

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 3)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4 ถึงตารางที่ 6)

ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 8)

ตอนที่ 4 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 12)

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมุติฐานของการศึกษา (ตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 20)

ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 173 คน จำแนกตามเพศ มหาวิทยาลัยที่ศึกษา และสาขาวิชา

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 เพศ

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.6 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 36.4

ตารางที่ 1 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	63	36.4
หญิง	110	63.6
รวม	173	100.0

1.2 มหาวิทยาลัยที่ศึกษา

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากเป็นอันดับ 1 จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 อันดับที่ 2 คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับที่ 3 คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับที่ 4 คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อันดับที่ 5 คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 อันดับที่ 6 คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อันดับที่ 7 คือ มหาวิทยาลัยมหิดล มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 อันดับที่ 8 คือ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 อันดับที่ 9 คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 2 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย

ชื่อมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	37	21.4
มหาวิทยาลัยศิลปากร	32	18.5
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	26	15.0
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	22	12.7
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	21	12.1
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	19	11.0
มหาวิทยาลัยมหิดล	8	4.6
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	5	2.9
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	3	1.7
รวม	173	100.0

1.3 สาขาวิชา

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาศาสาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 และนักศึกษาศาสาวิชาวิทยาศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	164	94.8
วิทยาศาสตร์	9	5.2
รวม	173	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติกว่าร้อยละ 60 เป็นเพศหญิง และเรียนสาาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เป็นหลัก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

2.1 ช่องทางการสื่อสารที่ทำให้รู้จักสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจากการที่อาจารย์แนะนำมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 อันดับที่สอง คือ จากเพื่อนๆ แนะนำ มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 อันดับที่สาม คือ จากหลักสูตรการศึกษา มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ตารางที่ 4 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการสื่อสารที่ทำให้รู้จัก
สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ*

ช่องทางการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน	7	4.0
อาจารย์แนะนำ	54	31.2
หลักสูตรการศึกษา	27	15.6
เพื่อนๆ แนะนำ	47	27.2
นิตยสาร, วารสาร และหนังสือพิมพ์	5	2.9
โทรทัศน์	6	3.5
ป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	5	2.9
สื่อทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์	10	5.8
อื่นๆ	13	7.5

2.2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อปี มีมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือกลุ่ม 4 - 6 ครั้งต่อปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 กลุ่มมากกว่า 11 ครั้งต่อปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ส่วนกลุ่ม 7 - 10 ครั้งต่อปี น้อยที่สุด มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 5 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง (ต่อปี)	80	46.2
4-6 ครั้ง (ต่อปี)	40	23.1
7-10 ครั้ง (ต่อปี)	23	13.3
มากกว่า 11 ครั้ง (ต่อปี)	30	17.3
รวม	173	100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3 วัตถุประสงค์ในการให้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการเพื่อทำรายงานมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมา คือ มีวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ทำวิทยานิพนธ์ หาความรู้เฉพาะเรื่อง และหาข้อมูลเพื่อทำรายการโทรทัศน์ เป็นต้น มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 วัตถุประสงค์เพื่อหาความรู้ทั่วไป มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

ตารางที่ 6 จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ^{*}

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
หาความรู้ทั่วไป	56	32.4
หาความเพลิดเพลิน	1	0.6
ดูภาพเก่าๆ	34	19.7
ดูภาพยนตร์เก่า	5	2.9
ทำรายงาน	86	49.7
จัดนิทรรศการ	7	4.0
อื่นๆ ได้แก่ ทำวิทยานิพนธ์ หาความรู้เฉพาะเรื่อง หาข้อมูลเพื่อทำรายการโทรทัศน์	74	42.8

ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ตารางที่ 7 แสดงผลการตอบแบบสอบถามเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พบว่าข้อเลือกที่ถูกและมีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 1. มีหน้าที่เก็บรวบรวมอนุรักษ์และให้บริการจดหมายเหตุที่สำคัญและมีคุณค่าต่อประเทศชาติ คิดเป็นร้อยละ 99.4 อันดับที่สอง คือ ข้อ 5. ให้บริการทั้งจดหมายเหตุ ตัวเขียน ตัวพิมพ์ และสื่อทัศนจดหมายเหตุ คิดเป็นร้อยละ 72.8 อันดับที่สาม คือ ข้อ 10. เก็บรักษาอนุรักษ์ซ่อมแซมจดหมายเหตุ คิดเป็นร้อยละ 68.2 อันดับที่ยี่สี่ คือ ข้อ 17. เป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมเก็บสงวนรักษาและให้บริการเอกสารสำคัญที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ

^{*} ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คิดเป็นร้อยละ 67.1 อันดับที่ห้า คือ ข้อ 2. รวบรวมประเมินคุณค่า ให้บริการ จดหมายเหตุที่สำคัญ และมีคุณค่าต่อประเทศชาติ คิดเป็นร้อยละ 65.9

ข้อเลือกที่ถูกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบน้อยที่สุด 5 ข้อ อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 12. ดำเนินงานหอภาพยนตร์แห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 28.9 อันดับที่สอง คือ ข้อ 13. เก็บรักษาและอนุรักษ์ฟิล์มภาพยนตร์ คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับที่สาม คือ ข้อ 8. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับจดหมายเหตุ คิดเป็นร้อยละ 42.8 อันดับทีสี่ คือ ข้อ 16. เป็นหน่วยงานบริการสำหรับทุกเพศทุกวัย คิดเป็นร้อยละ 48.6 อันดับที่ห้า คือ ข้อ 11. เป็นศูนย์กลางการซ่อมอนุรักษ์เอกสารสำคัญของชาติ คิดเป็นร้อยละ 57.8

สำหรับการเลือกตอบข้อคำถามลวงของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 3. ดำเนินงานเกี่ยวกับจดหมายของบุคคลสำคัญในรูปแบบต่างๆ ที่จัดพิมพ์เป็นเล่มแล้วเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 30.1 อันดับสอง คือ ข้อ 4. จัดเก็บ หลักศิลาจารึก หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ไป คิดเป็นร้อยละ 28.9 อันดับที่สาม คือ ข้อ 6. ให้บริการด้วยเครื่องมือสืบค้นระบบอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 28.3 อันดับทีสี่ คือ ข้อ 14. เก็บรักษาและให้บริการจดหมายเหตุกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 25.6 และอันดับที่ห้า คือ ข้อ 7. มีวิธีการให้บริการและมีเอกสารข้อมูลไม่แตกต่างไปจากสำนักหอสมุดแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 9.8 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ*

เข้าใจเกี่ยวกับการกิจและความรับผิดชอบ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	ไม่ใช่	ใช่	รวม
1. มีหน้าที่เก็บรวบรวม อนุรักษ์และให้บริการ จดหมายเหตุที่สำคัญ และมีคุณค่าต่อประเทศชาติ	1	172	173
%	.6%	99.4%	100.0%
2. รวบรวมประเมินคุณค่า ให้บริการ จดหมายเหตุที่สำคัญและมีคุณค่าต่อ ประเทศชาติ	59	114	173
%	34.1%	65.9%	100.0%
3. ดำเนินงานเกี่ยวกับจดหมายของบุคคลสำคัญในรูปแบบต่างๆ ที่จัดพิมพ์ เป็นเล่มแล้วเรียบร้อย (ข้อลวง)	121	52	173
%	69.9%	30.1%	100.0%
4. จัดเก็บ หลักศิลาจารึก หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ไป (ข้อลวง)	123	50	173
%	71.1%	28.9%	100.0%

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

เข้าใจเกี่ยวกับการกิจและความรับผิดชอบ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	ไม่ใช่	ใช่	รวม
5. ให้บริการทั้งจดหมายเหตุ ตัวเขียน ตัวพิมพ์ และโสตทัศนจดหมายเหตุ %	47 27.2%	126 72.8%	173 100.0%
6. ให้บริการด้วยเครื่องมือสืบค้นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อลวง) %	124 71.7%	49 28.3%	173 100.0%
7. มีวิธีการให้บริการและมีเอกสารข้อมูลไม่แตกต่างไปจากสำนักหอสมุด แห่งชาติ (ข้อลวง) %	156 90.2%	17 9.8%	173 100.0%
8. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับจดหมายเหตุ %	99 57.2%	74 42.8%	173 100.0%
9. จัดนักจดหมายเหตุเพื่อคอยให้คำปรึกษาแก่ผู้มาค้นคว้า %	67 38.7%	106 61.3%	173 100.0%
10. เก็บรักษาอนุรักษซ่อมแซมจดหมายเหตุ %	55 31.8%	118 68.2%	173 100.0%
11. เป็นศูนย์กลางการซ่อมอนุรักษเอกสารสำคัญของชาติ %	73 42.2%	100 57.8%	173 100.0%
12. ดำเนินงานหอภาพยนตร์แห่งชาติ %	123 71.1%	50 28.9%	173 100.0%
13. เก็บรักษาและอนุรักษฟิล์มภาพยนตร์ %	109 63.0%	64 37.0%	173 100.0%
14. เก็บ รักษาและให้บริการจดหมายเหตุกรุงศรีอยุธยา (ข้อลวง) %	128 74.4%	44 25.6%	172 100.0%
15. ผู้ใช้บริการต้องได้รับอนุญาตก่อน %	63 36.4%	110 63.6%	173 100.0%
16. เป็นหน่วยงานบริการสำหรับทุกเพศทุกวัย %	89 51.4%	84 48.6%	173 100.0%
17. เป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมเก็บสงวนรักษาและให้บริการ เอกสารสำคัญที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ %	57 32.9%	116 67.1%	173 100.0%

ตารางที่ 8 แสดงคะแนนความรู้ความเข้าใจในการกิจของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติถูกต้องประมาณร้อยละ 64.47

ตารางที่ 8 คะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
172	.18	.94	.6447	.13151

จากข้อคำถามทั้ง 17 ข้อ โดยมีข้อลง จำนวน 5 ข้อ เมื่อนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม มากำหนดแบ่งกลุ่มตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ สามารถแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มมาก หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนอยู่ระหว่าง 12 - 17 คะแนน มีจำนวน 22 ราย

กลุ่มกลาง หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนอยู่ระหว่าง 6 - 11 คะแนน มีจำนวน 123 ราย

กลุ่มน้อย หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน มีจำนวน 27 ราย

ซึ่งจะได้นำผลการแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความรู้ความเข้าใจในการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาตินี้ เป็นตัวแปรในการทดสอบสมมุติฐาน ข้อ 3.

ในตอนที 6.3 ต่อไป

บทที่ 5 วิเคราะห์ผลศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตอนที่ 4 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

จากระดับความคิดเห็น ในแบบสอบถามที่ได้แบ่งไว้ 5 ระดับ (เห็นด้วย, เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่มีความคิดเห็น, ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) นั้น เพื่อวิเคราะห์ผลของการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามให้ได้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงจัดแบ่งความคิดเห็นที่แสดงออกมาเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มเห็นด้วย หมายถึงรวมถึงความคิดเห็นจากกลุ่มเห็นด้วยอย่างยิ่งและกลุ่มเห็นด้วย กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มไม่เห็นด้วย หมายถึงรวมถึงความคิดเห็นจากกลุ่มไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งและกลุ่มไม่เห็นด้วย และกลุ่มที่ 3 คือกลุ่มไม่มีความคิดเห็น

ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านงานประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์คำตอบของข้อคำถามภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านงานประชาสัมพันธ์ดังแสดงในตารางที่ 9 พบว่าข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ เห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐานโดยเฉพาะข้อมูล

ทางด้านประวัติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 86.70 อันดับที่สอง คือ ข้อ 4. เป็นแหล่งเรียนรู้แต่สาธารณชนไม่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 82.60 อันดับที่สาม คือ ข้อ 2. เป็นที่ยอมรับว่าเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา คิดเป็นร้อยละ 74.00 อันดับที่สี่ คือ ข้อ 19. บุคลากรในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี คิดเป็นร้อยละ 69.30 อันดับที่ห้า คือ ข้อ 18. หนังสือที่จัดพิมพ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 50.80

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด อันดับที่หนึ่ง คือ ข้อ 1. เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 58.90 อันดับที่สอง คือ ข้อ 13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 57.80 อันดับที่สาม คือ ข้อ 12. ใช้สื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานอย่างหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 55.50 อันดับที่สี่ คือ ข้อ 9. มีการจัดนิทรรศการแนะนำสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติตามหน่วยงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 54.90 ข้ออันดับที่ห้า คือ ข้อ 17. มีของที่ระลึกที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ คิดเป็นร้อยละ 47.40

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็น 5 อันดับสูงสุด อันดับที่หนึ่ง คือ ข้อ 8. จัดกิจกรรมเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุอย่างสม่ำเสมอ และข้อ 17. มีของที่ระลึกที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ คิดเป็นร้อยละ 36.40 เท่ากัน อันดับที่สอง คือ ข้อ 14. มีเว็บไซต์ที่ให้ความรู้ได้ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 35.80 อันดับที่สาม คือ ข้อ 10. มีการจัดสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับจดหมายเหตุที่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 34.70 อันดับที่สี่ คือ ข้อ 5. มีบทบาทในการส่งเสริมสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และ ข้อ 11. จัดกิจกรรมนำชมสถานที่สำคัญของประเทศที่เกี่ยวข้องกับเอกสารจดหมายเหตุได้อย่างเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 33.50 เท่ากัน อันดับที่ห้า คือ ข้อ 20. ภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์เป็นที่น่าพอใจ คิดเป็นร้อยละ 31.80

สำหรับข้อลวง ข้อคำถามของภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ในข้อ 4. เป็นแหล่งเรียนรู้แต่สาธารณชนไม่รู้จัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 82.60

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่เห็นด้วย และไม่มีความคิดเห็นจำนวนใกล้เคียงกัน และมีจำนวนค่อนข้างสูง คือ ข้อ 8. จัดกิจกรรมเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุอย่างสม่ำเสมอ ตอบไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 35.20 ไม่มีความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 36.40

ตารางที่ 9 ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านงานประชาสัมพันธ์

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
1. เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป	102	40	31
	58.90%	23.10%	17.90%
2. เป็นที่ยอมรับว่าเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา	20	25	128
	11.50%	14.50%	74.00%
3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐานโดยเฉพาะ ข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์	8	15	150
	4.70%	8.70%	86.70%
4. เป็นแหล่งเรียนรู้แต่สาธารณชนไม่รู้จัก (ข้อลวง)	11	19	143
	6.30%	11.00%	82.60%
5. มีบทบาทในการส่งเสริมสังคมให้เป็นสังคมแห่งการ เรียนรู้	44	58	71
	25.40%	33.50%	41.10%
6. ผลักดันสาธารณชนให้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์เอกสาร จดหมายเหตุ	76	50	47
	43.90%	28.90%	27.10%
7. จัดนิทรรศการเกี่ยวกับจดหมายเหตุที่ให้ความรู้แก่ผู้ชม	58	52	63
	33.50%	30.10%	36.40%
8. จัดกิจกรรมเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุอย่างสม่ำเสมอ	61	63	49
	35.20%	36.40%	28.40%
9. มีการจัดนิทรรศการแนะนำสำนักหอจดหมายเหตุ แห่งชาติตามหน่วยงานอื่นๆ	95	52	26
	54.90%	30.10%	15.00%
10. มีการจัดสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับจดหมายเหตุ ที่น่าสนใจ	64	60	49
	36.90%	34.70%	28.30%
11. จัดกิจกรรมนำชมสถานที่สำคัญของประเทศที่ เกี่ยวข้องกับเอกสารจดหมายเหตุ ได้อย่างเป็นอย่างดี	74	58	41
	42.80%	33.50%	23.70%
12. ใช้สื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานอย่าง หลากหลาย	96	34	43
	55.50%	19.70%	24.80%
13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	100	44	29
	57.80%	25.40%	16.80%
14. มีเว็บไซต์ที่ให้ความรู้ได้ครอบคลุมทุกภารกิจของ หน่วยงาน	77	62	34
	44.50%	35.80%	19.70%

ตารางที่ 9 (ต่อ)

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
15. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเฉพาะที่สำนัก หอจดหมายเหตุแห่งชาติเท่านั้น	36	51	86
	20.80%	29.50%	49.70%
16. จัดพิมพ์สิ่งพิมพ์สำหรับการเผยแพร่หลากหลาย รูปแบบ	47	53	73
	27.20%	30.60%	42.20%
17. มีของที่ระลึกที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ	82	63	28
	47.40%	36.40%	16.10%
18. หนังสือที่จัดพิมพ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ น่าสนใจ	33	52	88
	19.10%	30.10%	50.80%
19. บุคลากรในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	12	41	120
	6.90%	23.70%	69.30%
20. ภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์ เป็นที่น่าพอใจ	70	55	48
	40.40%	31.80%	27.80%

4.2 ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ

ดังแสดงในตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์คำตอบของข้อคำถามภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ พบว่า ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 5. มีห้องบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 79.10 อันดับสอง คือ ข้อ 6. มีห้องบริการที่มีบรรยากาศในการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 72.30 อันดับสาม คือ ข้อ 16. บุคลากรให้คำแนะนำในการใช้เอกสารได้อย่างตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 68.20 อันดับสี่ คือ ข้อ 12. บุคลากรปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี คิดเป็นร้อยละ 59.50 อันดับห้า คือ ข้อ 15. บุคลากรให้บริการเป็นที่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 58.40

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 11. ให้บริการหนังสือ นิตยสาร และวารสารต่างๆ ไม่ต่างไปจากห้องสมุดทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 59.50 อันดับสอง คือ ข้อ 8. มีเครื่องมือช่วยค้นที่ค้นหาเอกสารง่ายและสะดวก คิดเป็นร้อยละ 43.40 อันดับสาม คือ ข้อ 3. บริการเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อันดับสี่ คือ ข้อ 13. มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35.90 อันดับห้า คือ ข้อ 9.

มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 34.70 และ ข้อ 18. มีบริการนำชมงานจดหมายเหตุที่สามารถเข้าใจได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 34.70

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็น 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 2. บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 52.60 อันดับสอง คือ ข้อ 14. เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก แต่บุคลากรมีคุณภาพสูง คิดเป็นร้อยละ 43.90 อันดับสาม คือ ข้อ 18. มีบริการนำชมงานจดหมายเหตุที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และข้อ 19. มีภาพรวมแล้วของการบริการที่ดี คิดเป็นร้อยละ 41.60 เท่ากัน อันดับสี่ คือ ข้อ 1. มีการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 38.20 อันดับห้า คือ ข้อ 13. มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 28.30

สำหรับข้อคำถามภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ ในข้อ 11. ให้บริการหนังสือ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไม่ต่างไปจากห้องสมุดทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เห็นด้วยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 59.50

ตารางที่ 10 ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความคิดเห็น	เห็นด้วย
1. มีการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้	33 19.10%	66 38.20%	74 42.80%
2 บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	50 28.90%	91 52.60%	32 18.50%
3. บริการเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	64 37.00%	44 25.40%	65 37.60%
4. บริการทำสำเนาเอกสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและคมชัด	34 19.70%	45 26.00%	94 54.30%
5. มีห้องบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ค้นคว้า	14 8.10%	22 12.70%	137 79.10%
6. มีห้องบริการที่มีบรรยากาศในการค้นคว้า	21 12.20%	27 15.60%	125 72.30%
7. ระยะเวลาในการให้ยืมเอกสารจดหมายเหตุทุกประเภทมีความเหมาะสม	43 24.80%	42 24.30%	88 50.80%
8. มีเครื่องมือช่วยค้นที่ค้นหาเอกสารง่ายและสะดวก	75 43.40%	48 27.70%	50 28.90%

ตารางที่ 10 (ต่อ)

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
9. มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม	60	40	73
	34.70%	23.10%	42.20%
10. มีบริการสิ่งพิมพ์ หนังสือหายาก ผลงานวิจัยและ วิทยานิพนธ์ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาค้นคว้า เอกสารจดหมายเหตุได้อย่างครบถ้วน	49	49	75
	28.30%	28.30%	43.40%
11. ให้บริการหนังสือ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไม่ต่างไปจากห้องสมุดทั่วไป (ข้อลวง)	103	47	23
	59.50%	27.20%	13.30%
12. บุคลากรปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี	21	49	103
	12.10%	28.30%	59.50%
13. มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	62	56	55
	35.90%	32.40%	31.80%
14. เป็นหน่วยงานขนาดเล็กแต่บุคลากรมีคุณภาพสูง	24	76	73
	13.90%	43.90%	42.20%
15. บุคลากรให้บริการเป็นที่น่าพอใจ	23	49	101
	13.20%	28.30%	58.40%
16. บุคลากรให้คำแนะนำในการใช้เอกสารได้อย่างตรงตาม ความต้องการ	17	38	118
	9.80%	22.00%	68.20%
17. ค่าธรรมเนียมในการทำสำเนาเอกสารเหมาะสม	46	49	78
	26.50%	28.30%	45.10%
18. มีบริการนำชมงานจดหมายเหตุที่สามารถเข้าใจได้ง่าย	60	72	41
	34.70%	41.60%	23.70%
19. มีภาพรวมแล้วของการบริการที่ดี	60	72	41
	34.70%	41.60%	23.70%

4.3 ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ

ผลการวิเคราะห์คำตอบของข้อคำถามภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
ด้านเอกสารจดหมายเหตุ พบว่า ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด

อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 13. มีเอกสารจดหมายเหตุที่นำไปใช้อ้างอิงในการค้นคว้าวิจัยได้ดีกว่าหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 73.40 อันดับสอง คือ ข้อ 20. โดยภาพรวมแล้วเอกสารจดหมายเหตุที่จัดไว้ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องต่างๆ ได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 60.10 อันดับสาม คือ ข้อ 17. มีเอกสารบันทึกเหตุการณ์สมัยรัชกาลที่ 5 ที่แบ่งหมวดหมู่ทำให้ค้นคว้าได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 56.00 อันดับสี่ คือ ข้อ 11. เอกสารจดหมายเหตุที่ให้บริการมีเนื้อหาตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 54.90 อันดับห้า คือ ข้อ 19. มีประวัติศาสตร์บอกเล่าซึ่งบันทึกจากความทรงจำของบุคคลสำคัญผู้อยู่ในเหตุการณ์ ซึ่งมีประโยชน์ในการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 52.60

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 18. มีรูปภาพที่สามารถพบเห็นได้โดยทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.20 อันดับสอง คือ ข้อ 7. มีเอกสารดิจิทัลที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 35.20 อันดับสาม คือ ข้อ 9. มีเอกสารสำคัญๆ ซึ่งสามารถใช้ค้นคว้าสืบหาต้นตระกูลหรือบรรพบุรุษได้ คิดเป็นร้อยละ 33.00 อันดับสี่ คือ ข้อ 2. มีเอกสารจดหมายเหตุที่ให้บริการอยู่ในสภาพจัดพิมพ์เป็นชุดเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ 31.80 อันดับห้า คือ ข้อ 4. มีเอกสารจดหมายเหตุของรัฐบุรุษ นักปกครอง นักการเมือง และบุคคลสำคัญของประเทศให้ศึกษาค้นคว้าอย่างพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 28.30

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็น 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 14. แถบบันทึกเสียงที่ให้บริการมีสภาพดี เสียงคมชัด รับฟังได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 71.10 อันดับสอง คือ ข้อ 12. มีภาพยนตร์ไทยเรื่องเก่าๆ ที่หาดูได้ยากฉายให้ชมประจำ คิดเป็นร้อยละ 54.90

อันดับสามคือ ข้อ 7. มีเอกสารดิจิทัลที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างเพียงพอ และ ข้อ 15. มีเอกสารจดหมายเหตุของหน่วยงานภาครัฐให้บริการน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 41.60 เท่ากัน อันดับสี่ คือ ข้อ 5. มีภาพถ่ายบุคคล เช่น วีรบุรุษ รัฐบุรุษ นักการเมือง ฯลฯ พอเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 39.90 อันดับห้า คือ ข้อ 16. หากเอกสารชุดที่ท่านต้องการใช้มีผู้อื่นใช้อยู่ ท่านสามารถใช้เอกสารชุดอื่นที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันแทนไปก่อนได้ คิดเป็นร้อยละ 39.30 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

สำหรับข้อคำถามลวงของภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ ในข้อ 2. มีเอกสารจดหมายเหตุที่ให้บริการอยู่ในสภาพจัดพิมพ์เป็นชุดเรียบร้อยแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ไม่เห็นด้วยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 31.80 และข้อ 18. มีรูปภาพที่สามารถพบเห็นได้โดยทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 42.20

ตารางที่ 11 ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
1. มีเอกสารจดหมายเหตุที่มีเนื้อหาครอบคลุมในทุกสาขาวิชา	43 24.80%	58 33.50%	72 41.60%
2. มีเอกสารจดหมายเหตุที่ให้บริการอยู่ในสภาพจัดพิมพ์เป็นชุดเรียบร้อยแล้ว (ข้อลวง)	55 31.80%	51 29.50%	67 38.70%
3. มีเอกสารประเภทแผนที่ แผนที่ แผนผัง แบบแปลนที่สามารถตอบสนองความต้องการต่อค้นคว้า	36 20.80%	63 36.40%	74 42.80%
4. มีเอกสารจดหมายเหตุของรัฐบุรุษ นักปกครอง นักการเมือง และบุคคลสำคัญของประเทศให้ศึกษาค้นคว้าอย่างพอเพียง	49 28.30%	60 34.70%	64 37.00%
5. มีภาพถ่ายส่วนบุคคล เช่น วีรบุรุษ รัฐบุรุษ นักการเมือง ฯลฯ พอเพียงต่อการศึกษาค้นคว้า	43 24.90%	69 39.90%	61 35.30%
6. มีไมโครฟิล์มที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างพอเพียง	41 23.70%	54 31.20%	78 45.10%
7. มีเอกสารดิจิทัลที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างเพียงพอ	61 35.20%	72 41.60%	40 23.20%
8. มีเอกสารการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่างๆ อย่างพอเพียงต่อการค้นคว้า	39 22.50%	63 36.40%	71 41.00%
9. มีเอกสารสำคัญๆ ซึ่งสามารถใช้ค้นคว้าสืบหาต้นตระกูลหรือบรรพบุรุษได้	57 33.00%	67 38.70%	49 28.40%
10. มีเอกสารโสตทัศนจดหมายเหตุที่จัดไว้นั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ	42 24.30%	65 37.60%	66 38.20%
11. เอกสารจดหมายเหตุที่ให้บริการมีเนื้อหาตรงตามความต้องการ	27 15.60%	51 29.50%	95 54.90%
12. มีภาพยนตร์ไทยเรื่องเก่าๆ ที่หาดูได้ยากขอให้ชมประจำ	26 15.00%	95 54.90%	52 30.10%
13. มีเอกสารจดหมายเหตุที่นำไปใช้อ้างอิงในการค้นคว้าวิจัยได้ดีกว่าหนังสือ	0 0.00%	32 18.50%	127 73.40%

ตารางที่ 11 (ต่อ)

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
14. แลบบันทึกเสียงที่ให้บริการ มีสภาพดี เสียงคมชัด รับฟัง ได้อย่างชัดเจน	18 10.40%	123 71.10%	32 18.50%
15. มีเอกสารจดหมายเหตุของหน่วยงานภาครัฐให้บริการ น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะศึกษาค้นคว้า	38 22.00%	72 41.60%	63 36.50%
16. หากเอกสารชุดที่ท่านต้องการใช้มีผู้อื่นใช้อยู่ ท่านสามารถใช้เอกสารชุดอื่นที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน แทนไปก่อนได้	61 35.20%	68 39.30%	44 25.40%
17. มีเอกสารบันทึกเหตุการณ์สมัยรัชกาลที่ 5 ที่แบ่งหมวดหมู่ทำให้ค้นคว้าได้สะดวก	18 10.40%	58 33.50%	97 56.00%
18. มีรูปภาพที่สามารถพบเห็นได้โดยทั่วไป (ข้อลง)	73 42.20%	62 35.80%	38 22.00%
19. มีประวัติศาสตร์บอกเล่าซึ่งบันทึกจากความทรงจำของ บุคคลสำคัญผู้อยู่ในเหตุการณ์ ซึ่งมีประโยชน์ในการค้นคว้า	30 17.30%	52 30.10%	91 52.60%
20. โดยภาพรวมแล้ว เอกสารจดหมายเหตุที่จัดไว้ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่อง ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	22 12.70%	47 27.20%	104 60.10%

4.4 ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์คำตอบของข้อคำถามภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม พบว่าข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 8. แสงสว่างภายในห้องค้นคว้าเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 74.60 อันดับสอง คือ ข้อ 5. มีการจัดวางโต๊ะเก้าอี้เพื่อการค้นคว้าอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 74.00 อันดับสาม คือ ข้อ 9. อุณหภูมิในห้องค้นคว้าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 72.20 อันดับสี่ คือ ข้อ 17. ทิวทัศน์บรรยากาศโดยรอบ ร่มรื่น สามารถพักสายตาได้ คิดเป็นร้อยละ 70.00 อันดับห้า คือ ข้อ 7. ขนาดของห้องค้นคว้าเหมาะสมกับจำนวนผู้ค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 68.20

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วย 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์พอเพียงต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.30 อันดับสอง คือ ข้อ 1. มีการนำ

เทคโนโลยีมาใช้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 51.40 อันดับสาม คือ ข้อ 15. มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน คิดเป็นร้อยละ 42.20 อันดับสี่ คือ ข้อ 11. มีจุดบริการชา กาแฟ และอาหารว่างที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 37.60 อันดับห้า คือ ข้อ 2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ มีประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 37.00

ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็น 5 อันดับสูงสุด อันดับหนึ่ง คือ ข้อ 11. มีจุดบริการชา กาแฟ และอาหารว่างที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 38.70 อันดับสอง คือ ข้อ 18. มีการออกแบบและตกแต่งห้องบริการโดยรวมดี มีรสนิยม ไม่ล้าสมัย คิดเป็นร้อยละ 34.10 อันดับสาม คือ ข้อ 12. มีห้องน้ำที่ถูกลักษณะไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 32.40 และ ข้อ 15. มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน คิดเป็นร้อยละ 32.40 อันดับสี่ คือ ข้อ 13. ตู้ฝากสัมภาระมีขนาดเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 31.80 อันดับห้า คือ ข้อ 3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์พอเพียงต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.50

สำหรับข้อคำตอบลวง ข้อคำถามภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ ในข้อ 1. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เห็นด้วยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 51.40 และข้อ 3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์พอเพียงต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เห็นด้วยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 54.30 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
1. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อลวง)	89	46	38
	51.40%	26.60%	22.00%
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ มีประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการ	64	49	60
	37.00%	28.30%	34.60%
3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์พอเพียงต่อการให้บริการ (ข้อลวง)	94	51	28
	54.30%	29.50%	16.20%
4. มีจุดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าอยู่ในบริเวณที่ เหมาะสม	34	35	104
	19.70%	20.20%	60.10%
5. มีการจัดวางโต๊ะเก้าอี้เพื่อการค้นคว้าอย่างเหมาะสม	15	30	128
	8.70%	17.30%	74.00%

ตารางที่ 12 (ต่อ)

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
6. มีบรรยากาศภายในห้องคั่นคว่ำเหมาะแก่การคั่นคว่ำ	17	40	116
	9.80%	23.10%	67.00%
7. ขนาดของห้องคั่นคว่ำเหมาะสมกับจำนวนผู้คั่นคว่ำ	21	34	118
	12.20%	19.70%	68.20%
8. แสงสว่างภายในห้องคั่นคว่ำเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคต่อการคั่นคว่ำ	22	22	129
	12.70%	12.70%	74.60%
9. อุณหภูมิในห้องคั่นคว่ำเหมาะสม	16	32	125
	9.20%	18.50%	72.20%
10. พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสืออ้างอิง เหมาะสม สามารถหยิบหนังสือใช้ได้สะดวก	23	49	101
	13.30%	28.30%	58.40%
11. มีจุดบริการชา กาแฟ และอาหารว่างที่เหมาะสม	65	67	41
	37.60%	38.70%	23.70%
12. มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	58	56	59
	33.50%	32.40%	34.10%
13. ตู้ฝากสัมภาระมีขนาดเหมาะสม	42	55	76
	24.30%	31.80%	43.90%
14. จำนวนตู้ฝากสัมภาระมีจำนวนพอเพียง	41	47	85
	23.70%	27.20%	49.10%
15. มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน	73	56	44
	42.20%	32.40%	25.50%
16. มีทำเลที่ตั้งของหน่วยงานอย่างเหมาะสม สามารถไปมาสะดวก	21	42	110
	12.10%	24.30%	63.60%
17. ทิวทัศน์บรรยากาศโดยรอบ ร่มรื่น สามารถพักผ่อนได้	22	30	121
	12.70%	17.30%	70.00%
18. มีการออกแบบและตกแต่งห้องบริการโดยรวมดี มีรสนิยม ไม่ล้าสมัย	48	59	66
	27.70%	34.10%	38.20%
19. มีบรรยากาศโดยรวมเหมาะสม	24	41	108
	13.90%	23.70%	62.40%

ตารางที่ 12 (ต่อ)

	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความ คิดเห็น	เห็นด้วย
20. โดยภาพรวมแล้ว เอกสารจดหมายเหตุที่จัดไว้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	22	47	104
	12.70%	27.20%	60.10%

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 173 ชุด มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการมาใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติแบ่งได้เป็น 5 ตอน คือ ภาพลักษณ์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในปัจจุบัน มีจำนวน 143 ราย ภาพลักษณ์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านงานประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 158 ราย ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ มีจำนวน 142 ราย ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ มีจำนวน 75 ราย และภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม มีจำนวน 166 ราย ทั้งนี้ บางคนมีข้อเสนอแนะมากกว่า 1 ด้าน และแต่ละด้านให้ความคิดเห็นมากกว่า 1 ความคิดเห็น ดังนี้

5.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในปัจจุบัน

มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 143 ราย โดยประเด็นสำคัญๆ ของความคิดเห็นข้อนี้ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติยังไม่ใช่ที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มีผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มเท่านั้น คนทั่วไปยังไม่รู้จัก จำนวน 64 ราย

2. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีภาพลักษณ์เป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญต่อประเทศ ที่รวบรวม อนุรักษ์ และให้บริการ จดหมายเหตุ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และมีความน่าเชื่อถือ และเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัยงานด้านประวัติศาสตร์ที่ดี แหล่งรวบรวมเอกสารชั้นต้นที่หาไม่ได้จากที่อื่น สำหรับผู้ที่ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ถือว่าเป็นสถานที่ที่เป็นแหล่งความรู้ที่ดีที่สุดสำหรับการค้นคว้าเอกสารทางประวัติศาสตร์ จำนวน 60 ราย

3. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเข้าถึงได้ยากและไม่เปิดกว้าง จำนวน 5 ราย

4. สถานที่ค่อนข้างล้าสมัยและเซย เป็นหน่วยงานที่ยังใช้ประโยชน์ไม่ได้เต็มที่เพราะทางสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีเอกสารประเภทใดให้บริการบ้าง จำนวน 4 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ควรทำให้องค์กรและสถานที่ดูเป็นมิตรและผ่อนคลายได้ อย่างไรก็ตามจะต้องไม่ทำให้สูญเสียความปลอดภัย ซึ่งข้อเสนอแนะนี้คงต้องใช้งบประมาณมาก และอาจเป็นปัญหาขององค์กร จำนวน 4 ราย

5.2 ความคิดเห็นในเรื่องของภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในด้านการประชาสัมพันธ์

มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 158 ราย โดยประเด็นสำคัญๆ ของความคิดเห็นข้อนี้สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้หน่วยงานไม่เป็นที่รู้จัก หากไม่ได้มาใช้บริการหรือเดินผ่านหอสมุดแห่งชาติ ก็รู้สึกว่ายากที่จะเข้าถึงข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 13 ราย

2. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติยังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก จำนวน 9 ราย

3. รู้สึกยุ่งยากในการติดต่อเข้าไปสืบค้นข้อมูล ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้รู้สึ่ง่ายในการมาใช้บริการ และไม่เป็นสิ่งที่อยู่สูงเกินกว่าที่บุคคลทั่วไปจะสามารถใช้บริการได้จำนวน 3 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น เพื่อทำให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นที่รู้จักในภาพลักษณ์ที่แท้จริง ทั้งในด้านบทบาท ภารกิจ ความรับผิดชอบ และความสำคัญว่าเป็นแหล่งสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ ต่อกลุ่มนักศึกษา เยาวชน หน่วยงานราชการต่างๆ และต่อคนส่วนใหญ่ในประเทศ จำนวน 20 ราย

2. ควรทำให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีสถานะเป็นแหล่งข้อมูลที่ทรงคุณค่าที่เหมาะสมสำหรับเข้าไปศึกษาหาความรู้ จำนวน 9 ราย

3. ควรจัดพิมพ์จดหมายเหตุเป็นหนังสือเผยแพร่ วิเคราะห์เนื้อหาเอกสารจดหมายเหตุและนำเสนอให้กับประชาชนได้รับรู้บ้าง จำนวน 6 ราย

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในวงกว้างโดยใช้สื่อต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้นๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ และน่าจะมีเว็บไซต์สำหรับค้นคว้าและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นที่รู้จักทั้งสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ท่าวาสุกรี และสาขาในส่วนภูมิภาคผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด จำนวน 3 ราย

5. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีน้อย ส่งผลให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มคนเพียงกลุ่มเล็กๆ จำนวน 3 ราย

6. ควรจัดให้มีนิทรรศการ จัดสัมมนาใน และนอกสถานที่เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน จัดนิทรรศการจดหมายเหตุเคลื่อนที่ไปในหน่วยงานต่างๆ จัดแสดงเอกสารจดหมายเหตุเผยแพร่แก่บุคคลทั่วไป จำนวน 2 ราย

7. ควรเผยแพร่เหตุการณ์ เอกสารสำคัญ ภาพถ่ายในประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจให้บุคคลทั่วไปทราบ จำนวน 2 ราย

8. ควรจัดทำเอกสารแนะนำการใช้บริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน 2 ราย

9. ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า มีเอกสารประเภทใดบ้างที่กำลังดำเนินการจัดทำอยู่ พร้อมแจ้งระยะเวลาที่พร้อมนำออกให้บริการ จำนวน 2 ราย

10. ควรประชาสัมพันธ์ว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีอะไรบ้าง มีเอกสารด้านใดประเภทใดที่ให้บริการในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน 1 ราย

11. เพิ่มการเรียนรู้เกี่ยวกับสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเข้าไปในหลักสูตรการศึกษา เพื่อให้เข้าใจถึงภารกิจและบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และปลูกฝังจิตสำนึก และวิธีการเข้าค้นคว้าอย่างถูกต้อง จำนวน 1 ราย

12. ควรประชาสัมพันธ์ถึงความจำเป็นของการใช้ข้อมูลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไว้รองรับการค้นคว้าระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะทางสังคมศาสตร์ โดยถือเป็นความจำเป็นที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติต้องจัดระบบข้อมูลและเอกสารไว้รองรับการใช้บริการด้วย จำนวน 1 ราย

13. ควรประชาสัมพันธ์ถึงคุณค่าเอกสารเพื่อให้คนส่วนใหญ่ตระหนักในการเก็บเอกสาร แล้วจะให้นสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้อย่างไร จำนวน 1 ราย

14. ควรทำให้คนภายนอกรู้ว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีความสำคัญต่อชีวิตเขา จำนวน 1 ราย
15. ควรส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป จำนวน 1 ราย
16. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ควรพิจารณาหาเงินทุนจากเอกชน เพื่อเพิ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 ราย

5.3 ความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านการบริการ

มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 142 ราย โดยความคิดเห็นข้อนี้ สามารถสรุปแบ่งเป็นประเด็นสำคัญๆ ได้ 2 ด้าน ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรดี ตอบคำถามและแนะแนวทางในการสืบค้นได้ดี มีบุคลากรที่ให้ความรู้และแนะนำจุดที่ต้องการค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นกันเอง น่าชื่นชมมากๆ จำนวน 6 ราย
2. บุคลากรน้อย ไม่เพียงพอ จำนวน 1 ราย
3. เจ้าหน้าที่จะต้องมีความเอาใจใส่ในงานบริการให้มากกว่านี้ การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เชิญชวนให้เข้าไปติดต่อ ไม่สดชื่น จำนวน 2 ราย
4. เจ้าหน้าที่บางท่านไม่สามารถตอบได้ว่าข้อมูลที่ผู้ค้นคว้าหาอยู่ในเอกสารหมวดใด จำนวน 1 ราย
5. บุคลากรที่ให้บริการไม่มีสำนึกของการบริการอย่างเพียงพอ จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีความเข้าใจงานด้านจดหมายเหตุ และความรู้ทางประวัติศาสตร์ของไทย รวมทั้งภาษาอังกฤษ จำนวน 11 ราย
2. อยากให้เจ้าหน้าที่มีหัวใจพร้อมบริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้ติดต่อ จำนวน 4 ราย
3. ขอให้จัดนักจดหมายเหตุหรือนักวิชาการที่สามารถอ่านเอกสารจดหมายเหตุให้มากกว่านี้ จำนวน 2 ราย

4. ควรเพิ่มจำนวนผู้ช่วยนักจดหมายเหตุ เพื่อให้ นักจดหมายเหตุได้ทำหน้าที่ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำเอกสารจดหมายเหตุ เพื่อเป็นการช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว จำนวน 2 ราย

5. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำผู้ให้บริการได้ในทุกๆ เรื่องเกี่ยวกับการใช้บริการและการสืบค้นข้อมูลจำนวน 1 ราย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ผู้ค้นคว้าใช้เวลาค้นมากกว่าที่ควรจะเป็น เสียเวลาไปกับเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องไปค่อนข้างมาก ดังนั้นคำค้นที่ทำไว้ไม่ตรงกับข้อมูล ทะเบียนเอกสารไม่ค่อยชัดเจนว่าเป็นเอกสารเกี่ยวกับอะไร ระบบการจัดการเอกสารไม่ดี จำนวน 24 ราย

2. คุณภาพการบริการดีอยู่แล้ว จำนวน 16 ราย

3. ขั้นตอนก่อนการเข้าใช้บริการใช้เวลานานมาก หลายขั้นตอนจึงทำให้มีเวลาค้นคว้าน้อยล่าช้า จำนวน 9 ราย

4. ง่ายในการค้นคว้า จัดเก็บเป็นระบบ เหมาะสมดีแล้ว จำนวน 2 ราย

5. ไม่สะดวกในการเข้าไปค้นคว้าข้อมูล จำนวน 2 ราย

6. ยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพจำนวน 2 ราย

7. เอกสารจดหมายเหตุประเภทลายลักษณ์ควรมีการจัดเรียงให้ถูกต้องตรงตามหัวเรื่องจำนวน 2 ราย

8. การทำบัตรเพื่อเข้าค้นคว้าใช้เวลานาน จำนวน 2 ราย

9. จุดให้บริการแรกไม่เด่นชัดพอ ทำให้ผู้ให้บริการที่ไม่เคยมาก่อนข้างสับสน จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้ทันสมัย และสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น การจัดทำสารบัญให้ละเอียดมากขึ้น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อลดระยะเวลาและความยุ่งยากในการค้นคว้าเอกสาร จำนวน 23 ราย

2. ควรปรับปรุงเรื่องขั้นตอนการทำสำเนาเอกสาร เพราะได้รับเอกสารที่ทำสำเนาแล้วล่าช้า จำนวน 11 ราย

3. ขยายเวลาการให้บริการ และเพิ่มการให้บริการในวันอาทิตย์ จำนวน 10 ราย

4. ควรจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ประกอบด้วย วิธีการค้นหาเอกสาร วิธีการใช้เอกสาร ประเภทของเอกสาร จำนวนเอกสารที่บริการ เป็นต้น จำนวน 6 ราย
5. มีรอบในการเยี่ยมชม โดยบรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 1 ราย
6. จุดให้บริการแรกไม่เด่นชัดพอ ทำให้ผู้ใช้บริการที่ไม่เคยมาค่อนข้างสับสน จำนวน 1 ราย
7. ควรจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลเช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อการสืบค้นข้อมูล ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ และให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 1 ราย
8. ควรมีคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานอย่างครบถ้วน ชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้เป็น e-archives, จัดทำฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ น่าจะมีเว็บไซต์สำหรับ ค้นหาและเชื่อมโยงข้อมูลห้องสมุดใหญ่ๆ โดยใช้เว็บไซต์ มีการบริการแบบออนไลน์ โดยเก็บค่าบริการต่างๆ ผ่านบัตรเครดิตเพื่อผู้ค้นหาที่อยู่ต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ จำนวน 12 ราย
2. ควรตรวจเช็คเครื่องไมโครฟิล์มและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ (ใช้ได้ 2-3 เครื่อง) จำนวน 8 ราย
3. จัดทำฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 8 ราย
4. ควรปรับปรุงวิธีการสืบค้น และเครื่องมือช่วยค้น โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล จำนวน 7 ราย
5. ควรหารายได้มาพัฒนาอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน 2 ราย
6. เอกสารจดหมายเหตุประเภทลายลักษณ์อักษรควรมีการจัดเรียงให้ถูกต้องตรงตามหัวเรื่อง จำนวน 2 ราย
7. การยืมเอกสาร น่าจะใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เช่น การใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียวเพื่อลงทะเบียนสมาชิก จำนวน 1 ราย
8. ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูล และการจัดทำเอกสารจดหมายเหตุในรูปสื่อดิจิทัล การอนุญาตให้สามารถถ่ายภาพด้วยกล้องถ่ายรูปดิจิทัล จำนวน 1 ราย

ด้านข้อมูลที่จัดให้บริการ

1. หนังสือหาย จำนวน 2 ราย
2. ชั้นหนังสือขาดการดูแล จำนวน 1 ราย
3. หนังสือเรียงไม่เป็นหมวดหมู่ จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. หนังสือบนชั้น 2 ควรให้ยืมออกได้ จำนวน 1 ราย

5.4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม ในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ

มีผู้ตอบจำนวน 75 คน โดยความคิดเห็นข้อนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีเอกสารจดหมายเหตุน้อยกว่าที่ต้องการ จำนวน 8 ราย
2. เอกสารจดหมายเหตุบางชุดชำรุด บางชุดอ่านไม่ได้ จำนวน 4 ราย
3. ภาพถ่ายบางครั้งไม่มีข้อมูลประกอบที่ชัดเจน จำนวน 2 ราย
4. ภาพที่จัดเก็บมากกว่าที่เป็นอยู่ จำนวน 2 ราย
5. เอกสารจดหมายเหตุมีการดูแลอย่างดี น่าใช้ แต่บางชิ้นเมื่อซ่อมแซมแล้วตัวอักษรค่อนข้างจาง อ่านยาก จำนวน 1 ราย
6. เอกสารจดหมายเหตุจัดเก็บเป็นระบบเหมาะสมดีแล้ว จำนวน 1 ราย
7. เอกสารที่มีการจัดเก็บนับเป็นเอกสารสำคัญของชาติ โดยเฉพาะทางด้านประวัติศาสตร์ ซึ่งแม้บางครั้งจะไม่ได้ให้คำตอบอย่างตรงๆ แต่ก็ให้เห็นภาพเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่การศึกษามาก จำนวน 1 ราย
8. ไมโครฟิล์ม รวมถึงสมุดรายการมีน้อย บางครั้งหายไปจากชั้นหรือถูกยืมต้องรอเป็นสัปดาห์กว่าจะได้ข้อมูลนั้นๆ จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. ทำเป็นข้อมูลให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิตอลให้หมด และบริการออนไลน์ ควรเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยี จำนวน 8 ราย

2. อยากให้ทำสำเนาเอกสารต้นฉบับ เพราะอ่านไมโครฟิล์มไม่ถนัด คุณภาพของไมโครฟิล์มควรทำให้ชัดมากกว่าปัจจุบัน จำนวน 6 ราย

3. ควรสำเนาเอกสารที่มีความถี่ในการใช้งานเป็นจำนวนมากไว้ เพื่อรองรับผู้ที่ต้องการค้นคว้า เนื่องจากบางครั้งต้องรอเวลาเพื่อให้ผู้อื่นที่ยืมเอกสารคืนก่อน ทำให้เสียเวลาในการค้นคว้า จำนวน 3 ราย

4. ควรจัดให้มีภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ จำนวน 2 ราย

5. ทำเป็นไมโครฟิล์มให้หมดจำนวน 2 ราย

6. ควรมีเอกสารที่เป็นของส่วนราชการให้มากกว่านี้ ควรจะมีการติดต่อขอเก็บข้อมูลเอกสารจากส่วนราชการไว้ เพราะส่วนราชการอื่นๆ ไม่ค่อยมีระบบในการจัดเก็บที่ดีนัก จึงทำให้ข้อมูลบางอย่างที่เป็นประโยชน์สูญหายได้ จำนวน 1 ราย

7. เอกสารที่พ้นข้อกำหนดเรื่องระยะเวลา เช่น มากกว่า 25 ปี ควรนำมาเปิดเผยทั้งหมด และไม่ควรจำกัดการรับรู้ข้อมูลของประชาชน จำนวน 1 ราย

8. ปรับปรุงเอกสารให้ครอบคลุมศาสตร์ในสาขาต่างๆ มากขึ้น หากสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติสามารถหาเพิ่มเติมได้ จำนวน 1 ราย

9. ควรทำสำเนาเอกสารหรือวัสดุในการให้บริการให้มากกว่าเดิม เพื่อจะได้สะดวกในการสืบค้นมากขึ้น จำนวน 1 ราย

5.5 ความคิดเห็นเพิ่มเติม ในเรื่องของภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

มีผู้ตอบจำนวน 116 คน โดยความคิดเห็นข้อนี้ สามารถสรุปแบ่งเป็นประเด็นสำคัญๆ ได้ 4 ด้าน ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม โดยรวม

1. ดี เกือบสบเหมาะแก่การค้นคว้าข้อมูลที่ต้องการ จำนวน 32 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสร้างบรรยากาศที่ดีให้ผู้เข้าไปใช้บริการ บรรยากาศโดยรวมเครียด นั่งนานแล้วรู้สึกเครียด จำนวน 3 ราย

2. ควรจัดสถานที่ให้ดึงดูดผู้มาใช้บริการ จำนวน 2 ราย

3. ควรจัดสถานที่ให้มีความโปร่ง โล่ง และสบายเนื่องจากพอนึกถึงคำว่าจุดหมายเหตุคนส่วนใหญ่จะนึกถึงอะไรที่เก่า ไม่ทันสมัย ไม่น่าสนใจ หากจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศของการเรียนรู้จากอดีตสู่ปัจจุบัน จะทำให้มีผู้สนใจเข้าไปศึกษาหาความรู้ ไม่ใช่เพียงเพื่อเข้าไปทำรายงาน ทำวิทยานิพนธ์ แต่เพื่อเสริมสร้างความรู้จากอดีตด้วย จำนวน 2 ราย

4. อยากให้ทันสมัยมากขึ้น จำนวน 1 ราย

ด้านบรรยากาศภายใน

1. หนาว จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มแสงสว่าง จำนวน 7 ราย

2. ควรปรับปรุงเพิ่มพื้นที่ใช้งานชั้นบนให้มากขึ้น จำนวน 4 ราย

3. เพิ่มส่วนสีเขียวภายในอาคาร จำนวน 3 ราย

4. ควรมีเก้าอี้และโต๊ะที่เป็นส่วนตัวให้มากกว่านี้ จำนวน 3 ราย

5. ห้องอ่านไมโครฟิล์มไม่สะดวก ควรปรับปรุงห้องอ่านไมโครฟิล์มเพิ่มแสงสว่างให้เหมาะสม จำนวน 2 ราย

6. ควรขยายห้องค้นคว้าเอกสาร ทั้งห้องสืบค้นข้อมูลและห้องสำหรับอ่านข้อมูล จำนวน 1 ราย

7. ในห้องบริการบางห้อง เช่น ห้องภาพน่าจะเปิดเพลงเบา ๆ ได้ จะช่วยสร้างบรรยากาศในการค้นคว้า จำนวน 1 ราย

ด้านบรรยากาศภายนอก

1. ที่จอดรถมีจำกัด, ที่จอดรถน้อย จำนวน 12 ราย

2. สภาพโดยรวมถือว่าปานกลาง เพราะสถานที่ตั้งของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติแออัด ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมได้มากกว่าที่เป็นอยู่ จำนวน 5 ราย

3. ค่อนข้างชอบบรรยากาศที่เป็นอยู่ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอยู่แล้ว หากยังไม่ตัดสินใจมัดใจบริวารรอบๆ นั้นไป เพราะสามารถพักผ่อนและพักผ่อนได้เวลาเมื่อได้จากการอ่านเอกสาร จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. น่าจะจัดให้มีบริการที่จอดรถมากกว่าปัจจุบัน จำนวน 1 ราย
2. จัดสวนให้ร่มรื่นมากกว่าเดิม ภายนอกอาคารไม่มีต้นไม้ใหญ่ จำนวน 5 ราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มุมกาแฟควรเป็นสัดส่วนหรือแยกออกมา มีโต๊ะเก้าอี้ 2-3 ชุด หรือตู้หยอดเหรียญบริการเครื่องดื่ม เรื่องความสะดวกในการหาเครื่องดื่ม อาหาร ให้หาได้ง่ายหน่อย จำนวน 12 ราย

2. ห้องน้ำไม่ทันสมัยดูโบราณ จำนวน 5 ราย

3. ควรเพิ่มปลั๊กไฟเพื่อให้บริการคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ที่มีอยู่ไม่มีเพียงพอต่อความต้องการใช้ ล้าสมัย จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสามารถออกแบบวางผังตามเส้นทางสัญจรได้ดีกว่านี้ จัดทำผังแสดงที่ตั้งอาคาร ห้องบริการ และจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน จำนวน 6 ราย
2. ควรปรับปรุงตู้เก็บสัมภาระ จำนวน 3 ราย
3. ควรเพิ่มที่นั่งนอกห้องปรับอากาศ จำนวน 2 ราย
4. ควรคำนึงถึงผู้สูงอายุ และคนพิการ จำนวน 2 ราย
5. จุดขายของที่ระลึกจัดให้เป็นสัดส่วน จำนวน 1 ราย
6. ควรปรับปรุงแก้ไขเรื่องกลิ่นภายในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน 1 ราย

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมุติฐานของการศึกษา

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ มีดังนี้

สมมุติฐาน 1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ตามตัวแปรด้านเพศ มหาวิทยาลัย สาขาวิชา จะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแตกต่างกัน

6.1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติแตกต่างกัน ทำการทดสอบโดย Independent Sample t-test

ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานของเพศกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -0.711 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.478 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานของเพศกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ มีค่าเท่ากับ -1.638 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.103 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานของเพศกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ มีค่าเท่ากับ -0.194 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.847 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานของเพศกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ -1.449 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.149 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงค่าสถิติของคะแนนแบ่งตามเพศ

เพศ		จำนวน	t	ค่าความน่าจะเป็น
การประชาสัมพันธ์	ชาย	63	-.711	.478
	หญิง	110		
การบริการ	ชาย	63	-1.638	.103
	หญิง	110		
เอกสารจดหมายเหตุ	ชาย	63	-.194	.847
	หญิง	110		
อาคารสถานที่สภาพแวดล้อม	ชาย	63	-1.449	.149
	หญิง	110		

กล่าวโดยสรุป คือ เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทั้ง 4 ด้าน

6.1.2 มหาวิทยาลัยที่ศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน จะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติแตกต่างกัน ทดสอบโดย One-way Analysis of Variance (ANOVA)

ตารางที่ 14 แสดง ค่าสถิติเชิงพรรณนาของคะแนนภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งแยกตามมหาวิทยาลัยที่ศึกษา และแสดงผลการวิเคราะห์ One-way Analysis of Variance (ANOVA) และค่าสถิติ F-test ที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมติฐานของมหาวิทยาลัยที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.884 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.508 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยที่ศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมติฐานของมหาวิทยาลัยที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ มีค่าเท่ากับ 1.220 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.299 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยที่ศึกษาที่แตกต่างกัน

กันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของมหาวิทยาลัยที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ มีค่าเท่ากับ 2.278 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยที่ศึกษาแตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของมหาวิทยาลัยที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 2.916 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยที่ศึกษาแตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 14 แสดงค่าสถิติผลการวิเคราะห์ ANOVA และค่าสถิติ F-test แบ่งตามมหาวิทยาลัย

		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	ค่าความน่าจะเป็น
การประชาสัมพันธ์	จุฬาลงกรณ์	37	2.9243	.884	.508
	เกษตรศาสตร์	19	3.1395		
	ธรรมศาสตร์	21	2.7905		
	ศรีนครินทรวิโรฒ	26	3.0962		
	รามคำแหง	22	2.9523		
	ศิลปากร	32	2.9984		
	อื่นๆ	16	2.9688		
	รวม	173	2.9789		

* อื่นๆ หมายถึง มหาวิทยาลัยมหิดล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์

ตารางที่ 14 (ต่อ)

		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	ค่าความน่าจะเป็น
การบริการ	จุฬาลงกรณ์	37	3.2703	1.220	.299
	เกษตรศาสตร์	19	3.0388		
	ธรรมศาสตร์	21	3.3784		
	ศรีนครินทรวิโรฒ	26	3.4757		
	รามคำแหง	22	3.2464		
	ศิลปากร	32	3.2993		
	อื่นๆ	16	3.4211		
	รวม	173	3.3051		
เอกสารจดหมายเหตุ	จุฬาลงกรณ์	37	3.1041	2.278*	.039
	เกษตรศาสตร์	19	3.1895		
	ธรรมศาสตร์	21	3.2833		
	ศรีนครินทรวิโรฒ	26	3.3308		
	รามคำแหง	22	3.0000		
	ศิลปากร	32	3.0813		
	อื่นๆ	16	3.5063		
	รวม	173	3.1890		
อาคารสถานที่สภาพแวดล้อม	จุฬาลงกรณ์	37	3.1565	2.916*	.010
	เกษตรศาสตร์	19	3.0997		
	ธรรมศาสตร์	21	3.4962		
	ศรีนครินทรวิโรฒ	26	3.5870		
	รามคำแหง	22	3.1555		
	ศิลปากร	32	3.2599		
	อื่นๆ	16	3.3750		
	รวม	173	3.2954		

กล่าวโดยสรุป มหาวิทยาลัยที่ศึกษามีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติสองด้าน คือ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม แต่ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอีกสองด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ

6.1.3 สาขาวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาวิชาที่แตกต่างกัน จะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติแตกต่างกัน ทดสอบโดย Independent Sample t-test

ตารางที่ 16 แสดง ค่าสถิติเชิงพรรณนาของคะแนนภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งแยกตามสาขาวิชาที่ศึกษา ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานสาขาวิชาที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -1.075 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.284 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า สาขาวิชาที่ศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานของสาขาวิชาที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ มีค่าเท่ากับ 0.612 ที่มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.541 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า สาขาวิชาที่ศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานของสาขาวิชาที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ มีค่าเท่ากับ 0.896 ที่มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.371 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า สาขาวิชาที่ศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ t-test ของการทดสอบสมมุติฐานของสาขาวิชาที่ศึกษากับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 2.37 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.032 ซึ่งค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า สาขาวิชาที่ศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 15 แสดงค่าสถิติ t-test แบ่งตามสาขาวิชา

		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติ t	ค่าความน่าจะเป็น
การประชาสัมพันธ์	สังคมศาสตร์และ	164	2.9680	-1.075	.284
	มนุษยศาสตร์				
	วิทยาศาสตร์	9	3.1778		
การบริการ	สังคมศาสตร์และ	164	3.3116	.612	.541
	มนุษยศาสตร์				
	วิทยาศาสตร์	9	3.1871		
เอกสารจดหมายเหตุ	สังคมศาสตร์และ	164	3.1976	.896	.371
	มนุษยศาสตร์				
	วิทยาศาสตร์	9	3.0333		
อาคารสถานที่สภาพแวดล้อม	สังคมศาสตร์และ	164	3.3062	2.370 *	.032
	มนุษยศาสตร์				
	วิทยาศาสตร์	9	3.0994		

กล่าวโดยสรุป สาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงด้านเดียว คือ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม แต่ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุ อีก 3 ด้าน คือ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านเอกสารจดหมายเหตุ

สมมุติฐาน 2 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แตกต่างกันทดสอบโดย One-way Analysis of Variance (ANOVA)

ตารางที่ 16 แสดง ค่าสถิติเชิงพรรณนาของคะแนนภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งแยกตามความถี่ในการใช้บริการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และแสดงผลการวิเคราะห์ One-way Analysis of Variance (ANOVA) และค่าสถิติ F-test ที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความถี่ในการใช้บริการกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.142 ที่มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.934 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุป

ได้ว่า ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความถี่ในการใช้บริการกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ มีค่าเท่ากับ 3.537 ที่มีค่า ความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความถี่ในการใช้บริการกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ มีค่าเท่ากับ 1.288 ที่มีค่า ความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.28 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความถี่ในการใช้บริการกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 3.217 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA และค่าสถิติ F-test ตามความถี่ในการใช้บริการ

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติ F	ค่าความน่าจะเป็น
การประชาสัมพันธ์	1-3	80	2.9581	.934
	4-6	40	2.9750	
	7-10	23	2.9804	
	>11	30	3.0383	
	รวม	173	2.9789	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติ F	ค่าความน่าจะเป็น
การบริการ	1-3	80	3.2941	3.537*	.016
	4-6	40	3.2158		
	7-10	23	3.1236		
	>11	30	3.5930		
	รวม	173	3.3051		
เอกสารจดหมายเหตุ	1-3	80	3.2638	1.288	.280
	4-6	40	3.1450		
	7-10	23	3.0326		
	>11	30	3.1683		
	รวม	173	3.1890		
อาคารสถานที่สภาพแวดล้อม	1-3	80	3.2993	3.217*	.024
	4-6	40	3.1566		
	7-10	23	3.1968		
	>11	30	3.5456		
	รวม	173	3.2954		

กล่าวโดยสรุป ความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติ สองด้าน คือ ด้านการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แต่ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ อีกสองด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเอกสารจดหมายเหตุ

สมมุติฐาน 3 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่ต่างกัน จะมีภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่แตกต่างกันทดสอบโดย One-way Analysis of Variance (ANOVA)

ตารางที่ 16 แสดง ค่าสถิติเชิงพรรณนาของคะแนนภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งแยกตามความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบ

ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติและแสดงผลการวิเคราะห์ One-way Analysis of Variance (ANOVA) และค่าสถิติ F-test ที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน พบว่า

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.759 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ มีค่าเท่ากับ 3.621 ที่มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ มีค่าเท่ากับ 1.233 ที่มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.294 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าสถิติ F-test ของการทดสอบสมมุติฐานของความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 0.144 ที่มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.866 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผล

ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความรู้ความเข้าใจในการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ระดับความรู้ความเข้าใจในการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	จำนวน
น้อย	27
กลาง	123
มาก	22
รวม	172

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA และค่าสถิติ F-test ตามระดับความรู้ความเข้าใจในการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ระดับความรู้ความเข้าใจในการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติ F	ค่าความน่าจะเป็น
การประชาสัมพันธ์	น้อย	27	2.8889	.759	.470
	กลาง	123	2.9833		
	มาก	22	3.0909		
การบริการ	น้อย	27	3.0994	3.621*	.029
	กลาง	123	3.3149		
	มาก	22	3.5478		
เอกสารจดหมายเหตุ	น้อย	27	3.1796	1.233	.294
	กลาง	123	3.1581		
	มาก	22	3.3523		
อาคารสถานที่สภาพแวดล้อม	น้อย	27	3.3041	.144	.866
	กลาง	123	3.2777		
	มาก	22	3.3445		

กล่าวโดยสรุป ความรู้ความเข้าใจในการกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงด้านเดียว คือ ด้านการบริการ แต่ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอีก 3 ด้าน คือ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์