



บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การนำเสนอเนื้อหาในบทนี้เป็นการสรุปผลที่ได้จากการใช้ระบบและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลซึ่งวัดเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ประเมินผล 2 กลุ่ม คือ นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผล จะนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 3 การประเมินโครงสร้างฐานข้อมูลจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในส่วนแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม แฟ้มข้อมูลดัชนีและแผ่นงานระบบสำหรับกรอกข้อมูล
- ตอนที่ 4 การประเมินประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืน
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อผลการค้นคืน
- ตอนที่ 6 การใช้ตัวค้นในการค้นคืนข้อมูล
- ตอนที่ 7 ลักษณะของระบบอัตโนมัติ
- ตอนที่ 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ

เมื่อจำแนกนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ จำนวน 26 คน ออกตามวุฒิการศึกษาพบว่าจำนวน 11 คน จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และอีก 15 คน จบในสาขาอื่น ๆ คือ สาขาประวัติศาสตร์ 8 คน ภาษาอังกฤษ 3 คน ภาษาไทย 2 คน เศรษฐศาสตร์และศาสนาสาขาละ 1 คน

หากจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 17 คน ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และ อีก 9 คนมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ โปรแกรมราชวิถี เวอร์ด โปรแกรม dBASE III Plus โปรแกรม FoxPro โปรแกรม Mini-Micro CDS/ISIS และ โปรแกรมเวอร์ดสตาร์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกผู้ใช้บริการของหอจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 65 คน ออกตามฝ่ายงานที่สังกัดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 33 คน สังกัดฝ่ายกำกับและตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ รองลงมาจำนวน 4 คน สังกัดฝ่ายวิชาการ ฝ่ายงานที่ผู้ใช้บริการสังกัดจำนวนฝ่ายละ 3 คน คือ ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน ฝ่ายเงินฝากและพันธบัตร ฝ่ายการพนักงานและการจัดองค์งานและสถาบันฝึกอบรม ฝ่ายงานที่ผู้ใช้บริการสังกัดจำนวนฝ่ายละ 2 คน คือ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายการธนาคาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายธุรการ และสำนักผู้ว่าราชการ และฝ่ายที่ผู้ใช้บริการสังกัดจำนวนฝ่ายละ 1 คน คือ ฝ่ายวางแผนและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โรงพิมพ์ธนบัตร และสำนักงานคณะกรรมการโครงการก่อสร้างโรงพิมพ์ธนบัตรแห่งที่ 2 ผู้ใช้บริการทั้งหมดมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมที่ใช้สำหรับการพิมพ์งาน

ตอนที่ 3 การประเมินโครงสร้างฐานข้อมูลจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในส่วนแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม แฟ้มข้อมูลดัชนีและแผนงานระบบสำหรับกรอกข้อมูล

การประเมินโครงสร้างฐานข้อมูลจดหมายเหตุมีผู้ประเมินเพียงกลุ่มเดียวคือ นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ เพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจดหมายเหตุ ดังนั้นจึงสามารถประเมินได้ว่าโครงสร้างฐานข้อมูลที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเพียงใด

การประเมินระบบจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านโครงสร้างของฐานข้อมูล (ตารางที่ 5) ผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่ามี ความ

เหมาะสมในระดับมาก (3.92)* สำหรับรายการต่าง ๆ ของการประเมิน
โครงสร้างฐานข้อมูลมีดังต่อไปนี้

รายละเอียดของเขตข้อมูลที่กำหนดสำหรับจดหมายเหตุในแฟ้ม
ข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic File) ผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่า
เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในระดับมากทุกรายการ โดย
เห็นว่ารายการหลัก (Main Entry) มีความเหมาะสมเป็นอันดับแรก
(4.08) อันดับต่อมาคือ รายการหมายเหตุ (Notes) และรายการหัวเรื่อง
(Subject Access Fields) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.01) ซึ่งรายการ
หมายเหตุ ประกอบด้วย รายการชั้นความลับ สารระสังเขป ข้อมูลการรับมอบ
ประวัติส่วนงาน เจ้าของเอกสาร ภาษาของเอกสาร การรวมแฟ้ม ข้อมูลการ
ปฏิบัติงาน ข้อมูลการจัดหมวดหมู่และสารระสังเขปเอกสารลับ

ส่วนเขตข้อมูลที่กำหนดไว้เป็นคำดัชนีในแฟ้มข้อมูลดัชนีนั้นผู้ประเมิน
เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการเช่นกัน โดยเห็นว่ากำหนด
ให้รายการหัวเรื่องเป็นเขตข้อมูลสำหรับจัดทำเป็นคำดัชนี มีความเหมาะสม
เป็นอันดับแรก (4.12) รายการชื่อแฟ้มเอกสาร (Title) มีความเหมาะสม
เป็นอันดับที่ 2 (4.08) และอันดับที่ 3 คือ รายการชื่อส่วนงานเจ้าของ
เอกสาร (Author)(3.88)

สำหรับแผ่นงานระบบที่กำหนดขึ้น ผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่ารูป
แบบแผ่นงานระบบและคู่มือการกรอกแผ่นงานระบบมีความเหมาะสมในระดับ
มากที่สุด 2 รายการ (3.81 และ 3.73 ตามลำดับ)

* ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 5 ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินผลความเหมาะสมของโครงสร้างงานข้อมูลของนักจดหมายเหตุ

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น (N=26)					\bar{x}	s.d.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. รายละเอียดของเขตข้อมูลที่กำหนดสำหรับเอกสารจดหมายเหตุ ในแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic File) ดังต่อไปนี้ เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเขียนโค้ด								
- Control information number and code	2	19	5	-	-	3.88	0.52	น
- Main Entries	5	18	3	-	-	4.08	0.56	น
- Title	3	20	3	-	-	4.00	0.49	น
- Physical Description	4	18	4	-	-	4.00	0.57	น
- Notes	5	16	4	-	-	4.04	0.61	น
- Subject Access Fields	7	14	4	1	-	4.04	0.77	น
- Added Entries	3	14	9	-	-	3.77	0.65	น
2. เขตข้อมูลที่กำหนดไว้เป็นคำค้นในแฟ้มดัชนี (Index File) ดังต่อไปนี้ เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้สำหรับค้นหา ข้อมูลเขียนโค้ด								
- Filing code	3	15	8	-	-	3.81	0.63	น
- Record number	3	15	8	-	-	3.81	0.63	น
- Author	1	21	4	-	-	3.88	0.43	น
- Title	4	20	2	-	-	4.08	0.48	น
- Subject	9	11	6	-	-	4.12	0.77	น
- Conference	3	13	10	-	-	3.73	0.67	น
3. แผ่นงานระบม (worksheet) สำหรับกรอกข้อมูล ที่กำหนดขึ้นเพื่อ ความเหมาะสมในด้านต่างๆ ดังนี้เขียนโค้ด								
- รูปแบบแผ่นงานระบม	2	18	5	1	-	3.81	0.63	น
- ผู้ถือการกรอกแผ่นงานระบม	4	14	5	3	-	3.73	0.87	น
รวม	58	246	80	5	-	3.92	0.36	น

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นในการประเมินโครงสร้างฐานข้อมูล จดหมายเหตุของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบ การศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ เปรียบเทียบกับนักจดหมายเหตุและผู้ ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบการศึกษาในสาขาอื่น (ตารางที่ 6) ผลปรากฏว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นว่าโครงสร้างของฐานข้อมูลจดหมายเหตุ ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมากเช่นเดียวกัน (4.06 และ 3.85 ตามลำดับ) สำหรับรายการต่าง ๆ ของการประเมินโครงสร้างฐานข้อมูลมีดัง ต่อไปนี้

รายละเอียดของเขตข้อมูลที่กำหนดสำหรับจดหมายเหตุในแฟ้ม ข้อมูลบรรณานุกรมที่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์เห็นว่ามี ความเหมาะสมมากเป็นอันดับแรกมี 2 รายการ คือ รายการหัวเรื่องและ รายการชื่อแฟ้มเอกสาร (4.18) สำหรับอันดับสุดท้ายมี 2 รายการ คือ เขตข้อมูลที่ใช้สำหรับการควบคุมรายการ (Control Information number and code) และรายการเพิ่ม (3.82) ในขณะที่กลุ่มที่จบการศึกษา สาขาอื่นเห็นว่ารายการหลักและรายการหมายเหตุมีความเหมาะสมเป็นอันดับ แรก (4.13) และรายการเพิ่มมีความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย (3.73) เช่นเดียวกับกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์

สำหรับเขตข้อมูลที่กำหนดไว้เป็นคำดัชนีในแฟ้มข้อมูลดัชนีนั้นกลุ่มที่ จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์เห็นว่ามี ความเหมาะสมมากเป็นอันดับ แรกคือรายการหัวเรื่อง (4.46) และอันดับสุดท้ายคือ รหัสกำกับแฟ้ม (Filing code) (3.73) ในขณะที่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นเห็นว่า รายการชื่อเรื่อง มีความเหมาะสมเป็นอันดับแรก (4.00) และรายการชื่อ การประชุมมีความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย (3.60)

ส่วนแผนงานระบบที่กำหนดขึ้น ผู้ประเมินกลุ่มที่จบการศึกษาสาขา วิชาบรรณารักษศาสตร์เห็นว่า คู่มือการกรอกแผนงานระบบมีความเหมาะสมใน ระดับมาก (4.09) ในขณะที่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นเห็นว่า มีความ เหมาะสมในระดับปานกลาง (3.47)

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลความเหมาะสมของโครงสร้างฐานข้อมูลของนักจดหมายเหตุศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และนักจดหมายเหตุศึกษาสาขาอื่นๆ

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น															
	สาขาบรรณารักษศาสตร์ (N= 11)							สาขาอื่นๆ (N= 15)								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	s.d.	แปลความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	s.d.	แปลความ		
1. รายละเอียดของเขตข้อมูลที่กำหนดสำหรับเอกสารจดหมายเหตุในแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic File) ดังต่อไปนี้ เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงานประจำวัน																
- Control information number and code	1	7	3	-	-	3.82	0.60	ม	1	12	2	-	-	3.93	0.46	ม
- Main Entries	2	7	2	-	-	4.00	0.63	ม	3	11	1	-	-	4.13	0.52	ม
- Title	2	9	-	-	-	4.18	0.40	ม	1	11	3	-	-	3.87	0.52	ม
- Physical Description	2	7	2	-	-	4.00	0.63	ม	2	11	2	-	-	4.00	0.53	ม
- Notes	2	5	3	-	-	3.90	0.74	ม	3	11	1	-	-	4.13	0.52	ม
- Subject Access Fields	3	7	1	-	-	4.18	0.60	ม	4	7	3	1	-	3.93	0.88	ม
- Added Entries	2	5	4	-	-	3.82	0.75	ม	1	9	5	-	-	3.73	0.59	ม
2. เขตข้อมูลที่กำหนดไว้เป็นคำดัชนีในแฟ้มดัชนี (Index File) ดังต่อไปนี้ เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอในการใช้สำหรับค้นคืนข้อมูลประจำวัน																
- Filing code	2	4	5	-	-	3.73	0.79	ม	1	11	3	-	-	3.87	0.52	ม
- Record number	2	6	3	-	-	3.91	0.70	ม	1	9	5	-	-	3.73	0.59	ม
- Author	1	9	1	-	-	4.00	0.45	ม	-	12	3	-	-	3.80	0.41	ม
- Title	3	7	1	-	-	4.18	0.60	ม	1	13	1	-	-	4.00	0.38	ม
- Subject	6	4	1	-	-	4.46	0.69	ม	3	7	5	-	-	3.87	0.74	ม
- Conference	2	6	3	-	-	3.91	0.70	ม	1	7	7	-	-	3.60	0.63	ม
3. แผ่นงานระบม (worksheet) สำหรับกรอกข้อมูล ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมในด้านต่างๆ ดังนี้																
- รูปแบบแผ่นงานระบม	1	9	1	-	-	4.00	0.45	ม	1	9	4	1	-	3.67	0.72	ม
- คู่มือการกรอกแผ่นงานระบม	2	8	1	-	-	4.09	0.54	ม	2	6	4	3	-	3.47	0.99	ป
รวม	33	100	31	-	-	4.06	0.30	ม	25	146	49	5	-	3.85	0.38	ม

สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการประเมินโครงสร้างฐานข้อมูลจดหมายเหตุของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปกับนักจดหมายเหตุและผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (ตารางที่ 7) พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นว่าการสร้างฐานข้อมูลจดหมายเหตุที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมากเช่นเดียวกัน (3.78 และ 3.98 ตามลำดับ)

รายละเอียดของเขตข้อมูลที่กำหนดสำหรับจดหมายเหตุในแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรมที่กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่ามีเหมาะสมมากเป็นอันดับแรกมี 2 รายการ คือรายการหลัก และรายการหัวเรื่อง (4.11) อันดับสุดท้ายคือรายการหมายเหตุ (3.75) ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่ารายการหมายเหตุ เป็นรายการที่มีความเหมาะสมเป็นอันดับแรก (4.18) และรายการเพิ่มมีความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย (3.76)

สำหรับเขตข้อมูลที่กำหนดไว้เป็นคำดัชนีในแฟ้มข้อมูลดัชนีนั้นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่า รายการหัวเรื่องมีความเหมาะสมมากเป็นอันดับแรก (4.00) และรายการที่มีความเหมาะสมมากเป็นอันดับสุดท้ายมี 4 รายการ คือ รหัสกำกับแฟ้ม รหัสเอกสาร (Record number) ชื่อส่วนงานเจ้าของเอกสาร (Author) และชื่อการประชุมโดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่า รายการหัวเรื่องมีความเหมาะสมมากเป็นอันดับแรก (4.18) เช่นเดียวกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และเห็นว่าชื่อการประชุมมีความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้ายเช่นเดียวกัน (3.77)

ส่วนแผนงานระบบที่กำหนดขึ้น ผู้ประเมินกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่า คู่มือการกรอกแผนงานระบบมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (3.33) ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก (3.77)

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลความเหมาะสมโครงสร้างฐานข้อมูลของนักจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนักจดหมายเหตุที่ไม่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น															
	ประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (N= 9)							ไม่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (N=17)								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ
1. รายละเอียดของเขตข้อมูลที่กำหนดสำหรับเอกสารจดหมายเหตุ ในแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic File) ดังต่อไปนี้ เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพียงใด																
- Control information number and code	1	5	3	-	-	3.78	0.67	ม	1	14	2	-	-	3.94	0.43	ม
- Main Entries	3	4	2	-	-	4.11	0.78	ม	2	14	1	-	-	4.06	0.43	ม
- Title	1	6	2	-	-	3.89	0.60	ม	2	14	1	-	-	4.06	0.43	ม
- Physical Description	1	6	2	-	-	3.89	0.60	ม	3	12	2	-	-	4.06	0.56	ม
- Notes	1	4	3	-	-	3.75	0.71	ม	4	12	1	-	-	4.18	0.53	ม
- Subject Access Fields	1	8	-	-	-	4.11	0.33	ม	6	6	4	1	-	4.00	0.94	ม
- Added Entries	1	5	3	-	-	3.78	0.67	ม	2	9	6	-	-	3.76	0.66	ม
2. เขตข้อมูลที่กำหนดไว้เป็นคำดัชนีในแฟ้มดัชนี (Index File) ดังต่อไปนี้ เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอกับการใช้สำหรับค้นคืน ข้อมูลเพียงใด																
- Filing code	1	4	4	-	-	3.67	0.71	ม	2	11	4	-	-	3.88	0.60	ม
- Record number	2	2	5	-	-	3.67	0.27	ม	1	13	3	-	-	3.88	0.48	ม
- Author	-	3	6	-	-	3.67	0.50	ม	1	15	1	-	-	4.00	0.35	ม
- Title	-	8	1	-	-	3.89	0.33	ม	4	12	1	-	-	4.16	0.53	ม
- Subject	2	5	2	-	-	4.00	0.71	ม	7	6	4	-	-	4.18	0.81	ม
- Conference	1	4	4	-	-	3.67	0.71	ม	2	9	6	-	-	3.77	0.66	ม
3. แผ่นงานระบบ (worksheet) สำหรับกรอกข้อมูล ที่กำหนดขึ้นมี ความเหมาะสมในด้านต่างๆ ดังนี้เพียงใด																
- รูปแบบแผ่นงานระบบ	1	6	2	-	-	3.89	0.60	ม*	1	12	3	1	-	3.77	0.66	ม
- คู่มือการกรอกแผ่นงานระบบ	-	5	2	2	-	3.33	0.87	ป	4	9	3	1	-	3.77	0.66	ม
รวม	16	75	41	2	-	3.78	0.32	ม	42	168	42	3	-	3.98	0.61	ม

ตอนที่ 4 การประเมินประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุ ธนาकारแห่ง
ประเทศไทยในด้านการคั่นคืน

ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่ม คือ นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานใน
หน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการทดลองใช้ระบบจดหมายเหตุ ธนาकार
แห่งประเทศไทย และประเมินประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุ ธนาकार
แห่งประเทศไทยในด้านการคั่นคืน สำหรับการวิเคราะห์ผลการประเมิน
ประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้แยกตารางตามประเภทของผู้ประเมิน และตาราง
เปรียบเทียบผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่ม

4.1 นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ
การวิเคราะห์ผลในตารางที่ 8 นักจดหมายเหตุและผู้
ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความคิดเห็นว่ ระบบนี้มีประสิทธิภาพใน
การคั่นคืนโดยรวมในระดับมาก (3.84) โดยเห็นว่ารายการที่เกี่ยวข้องกับ
การประเมินประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุ อำนวยความสะดวกหรือมี
ความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ รายการที่อำนวยความสะดวกเป็น
อันดับแรก คือ การคั่นคืนโดยใช้คำสำคัญ (4.04) รองลงมาคือ การ
ตรวจสอบสถานะของจดหมายเหตุ (4.00)

เมื่อให้พิจารณาโดยรวมนักจดหมายเหตุมีความคิดเห็นว่
ระบบจดหมายเหตุของธนาकारแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
ได้นักซ์มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการคั่นคืนได้ดีในระดับมาก
(3.96)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือการใช้ระบบนั้นนัก
จดหมายเหตุเห็นว่คู่มือการใช้ระบบทำให้เข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถ
ใช้ระบบในการคั่นคืนได้ดีในระดับมาก (3.62)



ตารางที่ 8 ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินประสิทธิภาพระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืนของนักจดหมายเหตุ

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น (N= 26)						s.d.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}		
1. เมนูสำหรับเลือกรายการตัวค้น (search key) ให้ความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจของท่านเพียงใด	6	14	4	2	-	3.92	0.85	ม
2. คำอธิบายการใช้ตัวค้นแต่ละตัวที่ปรากฏบนจอภาพให้ความชัดเจนและทำให้ใช้วิธีการค้นได้สะดวกเพียงใด	4	15	5	2	-	3.81	0.80	ม
3. การลุ่มดูรายการ (Browse) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	8	8	10	-	-	3.92	0.84	ม
4. การค้นคืนโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	6	15	5	-	-	4.04	0.66	ม
5. การใช้ตรรกะแบบบูลีน (AND,OR) ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	4	13	7	2	-	3.73	0.83	ม
6. การจำกัดคำค้นและเขตข้อมูลในการค้นคืนทำให้ท่านพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	2	13	10	1	-	3.62	0.70	ม
7. การที่ท่านสามารถค้นรายการที่เกี่ยวข้อง (related works) กับเรื่องที่ต้องการทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	3	17	6	-	-	3.89	0.59	ม
8. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่ค้นคืนได้มีรายละเอียดที่เพียงพอและถูกต้องตามความต้องการเพียงใด	2	16	7	-	-	3.80	0.58	ม
9. การที่ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ (Status) ของเอกสารจดหมายเหตุอ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	6	13	6	-	-	4.00	0.71	ม
10. การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ (Review Patron Record) อ่านความสะดวกให้ท่านเพียงใด	3	14	8	1	-	3.73	0.72	ม
11. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านเห็นวาระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติใดกันที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีด้านการค้นคืนเพียงใด	5	15	6	-	-	3.96	0.66	ม
12. ผู้มีอำนาจใช้ระบบทำให้ท่านเข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถให้ระบบในการค้นคืนได้ดีเพียงใด	4	8	14	-	-	3.62	0.75	ม
รวม	53	161	88	8	-	3.84	0.46	ม

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์กับที่จบการศึกษาในสาขาอื่นจากตารางที่ 9 พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นโดยรวมว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพในการค้นคืนโดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกันโดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 3.83 และ 3.84 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความคิดเห็นวาระบบมีประสิทธิภาพในระดับมากทุกรายการ ส่วนกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นเห็นว่ามีประสิทธิภาพในระดับมาก 11 รายการ ปานกลาง 1 รายการ

กลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์เห็นว่าการค้นคืนโดยใช้คำสำคัญอำนวยความสะดวกในการค้นคืนมากเป็นอันดับแรก (4.18) และเห็นว่าคำอธิบายการใช้ตัวค้นบนจอภาพ การจำกัดคำค้นและ เขตข้อมูลและการตรวจสอบสถานะของผู้ใช้จดหมายเหตุอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย (3.64) ในขณะที่กลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาอื่นเห็นว่าการที่สามารถตรวจสอบสถานะของจดหมายเหตุอำนวยความสะดวกเป็นอันดับแรก (4.00) และอันดับสุดท้ายคือเห็นว่าคู่มือในการใช้ระบบในด้านการค้นคืนทำให้เข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถใช้ระบบได้ดีระดับปานกลาง (3.47)

การพิจารณาว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติไดนามิกมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านการค้นคืนเพียงใดนั้นพบว่า กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความคิดเห็นวาระบบมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านการค้นคืนได้ดีในระดับมาก (3.64) และกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นมีความเห็นวาระบบมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีในระดับมากเช่นเดียวกัน (4.20)

นอกจากนั้นพบว่ากลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และกลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาอื่นมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องคู่มือการใช้ระบบ ซึ่งกลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์เห็นว่าคู่มือทำให้เข้าใจวิธีการใช้ระบบในการค้นคืนและสามารถใช้ระบบได้ดีในระดับมาก (3.82) แต่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง (3.47)

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพระบบจดหมาย เหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืนของนักจดหมาย เหตุที่ศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และนักจดหมาย เหตุที่ศึกษาสาขาอื่น

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น															
	สาขาบรรณารักษศาสตร์ (N=11)								สาขาอื่น (N=15)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ
1. เมนูสำหรับเลือกการค้นคืน (search key) ให้ความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจของท่านเพียงใด	3	6	1	1	-	4.00	0.89	ม	3	8	3	1	-	3.87	0.83	ม
2. คำอธิบายการใช้ตัวค้นแต่ละตัวที่ปรากฏบนจอภาพให้ความชัดเจนและทำให้ใช้วิธีการค้นได้สะดวกเพียงใด	1	6	3	1	-	3.64	0.81	ม	3	9	2	1	-	3.93	0.80	ม
3. การลุ่มดูรายการ (Browse) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	4	2	5	-	-	3.91	0.94	ม	4	6	5	-	-	3.93	0.80	ม
4. การค้นคืนโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	3	7	1	-	-	4.18	0.60	ม	3	8	4	-	-	3.93	0.70	ม
5. การใช้ตรรกะแบบบูลีน (AND, OR) ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	2	6	2	1	-	3.82	0.87	ม	2	7	5	1	-	3.67	0.82	ม
6. การจำกัดค่าค้นและเขตข้อมูล ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	1	5	5	-	-	3.64	0.67	ม	1	8	5	1	-	3.60	0.74	ม
7. การที่ท่านสามารถค้นรายการที่เกี่ยวข้อง (related works) กับเรื่องที่ต้องการทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	2	7	2	-	-	4.00	0.63	ม	1	10	4	-	-	3.80	0.56	ม
8. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่ค้นคืนได้มีรายละเอียดที่ให้อ่านเข้าใจง่ายพอและถูกต้องตามความต้องการเพียงใด	1	6	4	-	-	3.73	0.65	ม	1	10	3	-	-	3.86	0.53	ม
9. การที่ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ (Status) ของเอกสารจดหมาย เหตุอ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	3	5	3	-	-	4.00	0.77	ม	3	8	3	-	-	4.00	0.68	ม
10. การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้เอกสารจดหมาย เหตุ (Review Patron Record) อ่านความสะดวกให้ท่านเพียงใด	1	5	5	-	-	3.64	0.67	ม	2	9	3	1	-	3.80	0.77	ม
11. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านเห็นว่าระบบจดหมาย เหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติดีกว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีด้านการค้นคืนเพียงใด	-	7	4	-	-	3.64	0.50	ม	5	8	2	-	-	4.20	0.68	ม
12. ผู้มีอำนาจใช้ระบบทำให้ท่านเข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถที่ใช้ระบบในการค้นคืนได้ดีเพียงใด	2	5	4	-	-	3.82	0.75	ม	2	3	10	-	-	3.47	0.74	ป
รวม	23	67	39	3	-	3.83	0.46	ม	30	94	49	5	-	3.84	0.49	ม

สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปกับที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากตารางที่ 10 ปรากฏว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพในการค้นคืนในระดับมาก (3.61 และ 3.94 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความคิดเห็นว่าเป็นระบบมีประสิทธิภาพในระดับมาก 6 รายการและในระดับปานกลาง 6 รายการ ส่วนกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพในระดับมากทุกรายการ

กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่า การค้นคืนโดยใช้คำสำคัญอำนวยความสะดวกในการค้นคืนในระดับมาก (4.00) เป็นอันดับแรกและเห็นว่าคำอธิบายการใช้ตัวค้นที่ปรากฏบนจอภาพให้ความชัดเจนและทำให้ใช้วิธีการค้นได้สะดวกในระดับปานกลาง (3.44) เป็นอันดับสุดท้าย ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่า การที่สามารถตรวจสอบสถานะของจดหมายเหตุ อำนวยความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลในระดับมาก (4.24) เป็นอันดับแรก และอันดับสุดท้ายมี 3 รายการ คือ การจำกัดคำค้นและเขตข้อมูลในการค้นคืน การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้จดหมายเหตุ และคู่มือในการใช้ระบบ (3.71)

สำหรับรายการที่ผู้ประเมิน 2 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่า ความสะดวกในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเห็นว่าอำนวยความสะดวกในระดับมาก ได้แก่ คำอธิบายการใช้ตัวค้นที่ปรากฏบนจอภาพ (3.33 และ 4.06) การจำกัดคำค้นและเขตข้อมูลในการค้นคืน (3.44 และ 3.71) รวมทั้งความคิดเห็นในการพิจารณาโดยรวมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านการค้นคืนของระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิกซ์ (3.56 และ 4.18) และความคิดเห็นในการใช้คู่มือการใช้ระบบในการค้นคืนข้อมูล (3.44 และ 3.71)

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพระบบจดหมายเหตของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการศึกษาของนักจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนักจดหมายเหตุที่ไม่มี

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น															
	ประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (N=9)							ไม่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (N=16)								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ
1. เมนูสำหรับเลือกรายการตัวค้น (search key) ให้ความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจของท่านเพียงใด	1	6	1	1	-	3.78	0.83	ม	5	8	3	1	-	4.00	0.87	ม
2. คำอธิบายการใช้ตัวค้นแต่ละตัวที่ปรากฏบนจอภาพให้ความชัดเจนและทำให้ใช้วิธีการค้นได้สะดวกเพียงใด	-	4	4	1	-	3.33	0.71	ป	4	11	1	1	-	4.06	0.75	ม
3. การลุ่มดูรายการ (Browse) อ่านความสะดวกรวดในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	-	4	5	-	-	3.89	1.05	ม	4	8	5	-	-	3.94	0.75	ม
4. การค้นคืนโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) อ่านความสะดวกรวดในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	2	5	2	1	-	4.00	0.71	ม	4	10	3	-	-	4.06	0.66	ม
5. การใช้ตรรกะแบบบูลีน (AND, OR) ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	1	5	2	1	-	3.67	0.87	ม	3	8	5	1	-	3.77	0.83	ม
6. การจำกัดคำค้นและเขตข้อมูลในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	1	2	6	-	-	3.44	0.73	ป	1	11	4	1	-	3.71	0.69	ม
7. การที่ท่านสามารถค้นรายการที่เกี่ยวข้อง (related works) กับเรื่องที่ต้องการทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	-	7	2	-	-	3.78	0.44	ม	3	10	4	-	-	3.94	0.66	ม
8. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่ค้นคืนได้มีรายละเอียดที่เพียงพอและถูกต้องตามความต้องการเพียงใด	-	5	4	-	-	3.56	0.53	ป	2	11	3	-	-	3.94	0.58	ม
9. การที่ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ (Status) ของเอกสารจดหมายเหตุอ่านความสะดวกรวดในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	-	4	4	-	-	3.50	0.53	ป	6	9	2	-	-	4.24	0.66	ม
10. การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ (Review Patron Record) อ่านความสะดวกรวดที่ท่านเพียงใด	1	5	3	-	-	3.78	0.67	ม	2	9	5	1	-	3.71	0.77	ม
11. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านเห็นว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติดีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการค้นคืนได้ดีเพียงใด	1	3	5	-	-	3.56	0.73	ป	4	12	1	-	-	4.18	0.53	ม
12. ผู้มีอำนาจใช้ระบบทำให้ท่านเข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการค้นคืนได้ดีเพียงใด	-	4	5	-	-	3.44	0.53	ป	4	4	9	-	-	3.71	0.85	ม
รวม	7	54	43	3	-	3.61	0.41	ม	42	111	45	5	-	3.94	0.72	ม

4.2 ผู้ใช้บริการ

การประเมินประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืนของผู้ใช้บริการ ในตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ระบบนี้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค้นคืนในระดับมาก (3.66) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพของระบบนี้ในระดับมาก 7 รายการ และระดับปานกลาง 5 รายการ โดยเห็นว่าการค้นคืนโดยใช้คำสำคัญอำนวยความสะดวกในการค้นคืนในระดับมาก (3.80) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การตรวจสอบสถานะของเอกสาร (3.79) อันดับ 3 คือ รูปแบบการแสดงผลที่ค้นคืนได้ (3.77)

เมื่อให้พิจารณาโดยรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการค้นคืนได้ดีในระดับมาก (3.74)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือการใช้ระบบผู้ใช้บริการเห็นว่คู่มือการใช้ระบบทำให้เข้าใจระบบและสามารถ ใช้ระบบในการค้นคืนข้อมูลได้ดีในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย (3.34)

ตารางที่ 11 ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินประสิทธิภาพระบบจดหมายเหตของธนาคารแห่งประเทศไทยของผู้ใช้บริการจดหมายเหตุ

รายการที่ประเมิน	ระดับความถี่เห็น (N=65)					\bar{x}	s.d.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เมนูสำหรับเลือกรายการตัวค้น (search key) ให้ความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจของท่านเพียงใด	3	38	23	1	-	3.66	0.59	ม
2. คำอธิบายการใช้ตัวค้นแต่ละตัวที่ปรากฏบนจอภาพให้ความชัดเจนและทำให้ใช้วิธีการค้นได้สะดวกเพียงใด	-	30	33	2	-	3.43	0.56	ป
3. การสำรวจรายการ (Browse) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	-	43	22	-	-	3.66	0.48	ม
4. การค้นคืนโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	6	40	19	-	-	3.80	0.59	ม
5. การใช้ตรรกะแบบบูลีน (AND,OR) ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	-	34	31	-	-	3.52	0.50	ป
6. การจำกัดค่าค้นและเขตข้อมูล ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	4	36	24	1	-	3.66	0.62	ม
7. การที่ท่านสามารถค้นรายการที่เกี่ยวข้อง (related works) กับเรื่องที่ต้องการทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	3	32	28	2	-	3.55	0.64	ป
8. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่ค้นคืนได้มีรายละเอียดที่ให้บริการเพียงพอและถูกต้องตามความต้องการเพียงใด	-	4	39	18	-	3.77	0.56	ม
9. การที่ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ (Status) ของเอกสารจดหมายเหตุอ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	-	8	34	21	-	3.79	0.65	ม
10. การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ (Review Patron Record) อ่านความสะดวกให้ท่านเพียงใด	-	33	30	-	-	3.52	0.50	ป
11. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านเห็นว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ไร้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติใดกันที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการค้นคืนได้ดีเพียงใด	2	44	19	-	-	3.74	0.51	ม
12. ผู้มีอำนาจในระบบทำให้ท่านเข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถไร้ระบบในการค้นคืนได้ดีเพียงใด	1	25	35	3	1	3.34	0.67	ป
รวม	19	367	337	48	1	3.66	0.22	ม

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืนของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุเปรียบเทียบกับ การประเมินประสิทธิภาพโดยผู้ใช้บริการในตารางที่ 12 ปรากฏว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพดีในระดับมากเช่นเดียวกัน (3.85 และ 3.66 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุเห็นว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยอำนวยความสะดวกหรือมีความเหมาะสมในระดับมากในทุกรายการ โดยที่อันดับแรกคือ การค้นคืนโดยใช้คำสำคัญ (4.04) รองลงมาคือ การตรวจสอบสถานะของจดหมายเหตุ (4.00) และอันดับสุดท้ายมี 2 รายการ คือ การจำกัดคำค้นและเขตข้อมูลในการค้นคืน และคู่มือการใช้ระบบ (3.62) ในขณะที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าระบบนี้อำนวยความสะดวกหรือมีความเหมาะสมในระดับมาก 7 รายการ ระดับปานกลาง 5 รายการ โดยที่อันดับแรกคือ การตรวจสอบสถานะของจดหมายเหตุอำนวยความสะดวกในการค้นคืนในระดับมาก (3.79) สำหรับอันดับสุดท้ายคือ คู่มือการใช้ระบบเช่นเดียวกับกลุ่มที่ 1 โดยเห็นว่าคู่มือการใช้ระบบทำให้เข้าใจวิธีการใช้ระบบได้ดีในระดับปานกลาง (3.34)

ส่วนรายการที่ผู้ประเมิน 2 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันโดยกลุ่มนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุเห็นว่าอำนวยความสะดวกหรือมีความเหมาะสมในระดับมาก ในขณะที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ คำอธิบายการใช้ตัวค้นที่ปรากฏบนจอภาพให้ความชัดเจนและทำให้ใช้วิธีการค้นได้สะดวก (3.81 และ 3.43) การใช้ตรรกแบบบูลีน (AND, OR) ในการค้นคืน (3.73 และ 3.52) การค้นรายการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ (3.88 และ 3.55) การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้ (3.73 และ 3.52) และคู่มือการใช้ระบบ (3.62 และ 3.34)

เมื่อให้พิจารณาความสามารถในด้านการค้นคืนของระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิกซ์โดยรวมพบว่าทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่า ระบบมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการค้นคืนได้ดีในระดับมาก (3.96 และ 3.74)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพระบบจดหมายเหตของธนาคารแห่งประเทศไทยของนักจดหมายเหตุกับผู้ใช้บริการ เอกสารจดหมายเหตุ

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น					
	นักจดหมายเหตุ (N=26)			ผู้ใช้บริการ (N=65)		
	\bar{x}	s.d.		\bar{x}	s.d.	
1. เมนูสำหรับเลือกรายการตัวค้น (search key) ให้ความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจของท่านเพียงใด	3.92	0.84	ม	3.66	0.59	ม
2. คำอธิบายการใช้ตัวค้นแต่ละตัวที่ปรากฏบนจอภาพให้ความชัดเจนและทำให้ใช้วิธีการค้นได้สะดวกเพียงใด	3.81	0.80	ม	3.43	0.56	ป
3. การลุ่มดูรายการ (Browse) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	3.92	0.84	ม	3.66	0.48	ม
4. การค้นคืนโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) อ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	4.04	0.66	ม	3.80	0.59	ม
5. การใช้ตรรกะแบบบูลีน (AND,OR) ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	3.73	0.83	ม	3.52	0.50	ป
6. การจำกัดคำค้นและเขตข้อมูล ในการค้นคืนทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	3.62	0.70	ม	3.66	0.62	ม
7. การที่ท่านสามารถค้นรายการที่เกี่ยวข้อง (related works) กับเรื่องที่ต้องการทำให้ท่านค้นพบรายการที่ต้องการได้ดีเพียงใด	3.88	0.59	ม	3.55	0.64	ป
8. รูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่ค้นคืนได้มีรายละเอียดที่เพียงพอและถูกต้องตามความต้องการเพียงใด	3.80	0.58	ม	3.77	0.56	ม
9. การที่ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ (Status) ของเอกสารจดหมายเหตุอ่านความสะดวกในการค้นคืนข้อมูลเพียงใด	4.00	0.71	ม	3.79	0.65	ม
10. การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ (Review Patron Record) อ่านความสะดวกให้ท่านเพียงใด	3.73	0.72	ม	3.52	0.50	ป
11. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านเห็นว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติโคธิกซ์มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการค้นคืนได้ดีเพียงใด	3.96	0.66	ม	3.74	0.51	ม
12. ผู้มีอำนาจใช้ระบบทำให้ท่านเข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถนำระบบในการค้นคืนได้ดีเพียงใด	3.62	0.75	ม	3.34	0.67	ป
รวม	3.85	0.46	ม	3.66	0.22	ม



ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อผลการคั่นคืน

การประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการคั่นคืน ผู้วิจัยได้แยกตารางออกตามประเภทของผู้ประเมิน คือ นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ใช้บริการ รวมทั้งได้เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลของการคั่นคืนของผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ การประเมินผลความพึงพอใจต่อผลของการคั่นคืนในตารางที่ 13 พบว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจต่อผลของการคั่นคืนโดยรวมในระดับมาก (3.67) โดยพึงพอใจต่อรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินผลการคั่นคืนในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นรายการระยะเวลาที่ใช้ในการรอผลของการคั่นคืนทางจอภาพ ซึ่งนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.77)

หากพิจารณาจากอันดับของค่าเฉลี่ยพบว่ารายการที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม คำสำคัญและเรื่องย่อ (4.15) รองลงมา คือ ข้อมูลในสาระสังเขป (3.96)

เมื่อให้พิจารณาโดยรวมนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการคั่นคืนในระดับมาก (3.92)

ตารางที่ 13 ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของนักจดหมายเหตุ

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N=26)						s.d.	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{x}		
1. ระยะเวลาในการรอผลของการดำเนินงานทางจอภาพ	-	3	15	7	1	2.77	0.71	ป
2. รูปแบบของการแสดงผลของข้อมูลที่ค้นคืนได้ทางจอภาพ ดังนี้								
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร	2	14	9	1	-	3.65	0.69	ม
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม(หน้า) คำสำคัญ และสาระสังเขป	5	20	1	-	-	4.15	0.46	ม
3. ข้อมูลในสาระสังเขป (summary)	3	19	4	-	-	3.96	0.53	ม
4. จำนวนของรายการจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ทั้งหมด	2	14	10	-	-	3.69	0.62	ม
5. จำนวนของรายการจดหมายเหตุในข้อ 4 ที่มีเนื้อหาตรงกับ ความต้องการของท่าน	3	10	13	-	-	3.62	0.70	ม
6. ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่ค้นคืน	1	14	11	-	-	3.62	0.57	ม
7. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุ ของธนาคารแห่งประเทศไทย	4	16	6	-	-	3.92	0.63	ม
รวม	20	110	69	8	1	3.67	0.43	ม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการค้นคืนของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ กับที่จบการศึกษาสาขาวิชาอื่น (ตารางที่ 14) พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนโดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน (3.68 และ 3.67)

หากพิจารณาจากอันดับของค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์กับกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นมีความพึงพอใจต่อรูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม คำสำคัญ และสาระสังเขปในระดับมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน (4.09 และ 4.20) นอกจากนั้นกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ยังมีความพึงพอใจกับข้อมูลในสาระสังเขปเป็นอันดับแรกก็รายการหนึ่งด้วย

สำหรับระยะเวลาในการรอผลของการค้นคืนทางจอภาพนั้น ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกับกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่น (2.73 และ 2.80) โดยกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับน้อย 3 คน และน้อยที่สุด 1 คน และกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นมีความพึงพอใจในระดับน้อย 4 คน แต่ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อรายการนี้

รายการที่ผู้ประเมิน 2 กลุ่มมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร และระยะเวลาของเอกสาร กลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.55) แต่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.73)

จำนวนทั้งหมดของรายการจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.55) ในขณะที่กลุ่มที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับมาก (3.80)

ระยะเวลาที่ได้รับจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ กลุ่มผู้ประเมินที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมาก (3.91) ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ประเมินที่จบการศึกษาสาขาวิชาอื่นที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.40)

เมื่อให้พิจารณาโดยรวมทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน (3.91 และ 3.93)

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลของการคืนคืนของนักจดหมาย เหตุที่ศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และนักจดหมาย เหตุที่ศึกษาสาขาอื่นๆ

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ															
	สาขามรรพารักษศาสตร์ (N=11)								สาขาอื่น (N=15)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ
1. ระยะเวลาในการรอผลของการคืนคืนทางจอภาพ	-	2	5	3	1	2.73	0.91	ป	-	1	10	4	-	2.80	0.56	ป
2. รูปแบบของการแสดงผลของข้อมูลที่คืนคืนได้ทางจอภาพ ดังนี้																
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร	-	7	3	1	-	3.55	0.69	ป	2	7	6	-	-	3.73	0.70	ม
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม(หน้า) คำสำคัญ และสาระสังเขป	2	8	1	-	-	4.09	0.54	ม	3	12	-	-	-	4.20	0.41	ม
3. ข้อมูลในสาระสังเขป (summary)	1	10	-	-	-	4.09	0.30	ม	2	9	4	-	-	3.87	0.64	ม
4. จำนวนของรายการจดหมาย เหตุที่คืนคืนได้ทั้งหมด	-	6	5	-	-	3.55	0.52	ป	2	8	5	-	-	3.80	0.68	ม
5. จำนวนของรายการจดหมาย เหตุในข้อ 4 ที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของท่าน	1	5	5	-	-	3.64	0.67	ม	2	5	8	-	-	3.60	0.74	ม
6. ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมาย เหตุที่คืนคืน	-	10	1	-	-	3.91	0.30	ม	1	4	10	-	-	3.40	0.63	ป
7. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านพึงพอใจกับระบบจดหมาย เหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย	2	6	3	-	-	3.91	0.70	ม	2	10	3	-	-	3.93	0.59	ม
รวม	6	54	23	4	1	3.68	0.39	ม	14	56	46	4	-	3.67	0.47	ม

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปกับที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (ตารางที่ 15) พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนโดยรวมในระดับที่ต่างกัน คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.57) ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก (3.73)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจกับรูปแบบ การแสดงผลข้อมูลที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม คำสำคัญ และสาระสังเขปในระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (4.00 และ 4.24) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปยังมีความพึงพอใจกับข้อมูลในสาระสังเขปเป็นอันดับแรกอีกด้วย

สำหรับระยะเวลาในการรอผลของการค้นคืนทางจอภาพนั้น ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายและมีระดับความพึงพอใจปานกลางเช่นเดียวกัน (2.56 และ 2.88) โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจในระดับน้อย 3 คน และน้อยที่สุด 1 คน และกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจในระดับน้อย 4 คน ซึ่งผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อรายการนี้

รายการที่ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจแตกต่างกันได้แก่ รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสารและระยะเวลาของเอกสาร กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.33) ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.82)

จำนวนรายการจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ทั้งหมดและจำนวนที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน (3.56) ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจต่อจำนวนรายการที่ค้นคืนได้ทั้งหมดในระดับมาก (3.77) และมีความพึงพอใจต่อจำนวนที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการในระดับมากเช่นกัน (3.65)

เมื่อให้พิจารณาโดยรวมทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุในด้านการค้นคืนในระดับมากเหมือนกัน (3.78 และ 4.00)

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนของนักจดหมาย เหตุที่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนักจดหมาย เหตุที่ไม่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ															
	ประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (N=9)								ไม่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (N=15)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	s.d.	แปลความ
1. ระยะเวลาในการรอผลของการค้นคืนทางจอภาพ	-	1	4	3	1	2.56	0.88	ป	-	2	11	4	-	2.88	0.60	ป
2. รูปแบบของการแสดงผลของข้อมูลที่ค้นคืนได้ทางจอภาพ ดังนี้																
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร	-	4	4	1	-	3.33	0.71	ป	2	10	5	-	-	3.82	0.64	ม
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม(หน้า) คำสำคัญ และสาระสังเขป	1	7	1	-	-	4.00	0.50	ม	4	13	-	-	-	4.24	0.44	ม
3. ข้อมูลในสาระสังเขป (summary)	1	7	1	-	-	4.00	0.50	ม	2	12	3	-	-	3.94	0.56	ม
4. จำนวนของรายการจดหมาย เหตุที่ค้นคืนได้ทั้งหมด	1	3	5	-	-	3.56	0.73	ป	1	11	5	-	-	3.77	0.56	ม
5. จำนวนของรายการจดหมาย เหตุในข้อ 4 ที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของท่าน	1	3	5	-	-	3.56	0.73	ป	2	7	8	-	-	3.65	0.70	ม
6. ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมาย เหตุที่ต้องการ	1	5	3	-	-	3.78	0.67	ม	-	9	8	-	-	3.53	0.51	ม
7. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านพึงพอใจกับระบบจดหมาย เหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย	1	5	3	-	-	3.78	0.67	ม	3	11	3	-	-	4.00	0.61	ม
รวม	6	35	26	4	-	3.57	0.50	ป	14	75	43	4	-	3.73	0.68	ม

5.2 ผู้ใช้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการค้นคืน ในตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนโดยรวม ในระดับปานกลาง (3.58) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 6 รายการ และระดับปานกลาง 2 รายการ โดยมีความพึงพอใจกับรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม คำสำคัญและสาระสัง-เขปในระดับมากเป็นอันดับแรก (4.13) และพึงพอใจกับระยะเวลาในการรอผลการค้นคืนทางจอภาพเป็นอันดับสุดท้ายโดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.60) โดยมีผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอผลการค้นคืนทางจอภาพในระดับน้อย 27 คน และน้อยที่สุด 2 คน แต่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อรายการนี้

นอกจากนี้รายการที่ผู้ใช้จดหมายเหตุมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลในสาระสังเขป (3.77) จำนวนรายการจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ทั้งหมดและจำนวนที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.67) และระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ (3.84)

สำหรับการให้พิจารณาโดยรวมนั้นผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืนในระดับมาก (3.60)

ส่วนรายการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อีกรายการคือ รูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสารและระยะเวลาของเอกสาร (3.42)

ตารางที่ 16 ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อผลของการคืนคืนของผู้ใช้บริการ เอกสารจดหมาย เหตุ

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						x̄	s.d.	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ระยะเวลาในการรอผลของการคืนคืนทางจอภาพ	2	1	33	27	2	2.60	0.72	ป	
2. รูปแบบของการแสดงผลของข้อมูลที่คืนคืนได้ทางจอภาพ ดังนี้									
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร	1	30	29	5	-	3.42	0.66	ป	
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม(หน้า) คำสำคัญ และสาระสังเขป	13	46	5	-	-	4.13	0.52	ม	
3. ข้อมูลในสาระสังเขป (summary)	7	38	16	3	-	3.77	0.71	ม	
4. จำนวนของรายการจดหมาย เหตุที่คืนคืนได้ทั้งหมด	10	24	31	-	-	3.67	0.49	ม	
5. จำนวนของรายการจดหมาย เหตุในข้อ 4 ที่มีเนื้อหาตรงกับ ความต้องการของท่าน	10	24	31	-	-	3.67	0.49	ม	
6. ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมาย เหตุที่คืนคืน	15	24	23	1	-	3.84	0.59	ม	
7. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านพึงพอใจกับระบบจดหมาย เหตุ ของธนาคารแห่งประเทศไทย	1	37	27	-	-	3.60	0.52	ม	
รวม	59	224	195	36	2	3.58	0.79	ป	

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการค้นคืนของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุกับผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 17) พบว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนโดยรวมในระดับมาก (3.67) ในขณะที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.58)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการจะเห็นว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการยกเว้นรายการระยะเวลาที่ใช้ในการรอผลการค้นคืนทางจอภาพที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 6 รายการ และพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 รายการ

ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจกับรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม คำสำคัญและสาระสังเขปในระดับมากเป็นอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน (4.15 และ 4.13 ตามลำดับ)

ส่วนระยะเวลาในการรอผลการค้นคืนทางจอภาพนั้น ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (2.77 และ 2.60 ตามลำดับ)

รายการที่ผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ รูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร และระยะเวลาของเอกสาร นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.65) ในขณะที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.42)

เมื่อให้พิจารณาโดยรวมแล้วทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้านการค้นคืนในระดับมากเหมือนกัน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (3.92 และ 3.60)

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลของการคืนคืนของนักจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการ เอกสารจดหมายเหตุ

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	นักจดหมายเหตุ (N=26)			ผู้ใช้บริการ เอกสารจดหมายเหตุ (N=65)		
	\bar{x}	s.d.		\bar{x}	s.d.	
1. ระยะเวลาในการรอผลของการคืนคืนทางจอภาพ	2.77	0.71	ป	2.60	0.72	ป
2. รูปแบบของการแสดงผลของข้อมูลที่คืนคืนได้ทางจอภาพ ดังนี้						
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร	3.65	0.69	ม	3.42	0.66	ป
- รูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม(หน้า) คำสำคัญ และสาระสังเขป	4.15	0.46	ม	4.13	0.52	ม
3. ข้อมูลในสาระสังเขป (summary)	3.96	0.53	ม	3.77	0.71	ม
4. จำนวนของรายการจดหมายเหตุที่คืนคืนได้ทั้งหมด	3.69	0.62	ม	3.67	0.49	ม
5. จำนวนของรายการจดหมายเหตุในข้อ 4 ที่มีเนื้อหาตรงกับ ความต้องการของท่าน	3.62	0.70	ม	3.67	0.49	ม
6. ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่คืนคืน	3.62	0.57	ม	3.84	0.59	ม
7. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุ ของธนาคารแห่งประเทศไทย	3.92	0.63	ม	3.60	0.52	ม
รวม	3.67	0.43	ม	3.58	0.79	ป



ตอนที่ 6 การใช้ตัวคั่นในการค้นคืนข้อมูล

การใช้ตัวคั่นในการค้นคืนข้อมูลนั้น นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติ
งานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ให้บริการ ได้จัดอันดับความพึงพอใจในตัว
คั่นแต่ละตัวดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การจัดอันดับความพึงพอใจในการใช้ตัวคั่น

อันดับ	นักจดหมายเหตุและผู้ ปฏิบัติงานในหน่วยงาน จดหมายเหตุ (N=26)	ผู้ให้บริการ (N=65)
อันดับที่ 1	หัวเรื่อง (16 คน)	หัวเรื่อง (30 คน)
อันดับที่ 2	คำสำคัญที่ปรากฏในหัวเรื่อง (11 คน)	คำสำคัญที่ปรากฏในชื่อแฟ้ม เอกสาร (19 คน)
อันดับที่ 3	ชื่อแฟ้มเอกสาร (10 คน)	ชื่อแฟ้มเอกสาร (21 คน)
อันดับที่ 4	คำสำคัญที่ปรากฏในชื่อ แฟ้มเอกสาร (7 คน)	คำสำคัญที่ปรากฏในหัวเรื่อง (23 คน)
อันดับที่ 5	คำสำคัญที่ปรากฏในชื่อการ ประชุม (12 คน)	ชื่อการประชุม (36 คน)
อันดับที่ 6	ชื่อการประชุม (10 คน)	คำสำคัญที่ปรากฏในชื่อการ ประชุม (37 คน)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ จำนวนสูงสุดของผู้เลือกตัวคั่นนั้น

การจัดอันดับความพึงพอใจต่อตัวคั่นของนักจดหมายเหตุและผู้
ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ให้บริการพบว่านักจดหมายเหตุและผู้
ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ พึงพอใจในการใช้หัวเรื่องในการค้นคืน
ข้อมูลเป็นอันดับแรก (16 คน) รองลงมาคือ คำสำคัญที่ปรากฏในหัวเรื่องเป็น
อันดับที่ 2 (11 คน) และอันดับที่ 3 ชื่อแฟ้มเอกสาร (10 คน) ส่วนตัวคั่นที่
พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชื่อการประชุม (10 คน)

สำหรับผู้ใช้บริการพึงพอใจในการใช้หัวเรื่อง ในการหัวเรื่องเป็นอันดับแรก (30 คน) เช่นเดียวกัน และพึงพอใจในการใช้คำสำคัญที่ปรากฏในชื่อแฟ้มเอกสารเป็นอันดับที่ 2 (21 คน) และอันดับที่ 3 คือ ชื่อแฟ้มเอกสาร (21 คน) ส่วนตัวคนที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คำสำคัญที่ปรากฏในชื่อการประชุม (37 คน)

ตอนที่ 7 ลักษณะของระบบอัตโนมัติ

การพิจารณาจัดอันดับลักษณะของระบบอัตโนมัติที่ดีในความคิดเห็นของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการมีความแตกต่างในรายการที่พิจารณาคือ นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุจะพิจารณาจัดอันดับโครงสร้างของฐานข้อมูลและรายงานของระบบด้วย เนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุ

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการพิจารณาจัดอันดับความสำคัญดังตารางที่ 19

การจัดอันดับลักษณะของระบบอัตโนมัตินั้น พบว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุให้ความสำคัญต่อโครงสร้างของฐานข้อมูลเป็นอันดับแรก (8 คน) รองลงมาคือความครบถ้วนถูกต้อง สมบูรณ์และชัดเจนของข้อมูลในฐานข้อมูล (9 คน) และอันดับที่ 3 คือ ศัพท์ดรรชนี (8 คน) ส่วนคู่มือการใช้ระบบนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุเห็นว่ามีสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย (16 คน)

สำหรับผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการเป็นระบบที่ใช้งานง่ายเป็นอันดับแรก (46 คน) รองลงมาคือความครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์และชัดเจนของข้อมูลในฐานข้อมูล (20 คน) เช่นเดียวกับนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และอันดับที่ 3 คือ ความเร็วของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (20 คน) ส่วนคู่มือการใช้ระบบผู้ใช้บริการเห็นว่ามีสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย (21 คน) เช่นเดียวกับนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ

ตารางที่ 19 การจัดอันดับความสำคัญของลักษณะระบบอัตโนมัติ

อันดับ	นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติ ในหน่วยงานจดหมายเหตุ	ผู้ใช้บริการ
อันดับ 1	โครงสร้างของฐานข้อมูล (8 คน)	ระบบที่ใช้งานง่าย (46 คน)
อันดับ 2	ความครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ และชัดเจนของข้อมูลใน ฐานข้อมูล (9 คน)	ความครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ และชัดเจนของข้อมูลใน ฐานข้อมูล (20 คน)
อันดับ 3	ศัพท์ดรรชนี (8 คน)	ความเร็วของระบบที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน (20 คน)
อันดับ 4	ระบบที่ใช้งานง่าย (6 คน)	ศัพท์ดรรชนี (20 คน)
อันดับ 5	ความเร็วของระบบที่ใช้ใน การปฏิบัติงาน (7 คน)	รูปแบบการแสดงผลทางจอภาพ (35 คน)
อันดับ 6	รูปแบบการแสดงผลทางจอภาพ (9 คน)	คู่มือการใช้ระบบ (21 คน)
อันดับ 7	รายงาน (10 คน)	
อันดับ 8	คู่มือการใช้ระบบ (16 คน)	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ จำนวนสูงสุดของผู้จัดอันดับในรายการนั้น

ตอนที่ 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยสามารถแบ่งตามหัวข้อดังนี้

6.1 รูปแบบการแสดงผลรายการ

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ 3 คน และผู้ใช้บริการ 5 คน มีความเห็นว่า การแสดงผลภาษาไทยบนจอภาพไม่สวยงาม การจัดบรรทัดไม่เรียบร้อยมีบางช่วงข้อความขาดหายทำให้ไม่ได้ใจความ

6.2 สารระสังเขป

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ 1 คน และผู้ใช้บริการ 2 คน มีความเห็นว่าสารระสังเขปควรกะทัดรัดกว่านี้ และผู้ใช้บริการ 1 คน เห็นว่าสารระสังเขปมีรายละเอียดและข้อมูลเพียงพอสำหรับการใช้พิจารณา

6.3 ศัพท์ดรรชนี

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ 2 คน และผู้ใช้บริการ 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มหัวเรื่องและคำสำคัญให้มากขึ้น และควรปรับปรุงให้คำที่ใช้มีความกะทัดรัดรวมทั้งทำรายการโยงคำที่เกี่ยวข้องหรือมีความหมายเดียวกันไว้ด้วยกัน นอกจากนี้มีผู้ใช้บริการ 7 คนเสนอว่าคำสำคัญที่ใช้ในการค้นคืนไม่ควรแยกเป็นคำสำคัญที่ปรากฏในชื่อเรื่อง หัวเรื่องและชื่อการประชุม ควรอยู่รวมกันเพราะการมีตัวค้นหลายตัวทำให้สับสน

6.4 ระยะเวลาที่ได้รับผลการค้นคืนทางจอภาพ

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ 9 คน และผู้ใช้บริการ 26 คน ให้ความเห็นว่า การแสดงผลการค้นคืนทางจอภาพควรใช้เวลาน้อยกว่าในขณะนี้ และมีข้อเสนอแนะในระหว่างรอผลทางจอภาพควรมีข้อความแสดงให้เห็นว่าระบบกำลังทำงานเช่น จอภาพจะขึ้นคำว่า "wait" (ผู้ใช้บริการ 5 คน)

6.5 คู่มือ

สำหรับคู่มือการใช้ระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย ในด้านการค้นคืนนั้น นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุกับผู้ใช้บริการ ใช้คู่มือต่างกัน ซึ่งนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ 4 คนเสนอแนะให้ปรับปรุงคำอธิบายให้เข้าใจง่ายขึ้น เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการ 7 คน เสนอให้เพิ่มรายละเอียดของขั้นตอนการใช้ระบบและเทคนิคการค้น และควรอธิบายวิธีการใช้ตัวค้นแต่ละตัวบนจอภาพอย่างละเอียด จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ระบบโดยไม่ต้องเปิดคู่มือ

6.6 คำสั่งและคำอธิบายบนจอภาพ

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติในหน่วยงานจดหมายเหตุ 4 คน และผู้ใช้บริการ 21 คน เสนอว่า คำสั่งและคำอธิบายการใช้คำสั่ง รวมทั้งคำอธิบายการใช้ตัวคั่นบนจอภาพควรเป็นภาษาไทย เพื่อให้ระบบใช้ง่ายขึ้น

ผู้ใช้บริการ 9 คน เสนอให้ใช้ฟังก์ชันคีย์แทนการใช้คำสั่งเพื่อสะดวกในการค้นระบบ เนื่องจากขณะที่ค้นข้อมูลเป็นภาษาไทยเมื่อต้องการใช้คำสั่งต้องเปลี่ยนเป็นแป้นพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษ ทำให้การใช้ระบบมีความยุ่งยาก

6.7 การเก็บข้อมูลที่ค้นคืนในแผ่นดิสก์เก็ตต์

ผู้ใช้บริการ 1 คน ให้เสนอว่าควรเก็บข้อมูลที่ค้นคืนได้ลงในแผ่นดิสก์เก็ตต์ เนื่องจากข้อมูลจดหมายเหตุมีสาระสังเขปที่น่าสนใจ อาจค้นคืนข้อมูลไว้แล้วนำไปใช้งานภายหลัง