหตุเป็นหน่วยงานหลัก ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีทุกกลุ่มงานร่วมมือร่วมใจกันทำงานประชาสัมพันธ์ โดยมีเป้าหมายในการเผยแพร่ผลงานภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

กิจกรรมการประชาสัมพันธ์ที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติดำเนินการ ได้แก่ การจัดทำนิทรรศการตามหน่วยงานอื่นๆ การนำชมกิจกรรมภายในหอจดหมายเหตุ การนำชมสถานที่สำคัญ หรือการจัดจดหมายเหตุสัญจร การจัดให้มีวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญบรรยายเผยแพร่ให้ความรู้ ทำการประชาสัมพันธ์ การจัดฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับบุคคลสำคัญ กิจกรรมสำคัญ หรือเหตุการณ์สำคัญในอดีต การจัดแสดงนิทรรศการภาพเก่า การพิมพ์หนังสือเอกสารจดหมายเหตุออกเผยแพร่ เป็นต้น (บุศยารัตน์ คู่เทียม 2550)

ตามโครงสร้างการแบ่งงานและอัตรากำลังของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2545 กลุ่มงานบริการและประสานส่งเสริมกิจการจดหมายเหตุ เป็นกลุ่มงานหลักในการให้บริการ ค้นคว้าวิจัยรูปแบบต่างๆ แก่หน่วยงานรัฐและผู้สนใจทั่วไปด้วยความเป็นธรรม และสอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ รวมทั้งจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทรัพย์สินทางปัญญาด้านเอกสารจดหมายเหตุของชาติให้กว้างขวางเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ

สำหรับกลุ่มงานอื่นๆ มีงานประชาสัมพันธ์แทรกอยู่ในภารกิจของกลุ่มงานด้วยเช่นกัน เช่น กลุ่มงานฝ่ายบริหารงานทั่วไปรับผิดชอบ งานด้านอาคารสถานที่ การดูแลควบคุมพนักงานทำความสะอาดและคณงาน การดำเนินการจัดซื้อจัดหาจัดจ้าง ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

กลุ่มวิจัยและบริหารเอกสารดำเนินงานศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณค่าจัดเก็บ การจัดทำตารางกำหนดอายุเอกสาร หรือการจัดทำเกณฑ์มาตรฐาน และคู่มือการปฏิบัติงานบริหารเอกสาร

ซึ่งมีผลภาพลักษณ์ของสำนักงานจดหมายเหตุแห่งชาติในด้านเอกสารจดหมายเหตุ และภาพลักษณ์
 ในด้านการบริการ

กลุ่มเอกสารสำคัญทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์เอกสารจดหมายเหตุ เพื่อกำหนดระบบการ
 จัดเก็บ การทำคำบรรยายและสาระสังเขปเอกสารจดหมายเหตุ การจัดทำเครื่องมือประเภทต่างๆ
 สำหรับการค้นคว้า รวมทั้งการพัฒนาระบบเครื่องมือช่วยค้น หรือการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มี
 ประสิทธิภาพและมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นงานที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุ
 แห่งชาติ ในด้านของเอกสารจดหมายเหตุ และภาพลักษณ์ด้านการบริการเอกสารจดหมายเหตุ

กลุ่มบันทึกเหตุการณ์ มีหน้าที่บันทึกเหตุการณ์ความเป็นไปในประเทศ และรวบรวมข่าว
 ต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย และแผนกเอกสารสำคัญ มีหน้าที่เก็บรักษาและทำบัญชี
 เอกสารของกระทรวง ทบวง กรม และแยกคัดย่อเรื่องไว้เป็นหมวดๆ การบันทึกเหตุการณ์สำคัญจึง
 เป็นหนึ่งในภารกิจของกองจดหมายเหตุแห่งชาติมาตั้งแต่เริ่มตั้ง ทั้งนี้สืบเนื่องจากประเทศไทยมี
 การจดบันทึกเหตุการณ์ประจำวันอันเป็นธรรมเนียมในราชสำนักมาตั้งแต่สมัยโบราณ (สาคร
 พิพจนนอก 2543 : 16) ถือเป็นงานส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ในด้านการประชาสัมพันธ์อีกด้วย แต่ภารกิจที่กลุ่มบันทึกเหตุการณ์ปฏิบัติไม่ได้เป็นไปตาม
 หลักการจดหมายเหตุ

กลุ่มงานอนุรักษ์เอกสาร มีหน้าที่ดูแลการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุในคลังเอกสาร การนำ
 เอกสารออกให้บริการและการจัดเก็บคืนคลัง การวิเคราะห์การเรียกใช้ การทำสำเนาให้บริการ ซึ่ง
 ล้วนเป็นประโยชน์เมื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ว่าเอกสารจดหมายเหตุชุดใดที่ใช้
 มาก หรือมีความถี่ในการถูกเรียกใช้สูง เพื่อการเลือกจัดเอกสารชุดนี้ไว้ให้พร้อมสนองความต้องการ
 ของผู้มาใช้บริการ ซึ่งงานเหล่านี้สามารถช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานจดหมายเหตุ
 แห่งชาติในด้านเอกสารจดหมายเหตุและการบริการ

หอภาพยนตร์แห่งชาติ มีภารกิจในการรวบรวม เก็บรักษาภาพยนตร์ ทัศนศิลป์และ
 ภาพเคลื่อนไหวต่างๆ พร้อมทั้งดำเนินการประเมินคุณค่า จัดหมวดหมู่ ซ่อมสงวนรักษาฟิล์ม
 ภาพยนตร์และทัศนศิลป์ รวมทั้งการให้บริการค้นคว้าวิจัย และจัดกิจกรรมเผยแพร่สู่สาธารณชน
 และการสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุประเภทโสตทัศนวัสดุ สามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ของ
 สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทั้งในด้านของเอกสารจดหมายเหตุประเภทโสตทัศนวัสดุ และ
 ด้านงานประชาสัมพันธ์

กล่าวได้ว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แม้จะมีการระบุภารกิจการจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ไว้ที่กลุ่มงานบริการและประสานส่งเสริมกิจการจดหมายเหตุ แต่ความรับผิดชอบในงานด้านประชาสัมพันธ์หน่วยงานโดยแท้จริง ทุกกลุ่มงานจะมีส่วนร่วมส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์ที่นำเสนอข้างต้น สามารถนำมาเชื่อมโยงกับภารกิจความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 4 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง ภารกิจด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ หมายถึง การบริการของเจ้าหน้าที่และนักจดหมายเหตุของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ความสะดวกในการเข้าค้นคว้า ตลอดจนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในการค้นคว้า ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ หมายถึง เอกสารจดหมายเหตุที่จัดไว้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม ซึ่งหมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ภายนอกห้องบริการ และภารกิจทั้ง 4 ด้านนี้ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 4 ด้าน คือ ภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

1. ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นสถานที่ให้ความรู้และประโยชน์ในการศึกษา เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของสังคม กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจดหมายเหตุ และเกี่ยวข้องกับเอกสารจดหมายเหตุที่มีในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และกิจกรรมที่สร้างภาพลักษณ์ให้แก่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติและเป็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป

2. ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ หมายถึง การบริการของเจ้าหน้าที่และนักจดหมายเหตุของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ความสะดวกในการเข้าค้นคว้า ทั้งห้องบริการเอกสาร และส่วนจัดนิทรรศการ

3. ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ หมายถึง เอกสารจดหมายเหตุที่จัดไว้ให้บริการ ทั้งประเภทลายลักษณ์และไมโครฟิล์ม

4. ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม หมายถึง อาคารสถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มียานวิจัย ในด้านภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติโดยตรง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาจากวิทยานิพนธ์ที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

บุศยารัตน์ คู่เทียม (2548) ศึกษาเรื่อง “การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ” โดยเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับบริการที่ได้รับจริงของคุณภาพ 5 ด้าน คือด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL และ LibQUAL มาประยุกต์ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามกลุ่มประชากร ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ จำนวน 200 คนที่เข้ามาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่าผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้านความคาดหวังของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ส่วนบริการที่ได้รับจริง พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน และแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จากสมมุติฐานที่กำหนดไว้ 2 ข้อ คือ

1. นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน
2. คุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทั้ง 5 ด้านที่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ได้รับจริงมีความแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ที่กำหนดไว้ สมมุติฐานข้อ 2 พบว่า มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน คือ ผู้ใช้ได้รับบริการจริงแตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนอีก 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

สาคร พิพนนอก (2548) ศึกษาเรื่อง “การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ” โดยเปรียบเทียบการประเมินตนเอง ความต้องการการพัฒนาตนเองและการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเอง และความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรที่

ปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุ สังกัดสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน 70 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุและกลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่า t-test และ ค่าประสิทธิสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพรวมกลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุประเมินตนเองอยู่ในระดับน้อย เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการประเมินตนเองของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า แตกต่างกัน 6 รายการ โดยกลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุประเมินตนเองสูงกว่ากลุ่มสนับสนุนวิชาชีพทั้ง 6 รายการ

2. บุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองและความคาดหวังที่ได้จากการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ความต้องการการพัฒนาตนเอง พบว่า กลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุมีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริการ และด้านเทคโนโลยี ระดับปานกลางมี 1 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว กลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุ มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านบริการ ระดับปานกลางมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการและด้านเทคโนโลยี ด้านรูปแบบการพัฒนาตนเอง พบว่า รูปแบบที่บุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีความต้องการมากที่สุด คือ รูปแบบการฝึกอบรม และรูปแบบที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ รูปแบบการศึกษาต่อ

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการพัฒนาตนเองของทั้งสองกลุ่ม พบว่า ด้านจุดมุ่งหมายการพัฒนาตนเอง แตกต่างกัน 2 รายการ ด้านความคาดหวังที่ได้จากการพัฒนาตนเอง แตกต่างกัน 2 รายการ ด้านความต้องการพัฒนาตนเอง พบว่า แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ 3 รายการ ด้านบริการ 1 รายการ โดยกลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุมีความต้องการพัฒนาตนเองสูงกว่ากลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุทุกด้านและทุกรายการ

4. การประเมินตนเองของกลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุ มีความสัมพันธ์กับความต้องการตนเองอยู่ในระดับต่ำ สะท้อนว่า กลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุ มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองมาก ในขณะที่การประเมินตนเองของกลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุ มีความสัมพันธ์กับความต้องการการพัฒนาตนเองในระดับปานกลาง สะท้อนว่ากลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองน้อยกว่ากลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาพลักษณ์หน่วยงาน

สายชนม์ สัจจานิตย์ (2546) วิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรตามการรับรู้ของนักศึกษาที่ลาออกจากการเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร” โดยศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรของนักศึกษาที่ลาออกจากการเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาที่ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 - 2544 จำนวน 406 คน ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยครอบคลุมเนื้อหาด้านการบริหาร มาตรฐานวิชาชีพ ผลผลิต และการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะอักษรศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะโบราณคดี คณะศึกษาศาสตร์ และคณะจิตวิทยา ประติมากรรม และภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะมัณฑนศิลป์ และคณะดุริยางคศาสตร์

สำหรับสาเหตุที่ลาออกเนื่องจากต้องการศึกษาต่อที่สถาบันอื่นมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเนื่องจากได้คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ อยู่ใกล้กมิล่าแนว และมีปัญหาทางเศรษฐกิจ ส่วนสาเหตุที่ลาออกเนื่องจากปัญหาสุขภาพ และผู้ปกครองให้ลาออกมีจำนวนเพียงเล็กน้อย

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามการรับรู้ของนักศึกษาที่ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง โดยมีภาพลักษณ์เชิงบวกที่เด่นที่สุด คือ บรรยากาศร่มรื่นภายในมหาวิทยาลัย มีสภาพแวดล้อมดี สถานที่ตั้งและอาคาร/สถานที่เรียนเหมาะสม มีการส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง มีมาตรฐานทางวิชาการสูง อาจารย์มีระดับการศึกษา ประสบการณ์และประสิทธิภาพการสอนสูง ส่วนภาพลักษณ์ระดับปานกลาง ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยคะแนนความเห็นน้อยที่สุด คือ เรียนจบแล้วหางานง่าย และมีทุนการศึกษาให้อย่างเพียงพอ

จากการกำหนดปัญหาในบทนำประกอบกับภารกิจการดำเนินงานของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์หน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนี้ สามารถนำไปสู่การสร้างกรอบระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐ” ในบทที่ 3 ต่อไป