

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้และประสิทธิภาพของเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุนั้น อันได้แก่ บัญชีสำรวจเอกสาร จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานทุกคนที่เข้ามาใช้บริการค้นคว้าวิจัยในหอจดหมายเหตุนั้นแห่งชาติ ตั้งแต่เดือน กันยายน 2526 - กุมภาพันธ์ 2527 จำนวนทั้งสิ้น 48 คน โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานก่อนการค้นบัญชีสำรวจเอกสาร และหลังการค้นเอกสาร ตลอดจนสอบถามประสบการณ์การใช้เครื่องมือช่วยค้น ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้ใช้บัญชีสำรวจเอกสารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี และ 31-40 ปี เป็นนิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ สาขาวิชาประวัติศาสตร์ มาจากสถานศึกษาได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมากที่สุด เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ใช้ที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์มีน้อยที่สุด และผู้ใช้ที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐศาสตร์ไม่ปรากฏมาใช้เลย ลักษณะของผู้ใช้ดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟื่องฟ้าที่พบว่า ผู้ใช้หอจดหมายเหตุนั้นแห่งชาติเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือศึกษาในด้านประวัติศาสตร์มากที่สุด ผู้ใช้ส่วนน้อยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษาทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ (เฟื่องฟ้า ศิริจันทร์สกุณา 2523 : 51-52) นิสิต นักศึกษา ดังกล่าวเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทในสถาบัน 3 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน ส่วนครู อาจารย์ เป็นผู้ที่ทำการสอนวิชาประวัติศาสตร์ตามโรงเรียนต่าง ๆ การที่กลุ่ม นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ สาขาประวัติศาสตร์มาใช้บัญชีสำรวจเอกสารในการค้นคว้ามากกว่ากลุ่มอื่น ๆ สืบเนื่องมาจากเอกสารข้อมูลที่หอจดหมายเหตุนั้นแห่งชาติมีอยู่ อันได้แก่ เอกสารราชการตั้งแต่รัชกาลที่ 3 จนถึงปัจจุบัน มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับทางด้านนี้จึงเอื้ออำนวยต่อการค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผู้ใช้กลุ่มนี้ยังรู้จักหอจดหมายเหตุนั้นเป็นอย่างดีว่าเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่ตน

สามารถจะค้นคว้าเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ได้ โดยอาจจะรู้จากอาจารย์ผู้สอนและเพื่อน
ที่เคยใช้หอจดหมายเหตุแห่งชาติมาก่อน ในขณะที่ผู้ใช้สาขาวิชาอื่น ๆ มาใช้น้อยหรือไม่มาใช้
เลย อาจเพราะไม่รู้จักหอจดหมายเหตุแห่งชาติและไม่รู้ว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีข้อมูล
ทางด้านอื่น ๆ อยู่มาก

จากการสอบถามวัตถุประสงค์ ปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บัญชี
สำรวจเอกสาร เพื่อค้นเอกสารข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย
ของ เฟื่องฟ้า (เฟื่องฟ้า คีรีนทร์สกุณา 2523 : 25) ดังนั้นผู้ใช้จึงต้องการรายละเอียด
ของข้อสนเทศที่ต้องการอย่างลึกซึ้ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นแหล่งข้อมูล
ที่เหมาะสมสำหรับการค้นคว้าวิจัยในระดับปริญญาโท โดยเฉพาะอย่างยิ่งหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
เก็บรักษาเอกสารต้นฉบับ (primary source) ซึ่งมีคุณค่าต่อการอ้างอิงมากกว่าเอกสาร
ชั้นรอง (secondary source) และด้วยเหตุที่กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ คือ นิสิต นักศึกษา ครู
อาจารย์ เป็นผู้ศึกษาวิจัยทางด้านประวัติศาสตร์ การศึกษาภูมิหลังและประวัติของเรื่องที่ต้องการ
การค้นโดยละเอียดจึงเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่
ต้องการค้นเรื่องทางด้านการเมืองและการปกครองมากกว่าด้านอื่น ๆ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ
กล่าวได้ว่ามีเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทางด้านการเมืองการปกครองค่อนข้างมากพอ
ที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ เอกสารส่วนใหญ่ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีอยู่เป็นเอกสาร
ที่ได้รับมอบมาจากส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งเอกสารเหล่านี้จะเป็นเสมือนบันทึกสะท้อนให้เห็นถึง
การบริหารงานและกิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (กอง
จดหมายเหตุแห่งชาติ ม.ป.ป. : 1)

สำหรับรายการในบัญชีสำรวจเอกสาร อันได้แก่ ประวัติเอกสาร สังเขพหัวเรื่อง
หัวเรื่อง และชื่อเรื่อง ปรากฏว่าในการค้นบัญชีสำรวจเอกสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้หัวเรื่อง
และชื่อเรื่องมากกว่าประวัติเอกสารและสังเขพหัวเรื่อง แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็น
ประโยชน์ของการใช้รายการประวัติเอกสารและสังเขพหัวเรื่องจากบัญชีสำรวจเอกสารว่า
จะสามารถนำไปสู่การค้นเอกสารข้อมูลที่ต้องการได้ เช่นเดียวกับรายการหัวเรื่องและชื่อเรื่อง
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ยังไม่เข้าใจถึงวิธี การใช้บัญชีสำรวจเอกสารและส่วนต่าง ๆ ในบัญชี
สำรวจเอกสารว่าจะสามารถช่วยในการค้นเอกสารข้อมูลที่ต้องการได้อย่างไร หรือในทางตรง
กันข้ามประวัติเอกสารและสังเขพหัวเรื่องที่หอจดหมายเหตุจัดทำไม่ได้ให้ข้อมูลในการค้นอย่าง
เพียงพอ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในการค้นเอกสารข้อมูลจากบัญชีสำรวจเอกสาร ผู้ใช้

ส่วนมากต้องใช้บัญชีสำรวจเอกสารมากกว่า 5 เล่มขึ้นไป จนถึง 10 เล่ม เพื่อให้จะได้ ข้อมูลที่ต้องการอย่างครบถ้วน การใช้บัญชีสำรวจเอกสารจึงมีส่วนสัมพันธ์กับรายละเอียด ของเรื่องที่ใช้ประกอบการ เป็นอย่างยิ่ง

และจากการสอบถามถึงชุดและเลขที่เล่มของบัญชีสำรวจเอกสารที่ใช้ใช้ในการ ค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บัญชีสำรวจเอกสารรัชกาลที่ 5, 6 และ 7 ชุดต่าง ๆ โดยเฉพาะ ชุดกระทรวงมหาดไทย และชุดกระทรวงนครบาลทุกเล่ม ตั้งแต่เล่มที่ 1-4 และ 1-18 ตาม ลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับชุดอื่น ๆ แล้ว แสดงให้เห็นว่าบัญชีสำรวจเอกสารดังกล่าวสามารถ ให้ข้อมูลกับผู้ใช้ได้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ส่วนมากมีแนวโน้มที่จะค้นหาข้อมูล ต่าง ๆ ในช่วงสมัยรัชกาลที่ 5-7 สำหรับหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องจากบัญชีสำรวจเอกสารที่ใช้ใน การค้นมีส่วนสัมพันธ์กับจำนวนบัญชีสำรวจเอกสารที่ใช้ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้ใช้หัวเรื่อง/ ชื่อเรื่องตั้งแต่ 5 เรื่องขึ้นไป เพื่อคนให้ข้อมูลที่ต้องการ ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการค้นเรื่อง ที่ ตรงกับหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องที่ปรากฏตามบัญชีสำรวจเอกสาร ผู้ใช้จะใช้หัวเรื่อง/ชื่อเรื่องนั้นก่อน เพราะคาดคิดว่าจะนำไปสู่เนื้อหาตรงกับที่ต้องการมากที่สุด หลังจากนั้นจึงจะไปค้นหาราย- ละเอียดเพิ่มเติมจากหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องอื่น ๆ สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการค้นย้อนยุคโดยเรื่องที่คุณ นั้นไม่ตรงกับหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องที่ปรากฏในบัญชีสำรวจเอกสาร ผู้ใช้จะใช้หัวเรื่อง/ชื่อเรื่อง กว้าง ๆ หรือใช้หัวเรื่อง/ชื่อเรื่องที่มีข้อความเกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ต้องการค้นเป็นแนวทาง ในการค้นเอกสารข้อมูลก่อนหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องอื่น ๆ ในการค้นผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องใช้หัวเรื่อง/ ชื่อเรื่องในการค้นมากกว่า 1 หัวเรื่อง/ชื่อเรื่องขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการค้น และรายละเอียดของเรื่องที่ใช้ประกอบการ กล่าวคือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บัญชีสำรวจเอกสารในการ ค้นหาข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์และมีความต้องการรายละเอียดของเรื่องอย่างลึกซึ้ง จากข้อมูล ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีความต้องการรายละเอียดอย่างลึกซึ้ง จำนวนหัวเรื่อง/ชื่อเรื่อง ที่ใช้คนจะมีมากขึ้น นอกจากนี้ยังอาจเป็นไปได้ว่าหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องจากบัญชีสำรวจ เอกสาร ให้รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุอย่างกว้าง ๆ ไม่เพียงพอ ผู้ใช้ต้องใช้หัวเรื่อง/ ชื่อเรื่องมากกว่า 1 ขึ้นไป จึงสนับสนุนแนวเหตุผลที่ 1 ที่ว่าบัญชีสำรวจเอกสารที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดทำขึ้นจะนำไปสู่เอกสารหลักที่สำคัญเท่านั้น

สำหรับเวลาที่ผู้ใช้ใช้ในการค้นเอกสารจดหมายเหตุ แบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เวลาที่ใช้ใช้ในการค้นบัญชีสำรวจเอกสารส่วนใหญ่จะอยู่ในระหว่าง 1-2 ชั่วโมง

ระยะที่ 2 คือ เวลาที่ผู้ใช้ใช้ในการค้นเอกสารจนได้ข้อมูลที่ต้องการ ปรากฏว่าอยู่ในระหว่าง 3-4 ชั่วโมง ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ใช้ใช้เวลาในการค้นนานกว่าช่วงระยะเวลาที่ 1 เพราะผู้ใช้ต้องอ่านรายละเอียดเนื้อหาเอกสาร เพื่อตรวจสอบความมีเนื้อหาตรงกับที่ต้องการหรือไม่ เวลาที่ใช้ในการค้นเอกสารจะหมายเหตุน่าสนใจว่า มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ คือผู้ใช้ที่ต้องการรายละเอียดของเรื่องอย่างลึกซึ้ง จะต้องใช้เวลาในการค้นเอกสารมากขึ้น จาก 3-4 ชั่วโมง เป็นมากกว่า 4 ชั่วโมงขึ้นไป ในขณะที่เวลาที่ใช้ในการค้นบัญชีสำรวจเอกสารเท่าเดิม คือ 1-2 ชั่วโมง ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นชัดเจนว่า บัญชีสำรวจเอกสาร เป็นเครื่องมือช่วยคนที่สามารถนำผู้ใช้ทุกคนไปสู่ข้อมูลที่ต้องการได้ ส่วนผู้ใช้จะได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเวลาที่ใช้ในการค้นเอกสารกับรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการค้น เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ใช้ที่ต้องการรายละเอียดของเรื่องอย่างลึกซึ้ง แต่ใช้เวลาในการค้นเอกสารเพียง 1-2 ชั่วโมง ซึ่งน้อยกว่าอัตราเฉลี่ยทั่วไปคือ 3-4 ชั่วโมง ก็อาจจะค้นไม่พบข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ข้อจำกัดของเวลาจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นเอกสารข้อมูล จากการสัมภาษณ์พบว่า การที่ผู้ใช้มีข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารมาก่อน จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร เพราะทำให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาในการค้นบัญชีสำรวจเอกสารได้มากกว่าผู้ใช้ที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารเลย จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้เพียงส่วนน้อยที่มีข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารอย่างกว้าง ๆ พอรู้ว่าเรื่องที่ต้องการนั้นจะสามารถค้นได้จากบัญชีสำรวจเอกสารชุดไหน ส่วนรายละเอียดผู้ใช้จะมาจากตัวบัญชีสำรวจเอกสารอีกทีหนึ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารดังกล่าวผู้ใช้ได้มาจากแหล่งเดียวกัน คือ วิทยานิพนธ์ โดยดูจากรายการอ้างอิงในส่วนท้ายของวิทยานิพนธ์ หรือเชิงอรรถของวิทยานิพนธ์ จึงเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง สามารถทำให้ผู้ใช้ค้นเรื่องที่ต้องการได้รวดเร็วขึ้น

สำหรับประสบการณ์ของผู้ใช้ในการใช้บัญชีสำรวจเอกสารและการค้นเอกสาร ปรากฏว่า นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่รู้จักและเคยใช้บัญชีสำรวจเอกสารรวมทั้งใช้บ่อยครั้งมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์ในการค้นเอกสารตามห้องสมุดต่าง ๆ ในระดับปานกลางเท่าเทียมกัน ในขณะที่กลุ่มข้าราชการ (4 คน) ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บัญชีสำรวจเอกสารและการค้นเอกสารเลย โดยเพียงใช้บัญชีสำรวจเอกสารในการค้นเอกสารครั้งนี้เป็นครั้งแรก สำหรับเครื่องมือช่วยคนที่ผู้ใช้ใช้ค้นเอกสารตามห้องสมุด



ต่าง ๆ ปรากฏว่าใช้บัตรรายการมากที่สุด รองลงมาคือ บัญชีช่วยค้น คัทชี และสารสังเขป ประสิทธิภาพของผู้ใช้ในการใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดและการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร มีผลต่อความสำเร็จในการค้นพบข้อมูล เอกสารที่ต้องการ

จากการวิเคราะห์ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นเอกสารข้อมูลจากบัญชีสำรวจเอกสารของผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการค้นพบข้อมูลจากเอกสาร (46 คน) มีเพียงส่วนน้อย (2 คน) ที่ประสบความสำเร็จในการค้น แต่การค้นพบข้อมูลนั้นผู้ใช้พบเพียงบางส่วน ไม่ได้พบเอกสารข้อมูลตามที่ต้องการทั้งหมด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ระบุว่ายังมีข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการและยังหาไม่พบอีก ข้อมูลเหล่านี้ได้แก่ เรื่องที่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ต้องการ ซึ่งในประเด็นนี้อาจหมายความว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ไม่มีข้อมูลเอกสารตามที่ต้องการหรือมีแต่ผู้ใช้หาไม่พบ จากการสอบถามถึงเอกสารข้อมูล ที่ผู้ใช้ค้นพบว่าตรงตามที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือไม่ตรงกับที่ต้องการ ผลปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นพบข้อมูลตรงตามที่ต้องการ และที่ค้นไม่พบตรงตามที่ต้องการเนื่องจากสาเหตุสำคัญคือ ชื่อเรื่องที่ปรากฏในบัญชีสำรวจเอกสารให้รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ ไม่เพียงพอ ซึ่งข้อมูลนี้ได้ช่วยสนับสนุนแนวสมมติที่ 1 ที่ได้กำหนดไว้ ส่วนสาเหตุอื่น ๆ เนื่องมาจากทรัพยากรของหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีจำกัด ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกเรื่อง

ส่วนผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการค้นพบข้อมูลโดยไม่พบข้อมูลที่ต้องการเลย เป็นผู้ใช้ที่มาจากส่วนราชการ มีจุดประสงค์ในการค้นเอกสารเพื่อนำไปใช้ในราชการ สาเหตุของการค้นไม่พบ ปรากฏว่าเป็นเพราะบัญชีสำรวจเอกสารมีจำนวนมาก ทำให้คนยาก ผู้ใช้ไม่มีเวลาพอที่จะสำรวจหาข้อมูลที่ต้องการจากบัญชีสำรวจเอกสารได้ทุกเล่ม ประกอบกับไม่เข้าใจวิธีใช้บัญชีสำรวจเอกสาร และยังเห็นว่าการจัดหมวดหมู่เอกสารไม่ละเอียด ทำให้ไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ไม่เหมือนกับการใช้บัตรรายการ เช่น บัตรหัวเรื่อง (subject card) ซึ่งจะรวมหัวเรื่องที่มีเนื้อหาเดียวกันไว้ด้วยกัน

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร และในการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นเอกสาร ปรากฏว่าประสิทธิภาพในการใช้บัญชีสำรวจเอกสารมีส่วนสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลเอกสารที่ต้องการ นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ เป็นกลุ่มที่รู้จักและเคยใช้บัญชีสำรวจ

เอกสารบ่อยครั้งกว่ากลุ่มข้าราชการ จึงประสบความสำเร็จในการค้นข้อมูลจากเอกสารโดย
ใช้บัญชีสำรวจเอกสาร ทั้งนี้ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นเอกสารโดยใช้บัญชี
สำรวจเอกสารเพื่อการช่วยค้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้ใช้ ซึ่งสนับสนุนแนวสมมติข้อที่ 2
อย่างยิ่ง

นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังพบว่า ถ้าผู้ใช้ขอความช่วยเหลือจากนักจดหมายเหตุผู้ใช้ให้
บริการค้นคว้าหรือเพื่อน ซึ่งมีประสบการณ์ในการค้นเอกสารมาก่อน จะประสบความสำเร็จ
ในการค้นเอกสารมากกว่าการไม่ได้ขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้ใดเลย นอกจากนี้ยังพบว่า
ถ้าผู้ใช้ต้องการค้นให้พบเอกสารชั้นต้น (primary source) ผู้ใช้จำเป็นต้องศึกษาข้อสนเทศ
ที่ต้องการอย่างกว้าง ๆ จากเอกสารชั้นรอง (secondary source) เช่น จากหนังสือ
บทความ งานวิจัยต่าง ๆ วิทยานิพนธ์ เสียก่อนที่จะมาค้นเอกสารชั้นต้น และจะทำให้การค้น
ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

ผู้ใช้ได้ให้ความคิดเห็นต่อบัญชีสำรวจเอกสารในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ในเรื่องเกี่ยวกับ
ประวัติเอกสาร ผู้ใช้เห็นควยว่าประวัติเอกสารช่วยให้ทราบถึงประวัติและเนื้อหาอย่างกว้าง ๆ
ของเอกสาร แต่ไม่เห็นควยว่าประวัติเอกสารช่วยในการพิจารณาคัดเลือกเอกสาร นั่นคือผู้ใช้
เห็นควยว่าประวัติเอกสารให้ประโยชน์ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ประวัติของเอกสารแต่ละชุด
และทำให้ทราบถึงเนื้อหาเอกสารอย่างคร่าว ๆ ก่อนที่จะทำการค้น เช่นเดียวกับสังเขป
หัวเรื่อง ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นควยว่า สังเขปหัวเรื่องช่วยให้ทราบถึงเนื้อหาอย่างกว้าง ๆ
ของเอกสาร ส่วนหัวเรื่อง/ชื่อเรื่อง ผู้ใช้เห็นควยว่าหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องที่ชัดเจน มีความ
ถูกต้อง ทำให้คาดถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง และการเรียงลำดับหัวเรื่องมีความเกี่ยว
เนื่อง เป็นลำดับดี

สำหรับเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสารที่ผู้ใช้ไม่เห็นควยเลยได้แก่ บัญชี
สำรวจเอกสารช่วยให้ค้นรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการได้ รายละเอียดที่ปรากฏในบัญชี
สำรวจเอกสารถูกต้องตรงตามที่ปรากฏในเอกสาร และรหัสหรือหมายเลขประจำเอกสาร
ใช้ได้ง่าย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นควยว่าบัญชีสำรวจเอกสารที่หอจดหมายเหตุ
แห่งชาติจัดทำขึ้นพอจะใช้ค้นข้อมูลได้ แต่ก็ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมรายละเอียดใน
บัญชีสำรวจเอกสารให้มากขึ้น รวมทั้งการแก้ไขให้รายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารและบัญชี

สำรวจเอกสารตรงกัน ตลอดจนการกำหนดตัวของกลุ่มหรือชุด เอกสารและหมายเลข เอกสารขึ้นใช้ในบัญชีสำรวจเอกสาร ควรพยายามอย่าให้มีหลายตัวจนเกินไป จะทำให้ผู้ใช้ เกิดความสับสนในการใช้

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร สามารถแยกออกได้เป็น 4 ประการ ดังนี้ คือ สาเหตุเกิดจากตัวผู้ใช้ เช่น ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร และระบบการจัดหมู่เอกสารของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ สาเหตุเกิดจากตัวบัญชีสำรวจเอกสาร เช่น หัวเรื่อง/ชื่อเรื่อง ไม่ชัดเจน ให้อายละเอียดไม่เพียงพอ รหัสและหมายเลขเอกสารมี มาก สาเหตุเกิดจากการบริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เช่น ชาติผู้นำในการใช้บัญชี สำรวจเอกสาร การจัดเรียงบัญชีสำรวจเอกสารบนชั้นไม่เป็นระเบียบ และสาเหตุเกิดจาก ทรัพยากรของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เช่น เอกสารที่จัดเก็บไม่สมบูรณ์ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ไม่มีเอกสารเรื่องนั้น

ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้ได้ใช้ในการปรับปรุงบัญชีสำรวจเอกสารให้ดีขึ้น พอสรุปได้คือ บัญชีสำรวจเอกสารควรให้อายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับชื่อเรื่อง ให้มีการจัดพิมพ์บัญชีสำรวจ เอกสารเย็บเป็นเล่มทั้งหมด หัวเรื่องควรชัดเจนและต่อเนื่องกัน การเรียงบัญชีสำรวจเอกสาร บนชั้นควรวางให้เป็นระเบียบ หยิบใช้ได้ง่าย ควรจัดทำบัญชีสำรวจเอกสารออกเป็น 2 ชุด ที่หน้าปกบัญชีสำรวจเอกสารที่มีหลายเล่มควรระบุรหัสและหมายเลขเอกสารไว้ด้วยว่าในเล่ม นั้นมีรหัสหรือหมายเลขเอกสารตั้งแต่หมายเลขใดถึงหมายเลขใด ควรจัดทำบัตรหัวเรื่อง นักจดหมายเหตุประจำห้องบริการค้นคว้าควรสามารถแนะนำการใช้บัญชีสำรวจเอกสารได้อย่าง ถูกต้อง ควรแก้ไขเกี่ยวกับเลขประจำหัวเรื่องให้ใช้ได้ง่าย ควรจัดทำคู่มือแนะนำการใช้บัญชี สำรวจเอกสาร เช่นเดียวกับคู่มือแนะนำ การใช้ห้องสมุดและควรจัดทำรายชื่อบุคคล ซึ่งเป็น ข้าราชการสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปรากฏในบัญชีสำรวจเอกสารไว้ด้วย จะทำให้ผู้ใช้ทราบ ว่ามีเรื่องราวเกี่ยวกับบุคคลที่ต้องการค้นหรือไม่

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

นอกจากข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้ได้เสนอแล้ว จากการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บัญชีสำรวจ เอกสาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในอันที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสาร เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดทำรายการบัญชีสำรวจเอกสารที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดทำขึ้นไว้ทั้งหมด โดยแยกออกเป็นกลุ่มหรือชุดต่าง ๆ พร้อมกับบอกจำนวนเล่มของบัญชีสำรวจเอกสารในแต่ละชุด เพื่อผู้ใช้จะไต่ทราบดีถึงจำนวนและรายการบัญชีสำรวจเอกสารที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีอยู่ทั้งหมด และควรจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมทุกครั้งที่มีการจัดทำบัญชีสำรวจเอกสารชุดใหม่ ๆ ออกมาใช้
2. ค่ายเหตุที่นักจดหมายเหตุผู้ให้บริการประจำห้องค้นคว้า มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาเอกสารข้อมูลที่ต้องการ การจัดนักจดหมายเหตุ จึงควรคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลสำคัญ อันได้แก่เอกสารที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีอยู่ ตลอดจนวิธีการค้นหาเอกสารข้อมูลจากบัญชีสำรวจเอกสาร
3. ควรพิจารณาปรับปรุงบัญชีสำรวจเอกสารที่มีอยู่ให้ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการทุกรายการที่ปรากฏในบัญชีสำรวจเอกสาร อันได้แก่ ประวัติเอกสาร สังเขป หัวเรื่อง หัวเรื่อง และชื่อเรื่อง ควรให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ยิ่งขึ้น
4. ควรมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นชนิดอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น คชนี้เอกสาร โดยรวบรวมรายชื่อบุคคล สถานที่ และหัวเรื่อง ที่ปรากฏในเอกสาร มาเขียนลงในบัตรรายการ พร้อมกับบอกแหล่งที่จะไปค้นหาชื่อบุคคล สถานที่ และหัวเรื่องนั้น ๆ นอกจากนั้นควรมีการจัดทำหนังสือแนะนำ (Guide) โดยให้คำอธิบายรวมเอกสารทุก ๆ ชุด ที่เก็บรักษาไว้ที่หอจดหมายเหตุ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกันหรือเกี่ยวเนื่องกัน หนังสือแนะนำจัดทำขึ้นเพื่อแนะนำเอกสารที่มีอยู่ในครอบครองของหอจดหมายเหตุ และนำไปสู่เข้าถึงเอกสารซึ่งมีเนื้อหาที่ต้องการ อันจะช่วยประหยัดเวลาผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารข้อมูลจากบัญชีสำรวจเอกสาร และช่วยให้การค้นคว้าวิจัยประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดอยู่บางประการ กล่าวคือ

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ อาจมีจำนวนน้อยเกินไป เนื่องจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีผู้มาใช้บริการอ้างอิงจำนวนจำกัด และส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้คนเดิมที่มาใช้หอจดหมายเหตุแห่งชาติทุกวันอย่างสม่ำเสมอ ดังจะเห็นได้ว่าระยะเวลาตั้งแต่ กันยายน 2526 - กุมภาพันธ์ 2527 ซึ่งเป็นเวลา 6 เดือนเต็ม มีผู้มาใช้ 48 คน

2. การสัมภาษณ์ผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้บางคนตื่นเต้นอยู่บ้าง และเกิดความสงสัยว่า ถูกถามไปทำไม ดังนั้นผู้ใช้จึงสอบถามผู้ที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์ไปแล้วถึงคำถามที่ผู้วิจัยถาม เป็นเหตุให้ผู้ใช้บางคนรู้คำถามล่วงหน้า และสามารถเตรียมคำตอบได้ แต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

3. การที่ผู้วิจัยมีฐานะเป็นนักจดหมายเหตุ ผู้ให้บริการคิดว่าผู้หนึ่งในห้องจดหมายเหตุแห่งชาติ อาจทำให้ผู้ใช้ไม่กล้าให้คำตอบในเรื่องต่าง ๆ อย่างเต็มที่

4. คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนที่ 2 คือแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้หลังการใช้บัญชีสำรวจเอกสารค่อนข้างละเอียดกว่าแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้ก่อนการใช้บัญชีสำรวจเอกสาร เพราะผู้ใช้ต้องให้เวลานานในการตอบคำถามประมาณ 10-15 นาที ในข้อที่ 2 ซึ่งถามถึงว่าผู้ใช้ใช้บัญชีสำรวจเอกสารสุดใจ เหนือที่เท่าไร และข้อ 5 ถามถึงหัวเรื่อง/ชื่อเรื่องที่ใช้อยู่ ผู้ใช้ต้องใช้เวลานานก็อยู่ครู่หนึ่งจึงจะสามารถตอบคำถามได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ใช้ใช้บัญชีสำรวจเอกสาร หัวเรื่อง/ชื่อเรื่อง จากบัญชีสำรวจเอกสารมากกว่า 5 เรื่องขึ้นไป ผู้ใช้บางคนล้มรายชื่อที่ได้อ่าน ทำให้ไม่ได้คำตอบที่สมบูรณ์เกี่ยวกับบัญชีสำรวจเอกสาร หัวเรื่อง/ชื่อเรื่องที่ใช้ในการค้น

แนวการวิจัยต่อไปในอนาคต

1. ในฐานะที่บัญชีสำรวจเอกสารเป็นเครื่องมือช่วยคนที่สำคัญเพียงอย่างเดียวที่ห้องจดหมายเหตุแห่งชาติจัดทำขึ้น จึงควรจะมีศึกษาถึงบัญชีสำรวจเอกสารโดยละเอียดในเรื่องต่อไปนี้ คือ ประเมินคุณค่าบัญชีสำรวจเอกสารในด้านรูปแบบและการจัดทำว่า หัวเรื่อง ชื่อเรื่อง ตรงกับเนื้อหาของเอกสาร นำผู้ใช้ไปยังข้อมูลหรือเอกสารใดก็เพียงใด

2. ในฐานะที่ห้องจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นแหล่งทรัพยากรสำคัญในการค้นคว้าวิจัย โดยทำหน้าที่เก็บรักษาเอกสารของชาติทั้งหมด จึงควรจะมีการศึกษาถึงเอกสารข้อมูลที่จัดเก็บในห้องจดหมายเหตุแห่งชาติว่ามีเนื้อหาและคุณค่าอย่างไร ตลอดจนศึกษาถึงระบบจัดเก็บเอกสารของห้องจดหมายเหตุแห่งชาติ ว่าใช้ระบบอะไร มีความเหมาะสมกับลักษณะของเอกสารในห้องจดหมายเหตุหรือไม่ ตลอดจนศึกษาข้อดีและข้อเสียของระบบจัดเก็บดังกล่าว