

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการเอกสารโบราณ ของหอสมุดแห่งชาติ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ปัญหาของการให้บริการ การใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการ เอกสารโบราณของผู้ใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติและบริการเอกสารโบราณที่ควรจัดขึ้นในอนาคต ดำเนินการวิจัยโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารสิ่งพิมพ์ สัมภาษณ์หัวหน้างานบริการหนังสือภาษาโบราณหอสมุดแห่งชาติ บรรณารักษ์และนักภาษาโบราณที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและงานบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติรวมจำนวน 5 คน และแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2531 จำนวน 35 คน โดยมีสมมติฐานที่จะทดสอบ 2 ประการคือ

1. การให้บริการเอกสารโบราณ ของงานบริการหนังสือภาษาโบราณ หอสมุดแห่งชาติ ช่วยให้ผู้ใช้บริการค้นหาเอกสารได้ตรงตามความต้องการ
2. การใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย วัตถุประสงค์ในการค้นคว้าวิจัย ประสบการณ์ในการค้นคว้าวิจัย และประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องบริการเอกสารโบราณ ของหอสมุดแห่งชาติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การให้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ และการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากเอกสารและการสัมภาษณ์ในเรื่องการให้บริการเอกสารโบราณสรุปได้ดังนี้

การให้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ เป็นความรับผิดชอบของงานบริการหนังสือภาษาโบราณ จำนวนประเภทเอกสารที่ให้บริการตามลักษณะวัสดุได้ 6 ประเภท ได้แก่ เอกสารจารึก เอกสารกระดาษเพล่า เอกสารสมุดไทย เอกสารใบลาน เอกสารกระดาษฝรั่ง และเอกสารแผ่นผ้า การให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ บริการเพื่อการค้นคว้าวิจัยชั้นสูง และบริการสาธารณะ

บริการเพื่อการค้นคว้าวิจัยชั้นสูง ประกอบด้วยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ การแนะนำระเบียบการใช้บริการ แนะนำเอกสาร ช่วยค้นเครื่องมือช่วยค้น และบริการอ่าน แบล วิเคราะห์เอกสารให้แก่สถาบัน หน่วยงานต่างๆที่ร้องขอ บริการการอ่าน ได้แก่ การอนุญาตให้ผู้ใช้บริการยืมเอกสารสำหรับ อ่าน ศึกษา ค้นคว้า ภายในห้องค้นคว้าโดยบริการแบบชั้นปิดเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้หยิบเอกสารให้ เครื่องมือช่วยค้นเอกสารประเภทกระดาษ และแผ่นผ้า ได้แก่ บัญชีบริการ และบัตรรายการ เครื่องมือช่วยค้นจารึกและไมโครฟอร์ม ได้แก่ ทรานส์และบรรณานุกรม ทั้งนี้โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ค้นหา บริการเพื่อการค้นคว้าวิจัยชั้นสูงอีกประการหนึ่งคือ บริการทาสีเนาเอกสาร ได้แก่ การถ่ายภาพ ทัศนัง และทำไมโครฟอร์ม

บริการสาธารณะ ประกอบด้วย การจัดนิทรรศการ ซึ่งมีทั้งที่จัดเป็นประจำตลอดทั้งปี และจัดในโอกาสพิเศษ การพิมพ์เอกสารเผยแพร่ ได้แก่ หนังสือ เอกสาร จุลสาร วารสาร และการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน ได้แก่ การจัดรายการทางสถานีวิทยุโทรทัศน์เป็นครั้งคราว

ปัญหาในการให้บริการเอกสารโบราณ ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานและให้บริการ นักภาษาโบราณที่ปฏิบัติงานเทคนิคทางห้องสมุดไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ บรรณารักษ์ไม่เชี่ยวชาญภาษาโบราณ ไม่สามารถจัดทำเครื่องมือช่วยค้นได้มากนัก และ เครื่องมือช่วยค้นไม่สมบูรณ์ไม่เป็นระบบสากล สภาพห้องค้นคว้าและห้องปฏิบัติงานไม่ปรับอากาศทำให้เอกสารกรอบง่าย การทาสีเนาเอกสารจากไมโครฟิล์มทำได้ล่าช้า ปริมาณสำเนาเอกสารจึงมีน้อย และงบประมาณน้อยจึงมีปัญหาค่าดำเนินงาน

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามในเรื่อง การใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (23 คน) มากกว่าเพศชาย (12 คน) ซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 21-40 ปี มีอาชีพเป็นอาจารย์มากที่สุด (18 คน) รองลงมาเป็นนักศึกษา (8 คน) มีการศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันหรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการส่วนมากสังกัด ได้แก่ สถาบันการศึกษา ในระดับโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย และหน่วยงานของรัฐบาล ผู้ใช้บริการกำลังศึกษา หรือปฏิบัติงานในสาขาประวัติ-ศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือจารึกภาษาไทย ภาษาบาลี-สันสกฤต อักษรโบราณ ภาษาไทยโบราณคดี โบราณคดี ดนตรีศึกษา และการแพทย์แผนโบราณ ตามลำดับ

สถาบัน หรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการสังกัด มีทั้งหน่วยงาน สถาบันของรัฐและเอกชน ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โรงเรียนมัธยม วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หน่วยงานของรัฐบาล เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

จากการศึกษาสาขาวิชาที่ผู้ให้บริการกำลังศึกษา หรือกำลังปฏิบัติงาน พบว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาทั้งในระดับ อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก กำลังปฏิบัติงาน หรือศึกษาในสาขา ประวัติศาสตร์ จารึกภาษาไทย ภาษาบาลี-สันสกฤต อักษรโบราณ ภาษาไทย โบราณคดี โบราณคดี ดนตรีศึกษา การแพทย์แผนโบราณ จะเห็นได้ว่าสาขาวิชาเหล่านี้ล้วนแต่มีความจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณทั้งสิ้น ไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีการศึกษาระดับใดก็ตาม

2. ประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ

ผู้ให้บริการส่วนมาก (27 คน) มีประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ 1-3 แห่ง (จากตารางที่ 3) และเคยค้นเอกสารโบราณ 1-5 ครั้ง ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติมาก่อน (จากตารางที่ 25) แหล่งบริการเอกสารโบราณที่ผู้ให้บริการเคยค้นคว้านอกเหนือจากหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ห้องสมุดในพระบรมมหาราชวัง สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ศูนย์ค้นคว้าพระพุทธศาสนาแห่งประเทศไทย ศูนย์เอกสาร

โบราณ เชียงใหม่ สยามสมาคม หอจดหมายเหตุแห่งชาติ หอสมุดสมเด็จพระยาบรมราช
 อนุภาพ หอสมุดพระพุทธเลิศหล้านภาลัย หอสมุดธนาคารศรีนคร พิพิธภัณฑ์โบราณวัตถุ เกตุสิงห์
 มุลินธิภูมิพิภิกษุ ศูนย์วัฒนธรรมในจังหวัดต่าง ๆ หอสมุดวัด เช่น วัดบวรนิเวศวิหาร วัด
 มหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ และวัดในต่างจังหวัด เป็นต้น

ผู้ใช้บริการที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้บริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ
 มาก่อน (10 คน) มีสาเหตุเนื่องจากยังไม่มีความจำเป็นต้องค้นคว้า ไม่ทราบว่ามีเอกสาร-
 โบราณ ระเบียบการให้บริการมีขั้นตอนมาก ใช้ห้องสมุดอื่นประจำอยู่แล้ว ไม่มีเวลามาใช้
 บริการ และเนื่องจากอยู่ต่างจังหวัด (จากตารางที่ 7)

ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารโบราณ เพราะต้องการศึกษา
 อักษรโบราณ ข้อมูลที่ต้องการไม่มีในเอกสารประเภทอื่น เป็นเอกสารปฐมภูมิสามารถใช้ตรวจ
 สอบข้อมูลได้ และให้ข้อมูลลึกซึ้ง ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ของการมาใช้บริการเนื่องจากอา
 จารย์แนะนำ และสนใจเอกสารโบราณ (จากตารางที่ 8)

3. การใช้ข้อมูลจากเอกสารโบราณ

ผู้ใช้บริการประมาณครึ่งหนึ่ง (18 คน) ไม่มีประสบการณ์ในการทำงานวิจัยมา
 ก่อน แต่มีจุดประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อทำวิทยานิพนธ์ซึ่งมีวิธีเก็บข้อมูลจากเอกสาร
 ระดับของข้อมูลจากเอกสารที่ผู้ใช้บริการต้องการศึกษาค้นคว้าเป็นข้อมูลจากเอกสารโดยตรง
 และใช้วิธีศึกษาข้อมูลโดยการอ่านและคัดลอก (จากตารางที่ 13)

การใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ 3 ประการ คือ เพื่อใช้
 หาตัวเอกสาร ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง และเพื่อค้นเอกสารจากห้องสมุดเอกสารโบราณแห่งอื่น
 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการค้นเครื่องมือช่วยค้นจนกว่าจะพบรายการที่ต้องการประมาณ
 11-มากกว่า 20 นาทีขึ้นไป (จากตารางที่ 15)

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการประมาณครึ่งหนึ่ง (18 คน) ศึกษาในแต่ละ
 เรื่อง ประมาณ 2-12 เดือน หมวดเอกสารโบราณ 13 หมวด ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้า 11
 หมวด หมวดที่ได้รับความสนใจมาก คือ หมวดจดหมายเหตุ หมวดารรณคดี หมวดหมายรับสั่ง
 และหมวดประวัติ หมวดที่ไม่มีผู้ใช้บริการเลย คือ หมวดคณิตศาสตร์ และหมวดกฎหมาย
 (จากตารางที่ 17) ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้บริการค้นคว้ามามาก คือ สมุดไทย ใบบาน และ
 ไม้ครุฑ (จากตารางที่ 18) ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นประจำคือ สมุดไทย

โบลาน และกระดาษฝรั่ง (จากตารางที่ 19) ประเภทของเอกสารที่ไม่มีผู้ใช้บริการค้นคว้า ข้อมูลเป็นประจำ คือ เอกสารประเภทแผ่นผ้า

4. การใช้เครื่องมือช่วยค้น

ผู้ใช้บริการส่วนมาก (24 คน) มีวิธีค้นหาเอกสารที่ต้องการโดยถามผู้ให้บริการ และค้นจากเครื่องมือช่วยค้น เครื่องมือช่วยค้นที่ผู้ใช้บริการเอกสารทุกประเภทนิยมใช้มาก คือ บัญชีบริการ รองลงมาคือ บัตรรายการ ส่วนดรชนีมีผู้ใช้บริการนิยมค้นน้อยมาก (จากตารางที่ 21) ความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (22 คน) สามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นค้นเอกสารได้ตรงตามความต้องการ (จากตารางที่ 22) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความรู้ของผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องมือช่วยค้น คือ ผู้ให้บริการและประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด (จากตารางที่ 23)

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้งานบริการหนังสือภาษาโบราณ หอสมุดแห่งชาติจัดหาเครื่องมือช่วยค้นเพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการเอกสารเกือบทุกประเภทยกเว้นผู้ใช้บริการเอกสารโบลานและกระดาษฝรั่ง เสนอให้จัดทำบัตรรายการมากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือแนะนำเอกสาร บัญชีบริการ และปฏิทินเอกสาร ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการแตกต่างออกไป คือ ผู้ใช้บริการเอกสารโบลานและกระดาษฝรั่ง โดยผู้ใช้บริการเอกสารโบลาน ต้องการให้จัดทำ บัญชีบริการมากที่สุด รองลงมาเป็นบัตรรายการ หนังสือแนะนำเอกสาร และปฏิทินเอกสาร ส่วนผู้ใช้บริการเอกสารกระดาษฝรั่ง ต้องการให้จัดทำบัตรรายการมากที่สุด รองลงมาคือ ดรชนีและหนังสือแนะนำเอกสาร (จากตารางที่ 25)

5. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณหอสมุดแห่งชาติ

ผู้ใช้บริการต้องการให้หอสมุดแห่งชาติจัดบริการเพิ่มขึ้นเรื่องต่อไปนี้ในระดับมาก คือ จัดนิทรรศการเอกสารใหม่ จัดทำบรรณานุกรมเอกสารโบราณทั่วประเทศ บริการสืบค้นด้วยไมโครคอมพิวเตอร์ ความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง คือ รายการเอกสารใหม่ ประจำเดือน บริการตอบคำถามระหว่างห้องสมุด และจัดกิจกรรม (จากตารางที่ 26)

6. ระเบียบการให้บริการ และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้า

ผู้ให้บริการส่วนมากเห็นสมควรให้ปรับปรุงเวลาให้บริการ โดยขยายเวลาให้บริการเป็นเปิดบริการในวันเสาร์ รองลงมาต้องการให้ขยายเวลาเป็น 9.00-18.00 น. (จากตารางที่ 27)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ให้บริการมากที่สุด (จากตารางที่ 30) คือ ระเบียบการเข้าใช้บริการ รองลงมา คือ ประสิทธิภาพในการค้นคว้าเอกสารโบราณ เครื่องมือช่วยค้นและสภาพของห้องบริการ ผู้ให้บริการส่วนมากได้รับผลกระทบจากระเบียบการเข้าใช้บริการในกรณีที่ไม่อนุญาตให้ถ่ายสำเนาเอกสารจากต้นฉบับ มีวิธีแก้ปัญหาโดยอ่านในห้องค้นคว้า และมาศึกษาใหม่เมื่อมีเวลา ถ่ายไมโครฟิล์ม หลีกเลี่ยงการใช้ข้อความในเอกสารโบราณ หลีกเลี่ยงงานที่ต้องค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารโบราณ จ้างผู้ช่วยวิจัย หรือผู้เชี่ยวชาญภาษาโบราณคัดลอกให้ (จากตารางที่ 29)

7. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ มีสองระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในระดับมากได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าช่วยผู้ให้บริการได้ และมีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องมือช่วยค้นใช้ได้สะดวก ช่วยให้ผู้ให้บริการค้นหาเอกสารได้ตรงตามความต้องการ กฎเกณฑ์และระเบียบการให้บริการเหมาะสม ประเภทของเครื่องมือช่วยค้นที่จัดไว้ให้บริการมีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ช่วยผู้ให้บริการได้ และมีเอกสารแนะนำการใช้บริการดี (จากตารางที่ 31)

8. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลางดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมาก คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง คือ บริการถ่ายสำเนาไมโครฟิล์ม บริการอ่านในห้องค้นคว้า และบริการยืมเอกสารเพื่ออ่านในห้องค้นคว้า (จากตารางที่ 32)

9. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้กับระดับการศึกษาของผู้ใช้ ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย วัตถุประสงค์ในการค้นคว้าวิจัย ประสบการณ์ในการค้นคว้าวิจัย และประสบการณ์ในการให้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ ทดสอบด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า

9.1 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ในด้านหมวดของเอกสารที่ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้า ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้บริการกำลังศึกษาค้นคว้า ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้บริการค้นคว้าเป็นประจําและวิธีค้นเอกสารของผู้ใช้บริการ ด้วยระดับนัยสําคัญ .05

9.2 ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้

9.3 วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย มีความสัมพันธ์กับการให้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ในด้านระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการใช้ค้นเครื่องมือช่วยค้น จนกว่าจะพบรายการที่ต้องการ ด้วยระดับนัยสําคัญ .05

9.4 ประสบการณ์ในการค้นคว้าวิจัย ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้

9.5 ประสบการณ์ในการให้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ในด้าน ระดับของข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการ ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้น ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้บริการกำลังศึกษาค้นคว้า และประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้บริการค้นคว้าเป็นประจํา ด้วยระดับนัยสําคัญ .05 (จากตารางที่ 33)

10. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสามารถแยกออกได้เป็น 6 ประการ คือ ปัญหาและอุปสรรคจากระเบียบการให้บริการ (19 คน) เช่น ไม่อนุญาตให้นำเอกสารอื่นใดเข้าไปในห้องค้นคว้า ไม่อนุญาตให้ถ่ายสำเนาเอกสารจากต้นฉบับ การทำสำเนาไมโครฟิล์มต้องทำเรื่องขอ อนุญาต ปัญหาและอุปสรรคจากการติดต่อขอใช้บริการ (8 คน) เช่น ขั้นตอนในการขอใช้บริการมีหลายขั้นตอน ต้องใช้เวลานานกว่าจะได้ค้นคว้า ปัญหาและอุปสรรคจากสภาพเอกสาร (3 คน) เช่น เก่า ชำรุด อักษรลบเลือน ปัญหาและอุปสรรคจากเครื่องมือ

ช่วยคัน (11 คน) เช่น เครื่องมือช่วยคันมีน้อยชนิด ล้าสมัย ไม่เป็นระบบสากล ผู้ใช้บริการไม่
 เข้าใจรายการในเครื่องมือช่วยคัน และไม่สามารถใช้เครื่องมือช่วยคันด้วยตนเอง ปัญหาและ
 อุปสรรคจากผู้ให้บริการ (4 คน) เช่น มีจำนวนน้อย ขาดผู้ให้บริการในช่วง ปัญหา
 และอุปสรรคจากสภาพห้องคันคว่ำ (11 คน) เช่น คับแคบ อากาศร้อน อับ มีแสงสว่างน้อย ที่
 นั่งคันคว่ำไม่เป็นสัดส่วน

11. ข้อเสนอแนะในการจัดบริการเพิ่มขึ้น

ผู้ให้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดบริการใหม่เพิ่มขึ้น ได้แก่ จัด
 บริการเข้าชมเอกสารโบราณในห้องเก็บเอกสารเป็นครั้งคราว (2 คน) จัดทำโครงการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารโบราณกับสถาบันหรือหน่วยงานอื่น ๆ (3 คน) จัดทำบรรณานุกรม
 เอกสารโบราณทั่วประเทศ (2 คน) ให้บริการรับจ้างคัดลอกเอกสาร (2 คน) และขยายเวลา
 เปิด-ปิด บริการ โดยให้บริการในวันหยุดราชการ (4 คน) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับให้
 ความรู้ด้านอักษรโบราณแก่ผู้บริการ (2 คน)

12. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเอกสารโบราณ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงบริการเอกสาร
 โบราณ ได้แก่ ควรลดขั้นตอนการขออนุญาตใช้บริการ (19 คน) ควรแปล ถ่ายทอด เอกสาร
 ต้นฉบับเป็นภาษาปัจจุบันให้มากขึ้นและพิมพ์เผยแพร่ (3 คน) ควรนำเอกสารต้นฉบับถ่าย
 ไมโครฟิล์มทั้งหมด แล้วให้บริการฉบับที่เป็นสำเนาจากไมโครฟิล์ม (3 คน) ควรนำเอกสารต้น
 ฉบับที่เป็นภาษาไทยไปพิมพ์ตัดเย็บเป็นเล่มมาให้บริการแทนต้นฉบับ (3 คน) ควรมีโครงการและงบ
 ประมาณพิเศษสำหรับสำรวจเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติทั้งหมด และทำเครื่องมือ
 ช่วยคันให้สมบูรณ์ พร้อมทั้งอนุญาตให้ผู้บริการคันเครื่องมือช่วยคันด้วยตนเอง (5 คน) ควร
 จัดทำบัญชีจดหมายเหตุและหมายรับสั่งประเภทไมโครฟิล์มเสียใหม่ (1 คน) ควรเพิ่มที่นั่งคัน
 คว่ำเฉพาะบุคคล (3 คน) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น (2 คน) ควรติดตั้งเครื่อง
 ปรับอากาศในห้องคันคว่ำ (4 คน)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องบริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ใคกำหนดสมมติฐานไว้ 2 ประการ ผลปรากฏดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การให้บริการเอกสารโบราณ ของงานบริการหนังสือภาษาโบราณ หอสมุดแห่งชาติ ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาเอกสารได้ตรงตามความต้องการ

ผลการวิจัยสอดคล้องตามสมมติฐาน ดังที่พบว่า การใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้บริการ ส่วนมากช่วยหาค้นเอกสารได้ตรงตามความต้องการ (จากตารางที่ 22) โดยใช้เวลาประมาณ 11-มากกว่า 20 นาทีขึ้นไป (จากตารางที่ 15)

สมมติฐานข้อที่ 2 การใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับระดับ การศึกษาของผู้ใช้ ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย ประสบ การณ์ในการค้นคว้าวิจัย และประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ

ผลจากการวิจัยพบว่า มีทั้งส่วนที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน ดังนี้ (จากตารางที่ 33)

ระดับการศึกษาของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ ใน ด้านหมวดของเอกสารที่ผู้ให้บริการศึกษาค้นคว้า ประเภทของเอกสารที่ผู้ให้บริการใช้เป็นประ จา และวิธีค้นเอกสารของผู้ให้บริการ

ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ ใช้

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณของ ผู้ใช้ ในด้านระยะเวลาที่ผู้ให้บริการใช้ค้นเครื่องมือช่วยค้นจนกว่าจะพบรายการที่ต้องการ

ประสบการณ์ในการค้นคว้าวิจัย ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณ ของผู้ใช้

ประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ มีความสัมพันธ์กับ การใช้บริการ เอกสารโบราณของผู้ใช้ ในด้านระดับของข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการ ผู้ให้บริการต้อง การข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้น ประเภทของ เอกสารที่ผู้ให้บริการกำลังศึกษาค้นคว้า และ ประเภทของ เอกสารที่ผู้ให้บริการค้นคว้า เป็นประจา

กล่าวโดยสรุปแล้ว การวิจัยเรื่อง บริการเอกสารโบราณ ของหอสมุดแห่งชาติ ได้พบผลการวิจัยที่น่าสนใจดังนี้

1. การให้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ

มีระเบียบการให้บริการที่เข้มงวดมากกว่าระเบียบการให้บริการของห้องสมุดทั่วไป แต่มีลักษณะคล้ายระเบียบการให้บริการเอกสารโบราณของต่างประเทศ และระเบียบการให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (เฟื่องฟ้า ศิริจันทร์สุกฤษา 2523: 35-38) เป็นต้นว่า ให้บริการในชั้นปิด ผู้ให้บริการจะเป็นผู้หยิบเอกสารให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าในห้องค้นคว้าซึ่งจัดไว้โดยเฉพาะ ไม่ปะปนกับห้องบริการอื่น ๆ การเข้ารับบริการต้องขออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร ห้ามนำเอกสารอื่นใดเข้าไปในห้องค้นคว้า ไม่อนุญาตให้ทำสำเนาเอกสารโดยการถ่ายเอกสาร ยกเว้น การทำสำเนาจากไมโครฟิล์ม เครื่องมือช่วยค้นส่วนใหญ่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นของเจ้าหน้าที่ มีเพียงบัญชีบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าเองได้ และเป็นเครื่องมือช่วยค้นที่เป็นหลักสำคัญในการค้นเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ คล้ายกับบัญชีสำรวจเอกสารของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริการยังไม่มี เนื่องจากงบประมาณของหอสมุดแห่งชาติมีไม่มากพอที่จะจัดหาบริการเฉพาะกลุ่ม

จากการศึกษาปัญหาในการให้บริการเอกสารโบราณโดยการสัมภาษณ์และการสังเกตพบว่า มีปัญหาด้านจำนวนบุคลากรน้อย บุคลากรขาดความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และภาษาโบราณ ไม่สามารถจัดทำเครื่องมือช่วยค้นให้เป็นระบบสากลได้มากชนิดและสมบูรณ์ได้ ห้องค้นคว้าและห้องปฏิบัติงานไม่ปรับอากาศทำให้เอกสารกรอบง่าย การทำสำเนาเอกสารจากไมโครฟิล์มทำได้น้อยและล่าช้า และงบประมาณน้อย ปัญหาเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเอกสารโบราณ ด้านงบประมาณ บุคลากร และเครื่องมือช่วยค้นคว้า

2. สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนมาก มีอายุระหว่าง 21-40 ปี เป็นอาจารย์มากที่สุด รองลงมาเป็นนักศึกษา ผู้ใช้ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาโท สถาบัน หรือ หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ

ส่วนมากสังกัด ได้แก่ สถาบันการศึกษา ลักษณะของผู้ใช้บริการดังกล่าวคล้ายกับผู้ให้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ชุมศรี วงศ์วีระชัย 2526: 125 และ เพ็ญฟ้า ศิริรินทร์สภุณา 2523: 51-52) ซึ่งจากการวิจัยของชุมศรี วงศ์วีระชัย และ เพ็ญฟ้า ศิริรินทร์สภุณา พบว่าผู้ให้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีอายุ 20-25 และ 31-40 ปี เป็นนิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์สาขาประวัติศาสตร์ มาจากสถานศึกษามากที่สุด ผู้ใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติกำลังศึกษาหรือปฏิบัติงานในสาขาประวัติศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือ จารึกภาษาไทย ภาษาบาลี-สันสกฤต อักษร-โบราณ ภาษาไทย โบราณคดี โหราศาสตร์ ดนตรีศึกษา และการแพทย์แผนโบราณ ตามลำดับ การที่ผู้ให้บริการกลุ่มนี้มาใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ อาจเนื่องจากเอกสารโบราณเป็นเอกสารปฐมภูมิที่บันทึกคําสอนทางศาสนาและวิทยาการอื่น ๆ ในอดีต อีกทั้ง เป็นหลักฐานทางภาษา และตัวหนังสือในสมัยโบราณ (หอสมุดแห่งชาติ 2528: 108)

3. ประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ

ผู้ให้บริการส่วนมากมีประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ 1-3 แห่ง และเคยค้นเอกสารโบราณ 1-5 ครั้ง (จากตารางที่ 5) จึงสรุปได้ว่าผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการค้นคว้าเอกสารโบราณมาก่อน และนอกจากนี้ยังมีประสบการณ์ในการใช้บริการเอกสารโบราณ ของหอสมุดแห่งชาติอีกด้วย (จากตารางที่ 25) การมาใช้เอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารปฐมภูมิ และข้อมูลที่ต้องการไม่มีในเอกสารประเภทอื่น ทั้งนี้เนื่องจากเอกสารโบราณเป็นเอกสารต้นฉบับตัวเขียนในอดีตที่เป็นหลักฐานทางภาษาและตัวหนังสือแต่เก่าก่อน (หอสมุดแห่งชาติ 2528: 108) สาเหตุของการมาใช้บริการของผู้ใช้ คือ เนื่องจากจำเป็นต้องใช้เอกสารโบราณ และอาจเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ และการจัดนิทรรศการของหอสมุดแห่งชาติยังมีน้อย ผู้ใช้บริการจึงไม่รู้จักเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ จากการประชาสัมพันธ์และนิทรรศการ จะเห็นได้จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้เพิ่มการจัดนิทรรศการเอกสารในห้มาในระดับมาก (จากตารางที่ 26)

4. การใช้ข้อมูลจากเอกสารโบราณ

ผู้ให้บริการส่วนมากมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เพื่อค้นข้อมูลทางวิทยานิพนธ์มากที่สุด (จากตารางที่ 9) โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลจากเอกสารซึ่งสอดคล้องกับงาน

วิจัยของ ชุมศรี วงศ์วีระชัย (2526: 126) และเพ็ญฟ้า ศิริจันทร์สกุณา(2523: 25) แสดงให้เห็นว่า เอกสารโบราณซึ่งเป็นเอกสารปฐมภูมิมีคุณค่าต่อการอ้างอิงและการศึกษาค้นคว้าวิจัยขั้นสูง ระดับของข้อมูลจากเอกสารที่ผู้ใช้บริการต้องการศึกษาค้นคว้าเป็นข้อมูลจากเอกสารโดยตรงและใช้วิธีศึกษาข้อมูลโดยการอ่านและคัดลอก (จากตารางที่ 13)

หมวดเอกสารที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือหมวดจดหมายเหตุ รองลงมาคือหมวด วรรณคดี หมวดหมายรับสั่ง และหมวดประวัติ (จากตารางที่ 17) สอดคล้องกับลักษณะของผู้ใช้บริการ ในข้อ 2 ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาค้นคว้าในสาขาประวัติศาสตร์มากที่สุด ทั้งนี้เพราะหอสมุดแห่งชาติมีเอกสารจดหมายเหตุ จึงทำให้ผู้ศึกษาประวัติศาสตร์มาทำการค้นคว้าเป็นจำนวนมาก หมวดที่ไม่มีผู้ใช้บริการเลย คือ หมวดคณิตศาสตร์ และหมวดกฎหมาย อาจเนื่องจากหมวดวิชาทั้ง 2 หมวดนี้ เปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของวิทยาการสมัยใหม่ ผู้ที่สนใจศึกษาในสาขานี้จึงสามารถศึกษาค้นคว้าได้จากตำราแผนใหม่

5. การใช้อุปกรณ์ช่วยค้น

วิธีค้นเอกสารของผู้ใช้บริการส่วนมากจะถามผู้ให้บริการ และค้นจากเครื่องมือช่วยค้น (จากตารางที่ 20) ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญมากเท่ากับเครื่องมือช่วยค้นที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นเอกสารได้ตรงตามความต้องการหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ได้รับอนุญาต ให้ผู้ใช้บริการนำใช้เครื่องมือช่วยค้นบางประเภท เช่น บัตรรายการ ดรรชนี และบรรณานุกรมค้นหารายการที่ต้องการด้วยตนเอง เครื่องมือช่วยค้นที่ผู้ใช้บริการเอกสารทุกประเภทนิยมใช้มากที่สุดคือ บัญชีบริการ ทั้งนี้เพราะเป็นเครื่องมือช่วยค้นพื้นฐานสำหรับค้นเอกสารโบราณ (Pugh 1982: 35) และเป็นเครื่องมือช่วยค้นที่หอสมุดแห่งชาติจัดทำได้สมบูรณ์มากกว่าเครื่องมือช่วยค้นประเภทอื่น ๆ อีกทั้งผู้ใช้บริการสามารถค้นด้วยตนเองได้แตกต่างจากการค้นบัตรรายการซึ่งมีเพียงบัตรรายการ เอกสารโบราณเท่านั้นที่สามารถค้นได้โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ค้นหา ดังนั้นผู้ใช้บริการเอกสารโบราณทุกประเภท ยกเว้นผู้ใช้บริการเอกสารโบราณ จึงเสนอให้จัดทำบัตรรายการมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการเอกสารโบราณต้องการให้จัดทำบัญชีบริการมากที่สุด จากการสอบถามผู้ใช้บริการพบว่าเนื่องจากมีเอกสารโบราณจำนวนมากที่ยังไม่ได้จัดทำบัญชีบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้เอกสารเหล่านั้นได้

ปัญหาในการจัดหาเครื่องมือช่วยคั่นของหอสมุดแห่งชาติ จากการสัมภาษณ์และการสังเกตพบว่า เนื่องจากบุคลากรของงานบริการหนังสือภาษาโบราณมีน้อยและส่วนใหญ่เป็นนักภาษาโบราณ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์มีเพียง 1 คน อีกทั้งเอกสารเป็นภาษาโบราณ อ่านยาก การจัดหาเครื่องมือช่วยคั่นให้เอกสารแต่ละประเภทอย่างสมบูรณ์จึงเป็นไปได้ยาก นอกจากนี้ยังมีปัญหาจากงบประมาณน้อยทำให้ไม่สามารถจ้างบุคลากรเพิ่มขึ้นได้ และไม่สามารถหาเครื่องจักรกลมาใช้เฉพาะงานได้

การใช้เครื่องมือช่วยคั่นของผู้ใช้บริการส่วนมากคั่นเอกสารได้ตรงกับความต้องการเป็นส่วนมาก (จากตารางที่ 22) โดยใช้เวลาพอสมควร คือ 11-มากกว่า 20 นาทีขึ้นไป (จากตารางที่ 15)

6. จากการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการเอกสารโบราณหอสมุดแห่งชาติ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น ระเบียบการให้บริการ เวลาที่เปิดบริการ ประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงความต้องการต่อบริการประเภทต่าง ๆ ที่ควรจัดหาเพิ่มขึ้น ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในแบบสอบถามมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการเอกสารโบราณ ดังนี้

1. ระเบียบการให้บริการ

ขั้นตอนในการขออนุญาตเข้าใช้บริการมีหลายขั้นตอนและใช้เวลานานกว่าจะได้รับอนุญาตให้ค้นคว้าได้ทำให้ผู้ใช้บริการหลีกเลี่ยงที่จะใช้บริการเอกสารโบราณดังนั้นจึงควรลดขั้นตอนลงให้ง่ายขึ้น มีน้อยขั้นตอนและรวดเร็วขึ้น ดังเช่นคำกล่าวของ Marjorie G. Wynne ที่กล่าวว่า "การใช้หนังสือหายากและ เอกสารตัวเขียน ควรจะได้รับความสะดวก และประทับใจ ด้วยการอนุญาตให้ใช้บริการที่ง่ายที่สุดเท่าที่ความปลอดภัยจะอำนวยให้ได้ (Wynne 1980: 167)

2. การถ่ายสำเนาเอกสาร

ควรแปล ถ่ายถอดเอกสารที่ซับซ้อนมากแต่มีคุณค่ามากเป็นอันดับแรก พิมพ์ตัดเย็บเข้าแฟ้มไว้ให้บริการแทนต้นฉบับ หรือถ่ายสำเนาเอกสารไว้ให้บริการแทนต้นฉบับ เมื่อมีงบประมาณเพียงพอจึงตีพิมพ์ออกเผยแพร่

หอสมุดแห่งชาติควรมีงบประมาณสำหรับจัดหาเครื่องถ่ายไมโครฟิล์มเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถถ่ายสำเนาเอกสารได้มากขึ้น หรือจัดหาไมโครฟิล์มไว้ทำงานบริการหนังสือภาษาโบราณโดยเฉพาะ

ควรพิจารณา "มินิเวิร์ด-โพรเซสเซอร์" เข้ามาใช้สำหรับถ่ายสำเนาเอกสาร

3. เครื่องมือช่วยค้น

ควรจัดหาเครื่องมือช่วยค้นให้มากขึ้นโดยใช้ระบบสากลนิยมและปรับปรุงรายการต่าง ๆ ในเครื่องมือช่วยค้นให้ทันสมัย และมีตัวอย่างวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น คิดไว้ให้ผู้ใช้บริการดูด้วย

4. บุคลากร

ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และนักภาษาโบราณให้มากขึ้น ให้เพียงพอกับการอ่าน แปล ถ่ายถอดเอกสาร และการจัดหาเครื่องมือช่วยค้นซึ่งมีมากขึ้น

ควรให้การศึกษเพิ่มเติมแก่บุคลากร ให้มีความรู้ทั้งด้านบรรณารักษศาสตร์และภาษาโบราณ โดยอาจสนับสนุนให้นักภาษาโบราณเข้ารับการฝึกอบรมทางด้านบรรณารักษศาสตร์หรือศึกษาต่อระดับปริญญาโทในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสนับสนุนให้บรรณารักษ์ศึกษาภาษาโบราณเพิ่มขึ้น

5. สภาพห้องค้นคว้าและห้องปฏิบัติงาน

ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องค้นคว้าและห้องปฏิบัติงาน เพื่อช่วยรักษาสภาพของเอกสาร และเพิ่มแสงให้มากขึ้น

ควรเพิ่มแสงสว่างในห้องค้นคว้าให้มากขึ้น และควรติดตั้งโคมไฟให้เป็นพิเศษแก่ผู้อ่าน แปล ถ่ายถอดเอกสาร

ควรเพิ่มที่นั่งค้นคว้าเฉพาะบุคคล และจัดสภาพห้องค้นคว้าให้มีชีวิตชีวาเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสดชื่น ไม่เบื่อหน่ายต่อสภาพแวดล้อม

6. บริการอื่น ๆ ที่ควรจัดทำเพิ่มขึ้น

ควรจัดบริการนำชมเอกสารโบราณในห้องเก็บเอกสารเป็นครั้งคราวเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ชมเอกสารที่มีค่าชิ้นอื่น ๆ ซึ่งตนไม่มีโอกาสได้ใช้และเป็นการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการถึงระบบการจัดเก็บเอกสารด้วย

ควรมีโครงการแลกเปลี่ยนรายการเอกสารโบราณระหว่างหอสมุดแห่งชาติ กับสถาบันหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีเอกสารโบราณ

ควรจัดทาสหบัตรบรรณานุกรมเอกสารโบราณในประเทศและต่างประเทศโดยผู้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทั่วประเทศในการตรวจสอบเอกสารโบราณ

ควรมีบริการรับแปล ถ่ายถอดเอกสารให้ผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้ทางด้านภาษาโบราณ โดยคิดค่าบริการในราคาถูก

ควรเปิดบริการนอกเวลาราชการโดยเพิ่มบริการในวันเสาร์ หรือขยายเวลาให้บริการในวันเปิดทำการของราชการ ตั้งแต่เวลา 9.00-18.00 น.

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของงานบริการหนังสือภาษาไทย ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเนื่องจากใช้งบดำเนินการร่วมกับหอสมุดแห่งชาติ

2. จากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติในแต่ละปีพบว่าผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 70 คนต่อเดือน หรือประมาณ 840 คนต่อปี (เกษียร มะปะโม, สัมภาษณ์) ในจำนวนนี้มักเป็นผู้ใช้บริการคนเดิม ซึ่งใช้เวลาศึกษาค้นคว้าเอกสารเป็นเวลานาน ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 16 ในบทที่ 4 ดังนั้นเมื่อแจกแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องใช้ผู้ตอบไม่ซ้ำคนเดิม ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อย แม้จะได้ขยายเวลาเก็บข้อมูล จาก 1 เดือน เป็น 4 เดือน จากเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2531 แล้วก็ตาม ก็ได้ข้อมูลจากผู้ใช้บริการเพียง 35 คน

แนวการวิจัยต่อไปในอนาคต

1. ควรรศึกษารูปแบบและการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารโบราณในระบบสากลสำหรับเอกสารโบราณแต่ละประเภทและวิเคราะห์ถึงความเหมาะสมในการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นสำหรับเอกสารแต่ละประเภท
2. ควรมีการศึกษาเนื้อหาและคุณค่าของเอกสารที่จัดเก็บรักษาไว้ในความรับผิดชอบของงานบริการหนังสือภาษาโบราณ
3. ควรมีการศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติและวิเคราะห์ถึงความเหมาะสมกับลักษณะของเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ตลอดจนศึกษาข้อดีข้อเสียของระบบจัดเก็บดังกล่าว