

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งแจกแก่ผู้ใช้บริการเอกสาร  
โบราณ หอสมุดแห่งชาติในช่วงระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2531 จำนวน 35 คน จะ  
นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการ
2. ประสิทธิภาพในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ
3. การใช้ข้อมูลจากเอกสารโบราณ
4. การใช้เครื่องมือช่วยค้น
5. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ
6. ระเบียบการให้บริการและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้า
7. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ
8. การทดสอบความสัมพันธ์
9. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ
10. ข้อเสนอแนะในการจัดบริการเพิ่มขึ้น
11. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเอกสารโบราณ

### สถานการณ์ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ให้บริการในระดับต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

อายุ เพศ	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี (69 ปี)	รวม
ชาย	4	4	2	1	1	12
หญิง	15	8	-	-	-	23
รวม	19	12	2	1	1	35

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ให้บริการรวมทั้งสิ้น 35 คน ผู้ใช้บริการเพศชาย 12 คน มีอายุระหว่าง 21-69 ปี ผู้ใช้บริการเพศหญิง 23 คน มีช่วงอายุน้อยกว่าเพศชายคือมีอายุระหว่าง 21-40 ปี ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 21-30 ปี ใช้บริการมากที่สุด 19 คน เป็นผู้ใช้บริการเพศหญิง (15 คน) มากกว่าผู้ให้บริการเพศชาย (4 คน) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 31-40 ปี ใช้บริการ 12 คน เป็นผู้ให้บริการเพศหญิง (8 คน) มากกว่าผู้ให้บริการเพศชาย (4 คน)

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ

ระดับการศึกษา \ อาชีพ	อาชีพ	นักศึกษา	อาจารย์	ข้าราชการ ทั่วไป	อาชีพอื่นๆ	ไม่ประกอบ อาชีพ	รวม
ปริญญาตรี	2	2	-	-	2	6	
ปริญญาโท	4	12	2	-	2	20	
ปริญญาเอก	-	4	-	-	-	4	
อื่น ๆ (อนุปริญญา)	2	-	-	3	-	5	
รวม	8	18	2	3	4	35	

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด 20 คน มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีอาชีพเป็นอาจารย์ 12 คน นักศึกษา 4 คน ข้าราชการทั่วไป 2 คน ไม่ประกอบอาชีพ 2 คน

ผู้ให้บริการจำนวนรองลงมา 6 คน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นนักศึกษา 2 คน อาจารย์ 2 คน ไม่ประกอบอาชีพ 2 คน

ผู้ให้บริการจำนวน 5 คน มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา เป็นนักศึกษา 2 คน อาชีพอื่น ๆ 3 คน

ผู้ให้บริการจำนวนน้อยที่สุด 4 คน มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีอาชีพเป็นอาจารย์ทุกคน

ประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ

ตารางที่ 3 ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการจำนวนแห่งบริการเอกสารโบราณที่เคย  
ค้นคว้า

จำนวนแห่งบริการเอกสารโบราณ	จำนวน (N=35)
* 1 แห่ง	12
2-3 แห่ง	15
4-5 แห่ง	6
6 แห่งขึ้นไป	2

\* หอสมุดแห่งชาติแห่งเดียว

จากตารางที่ 3 ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในการค้นคว้าเอกสารโบราณจากห้องสมุดต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 15 คน เคยค้นคว้าเอกสารโบราณจากห้องสมุดเอกสารโบราณ 2-3 แห่ง ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 12 คน ค้นคว้าเอกสารโบราณจากหอสมุดแห่งชาติแห่งเดียว ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด 2 คน มีประสบการณ์ในการค้นคว้าเอกสารโบราณจากห้องสมุดเอกสารโบราณ 6 แห่งขึ้นไป



ตารางที่ 4 ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการจําแนกตามแหล่งบริการเอกสารโบราณที่เคยค้นคว้า

แหล่งบริการเอกสารโบราณ	จํานวน *
หอสมุดแห่งชาติ	25
อื่น ๆ	19

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 ประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการจําแนกตามแหล่งบริการเอกสารโบราณที่ผู้ใช้บริการเคยค้นคว้า ผู้ใช้บริการจํานวนมากที่สุด 25 คน มีประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณจากหอสมุดแห่งชาติ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการ 19 คน ยังมีประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณจากแหล่งบริการอื่น ๆ ตามที่ระบุมาแบบสอบถาม คือห้องสมุดในพระบรมมหาราชวัง (1 คน) สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2 คน) สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (1 คน) สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (1 คน) สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (1 คน) ศูนย์ค้นคว้าพระพุทธศาสนาแห่งประเทศไทย (1 คน) ศูนย์เอกสารโบราณเชียงใหม่ (1 คน) สยามสมาคม (1 คน) หอจดหมายเหตุแห่งชาติ (1 คน) หอสมุดสมเด็จพระยาตากสินมหาราช (1 คน) หอสมุดพระพุทธเลิศหล้านภาลัย (1 คน) ห้องสมุดธนาคารศรีนคร (1 คน) พิพิธภัณฑ์โบราณวัตถุ เกตุสิงห์ (1 คน) มุสลิมิกุมิพโลภิกขุ (1 คน) ศูนย์วัฒนธรรมในจังหวัดต่าง ๆ (1 คน) ห้องสมุดวัด (1 คน) เช่น วัดบวรนิเวศวรวิหาร วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎ์และวัดในต่างจังหวัด

ตารางที่ 5 ประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ศึกษาค้นคว้า

จำนวนครั้งที่ศึกษาค้นคว้า	จำนวน (N=35)
เคยค้น 1 ครั้ง	7
เคยค้น 2-3 ครั้ง	7
เคยค้น 4-5 ครั้ง	7
เคยค้นมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	14

จากตารางที่ 5 ประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ค้นคว้าเอกสารโบราณ ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 14 คน มีประสบการณ์ในการค้นเอกสารโบราณมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป ผู้ใช้บริการจำนวน 7 คนเท่านั้นที่เคยค้นคว้าเอกสารโบราณเพียง 1 ครั้ง

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับความคุ้นเคยกับบริการ เอกสารโบราณ  
ของ หอสมุดแห่งชาติ

ระดับความคุ้นเคย	จำนวน (N=35)
รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการ	7
รู้จักและเคยใช้บริการ	25
ไม่เคยรู้จักมาก่อน	3

จากตารางที่ 6 ประสิทธิภาพในการศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณของผู้ให้บริการ  
จำแนกตามความคุ้นเคยกับบริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่  
จำนวน 25 คน รู้จักและเคยใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้บริการจำนวน  
รองลงมา 7 คน รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้บริการ  
ส่วนน้อยจำนวนเพียง 3 คนที่ไม่เคยรู้จักบริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติมาก่อน

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่เคยใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติมาก่อน  
จำนวนตามสาเหตุของการไม่เคยใช้บริการมาก่อน

สาเหตุของการไม่เคยใช้บริการมาก่อน	จำนวน (N=10)
ไม่ทราบว่ามีการเอกสารโบราณ	1
ไม่ทราบระเบียบการใช้บริการ	-
ระเบียบการใช้บริการมีขั้นตอนมาก	1
ยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องค้นคว้า	5
ใช้ห้องสมุดอื่นเป็นประจำอยู่แล้ว	1
ไม่มีเวลามาใช้บริการ	1
อยู่ต่างจังหวัด	1

จากตารางที่ 7 ผู้ใช้บริการจำนวน 10 คน ไม่เคยใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติมาก่อนเนื่องจากจำนวน 5 คน ยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องค้นคว้าในเรื่องใดและอีก 5 คน มีสาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ ไม่ทราบว่าหอสมุดแห่งชาติมีเอกสารโบราณ (1 คน) ระเบียบการใช้บริการมีขั้นตอนมาก (1 คน) ใช้ห้องสมุดอื่นเป็นประจำอยู่แล้ว (1 คน) ไม่มีเวลามาใช้บริการ (1 คน) และมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด (1 คน)



ตารางที่ 8 จำนวนผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติจำแนกตามสาเหตุของการใช้บริการ

สาเหตุของการใช้บริการ	จำนวน (N=35)
เพื่อนชักชวนมา	-
อาจารย์แนะนำ	5
มาเพราะการประชาสัมพันธ์	-
มาด้วยตนเอง เนื่องจากสนใจเอกสารโบราณ	4
นิทรรศการ	-
จำเป็นต้องใช้เอกสารประเภทนี้ในการค้นคว้า	26

จากตารางที่ 8 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติมีสาเหตุของการใช้บริการเนื่องจากอาจารย์แนะนำ เพราะสนใจเอกสารโบราณและ เพราะจำเป็นต้องใช้เอกสารโบราณโดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่จำนวน 26 คน จำเป็นต้องใช้เอกสารโบราณเพราะต้องการศึกษาอักษรโบราณ ข้อมูลที่ต้องการไม่มีในเอกสารประเภทอื่น เป็นเอกสารปฐมภูมิสามารถนำตรวจสอบข้อมูลได้ ให้ข้อมูลลึกซึ้ง ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมาจำนวน 5 คน ใช้บริการเนื่องจากอาจารย์แนะนำ ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด 4 คน ใช้บริการเนื่องจากสนใจเอกสารโบราณ

ตารางที่ 9 จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนตามจุดประสงค์ของการค้นคว้า

จุดประสงค์ของการค้นคว้า	จำนวน *
ทบทวน	6
ทำวิทยานิพนธ์	18
ทำรายงาน	3
เขียนหนังสือ/บทความ	7
ใช้ในราชการ	2
ศึกษาเรื่องที่สนใจเป็นพิเศษ	5

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 18 คน มีจุดประสงค์ในการค้นคว้าเอกสารโบราณเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 7 คน มีจุดประสงค์ในการค้นคว้าเอกสารโบราณเพื่อเขียนหนังสือหรือเขียนบทความ ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด 2 คน มีจุดประสงค์ในการค้นคว้าเอกสารโบราณเพื่อใช้ในราชการ

ตารางที่ 10 จำนวนผู้ใช้บริการที่ค้นคว้าเอกสารโบราณเพื่อทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ จำนวนตาม  
วิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล	จำนวน (N=35)
เก็บข้อมูลจากเอกสาร	22
เก็บข้อมูลจากการทดลอง	-
เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม	2
ศึกษาค้นคว้าเพื่องานอื่น ๆ	11

จากตารางที่ 10 จำนวนผู้ใช้บริการที่ค้นคว้าเอกสารโบราณเพื่อทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์รวมทั้งสิ้น 24 คน มีวิธีเก็บข้อมูล 2 วิธีคือ เก็บข้อมูลจากเอกสารและ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการส่วนมากจำนวน 22 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากเอกสาร ผู้ใช้บริการส่วนน้อยจำนวน 2 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและ ไม่มีผู้ใช้บริการคนใดใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการทดลอง ส่วนผู้ใช้บริการที่ศึกษาค้นคว้าเพื่องานอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์มีจำนวน 11 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ให้บริการ จำนวนตามประสบการณ์ในการทากิจ

ประสบการณ์ในการทากิจ	จำนวน (N=35)
ไม่เคยเลย	18
1 เรื่อง	10
2-3 เรื่อง	3
4 เรื่องขึ้นไป	4

จากตารางที่ 11 ผู้ให้บริการจำนวนสูงสุด 18 คน ไม่เคยทากิจมาก่อนเลย ผู้ให้บริการจำนวนรองลงมา 10 คน มีประสบการณ์ในการทากิจ 1 เรื่อง ผู้ให้บริการจำนวนน้อย (7 คน) มีประสบการณ์ในการทากิจ 2 เรื่องขึ้นไป



การใช้ข้อมูลจากเอกสารโบราณ

ตารางที่ 12 การค้นเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการจำนวนตามระดับของข้อมูลส่วนมาก

ระดับของข้อมูล	จำนวน (N=35)
ข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้น	4
ข้อมูลจากเอกสารโดยตรง	29
อื่น ๆ	2

จากตารางที่ 12 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 29 คน ต้องการข้อมูลจากเอกสารโดยตรงเป็นส่วนมาก ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 4 คน ต้องการข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้นเป็นส่วนมาก ผู้ใช้บริการน้อยที่สุดจำนวน 2 คน ที่ต้องการข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้นและข้อมูลจากเอกสารโดยตรงเป็นส่วนมาก

ตารางที่ 13 จำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องการข้อมูลจากเอกสารโดยตรงจำแนกตามความมุ่งหมายในการศึกษาข้อมูล

ความมุ่งหมายในการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร	จำนวน *
อ่านเอาความรู้ แต่ไม่คัดลอก	2
อ่านและคัดลอก	30
ศึกษาตัวอักษร	8
ศึกษาภาษาโบราณ	7
ศึกษาตัวอักษรและภาษา	11
ศึกษาลักษณะ เอกสาร	6
ตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่แล้ว	19

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 การค้นข้อมูลจากเอกสารโดยตรงของผู้ใช้บริการ มีความมุ่งหมายในการศึกษาข้อมูลสูงสุด คืออ่านและคัดลอก (30 คน) ความมุ่งหมายในการศึกษาข้อมูลรองลงมาคือ ตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่แล้ว (19 คน) และศึกษาตัวอักษรและภาษา (11 คน)

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องการข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้น จำแนกตามการใช้ข้อมูล

การใช้ข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้น	จำนวน (N=35)
ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง	10
ไปค้นจากห้องสมุดแห่งอื่น	1
หาตัวเอกสาร	24

จากตารางที่ 14 การค้นข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 24 คน ใช้ข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้นเพื่อหาตัวเอกสาร ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 10 คน ใช้ข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้นเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง ผู้ใช้บริการส่วนน้อยจำนวน 1 คน ใช้ข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้นเพื่อค้นเอกสารจากห้องสมุดแห่งอื่น

ตารางที่ 15 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการใช้เพื่อค้นรายการที่ต้องการจากเครื่องมือช่วยค้น

ระยะเวลา	จำนวน (N=35)
5-10 นาที	16
11-15 นาที	5
16-20 นาที	5
มากกว่า 20 นาทีขึ้นไป	9

จากตารางที่ 15 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการใช้เครื่องมือช่วยค้นจนกว่าจะพบรายการที่ต้องการ ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 16 คน ใช้เวลา 5-10 นาที ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 9 คน ใช้เวลามากกว่า 20 นาที ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดอย่างละ 5 คนใช้เวลา 11-15 นาที และ 16-20 นาที



ตารางที่ 16 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการศึกษาข้อมูลแต่ละเรื่อง

ระยะเวลา	จำนวน (N=35)
ไม่เกิน 1 เดือน	13
2-3 เดือน	6
4-6 เดือน	6
7-12 เดือน	6
อื่น ๆ	4

จากตารางที่ 16 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการศึกษาข้อมูลแต่ละเรื่อง ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 13 คน ใช้เวลาศึกษาแต่ละเรื่องเฉลี่ยไม่เกิน 1 เดือน ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมากลุ่มละ 6 คน ใช้เวลาศึกษาแต่ละเรื่องเฉลี่ย 2-3 เดือน 4-6 เดือน และ 7-12 เดือน ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด 4 คน ใช้เวลาศึกษาแต่ละเรื่องโดยเฉลี่ยกำหนดแน่นอนไม่ได้

ตารางที่ 17 การใช้ข้อมูลจากเอกสารของผู้ใช้บริการ จำนวนตามหมวดของเอกสาร

หมวด	จำนวน *
วรรณคดี	13
อักษรศาสตร์	7
ประวัติ	11
พงศาวดาร	7
จดหมายเหตุ	20
ตำนาน	7
หมายรับสั่ง	12
พระราชพิธี	6
ธรรมคดี	4
กฎหมาย	-
ตำรา	8
คณิตศาสตร์	-
จารึก	8

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 การใช้ข้อมูลจากเอกสารโบราณในแต่ละหมวด ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 20 คน ใช้ข้อมูลจากเอกสารในหมวดจดหมายเหตุ ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 13 คน ใช้ข้อมูลจากเอกสารในหมวดวรรณคดี ผู้ใช้บริการจำนวน 12 คน ใช้ข้อมูลจากเอกสารในหมวดหมายรับสั่ง ผู้ใช้บริการจำนวน 11 คน ใช้ข้อมูลจากเอกสารในหมวดประวัติ เอกสารในหมวดที่ไม่มีผู้บริการเลย คือ หมวดกฎหมาย และหมวดคณิตศาสตร์

ตารางที่ 18 เอกสารโบราณที่ผู้ใช้บริการกำลังค้นคว้า จำนวนตามประเภทของเอกสาร

ประเภทของเอกสาร	จำนวน *
สมุดไทย	25
โบลาน	14
จารึก	4
กระดาษเพลา	8
แผ่นผ้า	1
กระดาษฝรั่ง	2
ภาพ	1
ไมโครฟิล์ม	10

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 เอกสารโบราณที่ผู้ใช้บริการกำลังค้นคว้า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด 25 คน ใช้ข้อมูลจากเอกสารสมุดไทย ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 14 คน ใช้ข้อมูลจากเอกสารโบลาน ผู้ใช้บริการจำนวน 10 คน ใช้ข้อมูลจากไมโครฟิล์ม ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดอย่างละจำนวน 1 คน ใช้ข้อมูลจากเอกสารประเภทแผ่นผ้าและภาพ

ตารางที่ 19 เอกสารโบราณที่ผู้ใช้บริการค้นคว้าเป็นประจำ จำนวนตามประเภทของเอกสาร

ประเภทของเอกสาร	จำนวน *
สมุดไทย	23
โบลาน	13
จารึก	4
กระดาษเพล	4
แผ่นผ้า	-
กระดาษฝรั่ง	8
ภาพ	2
ไมโครฟิล์ม	5

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 23 คน ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารประเภทสมุดไทยเป็นประจำ ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 13 คน ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารประเภทโบลานเป็นประจำ ผู้ใช้บริการจำนวน 8 คน ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารประเภทกระดาษฝรั่งเป็นประจำ ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด 2 คน ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารประเภทภาพ เอกสารที่ไม่มีผู้ใช้บริการค้นคว้าข้อมูลเป็นประจำคือ เอกสารประเภทแผ่นผ้า



ตารางที่ 20 การค้นคว้าเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการ จำนวนตามวิธีค้น

วิธีค้น	จำนวน (N=35)
ถามผู้ให้บริการ	17
ค้นจากเครื่องมือช่วยค้นโดยตรง	17
อื่น ๆ	1

จากตารางที่ 20 วิธีค้นคว้าจากเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีวิธีการค้นโดยถามผู้ให้บริการและค้นจากเครื่องมือช่วยค้นโดยตรงทั้งสองวิธี เท่ากันวิธีละจำนวน 17 คน ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 1 คน มีวิธีการค้น 2 วิธีรวมกันคือโดยถามผู้ให้บริการและค้นจากเครื่องมือช่วยค้นโดยตรง

### การใช้เครื่องมือช่วยคัน

ตารางที่ 21 จำนวนผู้ใช้บริการที่คันคว่ำเอกสารโบราณประเภทต่าง ๆ จำนวนตามเครื่องมือช่วยคันที่นิยมมาใช้

ประเภทของ เอกสาร	เครื่องมือช่วยคันที่นิยมมาใช้				รวม *
	บัตรรายการ	บัญชี	ครรชนี	อื่นๆ	
เอกสารโบราณ	8	14	1	-	23
เอกสารสมุดไทย	2	25	1	-	28
เอกสารกระดาษเพลลา	1	9	-	-	10
เอกสารแผ่นผ้า	1	5	-	-	6
เอกสารกระดาษฝรั่ง	2	10	1	-	13
เอกสารจารึก	1	8	-	1	10
ไมโครฟิล์ม	2	7	-	-	9
รวม	17	78	3	1	99

\* ผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้เอกสารโบราณครบทุกประเภท จึงไม่ตอบในประเภทของเอกสารที่ไม่ได้ใช้

จากตารางที่ 21 เครื่องมือช่วยคันเอกสารโบราณที่ผู้ใช้บริการเอกสารทุกประเภทนิยมใช้มากที่สุด คือบัญชีบริการซึ่งมีผู้ใช้ 78 คน เครื่องมือช่วยคันซึ่งมีผู้ใช้บริการนิยมใช้รองลงมา คือบัตรรายการ มีผู้ใช้ 17 คน ผู้ใช้บริการ 3 คน นิยมใช้ครรชนี ผู้ใช้บริการ 1 คนนิยมถามเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 22 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้น

ความสามารถในการใช้เครื่องมือ	จำนวน (N=35)
ตรงกับความต้องการทุกครั้ง	6
ตรงกับความต้องการเป็นส่วนมาก	22
ตรงกับความต้องการเป็นส่วนน้อย	6
ไม่ตรงกับความต้องการทุกครั้ง	1

จากตารางที่ 22 ความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้นเอกสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 22 คน ใช้เครื่องมือช่วยค้นในการหาเอกสารได้ตรงกับความต้องการเป็นส่วนมาก ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 6 คน ใช้เครื่องมือช่วยค้นในการหาเอกสารได้ตรงกับความต้องการทุกครั้ง ซึ่งมีจำนวนเท่ากับผู้ใช้บริการที่ใช้เครื่องมือช่วยค้นในการหาเอกสารได้ตรงกับความต้องการเป็นส่วนน้อย ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด 1 คน ใช้เครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารได้ไม่ตรงกับความต้องการทุกครั้ง

ตารางที่ 23 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ของผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องมือช่วยคัน

ความรู้	จำนวน (N=35)
ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด	15
ผู้ให้บริการ	16
เพื่อน	1
การศึกษาวิชาการใช้ห้องสมุด	3

จากตารางที่ 23 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ของผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องมือช่วยคัน ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 16 คน ได้รับความรู้ในการใช้เครื่องมือช่วยคันจากผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 15 คน ได้รับความรู้ในการใช้เครื่องมือช่วยคันจากประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด 1 คน ได้รับความรู้ในการใช้เครื่องมือช่วยคันจากเพื่อน



ตารางที่ 24 ปัญหาของผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องมือช่วยคัน

ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ไม่มีประสบการณ์ในการใช้	3.03	1.87	น้อย
ไม่คุ้นเคยกับรายการใน เครื่องมือช่วยคัน	3.06	1.59	น้อย
ใช้เครื่องมือช่วยคันผิดประเภท จากเอกสารที่ต้องการ	2.77	1.53	น้อย
ข้อมูลที่มีไม่ถูกต้อง	2.75	1.2	น้อย
รายการต่าง ๆ ในเครื่องมือช่วยคัน พิมพ์ผิด	2.22	1.1	น้อยที่สุด
รายการต่าง ๆ ในเครื่องมือช่วยคัน เรียงไม่ถูกต้อง	2.22	1.34	ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 24 ปัญหาของผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องมือช่วยคันส่วนมากอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาในการไม่มีประสบการณ์ในการใช้ ไม่คุ้นเคยกับรายการในเครื่องมือช่วยคัน การใช้เครื่องมือช่วยคันผิดประเภทจากเอกสารที่ต้องการ ข้อมูลที่มีไม่ถูกต้อง ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือรายการต่าง ๆ ในเครื่องมือช่วยคันพิมพ์ผิด ส่วนที่ผู้ใช้เห็นว่าไม่มีปัญหาคือรายการต่าง ๆ ในเครื่องมือช่วยคันเรียงไม่ถูกต้อง

ตารางที่ 25 เครื่องมือช่วยค้นเอกสารโบราณแต่ละประเภทที่ควรจัดทำเพิ่มขึ้น ตามความคิดเห็น  
ของผู้ใช้บริการ

เครื่องมือช่วยค้น	ประเภทของเอกสารโบราณ						รวม *
	สมุดไทย	กระดาษ	แผ่นผ้า	ใบลาน	กระดาษ	จารึก	
		เพล			ฝรั่ง		
บัตรรายการ	18	5	5	8	6	7	49
บรรณานุกรม	9	2	1	3	1	1	17
ดรรชนี	6	2	1	3	4	-	16
หนังสือแนะนำเอกสาร (Guide)	13	4	3	7	4	2	33
บัญชีรายการ (List)	8	1	2	9	1	3	24
ปฏิทินเอกสาร (Calendar)	7	2	3	7	2	2	23
รวม	61	16	15	37	18	15	162

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนสูงสุดของผู้ใช้บริการเอกสารโบราณเกือบทุกประเภทต้องการให้ทำเครื่องมือช่วยค้นประเภทบัตรรายการเพิ่มขึ้น นอกจากผู้ให้บริการเอกสารใบลานจำนวนรองลงมาก็ต้องการให้ทำบัตรรายการเพิ่มขึ้นด้วย

จำนวนรองลงมาของผู้ใช้บริการเอกสารโบราณประเภทสมุดไทย กระดาษเพล แผ่นผ้า กระดาษฝรั่ง ต้องการให้ทำเครื่องมือช่วยค้นประเภทหนังสือแนะนำเอกสาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการเอกสารแผ่นผ้าที่ต้องการให้จัดทำปฏิทินเอกสารและผู้ให้บริการเอกสารกระดาษฝรั่งที่ต้องการให้จัดทำดรรชนีมีจำนวนเท่ากับผู้ใช้บริการที่ต้องการให้จัดทำหนังสือแนะนำเอกสาร

ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 26 ค่า  $\bar{X}$  และ S.D. ของบริการประเภทต่างๆ ที่ควรจัดทำเพิ่มขึ้นในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
รายการเอกสารใหม่ประจำเดือน	4.40	2.11	ปานกลาง
นิทรรศการเอกสารใหม่	4.96	0.76	มาก
บริการตอบคำถามระหว่างห้องสมุด	4.41	1.28	ปานกลาง
บรรณานุกรมเอกสารโบราณทั่วประเทศ	5.41	1.09	มาก
บริการค้นคว้าด้วยไมโครคอมพิวเตอร์	4.23	1.23	มาก
กิจกรรม (เช่น อภิปราย ปาฐกถา เป็นต้น)	4.25	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 บริการประเภทต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดทำเพิ่มขึ้นในระดับมาก คือ บรรณานุกรมเอกสารโบราณทั่วประเทศ นิทรรศการเอกสารใหม่และบริการค้นคว้าด้วยไมโครคอมพิวเตอร์ บริการประเภทต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดทำเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางคือ บริการตอบคำถามระหว่างห้องสมุด รายการเอกสารใหม่ประจำเดือน และการจัดกิจกรรม (เช่น อภิปราย ปาฐกถา เป็นต้น)

ระเบียบการให้บริการและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้า

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเรื่องความเหมาะสมของเวลาที่เปิดบริการ

ความเหมาะสมของ เวลา	จำนวน (N=35)
เหมาะสมแล้ว	9
ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง โดย	26
* ขยายเวลาให้บริการเป็น	
9.00-17.00 น.	4
9.00-18.00 น.	10
9.00-19.30 น.	4
เปิดบริการวันเสาร์	17
ควรลดเวลาให้บริการเป็น	-
9.00-14.00 น.	-
9.00-15.00 น.	-

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 27 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเรื่องความเหมาะสมของเวลาที่เปิดบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มองเห็นว่าเวลาที่เปิดบริการยังไม่เหมาะสมควรปรับปรุงโดยผู้ให้บริการจำนวนสูงสุด 17 คน เห็นว่าควรขยายเวลาให้บริการโดยเปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์ ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 10 คน เห็นว่าควรขยายเวลาให้บริการเป็น 9.00-18.00 น. ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดกลุ่มละ 4 คน 2 กลุ่ม เห็นว่าควรขยายเวลาให้บริการเป็น 9.00-17.00 น. และ 9.00-19.30 น. ไม่มีผู้บริการคนใดเห็นสมควรให้ลดเวลาให้บริการ



ตารางที่ 28 จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากระเบียบการเข้าใช้บริการเอกสารโบราณ  
ในกรณีที่ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการถ่ายเอกสารจากต้นฉบับ

ผลกระทบ	จำนวน (N=35)
ไม่มี	14
มี	21

จากตารางที่ 28 จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากระเบียบการเข้าใช้บริการ  
เอกสารโบราณ ในกรณีที่ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการถ่ายเอกสารจากต้นฉบับ ผู้ใช้บริการส่วนมาก  
ได้รับผลกระทบ มีจำนวน 21 คน ผู้ใช้บริการส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบมีจำนวน 14 คน

ตารางที่ 29 การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการในกรณีที่ได้รับผลกระทบจากระเบียบที่ไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการถ่ายเอกสารจากต้นฉบับ จำนวนตามวิธีการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ

วิธีแก้ปัญหา	จำนวน (N=21)
คืนข้อมูลจากเอกสารประเภทอื่น	1
อ่านในห้องสมุด และมาค้นคว้าใหม่เมื่อมีเวลา	8
ไม่ใช้ข้อความนั้น ๆ	1
ถ่ายไมโครฟิล์ม	5
อื่น ๆ	6

จากตารางที่ 29 การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการในกรณีที่ได้รับผลกระทบจากระเบียบที่ไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการถ่ายเอกสารจากต้นฉบับ ผู้ใช้บริการสูงสุดจำนวน 8 คน แก้ปัญหาโดยอ่านในห้องค้นคว้าและมาค้นคว้าใหม่เมื่อมีเวลา ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 5 คน แก้ปัญหาโดยถ่ายไมโครฟิล์ม ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดอย่างละ 1 คน แก้ปัญหาโดยคืนข้อมูลจากเอกสารประเภทอื่นและไม่ใช้ข้อความนั้น ๆ ผู้ใช้บริการจำนวน 6 คนแก้ปัญหาโดยเลิกทำงานค้นคว้าข้อมูลที่ต้องค้นคว้าจากเอกสารโบราณ (3 คน) จ้างผู้ช่วยวิจัย หรือผู้เชี่ยวชาญภาษาโบราณคัดลอกให้ (3 คน)

ตารางที่ 30 จำนวนผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้า

ปัจจัย	จำนวน*
ระเบียบการเข้าใช้บริการ	18
ประสบการณ์ในการค้นคว้าเอกสารโบราณ ของผู้ใช้บริการ	11
ผู้ให้บริการ	3
เครื่องมือช่วยค้น	6
สภาพของห้องบริการ	4
เอกสารแนะนำการให้บริการ	3

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 จำนวนผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้า ผู้ใช้บริการจำนวนสูงสุด 18 คน ได้รับผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้าจากระเบียบการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมา 11 คน ได้รับผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้าจากประสบการณ์ในการค้นคว้าเอกสารโบราณ ผู้ใช้บริการ 6 คน ได้รับผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้าจากเครื่องมือช่วยค้น ผู้ใช้บริการ 4 คน ได้รับผลกระทบต่อการศึกษาค้นคว้าจากสภาพของห้องบริการ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 31 ค่า  $\bar{X}$  และ S.D. ของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
กฎเกณฑ์และระเบียบการให้บริการเหมาะสม	4.05	1.4	ปานกลาง
บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า ช่วย ผู้ให้บริการได้	4.77	1.15	มาก
การประชาสัมพันธ์ของงานบริการหนังสือ ภาษาโบราณช่วยผู้ให้บริการได้	3.94	1.18	ปานกลาง
ผู้ให้บริการให้บริการดี	5.08	1.20	มาก
มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.62	1.25	มาก
ประเภทของเครื่องมือช่วยค้นที่จัดไว้ ให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	1.06	ปานกลาง
เครื่องมือช่วยค้นหาใช้ได้สะดวก ช่วยให้ผู้ บริการค้นหาเอกสารได้ตรงตามต้องการ	4.37	0.92	ปานกลาง
มีเอกสารแนะนำการให้บริการดี	3.68	1.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ความคิดเห็นส่วนใหญ่นั้น คือ จำนวน 5 ประการ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับความคิดเห็นตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เครื่องมือช่วยค้นหาใช้ได้สะดวก ช่วยให้ผู้ให้บริการค้นหาเอกสารได้ตรงตามต้องการ กฎเกณฑ์ และระเบียบการให้บริการเหมาะสม ประเภทของเครื่องมือช่วยค้นที่จัดไว้ให้บริการมีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ของงานบริการหนังสือภาษาโบราณช่วยผู้ให้บริการได้ มีเอกสารแนะนำการให้บริการดี ความคิดเห็นของผู้บริการในระดับมากมี 3 ประการ เรียงลำดับความคิดเห็นตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการให้บริการดี บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าช่วยผู้ให้บริการได้ และมีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ



ตารางที่ 32 ค่า  $\bar{X}$  และ S.D. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ

บริการเอกสารโบราณ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
บริการยืมเอกสาร	4.02	1.28	ปานกลาง
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.77	1.05	มาก
บริการอ่านในห้องค้นคว้า	4.17	2.20	ปานกลาง
บริการทวไมโครฟิล์ม	4.22	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการเอกสารโบราณ หอสมุดแห่งชาติ ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ บริการทวไมโครฟิล์ม บริการอ่านในห้องค้นคว้า และบริการยืมเอกสาร ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมากมีเพียง 1 ด้าน คือ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

### การทดสอบความสัมพันธ์

ตารางที่ 33 ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) จากตารางความถี่ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการเอกสารโบราณ กับระดับการศึกษา ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย ประสิทธิภาพในการค้นคว้าวิจัย และประสิทธิภาพในการให้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ และค่าความน่าจะเป็น (p)

การใช้บริการเอกสาร โบราณ	ระดับการศึกษา*		ขอบเขต*		วัตถุประสงค์*		ประสิทธิภาพ*		ประสิทธิภาพในการให้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ					
	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p		
1. ระดับของข้อมูลที่ผู้ใช้ บริการต้องการ	5.645	.464	5.085	.078	7.492	.678	2.184	.902	4.121	.660	21.044	.001**	2.730	.603
2. ผู้ใช้บริการต้องการ ข้อมูลจากเอกสาร	10.613	.969	3.526	.740	14.569	.999	18.928	.396	14.566	.691	13.020	.790	9.793	.634
3. ผู้ใช้บริการต้องการ ข้อมูลจากเครื่องมือ ช่วยค้น	4.736	.578	0.845	.655	7.478	.676	7.843	.249	21.602	.001**	8.279	.218	5.751	.218
4. ระยะเวลาที่ผู้ใช้ บริการใช้ค้นเครื่อง มือช่วยค้นจนกว่าจะ พบรายการที่ต้องการ	6.923	.645	4.699	.195	54.882	.000**	6.507	.688	5.104	.825	6.550	.683	2.515	.866
5. ระยะเวลาที่ผู้ใช้ บริการใช้ศึกษา เอกสารแต่ละเรื่อง	9.840	.63	5.204	.267	23.858	.248	11.444	.491	13.546	.330	11.807	.461	5.460	.707
6. หมวดของเอกสารที่ ผู้ใช้บริการศึกษา ค้นคว้า	44.670	.041**	15.057	.130	37.219	.991	18.795	.944	14.321	.993	29.486	.492	11.661	.927
7. ประเภทของเอกสาร ที่ผู้ใช้บริการกำลัง ศึกษาค้นคว้า	35.299	.026**	2.014	.980	32.455	.591	16.979	.712	261.027	.000**	10.879	.965	22.603	.067

การใช้บริการเอกสาร โบราณ	ระดับการศึกษา*		ขอบเขต*		วัตถุประสงค์*		ประสพการณ์*		ประสพการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ					
	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p
8. ประเภทของเอกสาร ที่ผู้ใช้บริการใช้เป็น														
ประจำ	54.091	.000**	6.071	.531	26.748	.636	14.431	.700	548.779	.000**	27.134	.076	7.487	.823
9. วิธีค้นเอกสารของ														
ผู้ใช้บริการ	15.784	.014**	1.412	.493	13.551	.194	7.814	.252	11.099	.085	11.033	.087	0.500	.973

ขอบเขต	หมายถึง	ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย
วัตถุประสงค์	หมายถึง	วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย
ประสพการณ์	หมายถึง	ประสพการณ์ในการค้นคว้าวิจัย
จำนวนห้องสมุด	หมายถึง	จำนวนห้องสมุดที่เคยค้นเอกสารโบราณ
จำนวนครั้ง	หมายถึง	จำนวนครั้งในการค้นเอกสารโบราณ
ความคุ้นเคย	หมายถึง	ความคุ้นเคยกับหอสมุดแห่งชาติ

\*\* p < .05

จากตารางที่ 33 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ กับระดับการศึกษาของผู้ใช้ ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย ประสพการณ์ในการค้นคว้าวิจัย และประสพการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ โดยทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า

ระดับการศึกษาของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ ในด้านหมวดของ เอกสารที่ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้า ประเภทของ เอกสารที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นประจำ และวิธีค้นเอกสารของผู้ใช้บริการด้วยระดับนัยสำคัญ .05

ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ ในด้านระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการใช้ค้น เครื่องมือช่วยค้น จนกว่าจะพบรายการที่ต้องการด้วยระดับนัยสำคัญ .05

ประสพการณ์ในการค้นคว้าวิจัยไม่มีความสัมพันธ์กับ การใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้

ประสพการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดเอกสารโบราณ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้ ในด้านระดับของข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการ ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลจาก เครื่องมือช่วยค้น ประเภทของ เอกสารที่ผู้ใช้บริการกำลังศึกษาค้นคว้า และ ประเภทของ เอกสารที่ผู้ใช้บริการค้นคว้า เป็นประจำ ด้วยระดับนัยสำคัญ .05



## ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

จากแบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการเอกสารโบราณ ได้จำแนกปัญหาและอุปสรรคตามสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ระเบียบการให้บริการ

ผู้ให้บริการจำนวน 19 คน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องระเบียบการให้บริการดังนี้ ผู้ให้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ เนื่องจากการไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการนำเอกสารอื่นใดเข้าไปในห้องค้นคว้า ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถนำเอกสารหรือตำราภาษาโบราณเข้าไปได้ จึงไม่สามารถที่จะศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณได้ หรือในกรณีที่ต้องการตรวจสอบเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารอื่น ๆ กับเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ก็ไม่สามารถทำได้โดยสะดวก นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังประสบปัญหาจากระเบียบการให้บริการที่ไม่อนุญาตให้ถ่ายสำเนาเอกสารโบราณ ยกเว้นการถ่ายสำเนาเอกสารด้วยไมโครฟิล์ม ซึ่งต้องทำเรื่องขออนุญาตเสียก่อน ทำให้ผู้ให้บริการเสียเวลาในการศึกษาค้นคว้า

### 2. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ

การติดต่อเจ้าหน้าที่ในการขอใช้บริการทำได้สะดวก แต่ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้บริการมีหลายขั้นตอนและต้องใช้เวลามาก ทำให้ผู้ให้บริการที่มีเวลาค้นคว้าจำกัดไม่สามารถค้นคว้าเอกสารโบราณได้ ผู้ให้บริการจึงพยายามเลี่ยงที่จะใช้เอกสารโบราณ (8 คน)

### 3. สภาพเอกสาร

เอกสารจารึกและเอกสารตัวเขียนบางส่วนเก่ามาก และชำรุด ตัวอักษรลบเลือน อ่านได้ไม่ชัดเจน ทำให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปด้วยความยากลำบาก (3 คน)

### 4. เครื่องมือช่วยค้น

ผู้ให้บริการจำนวน 11 คน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้เครื่องมือช่วยค้นดังนี้ เครื่องมือช่วยค้นเอกสารโบราณแต่ละประเภทมีน้อยชนิด และบางรายการล้ำสมัยคือรายการไม่ตรงกับเอกสารที่มีอยู่จริง การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นยังไม่เป็นระบบสากล ทำให้

การค้นคว้าแต่ละ เรื่องใช้เวลานาน ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจรายการในเครื่องมือช่วยค้น ประกอบกับระเบียบที่ไม่อนุญาตให้ผู้บริการค้นเครื่องมือช่วยค้นด้วยตนเอง ทำให้ผู้บริการต้องพึ่งเจ้าหน้าที่ในการค้นเครื่องมือช่วยค้นโดยตลอด

#### 5. ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการจำนวน 4 คน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในส่วนของผู้ให้บริการดังนี้ ผู้ให้บริการมีน้อย อีกทั้งต้องช่วยค้นเครื่องมือช่วยค้นให้แก่ผู้บริการ ทำให้ขาดผู้ให้บริการในบางช่วง ผู้บริการจึงต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน

#### 6. สภาพห้องค้นคว้า

ผู้ให้บริการจำนวน 11 คน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของสภาพห้องค้นคว้าดังนี้ สภาพห้องค้นคว้าจารึกและเอกสารตัวเขียน คับแคบ อากาศร้อน อับ มีแสงสว่างน้อย และที่นั่งค้นคว้าไม่เป็นสัดส่วน

#### ข้อเสนอแนะในการจัดบริการเพิ่มขึ้น

จากแบบสอบถาม ผู้บริการได้เสนอแนะความต้องการให้งานบริการหนังสือภาษาโบราณ หอสมุดแห่งชาติ จัดบริการต่อไปนี้เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากบริการที่มีอยู่แล้ว

1. จัดบริการนำชมเอกสารโบราณ ในห้องเก็บเอกสารโบราณเป็นครั้งคราว เพื่อให้ผู้บริการทราบระบบการจัดเก็บ และทราบว่ามีเอกสารอะไรบ้าง (2 คน)
2. ควรมีโครงการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารโบราณระหว่างหอสมุดแห่งชาติกับสถาบันหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการเอกสารโบราณ (3 คน)
3. ควรมีการรวบรวมรายการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติกับสถาบันหน่วยงานอื่น ๆ ที่สำรวจพบ เพื่อจัดทำบรรณานุกรมเอกสารโบราณทั่วประเทศ ทั้งนี้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการทั่วประเทศในการตรวจสอบเอกสารโบราณที่ต้องการว่ามีอยู่ ณ ที่ใด (2 คน)
4. จัดให้มีบริการรับจ้างคัดลอกเอกสารโบราณโดยคิดค่าบริการในราคาถูกลง (2 คน)
5. ควรมีการเปิดบริการเพิ่มขึ้นในวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริการ

ที่ต้องทำงานประจำซึ่งไม่สามารถมาค้ันได้ในเวลาราชการและผู้ให้บริการที่อยู่ต่างจังหวัด สามารถหาเวลามาค้ันคว้้าได้ (4 คน)

6. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับให้ความรู้ด้านอักษรโบราณแก่ผู้ให้บริการ (2 คน)

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเอกสารโบราณ

ผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเอกสารโบราณ ดังนี้

1. ควรลดขั้นตอนการขออนุญาตใช้บริการลง โดยเพียงแต่ทำบัตรค้ันคว้้า และระบุเรื่องที่จะค้ันเท่านั้น สำหรับผู้ให้บริการที่มีหนังสือรับรองจากสถาบัน หรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้ ควรให้บริการค้ันคว้้าได้ทันที (19 คน)
2. ควรแปล ถ่ายถอดเอกสารต้นฉบับ เป็นภาษาปัจจุบันให้มากขึ้น แล้วพิมพ์เผยแพร่ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้ด้านภาษาโบราณ และสะดวกต่อการศึกษาค้ันคว้้า ไม่ต้องไปค้ันที่หอสมุดแห่งชาติทีเดียว (3 คน)
3. ควรนำเอกสารต้นฉบับถ่ายสำเนาไมโครฟิล์มทั้งหมด แล้วให้บริการฉบับที่เป็นสำเนาจากไมโครฟิล์ม (3 คน)
4. เอกสารต้นฉบับที่เป็นภาษาไทย ควรนำไปพิมพ์ติด เย็บเป็นเล่ม ให้บริการแทนต้นฉบับ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถถ่ายสำเนาเอกสารได้ด้วย (3 คน)
5. ควรมีโครงการ และงบประมาณพิเศษสำหรับการสำรวจเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติทั้งหมด และทำเครื่องมือช่วยค้ันแต่ละประเภทให้สมบูรณ์ เช่น บัตรรายการ บัญชี-บริการ เป็นต้น และปรับปรุงเครื่องมือช่วยค้ันให้ทันสมัยอยู่เสมอ และจัดทำเครื่องมือช่วยค้ันตามระบบสากล และอนุญาตให้ผู้ให้บริการค้ันเครื่องมือช่วยค้ันด้วยตนเอง (5 คน)
6. ควรจัดทำบัญชีจดหมายเหตุ และหมายรับสั่งประเภทไมโครฟิล์มเสียใหม่ (1 คน)
7. ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับค้ันคว้้า และจัดให้มีที่นั่งค้ันคว้้าเฉพาะบุคคล (3 คน)
8. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการเอกสารโบราณ และข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารโบราณให้มากขึ้น (2 คน)
9. ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องค้ันคว้้าเพื่อรักษาระดับอุณหภูมิของเอกสารให้คงที่ และปรับปรุงห้องค้ันคว้้าให้ร่มรมย์ (4 คน)