

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อภาพลักษณ์ 4 ด้านของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม โดยพิจารณาจากตัวแปรด้านต่างๆ คือ เพศ มหาวิทยาลัย สาขาวิชา ความถี่ในการใช้บริการ และความรู้ความเข้าใจในภารกิจ และความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

การวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยมีประชากรเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐที่มาใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2546 - 2548 จำนวนทั้งสิ้น 297 คน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งทางไปรษณีย์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 181 ชุด เป็นแบบสอบถามสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 173 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60 ของประชากรทั้งหมด การศึกษาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2548 – เดือนมกราคม 2550

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐ มีผลสรุปดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.6) เป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 21.4) ศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ร้อยละ 94.8) ช่องทางที่ทำให้รู้จักสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 3 อันดับสูงสุด คือ อาจารย์แนะนำ (ร้อยละ 31.2) เพื่อนๆ แนะนำ (ร้อยละ 27.2) และหลักสูตรการศึกษา (ร้อยละ 15.6)

## 1.2 ข้อมูลการใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

1.2.1 ความถี่ในการมาใช้บริการ 3 อันดับสูงสุด คือ จำนวน 1-3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 46.2) 4-6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 23.1) และมากกว่า 11 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 17.3)

1.2.2 วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 3 อันดับสูงสุด คือ เพื่อหาข้อมูลทำรายงาน (ร้อยละ 49.7) วัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ ทำวิทยานิพนธ์ หาความรู้เฉพาะเรื่อง และหาข้อมูลเพื่อทำรายการโทรทัศน์ (ร้อยละ 42.8) และเพื่อหาความรู้ทั่วไป (ร้อยละ 32.4)

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 64.47)

ความรู้ความเข้าใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกันสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 1. มีหน้าที่เก็บรวบรวมอนุรักษ์และให้บริการจดหมายเหตุที่สำคัญ และมีคุณค่าต่อประเทศไทย (ร้อยละ 99.4) อันดับที่สอง คือ ข้อ 5. ให้บริการทั้งจดหมายเหตุ ตัวเขียน ตัวพิมพ์ และสื่อทัศนจดหมายเหตุ (ร้อยละ 72.8) อันดับที่สาม คือ ข้อ 10. เก็บรักษาอนุรักษ์ซ่อมแซมจดหมายเหตุ (ร้อยละ 68.2)

ผลการตอบข้อเลือกลงในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบข้อเลือกวง ดังนี้ ข้อ 3. ดำเนินงานเกี่ยวกับจดหมายของบุคคลสำคัญในรูปแบบต่างๆ ที่จัดพิมพ์เป็นเล่มแล้วเรียบร้อย (ร้อยละ 30.1) อันดับสอง คือ ข้อ 4. จัดเก็บ หลักศิลาจารึก หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ ไป (ร้อยละ 28.9) อันดับที่สาม คือ ข้อ 6. ให้บริการด้วยเครื่องมือสืบค้นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 28.3) อันดับที่สี่ คือ ข้อ 14. เก็บรักษา และให้บริการจดหมายเหตุกรุงศรีอยุธยา (ร้อยละ 25.6) และอันดับที่ห้า คือ ข้อ 7. มีวิธีการให้บริการและมีเอกสารข้อมูลไม่แตกต่างไปจากสำนักหอสมุดแห่งชาติ (ร้อยละ 9.8)

## 3. ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่แบ่งออกเป็น 4 ด้าน มีดังนี้

3.1 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐาน โดยเฉพาะข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 86.7) รองลงมา คือ ข้อ 4. เป็นแหล่งเรียนรู้แต่สาธารณชนไม่รู้จัก (ร้อยละ 82.6) ซึ่งเป็นข้อเลือกถ่วง และสุดท้ายคือ ข้อ 2. เป็นที่ยอมรับว่าเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา (ร้อยละ 74.0)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 1. เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 58.9) รองลงมา คือ ข้อ 13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 57.8) และ ข้อ 12. ใช้สื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานอย่างหลากหลาย (ร้อยละ 55.5)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 8. จัดกิจกรรมเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุอย่างสม่ำเสมอ และข้อ 17. มีของที่ระลึกที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ (ร้อยละ 36.4) เท่ากัน รองลงมา คือ ข้อ 14. มีเว็บไซต์ที่ให้ความรู้ได้ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน (ร้อยละ 35.8) สุดท้ายคือ ข้อ 10. มีการจัดสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับจดหมายเหตุที่น่าสนใจ (ร้อยละ 34.7)

มีข้อเลือกที่ตอบไม่เห็นด้วยกับเห็นด้วยใกล้เคียงกันคือ ข้อ 7. จัดนิทรรศการเกี่ยวกับจดหมายเหตุที่ให้ความรู้แก่ผู้ชม ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 33.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 36.4)

3.2 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ พบว่า ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 5. มีห้องบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ค้นคว้า (ร้อยละ 79.1) รองลงมา คือ ข้อ 6. มีห้องบริการที่มีบรรยากาศในการค้นคว้า (ร้อยละ 72.3) และ ข้อ 16. บุคลากรให้คำแนะนำในการใช้เอกสารได้อย่างตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 68.2)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ ข้อ 11. ให้บริการหนังสือ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไม่ต่างไปจากห้องสมุดทั่วไป (ร้อยละ 59.5) ซึ่งเป็นข้อเลือกถ่วง รองลงมา คือ ข้อ 8. มีเครื่องมือช่วยค้นที่ค้นหาเอกสารง่ายและสะดวก (ร้อยละ 43.4) สุดท้าย คือ ข้อ 3. บริการเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ร้อยละ 37.0)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 2. บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 52.6) รองลงมา คือ ข้อ 14. เป็น

หน่วยงานขนาดเล็กแต่บุคลากรมีคุณภาพสูง (ร้อยละ 43.9) และ ข้อ 18. มีบริการนำชมงาน  
จัดหมายเหตุที่สามารถเข้าใจได้ง่าย (ร้อยละ 41.6)

มีข้อเลือกที่ตอบไม่เห็นด้วยกับเห็นด้วยใกล้เคียงกัน คือ ข้อ 3. บริการเอกสารได้อย่างรวดเร็ว  
ไม่ต้องรอนาน ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 37.0) เห็นด้วย (ร้อยละ 37.6)

3.3 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจัดหมายเหตุ พบว่า  
ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 13. มีเอกสารจัดหมายเหตุที่  
นำไปใช้อ้างอิงในการค้นคว้าวิจัยได้ดีกว่าหนังสือ (ร้อยละ 73.4) รองลงมาคือ ข้อ 20. โดย  
ภาพรวมแล้ว เอกสารจัดหมายเหตุที่จัดไว้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการศึกษาค้นคว้า  
วิจัยในเรื่องต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 60.1) สุดท้าย คือ ข้อ 17. มีเอกสารบันทึกเหตุการณ์  
สมัยรัชกาลที่ 5 ที่แบ่งหมวดหมู่ทำให้ค้นคว้าได้สะดวก (ร้อยละ 56.0)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 18. มีรูปภาพที่  
สามารถพบเห็นได้โดยทั่วไป (ร้อยละ 42.2) ซึ่งเป็นข้อเลือกวง รองลงมา คือ ข้อ 7. มีเอกสาร  
ดิจิทัลที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 35.7) สุดท้าย คือ  
ข้อ 9. มีเอกสารสำคัญๆ ซึ่งสามารถให้ค้นคว้าสืบหาต้นตระกูลหรือบรรพบุรุษได้ (ร้อยละ 33.0)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 14.  
แถบบันทึกเสียงที่ให้บริการ มีสภาพดี เสียงคมชัด รับฟังได้อย่างชัดเจน (ร้อยละ 71.1) รองลงมา  
คือ ข้อ 12. มีภาพยนตร์ไทยเรื่องเก่าๆ ที่หาได้ยากฉายให้ชมประจำ (ร้อยละ 54.9) สุดท้าย คือ  
ข้อ 7. มีเอกสารดิจิทัลที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างเพียงพอ และ ข้อ 15.  
มีเอกสารจัดหมายเหตุของหน่วยงานภาครัฐให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะศึกษา  
ค้นคว้า (ร้อยละ 41.6) เท่ากัน

3.4 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม  
พบว่า ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 8. แสงสว่างภายใน  
ห้องค้นคว้าเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้นคว้า (ร้อยละ 74.6) รองลงมาคือ ข้อ 5. มีการ  
จัดวางโต๊ะเก้าอี้เพื่อการค้นคว้าอย่างเหมาะสม (ร้อยละ 74.0) และ ข้อ 9. คุณภาพมิในห้องค้นคว้า  
เหมาะสม (ร้อยละ 72.2)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 3 มีจำนวน  
คอมพิวเตอร์พอเพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 54.3) ซึ่งเป็นข้อเลือกวง รองลงมาคือ ข้อ 1. มีการ

นำเทคโนโลยีมาใช้เพียงพอต่อความต้องการ (ร้อยละ 51.4) ซึ่งเป็นข้อเลือกวง และสุดท้ายคือ ข้อ 15. มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน (ร้อยละ 42.2)

ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 11. มีจุดบริการชา กาแฟ และอาหารว่างที่เหมาะสม (ร้อยละ 38.7) รองลงมาคือ ข้อ 18. มีการออกแบบและตกแต่งห้องบริการโดยรวมดี มีรสนิยม ไม่ล้าสมัย (ร้อยละ 34.1) และสุดท้ายคือ ข้อ 12. มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 32.4)

มีข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับเห็นด้วยและไม่มีความคิดเห็น มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ข้อ 12. มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 33.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 34.1) และไม่มีความคิดเห็น (ร้อยละ 32.4)

#### 4. ผลการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย สรุปได้ดังนี้

##### ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย

ภาพลักษณ์สำนัก	เพศ	สาขาวิชา	มหาวิทยาลัย	ความถี่	ความรู้ความเข้าใจ
หอจดหมายเหตุแห่งชาติ					
ด้านงานประชาสัมพันธ์	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
ด้านการบริการ	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล	มีผล
ด้านเอกสารจดหมายเหตุ	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม	ไม่มีผล	มีผล	มีผล	มีผล	ไม่มีผล

4.1 ผลการทดสอบสมมุติฐานภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 4 ด้าน คือ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม กับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทั้ง 4 ด้าน สาขาวิชาที่ศึกษา มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงด้านเดียว คือ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยที่ศึกษามีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติสองด้าน คือ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

4.2 ผลการทดสอบสมมุติฐานภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติกับความถี่ในการใช้บริการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความถี่ใน

การใช้บริการมีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติสองด้าน คือ ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

4.3 ผลการทดสอบสมมุติฐานภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติกับความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติ พบว่าความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติ มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงด้านเดียว คือ ด้านการบริการ

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอ แบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

5.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติในปัจจุบัน

5.1.1 สำนักจดหมายเหตุแห่งชาติยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มีผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มเท่านั้น คนทั่วไปยังไม่รู้จัก จำนวน 64 ราย

5.1.2 สำนักจดหมายเหตุแห่งชาติ มีภาพลักษณ์เป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญต่อประเทศ ที่รวบรวม อนุรักษ์และให้บริการ จดหมายเหตุ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และมีความน่าเชื่อถือ และเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัยงานด้านประวัติศาสตร์ที่ดี แหล่งรวบรวมเอกสารชั้นต้นที่หาไม่ได้จากที่อื่น สำหรับผู้ที่ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ถือว่าเป็นสถานที่เป็นแหล่งความรู้ที่ดีที่สุดสำหรับการค้นคว้าเอกสารทางประวัติศาสตร์ จำนวน 60 ราย

5.1.3 ดี เจียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้าข้อมูลที่ต้องการ จำนวน 32 ราย

5.1.4 ผู้ค้นคว้าใช้เวลาค้นมากกว่าที่ควรจะเป็น เสียเวลาไปกับเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องไปค่อนข้างมาก ดัชนีคำค้นที่ทำไว้ไม่ตรงกับข้อมูล ทะเบียนเอกสารไม่ค่อยชัดเจนว่าเป็นเอกสารเกี่ยวกับอะไร ระบบการจัดการเอกสารไม่ดี จำนวน 24 ราย

5.1.5 คุณภาพการบริการดีอยู่แล้ว จำนวน 16 ราย

5.1.6 สำนักจดหมายเหตุแห่งชาติไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้หน่วยงานไม่เป็นที่รู้จัก หากไม่ได้มาใช้บริการหรือเดินผ่านหอสมุดแห่งชาติก็รู้สึกว่ายากที่จะเข้าถึงข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติ 13 ราย

5.1.7 ที่จอดรถมีจำกัด, ที่จอดรถน้อย จำนวน 12 ราย

5.1.8 สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติยังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก จำนวน 9 ราย

5.1.9 ขั้นตอนก่อนการเข้าใช้บริการใช้เวลานานมาก หลายขั้นตอนจึงทำให้มีเวลาดำเนินการน้อย ล่าช้า จำนวน 9 ราย

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้ทันสมัยและสะดวก รวดเร็วมากขึ้น เช่น การจัดทำสารบัญให้ละเอียดมากขึ้น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อลดระยะเวลาและความยุ่งยากในการค้นคว้าเอกสาร จำนวน 23 ราย

5.2.2 ควรประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น เพื่อให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นที่รู้จักในภาพลักษณ์ที่แท้จริง ทั้งในด้านบทบาท ภารกิจ ความรับผิดชอบ และความสำคัญว่าเป็นแหล่งสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ ต่อกลุ่มนักศึกษา เยาวชน หน่วยงานราชการต่างๆ และต่อคนส่วนใหญ่ในประเทศ จำนวน 20 ราย

5.2.3 มุมภาพแควอร์เป็นสัดส่วนหรือแยกออกมา มีโต๊ะเก้าอี้ 2-3 ชุด หรือตู้หยอดเหรียญบริการเครื่องดื่ม เรื่องความสะดวกในการหาเครื่องดื่ม อาหาร ให้หาได้ง่ายน้อย จำนวน 12 ราย

5.2.4 ควรปรับปรุงเรื่องขั้นตอนการทำสำเนาเอกสาร เพราะได้รับเอกสารที่ทำสำเนาแล้วล่าช้า จำนวน 11 ราย

5.2.5 ขยายเวลาการให้บริการ และเพิ่มการให้บริการในวันอาทิตย์ จำนวน 10 ราย

5.2.6 ควรทำให้นักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีสถานะเป็นแหล่งข้อมูลที่ทรงคุณค่าที่เหมาะสมสำหรับเข้าไปศึกษาหาความรู้ จำนวน 9 ราย

5.2.7 สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติควรทำหน่วยงานและสถานที่ให้ดูเป็นมิตรและผ่อนคลายได้ อย่งไรก็ตามจะต้องไม่ทำให้สูญเสียความปลอดภัยของเอกสารจดหมายเหตุ จำนวน 8 ราย

5.2.8 ทำเป็นข้อมูลให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิตอลให้หมด และบริการออนไลน์ ควรเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยี จำนวน 8 ราย

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย เรื่องภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐ สามารถแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นนักศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศึกษาในสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ช่องทางการสื่อสารที่ทำให้รู้จักสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ อาจารย์แนะนำ เพื่อนๆ แนะนำ และหลักสูตรการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ จำนวน 1-3 ครั้งต่อปี

การที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มาใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มากกว่าสาขาวิทยาศาสตร์ อาจเนื่องจาก หลักสูตรการศึกษาของสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีการศึกษาตัวเอกสารสิ่งพิมพ์มากกว่าสาขาวิทยาศาสตร์ ซึ่งมักจะเป็นการวิจัยที่ต้องอาศัยการทดลองมากกว่าการค้นคว้าจากเอกสาร โดยเหตุนี้ เอกสารจดหมายเหตุเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ได้ในสาขาประวัติศาสตร์ การศึกษา และสาขาวิชาต่างๆ (กรมศิลปากร 2542:7) ทำให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มาใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ มากกว่านักศึกษสาขาวิทยาศาสตร์

โดยหลักการทำงานของจดหมายเหตุ นักศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และนักศึกษสาขาวิทยาศาสตร์ น่าจะสามารถมาค้นคว้าหาข้อมูลทำวิจัย วิทยานิพนธ์จากเอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งเป็นเอกสารปฐมภูมิ ซึ่งสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นแหล่งสารนิเทศ ที่เก็บรักษาและให้บริการเอกสารประเภทนี้ได้ทุกสาขาวิชา (กรมศิลปากร 2545 : 2) อาจมีความเป็นไปได้ที่นักศึกษสาขาวิทยาศาสตร์ไม่รู้ว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนของเขา ในส่วนผู้ให้บริการอาจเห็นว่า สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษสาขาวิทยาศาสตร์ได้ทราบข้อมูลเอกสารจดหมายเหตุที่เื้อื้อต่อสาขาวิทยาศาสตร์ ในขณะที่ผู้ให้บริการหรือสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอาจเห็นว่า สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นแหล่งสารนิเทศ ที่ผู้ต้องการค้นคว้าข้อมูลเฉพาะด้าน เช่น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาน่าจะรู้จักดีอยู่แล้ว หรือน่าจะรู้จักจากการศึกษาในรายวิชาต่างๆ เช่น ในรายวิชาที่เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูล จึงไม่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ไปยังนักศึกษา



ทั้งนี้ผู้เข้ามาสารนิเทศ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ควรเป็นผู้ที่รู้ความต้องการของตนเองอย่างแน่ชัด (สมสรวง พุทธิกุล, 2539, 33) ผู้ค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุต้องเป็นผู้เตรียมตัวในการศึกษาค้นคว้ามาแล้วอย่างดี ด้วยการศึกษาระเบียบปฏิบัติในการเข้าค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ มีหัวข้อและเป้าหมายในการค้นคว้าอย่างชัดเจน (กรมศิลปากร 2542:209)

การที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รู้จักสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจากการแนะนำของอาจารย์และเพื่อน สะท้อนว่า ช่องทางการสื่อสารที่ทำให้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษารู้จักสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ไม่เป็นไปตามลักษณะงานประชาสัมพันธ์ตามหลักการจดหมายเหตุ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาควรรู้จักแหล่งสารนิเทศต่างๆ เช่น สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก สำนักหอสมุด หอสมุดกรมพระยาดำรงราชานุภาพ (เก็บเอกสารส่วนพระองค์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ) เป็นต้น ให้ดี เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลในแหล่งสารนิเทศเหล่านั้น

อย่างไรก็ตามสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ควรร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อช่วยกันผลักดันในการเผยแพร่ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ให้เป็นที่รู้จักนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามากขึ้นว่า สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้อันสำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ ที่มีบทบาทในการนำเอกสารจดหมายเหตุซึ่งเป็นประโยชน์ออกมาให้บริการ (สมสรวง พุทธิกุล 2539 : 161) โดยอาจส่งเอกสารแนะนำสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไปตามห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือประชาสัมพันธ์ชุดเอกสารจดหมายเหตุชุดใหม่ๆ เป็นต้น พร้อมกันนี้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาก็ควรทำความรู้จักกับหอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยของตนเองด้วย เพื่อจะได้มีความเข้าใจถึงสถาบันของตนเองได้ดี

การที่ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 64.47) น่าจะสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่มที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ จำนวน 1-3 ครั้งต่อปีมีจำนวนมากที่สุด การมาใช้บริการเพียง 1-3 ครั้งต่อปี อาจทำให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาผู้มาใช้บริการ ไม่ได้รับรู้ภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านต่างๆ อย่างแท้จริง จึงได้ระดับคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เฉลี่ยในระดับปานกลาง

2. ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านงานประชาสัมพันธ์

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือข้อ 3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐานโดยเฉพาะข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ ข้อ 4. เป็นแหล่งเรียนรู้แต่สาธารณชนไม่รู้จักรั ซึ่งเป็นข้อเลือกถ่วง และ ข้อ 2. เป็นที่ยอมรับว่าเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา สะท้อนให้เห็นว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีด้านภาพลักษณ์เด่นชัดในฐานะแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญและมีมาตรฐานจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และจากการที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามองว่า สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้แต่สาธารณชนไม่รู้จักรั แสดงให้เห็นว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ควรจะต้องประชาสัมพันธ์และแสดงตนเองในฐานะแหล่งสารสนเทศที่สำคัญให้มากกว่านี้

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 ข้อ คือ ข้อ 1. เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป ข้อ 13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และ ข้อ 12. ใช้สื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานอย่างหลากหลาย อาจเป็นเพราะวิธีการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่โดดเด่นเท่าที่ควร หรือไม่หลากหลาย ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ ไม่ได้เผยแพร่ไปยังนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทำการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง หลายวิธี เช่น ประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆ จัดพิมพ์เอกสารในรูปแบบหนังสือ บรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเข้าไปในหลักสูตรการศึกษา

โดยนโยบาย กลุ่มบริการและประสานส่งเสริมกิจการจดหมายเหตุ ตั้งเป้าหมายการประชาสัมพันธ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในแต่ละช่วงปี เช่น ปี 2547- 2549 มุ่งประชาสัมพันธ์กลุ่มสื่อมวลชน สมาชิกจดหมายเหตุ หน่วยงานที่มีงานจดหมายเหตุเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายนี้รู้จักและเข้าใจงานจดหมายเหตุ (บุศยารัตน์ คู่เทียม 2550) ดังนั้นกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอาจไม่ได้รับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจึงไม่เห็นด้วยกับข้อเลือกนี้

ในปี 2550 กลุ่มบริการและประสานส่งเสริมกิจการจดหมายเหตุ กำหนดกลุ่มเป้าหมายใหม่ คือกลุ่มสถานศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป โดยจะทำการประชาสัมพันธ์และปลูกฝังให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาขึ้นไปรู้จักคำว่า “จดหมายเหตุ” พร้อมแนะนำว่า สำนักหอจดหมายเหตุคือ แหล่งเรียนรู้แห่งหนึ่งของประเทศแต่ไม่ได้เชิญชวนให้เด็กระดับมัศึกษามาใช้บริการ ณ

ช่วงวัยนี้ เพียงสร้างให้เกิดความรู้จักต่อหน่วยงานเท่านั้น หวังผลในอนาคตว่า เด็กเหล่านี้โตขึ้นจะได้มาค้นคว้า ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ทั้งนี้ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอาจประชาสัมพันธ์โดยการจัดนิทรรศการ ณ สถานศึกษานั้นๆ การจัดนิทรรศการถาวรในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อให้เด็กเข้าไปดู โดยมีครูควบคุมและมีผู้นำชมจากสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งในระหว่างการเริ่มต้นนี้ กลุ่มบริการและประสานส่งเสริมกิจการจดหมายเหตุจะเชิญโรงเรียน และสถานศึกษาที่อยู่ในเกณฑ์ดังกล่าว มาร่วมประชุม จะเห็นว่า งานประชาสัมพันธ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานอย่างแท้จริง

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุด ในข้อ 8. จัดกิจกรรมเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุอย่างสม่ำเสมอ และ ข้อ 10. มีการจัดสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับจดหมายเหตุที่น่าสนใจ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และไม่เคยรับรู้ว่ามีสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีการประชาสัมพันธ์อะไรบ้าง ซึ่งสัมพันธ์กับข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 ข้อ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงเป็นอันดับ 2 ในข้อ 14. มีเว็บไซต์ที่ให้ความรู้ได้ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน ร้อยละ 35.8 และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 44.5 ซึ่งรวมกันแล้วสูงถึงร้อยละ 80:30 อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยได้ใช้บริการ และไม่ทราบว่า มีเว็บไซต์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งในช่วงเวลาที่ได้แจกแบบสอบถามนั้น สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเริ่มจัดทำเว็บไซต์แต่ยังไม่สมบูรณ์

ขณะนี้เว็บไซต์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเสร็จสมบูรณ์แล้ว ทั้งในรูปแบบเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเอง และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกรมศิลปากร (นัยนา แยมสาขา 2550) เว็บไซต์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้แจ้งรายละเอียดในการมาใช้บริการ อาทิ การทำบัตรค้นคว้า วันเวลาทำการ และหมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อ และมีรายชื่อเอกสารกลุ่มต่างๆ ที่ให้บริการ ผู้สนใจสามารถเข้าเว็บไซต์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้ที่ [www.nat.go.th](http://www.nat.go.th) ผ่านของกรมศิลปากรที่ [www.finearts.go.th](http://www.finearts.go.th)

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นในข้อ 17. มีของที่ระลึกที่แสดงความ เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ว่า มีของที่ระลึกของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดจำหน่าย และอาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้สังเกตเห็นว่ามีตู้แสดงของที่ระลึกจัดจำหน่ายเมื่อมาใช้บริการ

ในช่วงปี 2547-2549 สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจำหน่ายของที่ระลึกอยู่ อาทิ ไปรษณีย์บัตรอวยพรเทศกาลต่างๆ หนังสือ ซึ่งจัดทำเมื่อปี 2545 เนื่องในโอกาสที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติครบรอบ 50 ปี โดยได้จัดทำแสดมปฏิรูปภาพสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ บัตรอวยพร หนังสือที่ระลึก เป็นต้น และจัดแสดงไว้เพื่อจำหน่ายในตู้ตรงส่วนหน้าห้องบริการ ชั้น 1 แต่ปัจจุบัน ปี 2550 นี้ ไม่มีการจัดแสดงของที่ระลึกอีก

การจัดทำของที่ระลึกเป็นงานสำคัญของการประชาสัมพันธ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และช่วยให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีรายได้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามนักจดหมายเหตุก็ไม่ควรสนใจการสร้างรายได้มากกว่างานที่รับผิดชอบของตนเอง ทั้งนี้เพราะตามหลักการจดหมายเหตุ นักจดหมายเหตุ มีหน้าที่โดยพื้นฐาน 6 ประการคือ การพัฒนาจัดเก็บข้อมูลเอกสาร การวิเคราะห์จำแนกข้อมูล การจัดทำบัญชีเอกสาร การสงวนรักษา การจัดแสดง และการบริการ (กรมศิลปากร 2542 : 5)

ถึงแม้ว่าการจัดกิจกรรมซึ่งเป็นการหารายได้ส่วนหนึ่งให้หอจดหมายเหตุ อันได้แก่ การจัดจำหน่ายของที่ระลึก เช่น บัตรอวยพร สมุดบันทึกประจำวัน กระเป๋า ถุง ยาม พวงกุญแจ แก้วน้ำ ไปรษณีย์ที่ทำจากภาพถ่ายที่เป็นที่นิยม ภาพวาด เป็นต้น แต่หอจดหมายเหตุก็ต้องตระหนักและควรพิจารณาว่า การจัดกิจกรรมนั้นได้ประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่เพียงใด (COLES 1988)

## 2.2 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการ

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 5. มีห้องบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ค้นคว้า (ร้อยละ 79.1) รองลงมา คือ ข้อ 6. มีห้องบริการที่มีบรรยากาศในการค้นคว้า (ร้อยละ 72.3) และ ข้อ 16. บุคลากรให้คำแนะนำในการใช้เอกสารได้อย่างตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 68.20) สะท้อนว่าภาพลักษณ์ด้านการบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเด่นในเรื่องห้องบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ค้นคว้า และบรรยากาศในการค้นคว้าดี สอดคล้องกับความคิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ว่า บุคลากรให้คำแนะนำในการใช้เอกสารได้อย่างตรงตามความต้องการ

ทั้งนี้ เป็นเพราะสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้ดำเนินงานตามหลักการจดหมายเหตุในการบริหารงานด้านการบริการ และมีการปรับปรุงห้องบริการอยู่เสมอ ดูแลระบบไฟ ระบบความเย็น รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกให้มีบรรยากาศเขียวสดชื่นเพื่อผ่อนคลาย (ชินิษฐา วงศ์พานิช 2550)

การที่ ข้อเลือกที่ไม่เห็นด้วยสูงใน ข้อ 11. ให้บริการหนังสือ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไม่ต่างไปจากห้องสมุดทั่วไป แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงธรรมชาติเอกสารที่ให้บริการในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติว่า สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้บริการเอกสารจดหมายเหตุเป็นภารกิจหลัก (กรมศิลปากร 2547 : 6) และบริการวิทยานิพนธ์และหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานจดหมายเหตุ ไม่มีนิตยสารและวารสารต่างๆ ซึ่งเป็นภารกิจของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงใน ข้อ 8. มีเครื่องมือช่วยค้นที่ค้นหาเอกสารง่ายและสะดวก แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้จักรูปแบบเครื่องมือช่วยค้นของงานจดหมายเหตุ ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยค้นที่แตกต่างจากเครื่องมือช่วยค้นสารนิเทศแหล่งอื่นๆ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอาจคุ้นเคยกับเครื่องมือช่วยค้นในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของตนเองมากกว่าเครื่องมือช่วยค้นในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

เครื่องมือช่วยค้นที่มีใช้ในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ (กรมศิลปากร 2542 :212)

1. บัญชีรายการเอกสาร เป็นเครื่องมือช่วยค้นเอกสารทุกชุดและทุกประเภท 2. คู่มือแนะนำเอกสาร เป็นการแนะนำเอกสารชุดต่างๆ ในหอจดหมายเหตุแห่งชาติโดยรวม 3. สารระสังเขปเอกสารจดหมายเหตุ เป็นเครื่องมือช่วยค้นเอกสารประเภทเจาะลึกเป็นชุดๆ ซึ่งสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้จัดทำไว้แล้วหลายชุด 4. ดัชนีค้นเรื่อง คือ การจัดทำคำค้นเอกสารประเภทต่างๆ

การที่ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูง ใน ข้อ 2. บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อ 14. เป็นหน่วยงานขนาดเล็กแต่บุคลากรมีคุณภาพสูง ข้อ 18. มีบริการนำชมงานจดหมายเหตุที่สามารถเข้าใจได้ง่าย น่าจะเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มาใช้บริการเพียง 1-3 ครั้งต่อปี จึงไม่เห็นการบริการรูปแบบเหล่านี้หรือไม่เคยใช้บริการด้านนี้ จึงไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้

ตามความเป็นจริงแล้ว การบริการทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อเพื่อสอบถามรายละเอียดของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ อาทิเช่น ระยะเวลาการเปิดบริการ เรื่องหรือหัวข้อที่มีให้บริการ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการจะตอบได้เพียงว่า มีหรือไม่มีเรื่องหรือหัวข้อที่ต้องการเท่านั้น ผู้ค้นคว้าจะต้องมาค้นคว้าเอง ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (บุศยารัตน์ คู่เทียม 2550)

การที่มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย และเห็นด้วยใกล้เคียงกันในข้อ 3. บริการเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เห็นด้วย (ร้อยละ37.6) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ37.0) นั้น น่าจะเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มหนึ่งได้รับเอกสารที่ต้องการล่าช้า แต่อีกกลุ่มหนึ่งได้รับเอกสารที่

ต้องการ ตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามควรมีความเข้าใจถึงธรรมชาติของการบริการเอกสารจดหมายเหตุว่า การให้บริการเอกสารจดหมายเหตุเป็นการบริการแบบปิด ไม่มีการจัดตัวเอกสารจดหมายเหตุมาตั้งไว้ให้ผู้ค้นคว้าเลือกหยิบใช้เองตามใจชอบในห้องบริการเหมือนอย่างวัสดุสารนิเทศในห้องสมุด (กรมศิลปากร 2542 : 211)

ผู้ค้นคว้าจะเรียกใช้เอกสารจดหมายเหตุที่ตรงตามความต้องการได้ โดยอาศัยเครื่องมือช่วยค้นซึ่งมีลักษณะเฉพาะตามหลักการจดหมายเหตุ หากผู้ค้นคว้าไม่เคยชินต่อเครื่องมือช่วยค้นในงานจดหมายเหตุ นักจดหมายเหตุที่ให้บริการอาจจะแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น ในบางครั้งนักจดหมายเหตุที่ให้บริการอาจแนะนำว่า เรื่องที่ผู้ค้นคว้าต้องการอยู่ในเอกสารชุดใด ตั้งแต่การสัมภาษณ์ก่อนเข้าใช้บริการ

การที่ไม่สามารถให้บริการชุดเอกสารได้อย่างรวดเร็วอาจขึ้นอยู่กับชุดเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่เก็บเอกสาร กล่าวคือ ชุดเอกสารที่ถูกเรียกใช้บ่อย เจ้าหน้าที่ที่มีความคุ้นเคยในการหยิบก็จะหยิบได้เร็วกว่าชุดเอกสารที่ไม่ค่อยถูกเรียกใช้ และอาจมีกรณีที่ชุดเอกสารถูกยืมใช้อยู่ ผู้ค้นคว้าจำเป็นต้องรอให้ผู้ยืมชุดเอกสารนั้นใช้เสร็จก่อนจึงจะมีสิทธิใช้ได้ เจ้าหน้าที่ประจำจะมีความคุ้นเคยในการหยิบชุดเอกสารมากกว่าเจ้าหน้าที่ชั่วคราว ที่เก็บเอกสารมีอยู่หลายที่ บางที่อยู่ไกลจากห้องบริการ บางที่อยู่ไม่ไกลจากห้องบริการนัก จึงใช้เวลาในการหยิบต่างกัน นอกจากนี้การเก็บเอกสารผิดกล่องก็ทำให้เกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารได้ (บุศยารัตน์ คู่เทียม 2550)

ตามผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการนั้นอาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เมื่อมีเจ้าหน้าที่บริการเพียงคนเดียวแต่ผู้ค้นคว้ามี่จำนวนมาก ทำให้ต้องรอเพื่อที่จะถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว นั้น จึงเห็นว่าเป็นการบริการที่ล่าช้า

นอกจากนี้การที่มีผู้เสนอให้ขยายเวลา และเพิ่มการบริการในวันอาทิตย์นั้น จะเห็นว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีการบริการที่ยืดหยุ่นกว่าแหล่งสารนิเทศเฉพาะแห่งอื่นๆ หากเปรียบเทียบกับแหล่งสารนิเทศต่างๆ ที่มีลักษณะของข้อมูลคล้ายกัน เช่น กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก สำนักหอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดกรมพระยาดำรงราชานุภาพ ที่เก็บรักษาและให้บริการเอกสารส่วนตัวของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ซึ่งจะเปิดทำการในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 9.00 - 16.00 น. เท่านั้น

### 2.3 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านเอกสารจดหมายเหตุ

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุดใน 3 อันดับ คือข้อ 13. มีเอกสารจดหมายเหตุที่นำไปใช้อ้างอิงในการค้นคว้าวิจัยได้ดีกว่าหนังสือ ข้อ 20. โดยภาพรวมแล้ว เอกสารจดหมายเหตุที่จัดไว้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องต่างๆ ได้เป็นอย่างดี และข้อ 17. มีเอกสารบันทึกเหตุการณ์ สมัยรัชกาลที่ 5 ที่แบ่งหมวดหมู่ทำให้ค้นคว้าได้สะดวก แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้เอกสารจดหมายเหตุในระดับหนึ่ง และน่าจะเป็นผู้ได้ประโยชน์จากการมาใช้บริการ หรืออาจกล่าวได้ว่าได้ประโยชน์จากเอกสารจดหมายเหตุที่ให้บริการ

ตามความเป็นจริง เอกสารจดหมายเหตุมีคุณค่าขั้นต้นต่อหน่วยงาน ในการแสดงถึงการดำเนินงาน การบริหารงาน รวมทั้งยังมีคุณค่าขั้นรองต่อส่วนรวมในการศึกษาค้นคว้า วิจัย ในสาขาวิชาต่างๆ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น (กรมศิลปากร 2542 : 4) ทั้งนี้เอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารขั้นต้น ที่ยังไม่ได้ผ่านสังเคราะห์ ผู้ใช้บริการต้องเลือกดึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องออกมาเอง

การที่ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือข้อ 18. มีรูปภาพที่สามารถพบเห็นได้โดยทั่วไป ซึ่งเป็นข้อเลือกวงข้อ 7. มีเอกสารดิจิทัลที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างเพียงพอ และ ข้อ 9. มีเอกสารสำคัญๆ ซึ่งสามารถใช้ค้นคว้าสืบหาต้นตระกูลหรือบรรพบุรุษได้นั้น

การเลือกตอบไม่เห็นด้วยในข้อ 18. เป็นข้อเลือกวงข้อนั้น แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ภาพที่ให้บริการในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นภาพเฉพาะ ไม่ได้มีอยู่ทั่วไป

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วย ถึงร้อยละ 42.20 และไม่มีความคิดเห็น ร้อยละ 35.80 ซึ่งรวมกันสูงถึง ร้อยละ 78 ใน ข้อ 7. มีเอกสารดิจิทัลที่มีคุณภาพไว้ให้บริการแทนเอกสารต้นฉบับอย่างเพียงพอ นั้นน่าจะสะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการเอกสารดิจิทัล คือไมโครฟิล์ม ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่า คุณภาพของไมโครฟิล์มควรทำให้ชัด อ่านไมโครฟิล์มไม่ถนัด

การทำสำเนาไมโครฟิล์มเอกสารจดหมายเหตุ เป็นการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุวิธีหนึ่ง สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจะพิจารณาจัดทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุใน เป็นไมโครฟิล์ม โดยอิงหลักการจดหมายเหตุที่ว่า ชุดเอกสารที่ทำสำเนาไมโครฟิล์มจะเป็นชุดเอกสารจดหมายเหตุที่มีการเรียกใช้สูง หากสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้บริการแต่เอกสารต้นฉบับ เอกสาร

กระดาษนั้นอาจได้รับความเสียหาย จึงทำการสงวนรักษาและให้บริการเป็นไมโครฟิล์มแทน ซึ่งเป็นวิธีการที่รักษาเอกสารจดหมายที่เหมาะสมที่นิยมและมีประสิทธิภาพมากที่สุดวิธีหนึ่ง การทำไมโครฟิล์มอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน คือใช้ฟิล์มคุณภาพดี ถ่ายทำตามกระบวนการ ล้างน้ำยาดี ตามกำหนดเวลา เก็บรักษาและดูแลอย่างดี จะช่วยให้อายุของไมโครฟิล์มอยู่ได้นานนับร้อยปี (กรมศิลปากร 2542:206) การที่ไมโครฟิล์มอ่านไม่ชัดนั้น ขึ้นอยู่กับความชัดหรือไม่ชัดของเอกสารต้นฉบับ ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุนานมากกว่า 20 ปี จึงเป็นธรรมดาที่สีหมึกในเอกสารต้นฉบับจะเลือนไปและทำให้อ่านไม่ชัด ไม่ได้เกิดจากคุณภาพของไมโครฟิล์ม

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงในข้อ 9 มีเอกสารสำคัญๆ ซึ่งสามารถใช้ค้นคว้าสืบหาต้นตระกูลหรือบรรพบุรุษได้นั้น แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการใช้เอกสารจดหมายเหตุ ไม่น่าจะมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าสืบหาต้นตระกูลหรือบรรพบุรุษ ตามความเป็นจริงแล้วเอกสารจดหมายเหตุสามารถใช้สืบหาบรรพบุรุษได้ เพราะเอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารปฐมภูมิ แต่ผู้ให้บริการต้องค้นหาข้อมูลนั้นๆ ด้วยตัวเองซึ่งอาจใช้เวลานานมากกว่าจะพบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และตรงตามที่ต้องการ

การที่ข้อเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 14. แแถบ้นทึกเสียงที่ให้บริการ มีสภาพดี เสียงคมชัด รับฟังได้อย่างชัดเจน ข้อ 12. มีภาพยนตร์ไทยเรื่องเก่าๆ ที่หาดูได้ยากฉายให้ชมประจำ และ ข้อ 15. มีเอกสารจดหมายเหตุของหน่วยงานภาครัฐให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะศึกษาค้นคว้าเท่ากันนั้น อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ได้มาใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุประเภทแแถบ้นทึกเสียง ไม่ทราบข้อมูลว่า มีเอกสารของรัฐให้บริการ

ตามสถิติการใช้บริการประเภทแแถบ้นทึกเสียง และภาพยนตร์เก่าๆ นั้น ส่วนใหญ่คือ สื่อทางโทรทัศน์ (บุศยารัตน์ คู่เทียม 2550) สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติน่าจะประชาสัมพันธ์ การบริการด้านนี้ออกไปสู่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตัวอย่างเช่น นักศึกษาทางนิเทศศาสตร์ วารสารศาสตร์ เพิ่มมากขึ้น

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 15. มีเอกสารจดหมายเหตุของหน่วยงานภาครัฐให้บริการน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะศึกษาค้นคว้านั้น อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่า มีเอกสารของหน่วยงานราชการให้บริการ ไม่เคยค้นคว้าเอกสารของหน่วยงานราชการ หรืออาจหมายถึงมีความต้องการสืบค้นเอกสารราชการแต่หาไม่พบ



ในความเป็นจริงสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้รับมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการปฏิบัติงานจากส่วนราชการมาเก็บรักษา และอนุรักษ์ไว้เป็นสมบัติของชาติ (สมสรวง พฤติกุล 2539 : 50) โดยหน่วยงานราชการต่างๆก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดให้ส่งมอบเอกสารให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 (สำนักนายกรัฐมนตรี , สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ 2540; สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ม.ป.ป; สำนักนายกรัฐมนตรี 2544.) อย่างไรก็ตาม การจัดทำบัญชีเอกสารออกให้บริการในชุดต่างๆนั้น ต้องใช้เวลาจัดทำนาน

#### 2.4 ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 8. แสงสว่างภายในห้องค้นคว้าเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้นคว้า ข้อ 5. มีการจัดวางโต๊ะเก้าอี้เพื่อการค้นคว้าอย่างเหมาะสม ข้อ 9. อุณหภูมิในห้องค้นคว้าเหมาะสมนั้น เนื่องจากอาคารสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ หลังปัจจุบันนี้ ได้ผ่านการออกแบบก่อสร้างให้เป็นไปตามหลักการจดหมายเหตุ รวมทั้งการจัดสรรพื้นที่ในการเก็บรักษา การให้บริการ และส่วนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการคิดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องเหมาะสมกับงานจดหมายเหตุ (ชนิษฐา วงศ์พานิช 2550)

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบไม่เห็นด้วยสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 3 มีจำนวนคอมพิวเตอร์พอเพียงต่อการให้บริการ และ ข้อ 1. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพียงพอดต่อความต้องการ ซึ่งเป็นข้อเลือกลงทั้ง 2 ข้อ แสดงว่าผู้มาใช้บริการ มีประสบการณ์ด้านนี้อย่างแน่นอน และสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการความสะดวกสบายในการบริการการสืบค้นข้อมูล เช่นเดียวกับการให้บริการที่แหล่งสารนิเทศอื่นๆ

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเทคโนโลยี ซึ่งในปัจจุบันมีความสำคัญและจำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้า เพราะผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นวัยที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี ต้องการเทคโนโลยี เพื่อความสะดวกในการทำกิจกรรมการศึกษาทุกอย่าง อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยียังไม่สามารถตอบสนองงานจดหมายเหตุได้ทั้งหมด งานจดหมายเหตุอาจใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ เพื่อการลงบันทึกข้อมูลทั่วไป เช่น ข้อมูลหัวข้อที่ผู้มาใช้บริการ

สนใจ ข้อมูลเชื่อมโยงชุดเอกสารจดหมายเหตุกับงานวิจัยเรื่องต่างๆ การค้นคว้าวิจัยเรื่องต่างๆ (ขนิษฐา วงศ์พานิช 2550)

ทั้งนี้การมีข้อมูลการใช้เอกสารเป็นประโยชน์สำหรับการบริการ เพราะเมื่อนักจดหมายเหตุ ผู้ค้นคว้าต้องการค้นเรื่องใด และมีการบันทึกไว้ว่าหาได้จากเอกสารชุดใด ก็เป็นการสะดวกที่จะให้บริการ อาจช่วยให้บริการได้รวดเร็วขึ้น และการบันทึกข้อมูลการใช้บริการนี้ยังเป็นประโยชน์ในด้านการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุอีกด้วย เพราะเอกสารจดหมายเหตุไม่ต้องถูกสัมผัสบ่อยๆ จากการสืบค้นที่ไม่รู้ข้อมูลแน่นอน

ปัจจุบันสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้นำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาพัฒนาให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านการจัดทำเว็บไซต์ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานแต่ไม่ใช้การจัดให้มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสืบค้นข้อมูล (นัยนา แย้มสาขา 2550)

การที่ข้อเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบไม่มีความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับ คือ ข้อ 11. มีจุดบริการชา กาแฟ และอาหารว่างที่เหมาะสม ข้อ 18. มีการออกแบบและตกแต่งห้องบริการโดยรวมดี มีรสนิยมนุ่ม ไม่ล้าสมัย ข้อ 12. มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสนใจกับ 3 เรื่องนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการต้องการแต่การมาค้นคว้าเท่านั้น และไม่คาดหวังในเรื่องดังกล่าวนี้

3. ผลการทดสอบสมมุติฐานของการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 พบว่า

เพศ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม

มหาวิทยาลัย มีผลต่อ ภาพลักษณ์ด้านเอกสารจดหมายเหตุ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม แต่ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านงานประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ

สาขาวิชา มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม แต่ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านเอกสารจดหมายเหตุ

ผลดังกล่าว ไม่สามารถให้ข้อสรุปได้อย่างชัดเจนว่า ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในด้านใดด้านหนึ่งอย่างเด่นชัด

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า

ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีผลต่อ ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม แต่ไม่มีผลต่อ ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านงานประชาสัมพันธ์และด้านเอกสารจดหมายเหตุ

ผลดังกล่าวอธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่แตกต่างกัน เห็นว่าตนเองได้รับการบริการที่แตกต่างกัน และรับรู้เกี่ยวกับอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในมุมมองที่ต่างกัน จึงอาจมีผลทำให้มี ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้านการบริการและด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมที่ แตกต่างกันไป

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 พบว่า

ความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีผลต่อ ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านการบริการ แต่ไม่มีผลต่อ ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านเอกสาร และด้านอาคารสถานที่

สภาพแวดล้อม

## บทวิทยาลักษณ์ศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ในภาพรวม นักศึกษาบัณฑิตศึกษามีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติต่างกันสูงสุดในด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม เนื่องจากภาพลักษณ์ด้านนี้เป็น ภาพลักษณ์ที่มองเห็นได้ชัดกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่นๆ แม้ยังไม่ได้ใช้บริการหรือยังไม่ได้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ นักศึกษาบัณฑิตศึกษาก็สามารถรับรู้ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมได้แล้ว ภาพลักษณ์ที่นักศึกษาบัณฑิตศึกษารับรู้ รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านการบริการและเอกสาร เนื่องจากภาพลักษณ์ด้านนี้เป็นสิ่งที่นักศึกษาบัณฑิตศึกษาต้องสัมผัสในการเข้าไปถึง ข้อมูลที่ตนต้องการมาคิดว่า ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ภาพลักษณ์ที่นักศึกษาบัณฑิตศึกษารับรู้ไม่ต่างกันเลย คือ ภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ อาจเป็นเพราะ นักศึกษาบัณฑิตศึกษาไม่ได้สนใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ทางสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเผยแพร่ แต่ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์มายังกลุ่มของตนเพิ่มขึ้น

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการผลวิจัยที่ได้และจากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงมีข้อเสนอแนะต่อสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่รวบรวมและนำเสนอเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติควรดำเนินการประชาสัมพันธ์หน่วยงานเป็นที่รู้จักในบทบาทที่แท้จริง จากงานวิจัยนี้จะเห็นว่าภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ไม่มีผลต่อเพศมหาวิทยาลัย สาขาวิชา ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งความถี่ในการใช้บริการตลอดจนความรู้ความเข้าใจในภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ สะท้อนให้เห็นว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติยังขาดงานประชาสัมพันธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริง

ทั้งนี้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอาจเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เพิ่มมากขึ้น หลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะการใช้ระบบสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่มีอยู่แล้ว เช่น โครงการภาพเก่าสู่ใจจรของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจใช้วิธีบรรจุเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในหลักสูตรการศึกษาระดับต่างๆ เป็นต้น

2. ควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยเฉพาะการพัฒนาหรือเพิ่มผู้ปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีเพื่อการสืบค้น อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ในการให้บริการ

3. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติควรเพิ่มจำนวนนักจดหมายเหตุในหองบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

## ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้นำการศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ปี พ.ศ. 2546 - 2548 เท่านั้น จึงควรที่จะมีการทำการวิจัยศึกษาภาพลักษณ์ในทัศนะของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นรายประจำปีเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

2. ควรมีการทำการวิจัยโดยศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มาใช้บริการในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้หลากหลายประเภทมากยิ่งขึ้น เกี่ยวกับภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างตรงตามความต้องการ

3. ควรทำการสำรวจภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทุกปีหรือทุก 2 ปี เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา และยังเป็นการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยงานอีกด้วย

4. ควรมีการศึกษาแนวนโยบายของผู้บริหารของสำนักจดหมายเหตุแห่งชาติที่ผ่านมา โดยศึกษาเปรียบเทียบกับภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ณ เวลานั้นๆ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางหรือความเป็นไปได้ในการสร้างภาพลักษณ์สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานที่จะทำให้ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติออกมาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีอยู่เสมอ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์