



วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิเคราะห์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษา คนควา เพื่อหาข้อเท็จจริง และความคิดเห็น โดย

๑. ศึกษา คนควา จาก เอกสาร สิ่งพิมพ์ ประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ เป็นต้น ที่เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ตลอดจนวัตถุประสงค์ หน้าที่ และบริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
๒. สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอ้างอิง ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ได้แก่ หัวหน้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ หัวหน้างานเอกสารสำคัญ หัวหน้างานบันทึกเหตุการณ์ และนักจดหมายเหตุประจำห้องคนควา เพื่อทราบข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
๓. สร้างแบบสอบถาม แล้วได้ทดสอบใจกับผู้ที่กำลังใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในบริเวณห้องคนควา จำนวน ๑๐ คน เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๒๓ หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงใหม่ให้สมบูรณ์ แล้วจึงส่งให้แก่ผู้ใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน ๕๐ คน และผู้ที่น่าจะใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานที่เกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาละ ๒๐ คน รวมแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ๑๖๐ ชุด ทั้งนี้เพื่อ สํารวจ วิเคราะห์ ความต้องการ ทิศนคติ อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ได้แก่ สมาชิกผู้ใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, ซึ่งได้จากวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ทำบัตรสมาชิกทั้งหมดในระยะเวลา

ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๑๕ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๒๒ จำนวนทั้งสิ้น ๔๐ คน และผู้ปฏิบัติงานในค่านรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาละ ๒๐ คน รวมทั้งสิ้น ๔๐ คน ซึ่งเป็นผู้ที่น่าจะให้บริการอ้างอิงจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ทำงานในหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ กองวิชาการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กองโบราณคดี และกองพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงศึกษาธิการ กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง รวมตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ทั้งสิ้น ๑๖๐ คน

คำถามในแบบสอบถามมีทั้งแบบให้เลือกตอบ และคำถามเปิดให้ตอบโดยเสรี เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ส่วนที่ ๑ ประกอบด้วย

- ก. ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้บริการอ้างอิง และการให้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
- ข. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของห้องคนคว่ำ และการให้บริการต่าง ๆ
- ค. ปัญหา และอุปสรรคที่พบในการให้บริการอ้างอิง
- ง. ความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดบริการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่แล้ว
- จ. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้ เพื่อการปรับปรุงบริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ประกอบด้วย เนื้อหาของแบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการ ความคิดเห็นที่จะใช้บริการในอนาคต และแหล่งความรู้ที่ใช้อยู่ตามปกติ ๑

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้แก่สมาชิกผู้ให้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน ๔๐ ชุด โดยทางไปรษณีย์ และให้ผู้ตอบส่งกลับคืนมายังผู้วิจัย เมื่อตอบเรียบร้อยแล้ว โดยทางไปรษณีย์เช่นกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญในการส่งแบบสอบถามคืนโดย เขียนชื่อ ที่อยู่ของผู้วิจัย และติดแสตมป์ไปเรียบร้อยแล้ว สำหรับให้ผู้ตอบส่งกลับคืนมาควย รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากสมาชิกทั้งหมด ๓๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ของตัวอย่างของผู้ที่เป็นสมาชิกที่ให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติจำนวน ๔๐ คน

ส่วนแบบสอบถามอีก ๔๐ ชุด ผู้วิจัยได้ส่งให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้าน รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาละ ๒๐ คน ควบคุมตนเอง และติดตามเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง แบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ๓๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ของตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างตน ๔๐ คน ในจำนวนนี้ได้จากผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ๑๕ ชุด รัฐศาสตร์ ๒๐ ชุด ประวัติศาสตร์ ๑๔ ชุด เศรษฐศาสตร์ ๑๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐, ๑๐๐.๐๐, ๕๐.๐๐, ๕๕.๐๐ ของตัวอย่างผู้ตอบแต่ละสาขาวิชา รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ๑๔๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ ของตัวอย่างทั้งหมด ๑๖๐ คน แบ่งเป็นผู้ที่เคยให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๖ และผู้ที่ไม่เคยใช้ ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๔

การส่งแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เริ่มตั้งแต่วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๓ ถึงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๓

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ได้แยกวิเคราะห์เป็นสองตอน คือข้อมูลจากผู้ที่เคยให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และข้อมูลจากผู้ที่ไม่เคยใช้ โดยข้อมูลที่เกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ให้บริการอ้างอิง และลักษณะการให้บริการอ้างอิง รวมทั้งผู้ที่ไม่เคยให้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ผู้วิจัยวิเคราะห์หาการร้อยละของข้อมาแต่ละขอ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P = ค่าอัตราค่าส่วนร้อย

f = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะที่สนใจศึกษาสำหรับข้อ
ถามแต่ละข้อ

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ตอบคำถามข้อนั้น ๆ

ข้อมูลที่ได้จาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของหอจดหมายเหตุแห่งชาติและ
การให้บริการต่าง ๆ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ซึ่งทำตามลำดับดังนี้

- ๑. แจกแจงความถี่ของคะแนน แต่ละข้อ ของแบบสอบถามทุกชุด
- ๒. คำนวณความถี่ (f) ของแต่ละข้อ คำนวณน้ำหนักคะแนนประจำข้อ (x) ที่กำหนด

คือ

มาก = ๓

ปานกลาง = ๒

น้อย = ๑

๓. หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคำตอบแต่ละข้อ โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ \bar{x} = ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ

f = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละข้อ ซึ่งมี ๓ ข้อ ของข้อ
ถามแต่ละข้อ

x = คะแนนหรือน้ำหนักประจำข้อ

$\sum fx$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = $\sum f$ = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ตอบคำถามข้อนั้น ๆ

๔. ดีความคาดเดียนำหนักค่าตอบแต่ละข้อดังนี้

$$๒.๓๔ - ๓.๐๐ = \text{มาก}$$

$$๑.๖๗ - ๒.๓๓ = \text{ปานกลาง}$$

$$๑.๐๐ - ๑.๖๖ = \text{น้อย}$$

๕. หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ของค่าตอบแต่ละข้อ โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}$$

๖. วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับคืน แยกวิเคราะห์ออกเป็นสองตอนคือ ข้อมูลที่มาจากผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และข้อมูลที่มาจากผู้ที่ไม่เคยใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ข้อมูลที่ได้มาจากผู้ที่เคยใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ และเพศ

อาชีพ	รวม	ชาย	หญิง
นิสิต, นักศึกษา	๓๒.๑๔	๘.๓๓	๒๓.๘๑
ครู, อาจารย์	๔๐.๔๘	๑๗.๘๖	๒๒.๖๒
ข้าราชการทั่วไป	๑๔.๐๕	๑๑.๕๐	๒.๕๕
อื่น ๆ	๘.๓๓	๓.๕๘	๔.๗๕
รวม	๑๐๐.๐๐	๔๑.๖๗	๕๘.๓๓

จากตารางที่ ๑ แสดงถึงอาชีพต่าง ๆ ของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถามและแสดงถึงเพศ ชาย หญิง ของแต่ละอาชีพคววามีมากน้อยเพียงใด ปรากฏว่าผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ประกอบอาชีพ ครู อาจารย์ มากที่สุด คือ ร้อยละ ๔๐.๔๘ รองลงมาคือ นิสิต นักศึกษา ร้อยละ ๓๒.๑๔ อาชีพที่น้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจาก นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ และข้าราชการทั่วไป ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพดังต่อไปนี้ คือ ข้าราชการบำนาญ นายความ ทหาร ช่างเขียน ทำงานบริษัท เลขานุการ และยังไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ในแต่ละสาขาอาชีพนั้นอาชีพ นิสิต นักศึกษา ที่เป็นเพศหญิงมีมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘๑ รองลงมาคือ อาชีพครูอาจารย์ที่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๒๒.๖๒ น้อยที่สุดคืออาชีพอื่น ๆ ที่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓.๕๘

นอกจากจำแนกตามเพศและอาชีพแล้ว ยังอาจจำแนกได้ตามอาชีพและสายการปฏิบัติงานหรือการศึกษาได้อีก ดังได้แสดงในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพและสายการปฏิบัติงานหรือการศึกษา

อาชีพ	รัฐ ประศาสน ศาสตร์	รัฐ ศาสตร์	ประวั ติ ศาสตร์	เศรษฐ ศาสตร์	อื่น ๆ	รวม
นิสิต, นักศึกษา	๐	๐	๓๕.๐๐	๓.๕๓	๒๑.๕๓	๓๑.๑๑
ครู, อาจารย์	๐	๒.๕๕	๘๒.๓๕	๒.๕๕	๑๑.๓๓	๓๓.๓๘
ข้าราชการทั่วไป	๕.๒๖	๑๐.๕๓	๓๓.๖๘	๐	๑๐.๕๓	๒๑.๑๑
อื่น ๆ	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๐	๔๔.๕๕	๑๐.๐๐
รวม	๒.๒๒	๔.๕๕	๓๓.๓๓	๒.๒๒	๑๕.๕๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ใจหोजคหมายเหตุแห่งชาติปฏิบัติงานหรือศึกษา ในคานประวัติศาสตร์มากที่สุดคือ รอยละ ๓๓.๓๔ รองลงมาคือผู้ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษาคานอื่น ๆ คิดเป็นรอยละ ๑๘.๘๑ ซึ่งไคแก คานการศึกษา สถาปัตยกรรมศาสตร์ ศิลป บรรณารักษศาสตร์ การประชาสัมพันธ์ ชีวประวัติ การวางแผนและจัดทำโครงการ และคานควหาข้อมูลในการ เขียนบทภาพยนตร์ ส่วนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษาทางคาน รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ คิดเป็นรอยละ ๒.๒๒ เทากัน

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ จะเห็นว่าตัวอย่างส่วนใหญ่ของทุกอาชีพ คือ นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ ข้าราชการทั่วไป และอาชีพอื่น ๆ รอยละ ๓๕.๐๐, ๘๒.๓๕, ๓๓.๖๘ และ ๓๓.๓๓ ตามลำดับปฏิบัติงานหรือศึกษาในคานประวัติศาสตร์ เป็นที่น่าสังเกตว่า นิสิต นักศึกษา ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษาคาน รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ ครู อาจารย์ ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษาคานรัฐประศาสนศาสตร์ ข้าราชการทั่วไป และอาชีพอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษาคานเศรษฐศาสตร์ ไม่มีมาใช้บริการอ้างอิงของหोजคหมายเหตุแห่งชาติเลย

นอกจากจำแนกอาชีพของตัวอย่างที่ใช้ตามสายการปฏิบัติงานแล้ว ยังจำแนกแต่ละอาชีพไคตามผู้ที่ให้คำแนะนำอีก ดังแสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนรอยละของผู้ที่เคยใช้บริการของหोजคหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพและผู้ให้คำแนะนำให้มาใช้บริการของหोजคหมายเหตุแห่งชาติ

อาชีพ \ ผู้แนะนำ	รู้จักเอง	ครู อาจารย์	เพื่อน	อื่น ๆ	รวม
นิสิต, นักศึกษา	๑๖.๑๓	๕๘.๐๖	๑๘.๓๕	๖.๔๖	๓๘.๘๘
ครู, อาจารย์	๒๕.๐๐	๕๕.๕๖	๑๖.๖๓	๒.๓๓	๕๐.๐๐
ข้าราชการทั่วไป	๖๒.๕๐	๒๕.๐๐	๐	๑๒.๕๐	๑๓.๓๘
อื่น ๆ	๒๘.๕๓	๕๒.๘๖	๑๘.๒๘	๑๘.๒๘	๓.๓๘
รวม	๒๘.๘๘	๕๐.๐๐	๑๘.๘๘	๖.๖๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ได้รับความแนะนำจากครู อาจารย์ เป็นจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือผู้ใช้ รู้จักเองร้อยละ ๒๘.๘๘ น้อยที่สุดคือรู้จากบุคคลอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๓ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานันไทยคดีศึกษา เจ้าหน้าที่กองสถาปัตยกรรม เจ้าหน้าที่หอสมุดแห่งชาติ หัวหน้างาน เป็นผู้แนะนำให้มาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ นอกจากนั้น ผู้ใช้ได้ทราบจากการอ่าน วิทยานิพนธ์ของคนอื่น ๆ และอ่านจากหนังสือที่อ้างอิงถึง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ ปรากฏว่า ครู อาจารย์ เป็นผู้แนะนำ นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ และอาชีพอื่น ๆ ให้ไปใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๖, ๕๕.๕๖ และ ๔๖.๘๖ ตามลำดับ ส่วนข้าราชการทั่วไปรู้จักเองเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๖.๕๐ ในทางตรงกันข้าม ข้าราชการทั่วไปไม่ได้รับความแนะนำจากเพื่อนเลย

คานวัตถุประสงค์ในการใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกได้ตาม ตารางที่ ๔

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนรายละเอียดของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพ และจุดประสงค์
ในการใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

อาชีพ \ จุดประสงค์	ทำวิจัย	ทำวิทยานิพนธ์	เขียนหนังสือบทความ	ใช้ในราชการ	ค้นคว้าประวัติบรรพบุรุษ	อื่น ๆ	รวม
นิสิต, นักศึกษา	๑๑.๓๖	๕๕.๘๘	๒๐.๕๘	๐	๐	๑๑.๓๖	๒๙.๓๑
ครู, อาจารย์	๒๑.๘๕	๔๖.๓๔	๑๓.๐๓	๓.๓๒	๐	๓.๓๒	๓๕.๓๕
ข้าราชการทั่วไป	๒๐.๕๘	๑๔.๓๑	๒๓.๕๓	๒๙.๔๑	๑๑.๓๖	๐	๒๙.๓๑
อื่น ๆ	๑๔.๒๙	๒๘.๕๓	๕๓.๑๔	๐	๐	๐	๖.๐๓
รวม	๑๘.๑๐	๓๘.๓๙	๒๖.๔๑	๑๑.๒๑	๓.๔๕	๖.๐๘	๑๐๐.๐๐

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ ๔ แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๔ จุดประสงค์ในการใช้รองลงมาคือ เพื่อเขียนหนังสือ บทความ ร้อยละ ๒๒.๕๑ เพื่อทำวิจัย ร้อยละ ๑๘.๑๐ เพื่อใช้ในราชการ ร้อยละ ๑๑.๒๑ เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ทำรายงาน สอนประวัติศาสตร์ คนควาอ่านวิจัยของคนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๔ และเพื่อ คนชั่วประวัติบรรพบุรุษ น้อยที่สุด คือร้อยละ ๓.๘๕

ถ้าหากพิจารณาตามอาชีพ พบว่า นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ ใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อทำวิทยานิพนธ์เป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ และ ๔๖.๓๔ ตามลำดับ ข้าราชการทั่วไปใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อใช้ในงานราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๑ ส่วนอาชีพอื่น ๆ ใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อ เขียนหนังสือ บทความมากที่สุดร้อยละ ๕๓.๑๔

ในคานจำนวนหัวข้อเรื่องที่ตัวอย่างเคยไปใช้คนควาในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพ และจำนวนหัวข้อเรื่องที่เคยไปคนควาได้แสดงในตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพ และจำนวนหัวข้อเรื่องที่มาคนควา

อาชีพ	จำนวนหัวข้อเรื่อง	๑ หัวข้อเรื่อง	๒-๔ หัวข้อเรื่อง	ตั้งแต่ ๕ หัวข้อเรื่องขึ้นไป	รวม
นิสิต, นักศึกษา	๓๓.๐๔	๔๘.๑๔	๑๔.๘๒	๓๒.๑๔	
ครู, อาจารย์	๔๑.๑๘	๕๒.๘๔	๕.๘๘	๔๐.๘๘	
ข้าราชการทั่วไป	๑๒.๕๐	๕๐.๐๐	๓๓.๕๐	๑๔.๐๕	
อื่น ๆ	๘๕.๓๑	๑๔.๒๔	๐	๘.๓๓	
รวม	๓๘.๑๐	๔๓.๖๒	๑๔.๒๘	๑๐๐.๐๐	

จากตารางที่ ๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๓.๖๒ ใ้คะแนนค่าในหอ
จดหมายเหตุแห่งชาติ ๒ - ๔ หัวข้อเรื่อง รองลงมา คือร้อยละ ๓๔.๑๐ ใ้คะแนนค่า
ในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ๑ หัวข้อเรื่อง และมีผู้ใ้คะแนนค่าในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
ตั้งแต่ ๕ หัวข้อเรื่องขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘

ตัวอย่างแกะอะไหล่ ใ้คะแนนค่า ๒ - ๔ หัวข้อเรื่องเป็น
ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๔๔.๑๔ ครู อาจารย์ ใ้คะแนนค่า ๒ - ๔ หัวข้อเรื่องเป็นส่วนใหญ่เช่นกัน
คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๔ ข้าราชการทั่วไป ใ้คะแนนค่า ๒ - ๔ หัวข้อเรื่องเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ
๕๐.๐๐ ส่วนอาชีพอื่น ๆ ใ้คะแนนค่า ๑ หัวข้อเรื่องมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๓๑

ในค่านี้อาชีพที่ใ้คะแนนค่าในหอจดหมายเหตุแห่งชาตินั้นอยู่ในสาขาวิชาต่าง ๆ
ดังปรากฏในตารางที่ ๖

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนรายละเอียดของผู้ที่เคยให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพ และสาขาวิชา
ที่เคยคนควา

อาชีพ	สาขาวิชาที่ คนควา	รัฐประศาสน ศาสตร์	รัฐศาสตร์	ประวัติศาสตร์	เศรษฐ ศาสตร์	อื่น ๆ	รวม
นิสิต, นักศึกษา	๐	๐	๘๓.๘๓	๖.๕๕	๕.๖๘	๓๑.๓๑	
ครู, อาจารย์	๐	๓.๖๔	๓๖.๕๓	๓.๖๔	๓.๖๔	๓๕.๓๕	
ข้าราชการทั่วไป	๕.๓๖	๑๕.๒๕	๖๑.๕๐	๕.๓๖	๑๕.๒๕	๒๑.๒๒	
อื่น ๆ	๑๒.๕๐	๐	๕๐.๐๐	๑๒.๕๐	๒๕.๐๐	๘.๐๘	
รวม	๒.๐๒	๖.๐๖	๓๓.๓๕	๓.๐๓	๑๑.๑๑	๑๐๐.๐๐	

จากตารางที่ ๖ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ทุกอาชีพ คนคว่ำในสาขาวิชาประวัติศาสตร์เป็นจำนวนมากที่สุด ถึงร้อยละ ๓๓.๓๔ รองลงมาคนคว่ำในสาขาวิชาอื่น ๆ ได้แก่ การศึกษา และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ สาขาวิชาที่มีคนไปคนคว่ำน้อยที่สุด คือ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ ๒.๐๒

เมื่อพิจารณาตามอาชีพแล้วพบว่าสอดคล้องกับที่กล่าวข้างต้น กล่าวคือ ทุกอาชีพ คนคว่ำเรื่องราวส่วนใหญ่อยู่ในสาขาวิชาประวัติศาสตร์ เช่นกัน ได้แก่ นิสิต นักศึกษา ร้อยละ ๔๓.๘๓ ครูอาจารย์ร้อยละ ๓๖.๕๓ ข้าราชการทั่วไปร้อยละ ๖๑.๕๐ และอื่น ๆ ร้อยละ ๕๐.๐๐

โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่ใช้ในการคนคว่ำแต่ละหัวข้อเรื่อง แสดงให้เห็นได้ตาม ตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่เคยให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพ และระยะเวลาที่ใช้ในการคนคว่ำแต่ละเรื่อง

อาชีพ \ เวลา	เวลา				รวม
	๑-๓ เดือน	๔-๖ เดือน	๗-๑๒ เดือน	อื่น ๆ	
นิสิต, นักศึกษา	๕๐.๓๔	๑๑.๑๑	๑๔.๘๒	๓๓.๓๓	๓๒.๑๔
ครู, อาจารย์	๓๕.๒๙	๒๖.๔๓	๑๓.๖๕	๒๐.๕๙	๕๐.๔๘
ข้าราชการทั่วไป	๓๓.๕๐	๑๘.๓๕	๖.๒๕	๓๓.๕๐	๑๕.๐๕
อื่น ๆ	๕๒.๘๕	๑๔.๒๙	๑๔.๒๙	๒๘.๕๗	๘.๓๓
รวม	๓๔.๑๐	๑๕.๐๕	๑๔.๒๘	๒๘.๕๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๗ แสดงให้เห็นว่าตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ ๓๘.๑๐ ใช้เวลา ๑-๓ เดือนในการคนคว่ำแต่ละหัวข้อเรื่อง รองลงมาคือระยะเวลาอื่น ๆ ได้แก่ ใช้เวลาคนแต่ละเรื่องตั้งแต่ ๑ ปี ขึ้นไป ๑ - ๒ สัปดาห์ กำลังคนคว่ำอยู่ และไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ช่วงเวลาที่ผู้ใดคนคว่ำแต่ละเรื่องน้อยที่สุดคือ เวลา ๗ - ๑๒ เดือน ร้อยละ ๑๔.๒๘

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ และอื่น ๆ ไขเวลาคนควา
 ในแต่ละเรื่อง ๑ - ๓ เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔, ๓๕.๒๔ และ ๔๒.๘๕ ตาม
 ลำดับ ส่วนข้าราชการทั่วไปไขเวลาในการคนควาแต่ละเรื่อง ๑ - ๓ เดือน และช่วงเวลา
 อื่น ๆ เป็นจำนวนเท่า ๆ กัน คือร้อยละ ๓๗.๕๐

นอกจากช่วงเวลาตัวอย่างไขคนควาแต่ละหัวข้อเรื่องดังกล่าวข้างตนแล้ว ยัง
 สามารถจำแนกออกตามความถี่โดยเฉลี่ยที่ไปไขคนควาแต่ละหัวข้อเรื่องในช่วงเวลาดังกล่าว
 ได้อีกด้วย ดังแสดงในตารางที่ ๔



ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนรอยละของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพและความถี่ โดยเฉลี่ยที่ไปใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในการค้นหาแต่ละหัวข้อเรื่อง

อาชีพ \ ความถี่โดยเฉลี่ย	ทุกวัน	สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	สัปดาห์ละ ๒ ครั้ง	เดือนละ ๑ ครั้ง	เมื่อมีเวลาว่าง	อื่น ๆ	รวม
นิสิต, นักศึกษา	๑๓.๘๖	๓.๑๔	๑๓.๘๖	๐	๓๔.๒๘	๑๓.๘๖	๓๑.๑๑
ครู, อาจารย์	๒๓.๓๘	๕.๕๖	๑๖.๖๖	๒.๓๘	๔๔.๔๔	๒.๓๘	๕๐.๐๐
ข้าราชการทั่วไป	๑๑.๑๑	๑๖.๖๓	๕.๕๕	๐	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๒๕.๐๐	๐	๐	๐	๖๒.๕๐	๑๒.๕๐	๘.๘๘
รวม	๒๑.๑๑	๓.๓๘	๑๓.๓๓	๑.๑๑	๕๖.๖๓	๑๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึงเวลาที่ไปค้นหาแต่ละเรื่องโดยเฉลี่ยที่ไม่ใช่ทุกวัน สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง สัปดาห์ละ ๒ ครั้ง เดือนละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีเวลาว่าง ซึ่งมีผู้ตอบมา เช่น สัปดาห์ละ ๓ - ๕ ครั้ง

อนึ่งในการไปใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติของตัวอย่าง นอกจากจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลแล้ว ในว่าจะใช้ระยะเวลาในการคนคว้าแต่ละหัวข้อเรื่องเท่าใดก็ตาม การที่ตัวอย่างแต่ละคนจะไปใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาตินั้น ก็ยังขึ้นอยู่กับเวลา และโอกาสที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลอีกด้วย จากการสำรวจ พบว่าตัวอย่างจำนวนสูงสุดของทุกอาชีพ ดังปรากฏในตารางที่ ๘ มาใช้หอจดหมายเหตุแห่งชาติเมื่อมีเวลารว่าง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ส่วนความถี่ในการไปใช้บริการในการคนคว้าแต่ละหัวข้อเรื่องอันับรองลงมาคือ ไปใช้ทุกวัน ร้อยละ ๒๑.๑๑ ช่วงความถี่ในการคนคว้าแต่ละหัวข้อเรื่องที่น้อยที่สุดคือ ไปใช้เดือนละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑

เมื่อพิจารณาตามอาชีพเป็นที่น่าสังเกตว่า นิสิต นักศึกษา ข้าราชการทั่วไป และอาชีพอื่น ๆ ไม่มีผู้ใดมาใช้บริการเดือนละ ๑ ครั้งเลย เช่นเดียวกับไม่มีผู้ใดเลยในกลุ่มผู้มีอาชีพอื่น ๆ ที่มาใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้วยความถี่โดยเฉลี่ยในการคนคว้าแต่ละหัวข้อเรื่อง สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง และ ๒ ครั้ง

เวลาโดยเฉลี่ยที่ตัวอย่างไปใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในแต่ละวันที่ใช้คนคว้า แสดงได้ดังตารางที่ ๘

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามอาชีพ และจำนวนเวลาโดยเฉลี่ยที่มาใช้บริการในแต่ละวัน

อาชีพ	เวลาโดยเฉลี่ย							
	๑ ชั่วโมง	๒ ชั่วโมง	๓ ชั่วโมง	๔ ชั่วโมง	๕ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	อื่น ๆ	รวม
นิสิต, นักศึกษา	๐	๓.๙๐	๑๘.๕๒	๑๘.๕๒	๒๙.๖๓	๒๕.๕๓	๓.๙๐	๓๒.๑๔
ครู, อาจารย์	๒.๙๔	๒.๙๔	๒๓.๕๓	๒๓.๕๓	๓๒.๓๖	๑๑.๙๖	๒.๙๔	๕๐.๔๘
ข้าราชการทั่วไป	๖.๒๕	๑๘.๙๕	๓๑.๒๕	๑๒.๕๐	๑๘.๙๕	๖.๒๕	๖.๒๕	๑๙.๐๕
อื่น ๆ	๐	๑๔.๒๙	๑๔.๒๙	๒๘.๕๗	๑๔.๒๙	๒๘.๕๗	๐	๘.๓๓
รวม	๒.๓๘	๙.๑๔	๒๒.๖๒	๒๐.๒๔	๒๙.๓๘	๑๖.๖๗	๓.๕๗	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึงเวลาอื่น ๆ ที่ไม่ใคร่ระบุไว้ซึ่งมีผู้ตอบมาว่าไต่แก ไม่นานจนแล้วแต่เวลาดวง หรือเวลาที่ใคร่มอบหมายให้ไปคนควาในแต่ละเรื่องแต่ละวัน

จากตารางที่ ๕ แสดงเวลาโดยเฉลี่ยที่ตัวอย่างมาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในแต่ละวัน จะเห็นว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติโดยเฉลี่ยวันละ ๕ ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๘ รองลงมาคือเฉลี่ยวันละ ๓ ชั่วโมง ร้อยละ ๒๒.๒๒ น้อยที่สุดคือใช้เพียงวันละ ๑ ชั่วโมง ร้อยละ ๒.๓๘

นิสิต นักศึกษา มักใช้เวลาคนกว่า ๕ ชั่วโมงในแต่ละวันเป็นจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ ๒๔.๖๓ รองลงมา ร้อยละ ๒๕.๕๓ ใช้เวลา ๖ ชั่วโมงในแต่ละวัน ซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก ผู้ประกอบอาชีพ ครู อาจารย์ ใช้เวลาในแต่ละวัน ๕ ชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๖ ส่วนข้าราชการทั่วไปใช้เวลาวันละ ๓ ชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่ในการไปคนควาในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ส่วนอาชีพอื่น ๆ ใช้เวลา ๔ ชั่วโมง และ ๖ ชั่วโมง ในแต่ละวันเป็นส่วนมาก ร้อยละ ๒๔.๕๗ และเป็นที่น่าสนใจกว่านิสิต นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ นั้นไม่มีผู้ใดใช้เวลา ๑ ชั่วโมงในการคนควาแต่ละวันเลย ทำนองเดียวกับอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่มีใครใช้เวลาอื่น ๆ นอกจาก ๒ - ๖ ชั่วโมงเลย

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามวันและเวลาที่มาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

วัน \ เวลา	เช้า	บ่าย	รวม
จันทร์	๘.๑๐	๘.๓๕	๑๖.๔๖
อังคาร	๘.๘๖	๗.๐๘	๑๕.๙๔
พุธ	๘.๓๕	๘.๑๐	๑๖.๔๖
พฤหัสบดี	๗.๘๕	๗.๘๕	๑๕.๖๙
ศุกร์	๗.๘๕	๘.๑๐	๑๕.๙๕
เสาร์	๑๐.๘๘	๘.๖๑	๑๙.๔๙
รวม	๕๑.๙๐	๔๘.๑๐	๑๐๐.๐๐

วันและช่วงเวลาที่ตัวอย่างสนใจไปเข้าใช้บริการ ของหอจดหมายเหตุแห่งชาตินั้น จากการสำรวจปรากฏผลดังในตารางที่ ๑๐ ดังนี้ ตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในวันเสาร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๘ โดยเฉพาะวันเสาร์ช่วงเวลาตอนเช้ามีผู้เข้าไปใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๘ อันดับรองลงมาคือช่วงเวลาเช้าวานอังคาร คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๖ ช่วงเวลาที่คนในหอฯน้อยที่สุดคือ ร้อยละ ๗.๘๕ เป็นช่วงเวลาบ่ายวันอังคาร

จากการสอบถาม ตัวอย่างที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่เคยแนะนำให้อื่นมาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติคือ ตัวอย่างจำนวน ๗๔ คน จากผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘๘.๑๐ ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ๑๐ คน ตอบว่าไม่เคยแนะนำให้อื่นมาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๐

สภาพทั่วไปของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการต่าง ๆ ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของหอจดหมายเหตุแห่งชาติโดยเฉลี่ยของผู้เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ปรากฏผล ดังแสดงในตารางที่ ๑๑ ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยนำหนักความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในด้านสภาพทั่วไปของหอฯคนควา

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	Σ	S.D.	แปลความ
๑. ขนาดของห้องคนความีความเหมาะสมเพียงใด	๒.๑๘	๐.๕๔	ปานกลาง
๒. โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องคนความีจำนวนมากน้อยเพียงใด	๑.๘๖	๐.๖๖	ปานกลาง
๓. ความสะอาดของห้องคนความีมากน้อยเพียงใด	๒.๗๔	๐.๔๑	มาก
๔. อุณหภูมิภายในห้องคนควาเหมาะสมเพียงใด	๒.๓๘	๐.๖๖	มาก
๕. แสงสว่างภายในห้องคนความีความเหมาะสมเพียงใด	๒.๔๘	๐.๕๖	มาก
๖. ภายในห้องคนความีเสียงรบกวนมากน้อยเพียงใด	๑.๖๑	๐.๔๘	น้อย
๗. การตกแต่งภายในห้องคนควาเหมาะสมเพียงใด	๒.๑๓	๐.๕๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๑๑ แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยเฉลี่ยเห็นว่า ขนาดของห้อง โตะ เก้าอี้ และการตกแต่งภายในห้องคนความีความเหมาะสมปานกลาง และเห็นว่าห้องคนความีความสะอาดมากเช่นเดียวกับที่เห็นว่าอุณหภูมิ และแสงสว่างภายในห้องคนความีความเหมาะสมมาก ส่วนในเรื่องของเสียงรบกวนที่มีภายในห้องคนควานั้น ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีน้อย

นอกจากสภาพทั่ว ๆ ไปที่จะสร้างความพอใจ และจงใจให้กับผู้ให้บริการแล้วยังมีสิ่งอื่น ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติอีก จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเรื่องความสะดวกในการคนควาได้ปรากฏผลในตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในด้านความสะดวกในการคนควา

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
๑. มีเอกสารแนะนำการให้บริการดีเพียงใด	๒.๐๖	๐.๖๖	ปานกลาง
๒. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมากน้อยเพียงใด	๒.๓๘	๐.๖๔	มาก
๓. กฎ ระเบียบ ขอบบังคับ ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติเหมาะสมเพียงใด	๒.๑๓	๐.๖๓	ปานกลาง
๔. เวลาเปิด-ปิดบริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติเหมาะสมเพียงใด	๒.๐๐	๐.๖๖	ปานกลาง
๕. นักจดหมายเหตุประจำห้องคนควาให้บริการแก่ท่านดีเพียงใด	๒.๕๒	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๑๒ แสดงว่าตัวอย่างเห็นว่าเอกสารแนะนำการใช้บริการ
ที่ปานกลาง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมีมาก ส่วนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ
เวลาเปิด-ปิดบริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีความเหมาะสมปานกลาง ในด้านความ
คิดเห็นเกี่ยวกับนักจดหมายเหตุประจำหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงคนเดียว ตัวอย่างเห็นว่า
ดีมาก

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุ
แห่งชาติ ในเรื่องของเอกสารที่มีในหอจดหมายเหตุแห่งชาตินั้นสนองความต้องการในการ
ค้นคว้าวิจัยได้เพียงใด เครื่องมือช่วยคนที่มียุทธวิธีช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นคว้า
เพียงใด และความคิดเห็นว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นแหล่งข้อมูลที่ให้ความรู้ที่มีคุณค่า
ต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย เพียงใด ซึ่งทั้งหมดนี้ได้แสดงไว้ในตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ยนำหนักความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
ในด้านเอกสาร เครื่องมือช่วยคน และประโยชน์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
๑. เอกสารที่มีในหอจดหมายเหตุแห่งชาติสนองความต้องการในการค้นคว้า วิจัย เพียงใด	๒.๑๐	๐.๖๕	ปานกลาง
๒. เครื่องมือช่วยคน เช่น บัญชีเอกสาร บัตรรายการช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าในหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงใด	๒.๒๖	๐.๖๑	ปานกลาง
๓. ท่านคิดว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นประโยชน์ในฐานะเป็นแหล่งข้อมูลที่ให้ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย เพียงใด	๒.๓๔	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๑๓ จะเห็นว่าตัวอย่างมีความเห็นพ้องกันว่า เอกสารที่มีในหอจดหมายเหตุแห่งชาตินั้น สนองความต้องการในการค้นคว้าวิจัย คือปานกลาง เช่นเดียวกับเครื่องมือช่วยคน เช่น บัญชีเอกสาร บัตรรายการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาก็กับผู้ใช้โคปานกลาง ส่วนความคิดเห็นที่ว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นประโยชน์ในฐานะเป็นแหล่งข้อมูลที่ให้ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาก

ในด้านความพอใจในบริการต่าง ๆ ของหอจดหมายเหตุแห่งชาตินั้น ผู้ใช้บริการมีความเห็น ตามตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในเรื่องความพอใจในบริการต่าง ๆ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
๑. บริการยืมเอกสาร	๒.๓๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๒. บริการถ่ายทำสำเนา	๑.๖๔	๐.๖๓	ปานกลาง
๓. บริการทำไมโครฟิล์ม	๑.๔๔	๐.๕๗	ปานกลาง
๔. บริการถ่ายรูป	๑.๘๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๕. บริการห้องสมุดในห้องค้นคว้า	๒.๑๔	๐.๖๖	ปานกลาง
๖. กิจกรรมพิเศษ เช่น การบรรยาย การจัดนิทรรศการ	๒.๐๖	๐.๗๓	ปานกลาง
๗. บริการตอบคำถาม	๒.๐๗	๐.๖๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๑๘ ความคิดเห็นของตัวอย่างผู้ใช้บริการเห็นพ้องกันว่า บริการยืมเอกสาร บริการถ่ายทำสำเนา บริการทำไมโครฟิล์ม บริการถ่ายรูป บริการห้องสมุด ในหอสมุดฯ กิจกรรมพิเศษ เช่น การบรรยาย การจัดนิทรรศการ และบริการตอบคำถามนั้น ผู้ใช้มีความพอใจปานกลาง

นอกจากผู้ใช้เคยใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติจะได้แสดงข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และความพอใจด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ หอจดหมายเหตุแห่งชาติแล้ว ยังได้แสดงถึงปัญหา และอุปสรรคที่พบในการใช้บริการอ้างอิง ความต้องการที่จะให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดบริการอะไรเพิ่มเติมขึ้นจากที่มีอยู่แล้ว รวมทั้งได้ขอเสนอแนะตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้ดีขึ้นอีกด้วย แต่เนื่องจากมีผู้ใช้เสนอมาในแต่ละช่องทางตนมีจำนวนน้อยมาก ไม่สามารถคำนวณหาการยอดละได้ จึงสรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัญหาและอุปสรรค	ขอเสนอแนะและความคิดเห็น
<p>ก. กฎระเบียบ ขอบังคับ</p> <p>๑. มีกฎระเบียบ ขอบังคับมากเกินไป ทำให้การค้นคว้าไม่สะดวกเท่าที่ควร และทำให้กระบวนการบริการล่าช้า</p> <p>๒. ไม่มีนโยบายที่แจ่มชัด หรือเป็นลายลักษณ์อักษร ในการงคบริการเอกสารลับ มาตรการในการปิดเอกสารไม่ไค้มาตรฐานทำให้ผู้ค้นคว้าขาดข้อมูล อันจะมีผลต่อ</p>	<p>ก. กฎระเบียบ ขอบังคับ</p> <p>๑. ปรับปรุง ลดขั้นตอน ของ กฎระเบียบ ขอบังคับลงบาง</p> <p>๒. ลดขั้นตอนในการขอยืมเอกสารลับลง ให้ได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้ค้นคว้า มุ่งนำข้อมูลไปใช้ทางวิชาการมากกว่าคนอื่น และควรอนุญาตให้ใช้เอกสารได้ทุกประเภท</p>

ข้อความในช่อง "ขอเสนอแนะและความคิดเห็น" นั้น ข้อที่เป็นการเสนอแนะการแก้ปัญหาจะจัดไว้ในตอนต้นตรงกับปัญหาในช่อง "ปัญหาและอุปสรรค" ส่วนที่เป็นข้อความที่ไม่ได้เสนอวิธีแก้ปัญหา แต่เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ชี้แจงมา จะจัดเรียงไว้ในลำดับต่อ ๆ มา

ปัญหา และอุปสรรค	ขอเสนอแนะและขอคิดเห็น
<p>การวิเคราะห์ปัญหา เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าทางการคนควาวิจัย</p> <p>๓. การให้ยืมเอกสาร ครึ่งละ ๒ สัปดาห์ นานเกินไป ผู้ใช้ที่ต้องการยืมเอกสารที่มีผู้ยืมไปก่อน ต้องเสียเวลารอคอย</p> <p>๔. ผู้ใช้ที่ทำงานและผู้ใช้ที่เรียนหนังสือ มาใช้บริการได้เฉพาะวัน เวลานอกราชการ</p> <p>๕. การอ้างอิงเอกสารตามคำแนะนำของหอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่ตรงกับ การอ้างอิงของสถาบันการศึกษา</p>	<p>๓. ไม่ควรให้ยืมเอกสารเป็นเวลา นานและมีไว้ในครอบครองมากเกินไปและควรอนุญาตให้ใช้เอกสารที่มีผู้ยืมไว้มาก่อนแต่ยังไม่ได้ใช้บ้าง</p> <p>๔. ควรขยายวันเวลา เปิดบริการเพิ่มขึ้นจากเดิมในตอน เย็นและวันอาทิตย์ โดยปิดทำการวันใดวันหนึ่งระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์ และอนุญาตให้ยืมเอกสารในเวลาพักกลางวันได้</p> <p>๕. ควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการปรับปรุงการเขียนแบบฟอร์มในการอ้างอิงถึงเอกสารในหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อจัดความสัมพันธ์แก่ผู้คนที่มาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ</p> <p>๖. กำหนดบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนกระทำผิดให้หนักที่สุด</p> <p>๗. ควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของเอกสารมากกว่านี้ เพราะเอกสารเป็นจำนวนไม่น้อยได้สูญหายไป ควรมีวิธีการตรวจสอบเพื่อป้องกันเหตุการณ์เหล่านั้นไม่ให้เกิดขึ้นอีกเพื่อรักษาเอกสารต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้</p> <p>๘. ควรมีบัตรคนควาตลอดชีพ</p> <p>๘. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าศึกษาเอกสารโดยใช้ดุลยพินิจของตนเอง</p>

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะและขอคิดเห็น
<p>ข. <u>ห้องคนควา</u></p> <p>๑. อุณหภูมิเย็นเกินไป</p> <p>๒. มีโต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ</p> <p>๓. ผู้ใช้ในห้องคนความักคุยกัน</p> <p>เสียงดัง</p>	<p>โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งหัวข้อเรื่องเป็นลาย อักษร เพราะคนทั่วไปควรมีโอกาสชม และใช้บริการ "สมบัติของชาติ"</p> <p>ข. <u>ห้องคนควา</u></p> <p>๑. ควรปรับอุณหภูมิภายในห้องคน ควาไม่ใหหนาวเย็น หรืออึดอัดจนเกินไป โดย กำหนดมาตรฐาน ไม่ควรปล่อยให้ผู้ใช้หมุนปรับ อุณหภูมิกันเอง</p> <p>๒. ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียง พอ ขยายเนื้อที่ห้องคนควาให้กว้างขวางขึ้น เพื่อสามารถบริการแก่ผู้ใช้ที่เพิ่มมากขึ้น และ ควรมีห้องจัดสัมมนา อภิปรายโดยเฉพาะ ซึ่งมี ขนาดจุคนได้ ประมาณ ๕๐ - ๑๐๐ คน</p> <p>๓. ควรจัดห้องคนควาใหม่ ในสวน ที่เป็นเนื้อที่ในการานติดกับบริเวณหน้าต่าง เพื่อจะได้รับแสงสว่างธรรมชาติมากขึ้นทำให้ ประหยัดไฟฟ้า และลมที่พัดผ่านไปดวย ไม่เกิด ความเบื่อหน่าย</p> <p>๔. ที่สำหรับเก็บ เอกสารที่ผู้ใช้บริการ กำลังใช้อยู่ ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ทั้งในด้าน ปริมาณ และระเบียบการเก็บเอกสาร</p> <p>๕. แสงสว่างของห้องคนควาควรมี ให้พอเพียง เพราะผู้ใช้บริการต้องใช้สายตา</p>

ปัญหาและอุปสรรค	ขอเสนอแนะและขอคิดเห็น
<p data-bbox="269 655 438 695">ค. เอกสาร</p> <p data-bbox="323 725 716 1088">๑. หอจดหมายเหตุแห่งชาติยังไม่สามารถรวบรวมเอกสารของสวนราชการต่าง ๆ มาให้บริการอย่างเต็มที่ ทำให้บุคคลไม่สามารถเก็บข้อมูลได้สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารในช่วงระยะเวลา พ.ศ. ๒๔๗๕ - ๒๕๐๐</p> <p data-bbox="177 1300 731 1663">๒. ขาดความสมบูรณ์ของข้อมูลในเอกสาร เนื่องจากเอกสารเก่าชำรุดขาดหาย ตัวอักษรเลือนลาง เอกสารบางชุดขาดตอนไม่ต่อเนื่องกัน เอกสารกระจัดกระจายทำให้เสียเวลาในการติดตามค้นหาเอกสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง</p>	<p data-bbox="916 413 1409 594">ดังนั้นแสงสว่างในห้องคนควาจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก การเปิดไฟฟ้าให้แสงสว่าง ช่วยให้อ่านและคัดลอกเอกสารสะดวกขึ้น</p> <p data-bbox="877 655 1047 695">ค. เอกสาร</p> <p data-bbox="785 725 1409 1280">๑. ควรรวบรวมเอกสารที่มีอยู่ตามกระทรวง ทบวง กรม ตลอดจนรวบรวมต้นฉบับตัวเขียนและเอกสารท้องถิ่น นำมาเก็บรักษาและให้บริการอ่าน ณ.ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติแห่งนี้ โดยเฉพาะเอกสารที่พ้นระยะเวลาเก็บเพื่อใช้งานต่อไป และควรติดต่อกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติประเทศอื่น ๆ เพื่อรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย หรือขอถ่ายไมโครฟิล์มเอกสารจากต่างประเทศ</p> <p data-bbox="785 1300 1409 1481">๒. ควรทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุไว้หลายชุด เพราะตัวจริงนับวันแต่จะชำรุดไป โดยเฉพาะชุดที่มีผู้ใ้กันมาก^๑</p>

^๑เป็นงานที่ทางหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น
<p>๓. ระยะเวลาในการขอมเอกสารนานเกินไป ผู้ใช้ของตองรชคอยเป็นเคื่อน ๆ</p> <p>ง. <u>เครื่องมือช่วยคน</u></p> <p>๑. การจัดหมวดหมู่เอกสารไม่ละเอียดพอ ค้นหาขอมูลที่ต้องการไคยาก</p> <p>๒. รหัสเอกสารในบัญชีไม่ตรงกับที่ทดลองเอกสาร</p> <p>๓. รายละเอียดในเอกสารที่ปรากฏกับในบัญชีไม่ตรงกัน</p> <p>๔. คัดขึ้นเอกสารคนยาก</p> <p>๕. หัวเรื่องในเครื่องมือช่วยคนไม่อำนวยความสะดวกในการค้นหาเท่าที่ควรทำให้การค้นหาในบางเรื่องที่ต้องเจาะลึกเป็นไปอย่างลำบาก</p>	<p>๓. ควรรับดำเนินการให้เอกสารที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้รับจากที่อื่นนำออกให้บริการแก่ผู้ใช้โดยรวดเร็วที่สุด</p> <p>๔. เอกสารที่เป็นภาพถ่ายควรมีคำอธิบายควย</p> <p>ง. <u>เครื่องมือช่วยคน</u></p> <p>๑. ควรมีรายละเอียดในเครื่องมือช่วยคนมากกว่าเดิม เช่น ส่วนโยงขอความ (Cross Reference)</p> <p>๒. ควรปรับปรุงเครื่องมือช่วยคนใหม่ประสิทธิภาพและละเอียดกว่าเดิม และควรเพิ่มเครื่องมือช่วยคนชนิดอื่น</p>

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น
<p data-bbox="280 439 458 499">จ. <u>เจ้าหน้าที่</u></p> <p data-bbox="187 540 766 1427">๑. นักจดหมายเหตุประจำหอ คนควาบางคนขาดมนุษยสัมพันธ์ บางครั้ง คุยกันเองเป็นการรบกวนสมาธิ ของผู้ใช้ บริการ และไม่ได้รับคำแนะนำตลอดจน ความช่วยเหลือจากนักจดหมายเหตุเพียงพอ เช่น การกรอกใบยืมเอกสาร ในกรณีที่ไม่ ตรงกับตัวอย่างที่ให้ไว้ นอกจากนั้นนักจด หมายเหตุประจำหอคนควายังขาดความ รับผิดชอบ บางครั้งใหญ่ที่ไม่มีหน้าที่โดยตรง และไม่สามารถตอบเรื่องราวได้มาอยู่แทนแต่ มีการโยนความรับผิดชอบกันโดยอ้างว่า เอกสารกำลังซ่อม ชำรุด ทำไมโครฟิล์ม บางครั้งใหญ่ไปทำตามไมโครฟิล์ม เจ้า หน้าที่อ้างว่าอยู่ที่ห้องบริการ</p> <p data-bbox="187 1467 766 1588">๒. เจ้าหน้าที่หยิบเอกสารผิดจาก ตู้ผู้ใช้ทองการ</p> <p data-bbox="166 1669 766 1790">๓. ไมโครแลบบิบบิเอกสารปล่อย ให้ขาดแคลนอยู่เสมอ</p>	<p data-bbox="865 439 1044 499">จ. <u>เจ้าหน้าที่</u></p> <p data-bbox="773 540 1382 1104">๑. ควรปรับปรุงนักจดหมายเหตุ ที่ให้บริการในหอคนควาให้คอยช่วยเหลือ เอา ใจใส่และช่วยเหลือ ผู้ที่มาใช้บริการของหอ จดหมายเหตุแห่งชาติ โดยกระทำด้วยความ เต็มใจ และควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับ ผู้ใช้บริการตลอดจนควรเป็นผู้มีความรู้เป็น อย่างดีในเรื่องการให้บริการเอกสาร หรือ วัสดุต่าง ๆ ที่มีอยู่ นอกจากนั้นควรเป็นผู้ที่มี ความรับผิดชอบในหน้าที่</p> <p data-bbox="773 1467 1382 1649">๒. ควรจ้างผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณวุฒิ ซึ่งอาจเป็นคนเคียวประจำ หรือผลัดเปลี่ยนเวร กันมาให้บริการผู้คนควาโดยตรง</p> <p data-bbox="773 1669 1382 1790">๓. ควรให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ แก่ผู้ใช้โดยเฉพาะผู้ที่มาขอใช้บริการใหม่ และ</p>

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะและขอคิดเห็น
<p data-bbox="186 1346 740 1457"><u>จ. การถ่ายทำสำเนาเอกสาร และไมโครฟิล์ม</u></p> <p data-bbox="192 1507 709 1614">๑. มีขั้นตอนมากมาย และใช้เวลานานเกินไป</p> <p data-bbox="331 1759 725 1806">๒. อัตราค่าบริการแพงเกินไป</p>	<p data-bbox="786 405 1333 592">ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ที่ตรวจเอกสารก่อน เข้าห้องคนควาให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ มารยาท และความสุภาพ</p> <p data-bbox="786 616 1395 1096">๔. ควรเพิ่มบุคลากรในหอจดหมายเหตุแห่งชาติในการจัดเอกสารต่าง ๆ เพื่อเพิ่มบริการให้มากขึ้น และเพิ่มบุคลากรที่จะให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น จักให้เจ้าหน้าที่ประจำห้องบัญชีเอกสาร เพื่อให้คำแนะนำในการค้นคว้าหาเอกสารและเรื่องที่ต้องการจากเครื่องมือช่วยคน</p> <p data-bbox="786 1120 1395 1292">๕. ควรให้บริการที่เท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการหรือนักจดหมายเหตุของหอจดหมายเหตุแห่งชาติเอง</p> <p data-bbox="786 1346 1356 1457"><u>จ. การถ่ายทำสำเนาเอกสาร และไมโครฟิล์ม</u></p> <p data-bbox="786 1507 1395 1745">๑. ควรทำได้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ โดยการลดขั้นตอนลงบ้าง เช่น ควรให้มีผู้ลงนามอนุมัติแทนได้ โดยการแต่งตั้งในกรณีที่ผู้ลงนามอนุมัติไม่อยู่</p> <p data-bbox="917 1759 1264 1806">๒. ควรลดราคาค่าบริการ</p>

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น
<p>๓. เอกสารบางประเภทไม่อนุญาตให้ถ่ายทำสำเนา</p> <p>๔. การนำเอกสารไปถ่ายไมโครฟิล์มลาซา ทำให้ผู้ต้องการใช้เอกสาร และผู้ต้องการไมโครฟิล์มต้องรอกอยนาน</p> <p>๕. ผู้ใช้ที่ต้องการใช้บริการถ่ายรูป เมื่อไม่พบช่างก็ต้องเสียเวลารอคอย</p> <p>๖. การทำสำเนารูปภาพ คุณภาพยังไม่ดีพอ โดยเฉพาะภาพที่มีขนาดใหญ่</p> <p>๗. <u>ห้องสมุด</u></p> <p>๑. มีหนังสือให้คนควาน้อยเกินไป หนังสือบางเล่มหายไปโดยไม่มีเอกสารการขืม</p> <p>๒. เมื่อเปิดบัตรรายการพบหนังสือที่ต้องการแล้วไปหาหนังสือที่ชั้นไม่คอยพบ</p>	<p>๓. ควรอนุญาตให้ถ่ายทำสำเนาได้ทุกประเภท</p> <p>๔. ควรเพิ่มเครื่องอ่านไมโครฟิล์ม</p> <p>๗. <u>ห้องสมุด</u></p> <p>๑. ควรเพิ่มปริมาณหนังสือที่ประกอบในการคนควาอ้างอิง เช่น รวบรวมหนังสือ ประชุมกฎหมายประจำศก ตั้งแต่รัชกาลที่ ๑ จนถึงปัจจุบันไว้ใหญ่ใช้ใ้คนควาประกอบการอ่านเอกสารจดหมายเหตุ ของแต่ละรัชกาลด้วย</p> <p>๒. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยจัดชั้นหนังสือให้ถูกต้องอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกในการค้นหาไม่ควรปล่อยให้หนังสือวางผิดที่บนชั้นหรือวางระเกะ ระกะบนโต๊ะ</p>

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น
<p>๓. คนหาวิทยานิพนธ์ไล่ล่าหาก เพราะบริเวณคับแคบ</p> <p>๔. นักจดหมายเหตุ และเจ้าหน้าที่ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ยืมหนังสือและวิทยานิพนธ์ไปครอบครองเป็นเวลานานเกินไป และบางคนยืมให้คนอื่น ดังนั้นจึงปรากฏว่าผู้คนควาไม่คอยใ้ไขหนังสือที่ดี ๆ ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติซึ่งมีจำกัดอยู่แล้วเท่าที่ควร</p>	<p>๓. ควรรวบรวมวิทยานิพนธ์ของผู้ใ้ไขที่ใ้ไขมาใ้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติใ้ครบถ้วน เพื่อสะดวกใ้การศึกษาคนควา</p> <p>๔. ควรอนุญาตใ้ยืมหนังสือและวิทยานิพนธ์ใ้</p> <p>๕. ควรจัดหารวสารทางวิชาการที่เกี่ยว ข้องกับการวิจัยใ้หอจดหมายเหตุ เช่น วารสารของสยามสมาคม (Journal of the Siam Society)</p>
<p>๗. <u>อื่น ๆ</u></p> <p>๑. ขาดการประชาสัมพันธ์</p>	<p>๗. <u>อื่น ๆ</u></p> <p>๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวจดหมายเหตุ และหอจดหมายเหตุใ้ประชาชนทราบ โดยฉานทางสื่อมวลชน เพราะใ้ไม่ค่อยมีใ้ใครรู้จัก และทราบว้าหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีบริการอะไร</p>

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น
<p>๒. ไม่เข้าใจสำนวนภาษาในเอกสาร</p>	<p>๒. การทำสายเอกสารแต่ละครั้งของแต่ละหน่วยงาน ควรให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นผู้รวมพิจารณาด้วย^๑</p> <p>๓. ควรจัดทำคู่มือการใช้บริการหรือเอกสารแนะนำ หรือมีโปสเตอร์ติดไว้ตามหน้าที่ทุกคนเห็นเด่นชัด</p> <p>๔. กิจกรรมพิเศษ ควรจัดให้มีการบรรยาย สัมมนา และนิทรรศการทางวิชาการ รวมทั้งการใช้จดหมายเหตุ และหอจดหมายเหตุ ใหม่มากขึ้น หรือจัดกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ เช่น ควรให้ผู้ที่มาคนควาคคนอื่น ๆ ทราบว่าคนควาเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้างโดยกำหนดตารางเวลาไว้ และประกาศให้ทราบทั่วกัน</p> <p>๕. บริการอื่น ๆ ไลแอก แพลด และเรียบเรียงจดหมายเหตุภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ ทำกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถาม และถ่ายเอกสารทางไปรษณีย์ โทรศัพท์สาธารณะ บริการนำคัม และให้ที่นั่งนั่งมากขึ้นกว่าเดิม</p>

^๑ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๒๐ ได้กำหนดให้หอจดหมายเหตุ กระจายละเอียดยในขอภาคผนวก ก หน้า ๑๘

บริการที่ขอการใหม่เพิ่มขึ้น

๑. ห้องใหม่ห้องพักผ่อน (Private Room) ๑ ห้อง
๒. เก็บข้อมูลประวัติศาสตร์จากการบอกเล่า
๓. บริการตอบคำถามเกี่ยวกับเอกสารและวีรชนคนกล้า
๔. จัดทำแผนผังของห้องคนกล้า รวมทั้งคำชี้แจงต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ
๕. จัดทำเอกสารแนะนำหรือคู่มือสำหรับผู้เยี่ยมชม ซึ่งแสดงแผนผังของห้องหรือจุดที่ให้บริการทั้งหมด เพื่อให้ทราบว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดบริการอะไรบ้าง อยู่ที่ใด
๖. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ มากกว่าที่เป็นอยู่
๗. จัดพิมพ์เอกสารที่ยังไม่ได้พิมพ์เผยแพร่ ออกเผยแพร่
๘. ขอการให้หอจดหมายเหตุรวบรวมเอกสารจากที่ทำการต่าง ๆ ให้ครบถ้วน
๙. ขอการให้จัดหาเครื่องถ่ายทำสำเนาที่มีคุณภาพที่ดีกว่าเดิมมาใช้บริการ
๑๐. ดำรวจความสนใจของผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ แล้วจัดกิจกรรม

พิเศษ

ข้อมูลที่ไดมาจากผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกได้ตามเพศ และสาขาการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ ๑๕

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
จำแนกตามเพศ และสาขาการปฏิบัติงาน

สาขาการปฏิบัติงาน \ เพศ	ชาย	หญิง	รวม
รัฐประศาสนศาสตร์	๑๒.๕๐	๙.๓๘	๒๑.๘๘
รัฐศาสตร์	๒๖.๕๖	๔.๖๘	๓๑.๒๔
ประวัติศาสตร์	๑๐.๙๔	๖.๒๕	๑๗.๑๘
เศรษฐศาสตร์	๑๐.๙๔	๑๘.๗๕	๒๙.๖๙
รวม	๖๐.๙๔	๓๙.๐๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๕ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๔ ส่วนเพศหญิงมีจำนวนน้อยกว่าชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๖ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติทั้งสิ้น ๖๔ คน

เมื่อพิจารณาตามสาขาการปฏิบัติงานปรากฏว่า ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านรัฐศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ รองลงมาคือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๙ ที่น้อยที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๘

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๖ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามสาขาการปฏิบัติงานและสาเหตุที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ

สาขาการปฏิบัติงาน	สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการ						รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	
รัฐประศาสนศาสตร์	๐	๑๓.๓๙	๒๖.๐๙	๒๑.๓๙	๓๔.๓๘	๐	๒๑.๓๐
รัฐศาสตร์	๓.๘๕	๓๘.๔๖	๑๕.๓๘	๑๑.๕๔	๓๐.๓๓	๐	๒๔.๕๓
ประวัติศาสตร์	๕.๘๘	๑๓.๖๕	๕.๘๘	๑๓.๖๕	๑๓.๖๕	๓๕.๒๙	๑๖.๐๔
เศรษฐศาสตร์	๓.๕๐	๑๓.๕๓	๑๕.๐๐	๑๓.๕๐	๓๒.๕๐	๑๑.๐๐	๓๓.๓๓
รวม	๔.๓๒	๒๒.๖๔	๑๖.๐๔	๑๖.๙๘	๓๐.๑๙	๔.๔๓	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ

๑. ไม่รู้จักเอกสารจดหมายเหตุ
๒. ไม่ทราบว่ามีหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
๓. ไม่ทราบว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีบริการคนควาอ้างอิงจากเอกสารจดหมายเหตุ

หมายเหตุ

๔. ไม่ทราบว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีหน้าที่อะไร
๕. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้
๖. อื่น ๆ

จากตารางที่ ๑๖ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่า สาเหตุที่ไม่เคยใช้นั้นเนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้มากที่สุด คือ ร้อยละ ๓๐.๑๕ รองลงมาคือไม่ทราบว่ามีหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ร้อยละ ๒๒.๖๔ มีจำนวนน้อยที่สุด คือไม่รู้จักเอกสารจดหมายเหตุ ร้อยละ ๔.๗๒

เมื่อพิจารณาตามสาขาการปฏิบัติงานในคานต่าง ๆ จะพบว่า ผู้ปฏิบัติงานคานรัฐประศาสนศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ และ ๓๒.๕๐ ตามลำดับ ผู้ปฏิบัติงานคานรัฐศาสตร์ ส่วนมากไม่ทราบว่ามีหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ร้อยละ ๓๔.๘๖ ส่วนผู้ปฏิบัติงานคานประวัติศาสตร์ให้เหตุผลอื่น ๆ มากที่สุดในการไม่ไปใช้บริการได้แก่ ไม่เคยพบเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับงานหอจดหมายเหตุมาก่อนเลย หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีระเบียบยุ่งยากในการเช่าคนควาไม่มีเวลาไปใช้ งานและเรื่องอยู่ในขอบเขตเกินกว่าที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจะมี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๕ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานคานเศรษฐศาสตร์บางคนให้เหตุผลอื่น ๆ ในการที่ไม่ได้ไปใช้บริการว่าคิดว่าเป็นที่เก็บเอกสารทางประวัติศาสตร์ของชาติ การเรียนที่ผ่านมาไม่ส่งเสริมให้คนควา ไม่ทราบสถานที่ตั้ง และไม่ได้ศึกษาภายในประเทศ

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมีทั้งผู้ที่เคยและไม่เคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ดังแสดงในตารางที่ ๑๗

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
จำแนกตามสาขาการปฏิบัติงาน และการแนะนำให้ไปใช้

สาขาการปฏิบัติงาน	การแนะนำให้ไปใช้		
	เคย	ไม่เคย	รวม
รัฐประศาสนศาสตร์	๒๑.๔๓	๓๘.๕๓	๖๐.๘๘
รัฐศาสตร์	๑๕.๐๐	๘๕.๑๐	๓๑.๒๕
ประวัติศาสตร์	๖๓.๖๔	๓๖.๓๖	๑๓.๑๔
เศรษฐศาสตร์	๑๕.๓๕	๘๔.๖๑	๒๕.๖๘
รวม	๒๕.๐๐	๓๕.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ใดให้มาใช้บริการ
ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีเพียงร้อยละ ๒๕.๐๐ เท่านั้น ที่เคยได้
รับคำแนะนำ ให้มาใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

แต่ละสาขาการปฏิบัติงานนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ และ
เศรษฐศาสตร์ ไม่เคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้เป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๓,
๘๕.๑๐ และ ๘๔.๖๑ ส่วนผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์นั้นส่วนมากเคยได้รับคำแนะนำให้ไป
ใช้ ร้อยละ ๖๓.๖๔

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีบางส่วนคิดว่าจะไปใช้ และบาง
ส่วนคิดว่าจะไม่ไปใช้บริการในอนาคต จำแนกได้ตามตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๘ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
จำแนกตามสาขาการปฏิบัติงาน และความคิดที่ว่าในอนาคตจะไปหรือไม่

สาขาการปฏิบัติงาน \ ความคิด	คิดว่าจะไปใช้	คิดว่าจะไม่ไปใช้	รวม
รัฐประศาสนศาสตร์	๗๘.๕๗	๒๑.๔๓	๑๐๐.๐๐
รัฐศาสตร์	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ประวัติศาสตร์	๘๑.๘๒	๑๘.๑๘	๑๐๐.๐๐
เศรษฐศาสตร์	๘๕.๘๗	๑๔.๑๓	๑๐๐.๐๐
รวม	๗๖.๕๖	๒๓.๔๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๖.๕๖ คิดว่าจะไปใช้บริการของหอจดหมายเหตุในอนาคต มีเพียงร้อยละ ๒๓.๔๔ เท่านั้นที่คิดว่าจะไม่ไปใช้ในอนาคต และเป็นที่น่าสนใจได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกด้าน คิดว่าจะไปใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในอนาคต เป็นส่วนใหญ่

ตัวอย่างเหล่านี้มีแหล่งคนความรู้ต่าง ๆ ที่ใช้อยู่เป็นปกติ แสดงได้ตามตาราง

ที่ ๑๘

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๘ แสดงจำนวนรายละเอียดของยูทิลิตี้ที่เคยใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำแนกตามสาขาการปฏิบัติงานและแหล่งที่คนควา

สาขาการปฏิบัติงาน / แหล่งความรู้ ความปกติ	หอสมุดแห่งชาติ	ห้องสมุดของวิทยาลัยหรือหอสมุดของมหาวิทยาลัย	ห้องสมุดของทำงาน	ศูนย์เอกสารต่าง ๆ	อื่น ๆ	รวม
รัฐประศาสนศาสตร์	๘.๘๒	๓๘.๒๔	๓๕.๒๙	๑๔.๓๑	๒.๙๔	๒๔.๘๒
รัฐศาสตร์	๔.๖๕	๓๐.๒๓	๔๖.๕๒	๑๘.๖๐	๐	๓๑.๓๘
ประวัติศาสตร์	๒๓.๐๘	๓๔.๖๑	๒๓.๐๘	๑๙.๒๓	๐	๑๘.๙๘
เศรษฐศาสตร์	๕.๘๘	๔๑.๑๘	๓๘.๒๔	๑๑.๓๖	๒.๙๔	๒๔.๘๒
รวม	๔.๘๔	๓๕.๓๖	๓๓.๒๓	๑๖.๐๖	๑.๘๖	๑๐๐.๐๐

ศูนย์บริการหอสมุด
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ตัวอย่างส่วนมากตามปกติคิดว่าอ้างอิงจากเอกสาร
ที่แหล่งความรู้ที่เป็นห้องสมุดของที่ทำงาน ร้อยละ ๓๗.๒๓ รองลงมาคือคนควาจากห้องสมุด
ของวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย ร้อยละ ๓๕.๗๖ และคนควาจากแหล่งความรู้อื่น ๆ ได้แก่
คนจากหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ และห้องสมุดที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๖ ซึ่งเป็นจำนวนน้อย
ที่สุด

เมื่อพิจารณาตามสาขาการปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานคานรัฐประศาสนศาสตร์
ประวัติศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ ตามปกติจะคนควาอ้างอิงจากห้องสมุดของวิทยาลัยหรือ
มหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๔, ๓๘.๖๑ และ ๔๑.๑๘ ตามลำดับ ส่วนผู้
ปฏิบัติงานคานรัฐศาสตร์ส่วนใหญ่จะคนควาอ้างอิงจากห้องสมุดของที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ
๔๖.๕๒

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย