



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยที่มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของเครื่องมือช่วยค้น ชั้นโต้แก่วิธีสำรวจเอกสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยค้นเพียง เครื่องมือเดียวที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีอยู่ โดยจะศึกษาว่าวิธีสำรวจเอกสาร สามารถเป็นคู่มือช่วยค้นเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการได้ก็เพียงใด โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อทดสอบแนว เหตุผลที่

1. วิธีสำรวจเอกสารที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดทำขึ้นนำไปสู่เอกสารหลักที่สำคัญเท่านั้น
2. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นเอกสารโดยใช้วิธีสำรวจเอกสาร เพื่อการช่วยค้นขึ้นอยู่กับประสมการณ์ของผู้ใช้

ประชากรที่เกี่ยวข้องและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้าใช้บริการค้นคว้าวิจัยในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้เข้าใช้บริการค้นคว้าวิจัยของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในระยะเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน 2526 - กุมภาพันธ์ 2527 ทุกคน ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวปรากฏว่ามีผู้เข้าใช้บริการค้นคว้าวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 48 คน ดังนั้นผู้ใช้จำนวน 48 คนนี้จึง เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้ใช้เหล่านี้จะใช้วิธีสำรวจเอกสารในกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โต้แก แบบสัมภาษณ์ 2 ชุด และแบบสอบถาม 1 ชุด

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 ใช้สัมภาษณ์ผู้ใช้ก่อนที่จะใช้วิธีสำรวจเอกสาร มีรายละเอียดที่โต้สอบถามดังนี้

- ก. ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ใช้ โต้แก อายุ อาชีพ สถานภาพทางวิชาการ สถานะทางการศึกษาหรือหน่วยราชการ

- ข. จุดประสงค์ในการใช้เอกสาร
- ค. ขอบเขตพื้นที่ผู้ใช้ต้องการค้น และรายละเอียดของขอบเขตพื้นที่ต้องการค้น
- ง. ประสิทธิภาพในการใช้บัญชีสำรวจเอกสารของผู้ใช้
- จ. ผู้ใช้มีข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารก่อนที่จะมาค้นหรือไม่ ถ้ามีให้ผู้ใช้ระบุแหล่งข้อมูลนั้นด้วย

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ผู้ใช้หลังจากที่ใช้บัญชีสำรวจเอกสารแล้ว โดยได้สอบถามถึง

- ก. จำนวนเล่มของบัญชีสำรวจเอกสารที่ได้อ่าน
- ข. เลขที่เล่มและชุดเอกสารที่ได้อ่าน
- ค. เวลาที่ใช้ใช้ในการค้นบัญชีสำรวจเอกสารและเวลาที่ได้อ่านตัวเอกสารจนได้ข้อมูลที่ต้องการ

- ง. รายการในบัญชีสำรวจเอกสาร (ประวัติเอกสาร สังเขปนัวเรื่อง หัวเรื่อง ชื่อเรื่อง) ที่ผู้ใช้ได้ใช้เป็นแนวทางในการค้น จำแนกตามเรื่องที่ต้องการค้นแต่ละเรื่อง
- จ. จำนวนหัวเรื่องหรือจำนวนชื่อเรื่อง ทลออกจนหัวเรื่องและชื่อเรื่องที่ใช้ใช้ในการค้น จำแนกตามเรื่องที่ต้องการค้นแต่ละเรื่อง
- ฉ. ผู้ใช้พบเรื่องที่ต้องการหรือไม่ ถ้าพบ พบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน
- ช. เรื่องที่ค้นพบ ปรากฏว่ามีเนื้อหาตรงตามความต้องการใช้ประโยชน์ใดหรือไม่ ถ้าเนื้อหาไม่ตรงกับที่ต้องการ ได้ศึกษาถึงสาเหตุว่าเป็นเพราะอะไร ในกรณีที่ใช้หาเรื่องที่ ต้องการไม่พบได้ศึกษาว่าเป็นเพราะอะไรเช่นเดียวกัน
- ซ. ในการค้นเรื่องที่ต้องการนั้น ยังมีข้อมูลอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการและหาไม่พบอีกหรือไม่

แบบสอบถาม ซึ่งมีอยู่ 1 ฉบับ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร อันได้แก่

- ก. ประสิทธิภาพในการค้นเอกสารในห้องสมุดต่าง ๆ และการใช้เครื่องมือช่วยค้น อันได้แก่ บัตรรายการและบัญชีสำรวจเอกสาร
- ข. ทัศนคติของผู้ใช้บัญชีสำรวจเอกสารต่อเรื่องต่าง ๆ 15 เรื่อง
- ค. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร



### ง. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการปรับปรุงบัญชีสำรวจ

แบบสัมภาษณ์และสอบถามทั้ง 3 ฉบับที่ได้สร้างขึ้น นำไปทดลองใช้กับผู้ที่เคยใช้บัญชีสำรวจเอกสารของหอจดหมายเหตุแห่งชาติมาก่อน จำนวน 8 คน และผู้ที่ไม่เคยใช้บัญชีสำรวจเอกสาร จำนวน 2 คน รวม 10 คน เมื่อเดือนกันยายน 2526 ในจำนวนผู้ที่เคยใช้บัญชีสำรวจเอกสาร 8 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 3-5 ปฏิบัติงานทางด้านประวัติศาสตร์ 4 คน ปฏิบัติงานทางด้านห้องสมุด 3 คน และปฏิบัติงานทางด้านจดหมายเหตุ 1 คน ผู้ใช้ในกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งใช้บัญชีสำรวจเอกสารในการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุเพื่อทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งใช้ในงานราชการ เขียนหนังสือ บทบาท และทำวิจัย และอีกส่วนหนึ่งใช้ในราชการเพียงอย่างเดียว ผู้ที่เคยใช้บัญชีสำรวจเอกสารส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับการใช้บัญชีสำรวจเอกสารมากกว่า 1 ครั้ง จึงสามารถตอบคำถามในการสัมภาษณ์และแบบสอบถามได้ดีกว่ากลุ่มที่ 2 สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บัญชีสำรวจเอกสาร 2 คน เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านจดหมายเหตุ ทั้ง 2 คน แต่ไม่เคยใช้บัญชีสำรวจเอกสารในการค้นเอกสาร ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีสมมติหัวข้อสนทนาให้ผู้ทดสอบไปค้นจากบัญชีสำรวจเอกสาร แล้วจึงสัมภาษณ์พร้อมกับส่งแบบสอบถามปรากฏว่า การสัมภาษณ์และสอบถามกลุ่มที่ 2 ใช้เวลานานมากกว่ากลุ่มแรก เนื่องจากผู้ใช้ในกลุ่มที่ 2 ไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร เท่ากลุ่มแรก อย่างไรก็ตามการทดสอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม นับว่าได้ผลดี เพราะได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์และสอบถามกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป ดังนี้

#### 1. แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้ก่อนการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร

ก. ได้เพิ่มตัวเลือก (choice) ในข้อที่ 2 ค. ซึ่งเกี่ยวกับอาชีพและสถานภาพทางวิชาการ โดยได้แก้ไขระดับการแบ่งชั้นของข้าราชการให้เป็นไปตามระเบียบของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

ข. ได้รวมคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการค้นและรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการค้นไว้ในตารางเดียวกัน และได้จำแนกรายละเอียดของเรื่องที่ค้นออกเป็น 3 ลำดับ คือ อย่างกว้าง ๆ, รายละเอียดพอควร, รายละเอียดลึกซึ้ง

ค. คำถามเกี่ยวกับการเคยหรือไม่เคยใช้บัญชีสำรวจเอกสาร ถ้าผู้ใช้ตอบว่าเคย เมื่อถามจำนวนครั้งจะตอบไม่ได้ จึงแก้ไขเป็นถามความถี่ที่เกี่ยวกับการเคยใช้ เช่น .... เพียงครั้งเดียว .... นาน ๆ ครั้ง .... บ่อยครั้ง .... สม่าเสมอ

- ง. เพิ่มเพิ่มเติมคำถามว่าได้ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารจากแหล่งใด
2. แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้หลังการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร ได้แก้ไขดังนี้
- ก. คำถามเกี่ยวกับเรื่องเวลาที่ใช้ ได้แยกออกเป็น 2 ประเด็นให้เห็นชัดคือ
- เวลาที่ใช้ในการค้นบัญชีสำรวจเอกสาร
  - เวลาที่ใช้ค้นเอกสารจกหมายเหตุจนได้ข้อมูลที่ต้องการจากเอกสาร

โดยจัดอยู่ในตารางเดียวกัน

- ข. เพิ่มเพิ่มเติมคำถามว่าผู้ใช้ใช้รายการอะไรที่ปรากฏในบัญชีสำรวจเอกสารเป็นแนวทางในการค้น โดยจัดเป็นตารางถามร่วมกับเรื่องที่ต้องการค้น
- ค. คำถามเกี่ยวกับหัวเรื่องและชื่อเรื่อง จัดรวมอยู่ในตารางเดียวกัน คือ
- จำนวนหัวเรื่องหรือจำนวนชื่อเรื่องที่ใช่
  - รายละเอียดหัวเรื่องและรายละเอียดชื่อเรื่องที่ใช่ (ให้ผู้ใช้ระบุมาให้ละเอียด)

ง. เพิ่มเพิ่มเติมคำถามเกี่ยวกับการพบและไม่พบข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ การพบได้แยกออกเป็น 2 ประเด็น คือ พบบางส่วนหรือทั้งหมด และพบตรงกับที่ต้องการหรือไม่ ถ้าไม่พบมีสาเหตุเพราะอะไร โดยคำถามจัดรวมอยู่ในตารางเดียวกัน

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร ได้เพิ่มเติมและคัดทอนคำถามในส่วน ข. ซึ่งถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ซึ่งมีต่อบัญชีสำรวจเอกสาร โดยการแก้ไขการใช้คำ ส่วนวน และการจัดลำดับการต่อเนื่องของคำถามให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบและแก้ไข ได้นำเสนอใน

ภาคผนวก ก : แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้ก่อนการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร

ภาคผนวก ข : แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้หลังการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร

ภาคผนวก ค : แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ เป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการค้นคว้าวิจัยของหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้วยตนเอง โดยสัมภาษณ์ตามคำถามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าในแบบฟอร์มสัมภาษณ์ และได้ถามผู้ใช้ทุกคนด้วยคำถามเดียวกันหมด การสัมภาษณ์เริ่มโดยสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการค้นคว้าวิจัยก่อนที่ผู้ใช้จะใช้บัญชีสำรวจเอกสาร คำถามที่ใช่ถามผู้ใช้ปรากฏในแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 (ภาคผนวก ก.)



## อันใดแก่

- ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ใช้ เช่น ชื่อ อายุ อาชีพ และสถานภาพทางวิชาการ สถาบันการศึกษาหรือหน่วยราชการที่ผู้ใช้ศึกษาหรือปฏิบัติงานอยู่
- จุดประสงค์ในการค้นเอกสารของผู้ใช้
- ขอบเขตพื้นที่ผู้ใช้ต้องการ รวมทั้งรายละเอียดของเรื่องที่ใช้ต้องการค้น
- ประสบการณ์ในการใช้บัญชีสำรวจเอกสารของผู้ใช้
- ผู้ใช้มีข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารของผู้ใช้
- ผู้ใช้มีข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารมากก่อนหรือไม่ ถ้ามีก็จะให้ผู้ใช้บอกด้วยว่าได้ข้อมูลมาจากที่ใด

เมื่อสัมภาษณ์เสร็จก็ให้ผู้ใช้ค้นบัญชีสำรวจเอกสารและค้นหาขอบเขตพื้นที่ต้องการจากเอกสารจดหมายเหตุ เมื่อผู้ใช้ค้นเสร็จได้ขอสัมภาษณ์ผู้ใช้อีกครั้งหนึ่ง อันเป็นการสัมภาษณ์หลังการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร โดยได้ถามคำถามตามแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 (ภาคผนวก ข.) อันใดแก่

- จำนวนเล่มของบัญชีสำรวจเอกสารที่ได้ใช้ รวมทั้งให้ผู้ใช้บอกถึง เลขที่เล่มและชุดเอกสารที่ได้ใช้
- เวลาที่ใช้ใช้ในการค้นบัญชีสำรวจเอกสารและเวลาที่ได้ใช้ค้นตัว เอกสารจนได้ข้อมูลที่ต้องการ
- ผู้ใช้ใช้รายการอะไรบ้างในบัญชีสำรวจเอกสาร เป็นแนวทางในการค้น เช่น ประวัติเอกสาร สังเขพหัวเรื่อง หัวเรื่อง หรือชื่อเรื่อง
- จำนวนหัวเรื่องหรือจำนวนชื่อเรื่องที่ใช่ พร้อมกับให้ผู้ใช้บอกรายละเอียดของหัวเรื่องหรือชื่อเรื่องที่ใช้นั้นด้วย
- ผลจากการใช้บัญชีสำรวจเอกสารว่า ผู้ใช้พบเรื่องที่ต้องการจากการค้นบัญชีสำรวจเอกสารหรือไม่ ถ้าพบ พบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน พบตรงตามต้องการหรือไม่ตรงตามต้องการ เนื่องจากสาเหตุอะไร และถ้าไม่พบ อะไรเป็นสาเหตุทำให้ค้นไม่พบ
- ผู้ใช้ยังมีข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการแล้วหาไม่พบอีกหรือไม่

ในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ทั้ง 2 ครั้ง ผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์ลงในแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 พร้อมกับวัน เดือน ปี และเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้แต่ละคน

รวมเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้ทั้ง 2 ครั้ง โดยเฉลี่ยคนละ 15-20 นาที หลังจากเสร็จ  
การสัมภาษณ์ผู้ใช้ทั้ง ก่อนและหลังการใช้บัญชีสำรวจเอกสารแล้ว ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม  
ให้ผู้ใช้ตอบ ซึ่งแบบสอบถามได้ถามผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร (ภาคผนวก ค.)  
อันได้แก่

- ประสบการณ์ในการค้นเอกสารและการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาต่าง ๆ ของผู้ใช้
- ทัศนคติของผู้ใช้ในการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร
- ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร
- ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการปรับปรุงบัญชีสำรวจเอกสาร

การสัมภาษณ์และการสอบถามผู้ใช้บริการค้นคว้าวิจัยของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ  
เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2526 - กุมภาพันธ์ 2527

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสอบถามจากผู้ใช้บัญชีการสำรวจเอกสารทั้งหมด  
48 คน ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิเคราะห์จะได้นำเสนอต่อไปใน  
บทที่ 4

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย