



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินผลระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดนิกซ์ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบและสร้างระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติสำหรับธนาคารแห่งประเทศไทย โดยประยุกต์ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดนิกซ์
2. เพื่อประเมินระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติในด้านตัวค้น คำพัศรณชนที่ใช้ ผลการค้น รูปแบบการแสดงผลรายการ และเวลาที่ได้รับการค้น และ เอกสารจดหมายเหตุ

การวิจัยมีสมมติฐานดังนี้

1. ระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติที่ประยุกต์ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดนิกซ์ สามารถควบคุมกิจกรรมของงานจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ดั้งนี้งานรับมอบและลงทะเบียน งานจัดหมวดหมู่เอกสาร งานจัดทำคู่มือช่วยค้น งานจัดเก็บ งานบริการสืบค้นสารนิเทศ และงานยืมคืนจดหมายเหตุ
2. นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจต่อตัวค้น (Search key) ประเภทคำสำคัญมากกว่าตัวค้นประเภทอื่น
3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่ตรงกับความต้องการในระดับมาก
4. นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการ ได้รับเอกสารจดหมายเหตุในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานจดหมายเหตุ ระบบอัตโนมัติที่ใช้กับงานจดหมายเหตุ และศึกษาวิธีวิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน

ผลระบบอัตโนมัติสำหรับงานจดหมายเหตุ

2. ศึกษาเอกสารของห้องสมุดอัตโนมัติไดนิคซ์และทดลองใช้โปรแกรมย่อยสำหรับงานจดหมายเหตุในต่างประเทศที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิคซ์โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. ศึกษาโครงสร้างมาตรฐานการลงรายการจดหมายเหตุที่คอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ (MARC:AMC Format)

4. ศึกษางานจดหมายเหตุ ฐานการแห่งประเทศไทย โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยจดหมายเหตุรวมทั้งศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แล้วนำมาวิเคราะห์โดยจัดทำเป็นผังการปฏิบัติงานปัจจุบัน (Manual Work Flow Chart) จากนั้นจึงเสนอระบบงานใหม่โดยจัดทำเป็นผังระบบการปฏิบัติงาน (System Work Flow Chart) โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิคซ์

5. ออกแบบระบบอัตโนมัติสำหรับงานจดหมายเหตุ ฐานการแห่งประเทศไทย ตามขั้นตอนการดำเนินงานของโปรแกรมย่อยหน่วยต่าง ๆ ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิคซ์ ซึ่งเป็นการออกแบบรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนแสดงผลลัพท์ ประกอบด้วย รูปแบบการแสดงผลเพื่อตรวจสอบการบันทึกข้อมูล การแสดงผลรายการที่ค้นคืนได้แบบย่อ การแสดงผลที่มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป และรายงานในโปรแกรมย่อยแต่ละโปรแกรมซึ่งสามารถแสดงผลทางจอภาพและส่งออกทางเครื่องพิมพ์

ส่วนการนำข้อมูลเข้า ได้แก่ กำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในระบบเป็นการกำหนดสิทธิในการใช้ระบบของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ การกำหนดข้อมูลสำหรับใช้ในการจัดทำสถิติต่าง ๆ เช่น ประเภทของจดหมายเหตุ ประเภทผู้ใช้บริการ การกำหนดเมนูสำหรับการค้นคืน การออกแบบผังงานระบบสำหรับกรอกข้อมูลทางจอภาพ

ส่วนแฟ้มข้อมูล ประกอบด้วย แฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม แฟ้มข้อมูลดัชนี และแฟ้มข้อมูลผู้ใช้บริการ

6. ทดสอบผังงานระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหอสมุดและศูนย์สารนิเทศ ฐานการแห่งประเทศไทย/นางเบญจมาศ ตันตยาภรณ์) สำหรับกรอกข้อมูล เพื่อพิจารณาว่ามีความเหมาะสมสำหรับการกรอกข้อมูลจดหมายเหตุเพียงใด

7. บันทึกข้อมูลเข้าระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลสำหรับใช้ในการจัดทำสถิติต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อมูลจดหมายเหตุของส่วนการเลขานุการ ฐานการแห่งประเทศไทย จำนวน 1,048 รายการ ที่จัด

ทำสาระสังเขปและแปลงข้อมูลให้อยู่รูปแบบการลงรายการจดหมายเหตุที่คอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้แล้ว รวมทั้งข้อมูลผู้ใช้บริการจำนวน 65 คน และข้อมูลที่ใช้สำหรับการจัดทำระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติ และทดลองใช้ระบบในการควบคุมกิจกรรมของงานจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้ งานรับมอบและลงทะเบียน งานจัดหมวดหมู่เอกสารและจัดทำคู่มือช่วยค้น งานจัดเก็บ งานบริการสืบค้นสารนิเทศ และงานพิมพ์-ค้นจดหมายเหตุ ในระหว่างที่ทดลองใช้ระบบและจัดทำรายงานต่าง ๆ ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการใช้ระบบย่อยต่าง ๆ ของระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อเป็นคู่มือสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน

8. ประเมินผลการทำงานของระบบในด้านการค้นคืน เพื่อวิเคราะห์ว่าระบบสามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงใด ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินผลเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทดสอบใช้ระบบของผู้ประเมินผล 2 กลุ่ม คือ นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุจำนวน 26 คน และผู้ใช้บริการจำนวน 65 คน รวมผู้ประเมินผลทั้งสิ้น 91 คน แบบประเมินผลประกอบด้วย คำถามชนิดมาตราปรมาณค่า และคำถามชนิดปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยจัดส่งคำชี้แจงเกี่ยวกับระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิคซ์ คู่มือการกรอกแผ่นงานระบบและแผ่นงานระบบคู่มือการใช้ระบบย่อยการเข้าถึงรายการสาธารณะแบบออนไลน์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และแบบประเมินผลให้กับนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ เพื่อให้ผู้ประเมินได้ทำความเข้าใจก่อนที่จะทำการประเมินผลระบบ ผู้ประเมินผลทั้ง 2 กลุ่มทำการทดลองค้นคืน ณ หน่วยงานจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย ในระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2538

10. วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลจากคำถามชนิดมาตราปรมาณค่ามาแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Packages for Social Science for Personal Computer) แล้วนำเสนอในรูปตารางและการบรรยายสรุป สำหรับข้อมูลจากคำถามชนิดปลายเปิดได้สรุปหัวข้อตามประเด็นที่สำคัญ

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ ออกแบบ และสร้างระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติสำหรับธนาคารแห่งประเทศไทย โดยประยุกต์ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิกซ์ ผู้วิจัยได้ทดสอบระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติที่สร้างขึ้น โดยการบันทึกข้อมูลจดหมายเหตุของส่วนการเลขานุการ ข้อมูลประเภทจดหมายเหตุ กลุ่มรหัสเอกสารและสถานะของจดหมายเหตุเข้าฐานข้อมูล เพื่อทดสอบระบบการวิเคราะห์และจัดทำรายการ ซึ่งใช้สำหรับการควบคุม งานรับมอบและลง ทะเบียน งานจัดหมวดหมู่เอกสาร งานจัดทำคู่มือช่วยค้นและงานจัดเก็บ รวมทั้งทดลองใช้ระบบการเข้าถึงรายการสาธารณะแบบออนไลน์ในการสืบค้นสารนิเทศ หลังจากนั้นได้บันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการและข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อทดสอบระบบการยืม-คืน

ระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติที่สร้างขึ้นมีลักษณะ เป็นแบบบูรณาการ ข้อมูลในระบบย่อยทุกระบบทำงานสัมพันธ์กันตลอดเวลา ข้อมูลเข้าในงานรับมอบและลงทะเบียนสามารถนำมาใช้ในกิจกรรมอื่น ๆ ได้โดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลใหม่ รวมทั้งสามารถทดสอบระบบที่สร้างขึ้นที่ละระบบย่อยโดยไม่ต้องทดสอบทั้งระบบ ทำให้ระบบนี้สามารถแยกติดตั้งเฉพาะระบบย่อยที่ต้องการได้ หากไม่ต้องการติดตั้งทั้งระบบ ซึ่งตรงกับแนวคิดในการออกแบบระบบอัตโนมัติสำหรับงานจดหมายเหตุของ Fishbein (cited in Dürr, 1984)

จากการทดสอบระบบพบว่า ระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติที่ประยุกต์ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิกซ์ สามารถควบคุมกิจกรรมของงานจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทยได้ ดังนั้นงานรับมอบและลงทะเบียน งานจัดหมวดหมู่เอกสาร งานจัดทำคู่มือช่วยค้น งานจัดเก็บ งานบริการสืบค้นสารนิเทศและงานยืมคืนจดหมายเหตุ ดังนั้น จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

2. การประเมินระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติในด้านตัวค้น คัพท์ วรรณคดีที่ใช้ ผลการค้น รูปแบบการแสดงผลรายการ และเวลาที่ได้รับการค้น และเอกสารจดหมายเหตุ

การทดลองใช้ระบบและประเมินผลระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุจำนวน 26 คน มีผู้จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์จำนวน 11 คน และจบการศึกษาในสาขาอื่น ๆ 15 คน คือ สาขาประวัติศาสตร์ 8 คน ภาษา

อังกฤษ 3 คน ภาษาไทย 2 คน เศรษฐศาสตร์และศาสนา สาขาละ 1 คน
เมื่อจำแนกนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน
จดหมายเหตุออกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพบว่า มีผู้ไม่
เคยมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 17 คน ส่วนอีกจำนวน 9 คน
เป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการนำ
คอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานจดหมายเหตุในประเทศไทยยังไม่แพร่หลาย

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการของหอจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย
จำนวน 65 คน ส่วนใหญ่จำนวน 33 คน เป็นพนักงานที่สังกัดฝ่ายกำกับและ
ตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือฝ่ายวิชาการจำนวน 4 คน สำหรับ
ฝ่ายงานที่มีผู้ใช้บริการสังกัดจำนวนฝ่ายละ 3 คน คือ ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ
สถาบันการเงิน ฝ่ายเงินฝากและพันธบัตร ฝ่ายการพนักงานและการจัดองค์-
งาน และสถาบันฝึกอบรม ฝ่ายงานที่ผู้ใช้บริการสังกัดฝ่ายละ 2 คน ได้แก่ ฝ่าย
กฎหมาย ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายการธนาคาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายธุรการ
และสำนักผู้ว่าราชการ และฝ่ายที่มีผู้ใช้บริการสังกัดฝ่ายละ 1 คน ได้แก่ ฝ่ายออก-
บัตรธนาคาร ฝ่ายวางแผนและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โรงพิมพ์ธนบัตรและ
สำนักงานคณะกรรมการโครงการก่อสร้าง โรงพิมพ์ธนบัตรแห่งที่ 2

ผู้ใช้บริการทุกคนมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ซึ่ง โปรแกรมที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้จะเป็น โปรแกรมที่ใช้สำหรับการพิมพ์งาน
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะส่วนงานในธนาคารมีการใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลาย
และพนักงานส่วนใหญ่จะใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

2.3 ความเหมาะสมของโครงสร้างฐานข้อมูลในส่วนแฟ้มข้อมูล บรรณานุกรม แฟ้มข้อมูลดัชนี และแผนงานระบบสำหรับกรอกข้อมูล

การประเมินผลความเหมาะสม โครงสร้างฐานข้อมูลในส่วน
แฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม แฟ้มข้อมูลดัชนี และแผนงานระบบสำหรับกรอกข้อมูล
ใช้ผู้ประเมินผลเฉพาะนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ
เท่านั้น เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจดหมายเหตุ
โดยตรง ผลการวิจัยปรากฏว่า โดยรวมแล้วนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานใน
หน่วยงานจดหมายเหตุมีความคิดเห็นว่า โครงสร้างที่กำหนดขึ้นมีความ
เหมาะสมในระดับมาก (3.93) โดยพิจารณาว่ารายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมี
ความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ



นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และที่จบสาขาอื่นมีความคิดเห็นว่าการก่อสร้างมีความเหมาะสมในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ระดับความคิดเห็นของกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คือ 4.01 ในขณะที่ระดับความคิดเห็นของกลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยกลุ่มแรกมีความคิดเห็นว่ารายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสมทุกรายการ แต่กลุ่มหลังเห็นว่าคู่มือการกรอกแผ่นงานระบบมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

สำหรับนักจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความคิดเห็นว่าการก่อสร้างที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมากเช่นเดียวกัน (3.78 และ 3.98 ตามลำดับ) โดยกลุ่มแรกมีความคิดเห็นว่าการกรอกแผ่นงานระบบมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มหลังมีความคิดเห็นว่ารายการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความเหมาะสมโครงสร้างฐานข้อมูลมีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ

การที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่น อาจเกิดจากเขตข้อมูลที่กำหนดในคู่มือการกรอกแผ่นงานระบบใช้หลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานทางบรรณารักษศาสตร์คือ มาตรฐานการลงรายการจดหมายเหตุที่คอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ ซึ่งกลุ่มที่ศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความคุ้นเคยมากกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาในสาขาอื่น

สำหรับการที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความคิดเห็นว่าการก่อสร้างฐานข้อมูลมีความเหมาะสมในระดับมากเป็นไปในทำนองเดียวกับผลการวิจัยของพัชรี พันดาวงษ์ (2536) ที่พบว่าบรรณารักษ์หรือผู้หน้าที่ป้อนข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์มีความเห็นว่า โครงสร้างฐานข้อมูลของระบบการจัดเก็บและค้นคืนวัสดุจดหมายเหตุของโครงการจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมาก อย่างไรก็ตามวัสดุจดหมายเหตุที่จัดเก็บในฐานข้อมูลของระบบจัดเก็บและค้นคืนวัสดุจดหมายเหตุของโครงการจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย จึงทำให้โครงสร้างฐานข้อมูลมีความแตกต่างจากโครงสร้างฐานข้อมูลของระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติ ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งจัดเก็บจดหมายเหตุของธนาคาร

2.4 ประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุ ธนาकारแห่งประเทศ- ไทย ในด้านการค้นคืน

การประเมินผลประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุ ธนาकारแห่งประเทศไทย ในด้านการค้นคืนของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ พบว่าผู้ประเมินผลเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพดีในระดับมาก (3.84) โดยมีความคิดเห็นว่ารายการต่าง ๆ อำนวยความสะดวกหรือมีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ และเมื่อพิจารณาโดยรวม นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความเห็นว่าระบบจดหมายเหตุมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการค้นคืน ได้ดีในระดับมาก (3.96) และเห็นว่าคู่มือการใช้ระบบทำให้เข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถใช้ระบบในการค้นคืน ได้ดีในระดับมาก (3.62)

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีความคิดเห็นว่ารายการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุในด้านการค้นคืน มีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ ในขณะที่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นเห็นว่าคู่มือในการใช้ระบบทำให้เข้าใจวิธีการใช้ระบบและสามารถใช้ระบบได้ดีในระดับปานกลาง และทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุในด้านการค้นคืนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน (3.83 และ 3.84) นอกจากนี้เมื่อให้พิจารณาโดยรวมผู้ประเมินผลทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่าระบบจดหมายเหตุมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการค้นคืน ได้ดีในระดับมากเช่นกัน โดยกลุ่มที่ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่ 2 (4.20 และ 3.64 ตามลำดับ)

สำหรับนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และผู้ที่ไม่มีความรู้ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความคิดเห็นในการประเมินผลประสิทธิภาพระบบจดหมายเหตุในด้านการค้นคืนว่าระบบมีประสิทธิภาพดีในระดับมาก (3.61 และ 3.94) โดยกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์มีความเห็นว่ารายการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลประสิทธิภาพระบบมีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ แต่กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อคำอธิบายการใช้ตัวค้นแต่ละตัวการจำกัดคำค้นและเขตข้อมูลในการค้นคืน รูปแบบการแสดงผลรายการ การตรวจสอบสถานะของจดหมายเหตุ รวมทั้งเมื่อให้พิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานของระบบจดหมายเหตุในด้านการค้นคืน และคู่มือการใช้ระบบในด้านการค้นคืน

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการประเมินผลรายการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบจดหมายเหตุในด้าน การค้นหาในระดับมาก 7 รายการ และระดับปานกลาง 5 รายการ คือ มีความคิดเห็นในระดับมาก ต่อเมนูสำหรับเลือกรายการตัวค้น การลุ่มดูรายการ การค้นหาโดยใช้คำสำคัญ การจำกัดคำค้นและเขตข้อมูลในการค้นหา รูปแบบการแสดงผลข้อมูล การตรวจสอบสถานะของเอกสารจดหมายเหตุ รวมทั้งเมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานของระบบจดหมายเหตุในด้าน การค้นหา และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อคำอธิบายการใช้ตัวค้นบนจอภาพ การใช้ตรรกแบบบูลในการค้นหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ การตรวจสอบสถานะของผู้ใช้บริการและคู่มือในการใช้ระบบในการค้นหา โดยมีความเห็นโดยรวมว่าระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยในด้าน การค้นหา มีประสิทธิภาพดีในระดับมาก

การที่ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในการประเมินผลประสิทธิภาพของระบบในด้าน การค้นหาของนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากอาจเกิดจากการที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ใช้บริการเปรียบเทียบวิธีการค้นหาข้อมูลในระบบมีกับวิธีการค้นหาโดยใช้คอมพิวเตอร์ทำให้เห็นว่า ระบบคอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกในการค้นหา มากกว่า

สำหรับการที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระบบจดหมายเหตุว่ามีประสิทธิภาพในด้าน การค้นหา ได้ดีในระดับมากทั้ง 2 กลุ่มนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี พันดาวงษ์ (2536) ที่พบว่าบรรณารักษ์หรือผู้มีหน้าที่ป้อนข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์มีความเห็นว่า ระบบที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพดีในระดับมาก

2.5 ความพึงพอใจต่อผลการค้นหา

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นหาดังนี้

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจต่อผลของการค้นหาโดยรวมในระดับมาก (3.67) และเมื่อพิจารณาจากรายการต่าง ๆ พบว่า นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจต่อผลการค้นหาในระดับมากทุกรายการ โดยมีความพึงพอใจต่อรูปแบบที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร

ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม คำสำคัญและสาระสังเขปเป็นอันดับแรก (4.15) แต่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอผลของการค้นคืนทางจอภาพในระดับปานกลาง (2.77) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรอผลของการค้นคืนทางจอภาพใช้เวลาค่อนข้างนาน และเมื่อให้พิจารณาระบบจดหมายเหตุโดยรวม นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุในระดับมาก (3.92)

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่ศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และที่ศึกษาสาขาวิชาอื่นมีความพึงพอใจต่อรายการที่เกี่ยวข้องกับผลของการค้นคืนในระดับมากและระดับปานกลาง เหมือนกัน แต่รายการที่ 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่ศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาอื่นมีความพึงพอใจในระดับมากมี 2 รายการ คือ รูปแบบการแสดงผลทางจอภาพที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสารและระยะเวลา และจำนวนของรายการจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ทั้งหมดสำหรับรายการที่กลุ่มที่จบการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มที่ศึกษาวิชาอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ นอกจากนั้นทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (3.68 และ 3.67 ตามลำดับ) สำหรับการพิจารณาระบบจดหมายเหตุโดยรวมทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจกับระบบจดหมายเหตุในระดับมาก (3.91 และ 3.93 ตามลำดับ)

นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีความพึงพอใจต่อรายการที่เกี่ยวข้องกับผลการค้นคืนในระดับมากและระดับปานกลางเหมือนกัน สำหรับรายการที่ 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมี 3 รายการ โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ รูปแบบการแสดงผลทางจอภาพที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสารและระยะเวลาเอกสาร จำนวนของรายการจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ทั้งหมดและจำนวนรายการจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ที่ตรงกับความต้องการ กลุ่มแรกความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนโดยรวมในระดับปานกลาง (3.57) ในขณะที่กลุ่มหลังมีความพึงพอใจต่อผลการค้นคืนโดยรวมในระดับมาก (3.73)

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายการที่เกี่ยวข้องกับผล

การค้นคืนในระดับมากทุกรายการ โดยมีความพึงพอใจต่อรูปแบบที่มีชื่อหน่วยงาน เจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้มเอกสาร ระยะเวลาของเอกสาร จำนวนแฟ้ม คำสำคัญและสาระสังเขปเป็นอันดับแรก (4.13) เช่นเดียวกับนักจดหมายเหตุ และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ แต่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ได้รับผลการค้นคืนทางจอภาพและรูปแบบการแสดงผลทางจอภาพที่มีชื่อหน่วยงาน เจ้าของเอกสาร ชื่อเอกสารและระยะเวลาของเอกสารในระดับปานกลาง (2.60 และ 3.42) โดยมีความพึงพอใจต่อผลของการค้นคืนโดยรวมในระดับปานกลาง (3.58) การที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นคืนในระดับปานกลาง เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระยะเวลาที่ได้รับผลการค้นคืนทางจอภาพอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรอผลการค้นคืนทางจอภาพใช้เวลาค่อนข้างนาน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลการค้นคืนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม จากการตอบแบบประเมินผลพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการในระดับมาก (3.67) ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่ตรงกับความต้องการในระดับมาก นอกจากนั้นนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ให้บริการยังมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมายเหตุที่ค้นคืนได้ในระดับมาก (3.62 และ 3.84 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 4 ว่า นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ได้รับเอกสารจดหมายเหตุในระดับมาก

2.6 การใช้ตัวค้นในการค้นคืนข้อมูล

การศึกษาการใช้ตัวค้นในการค้นคืนข้อมูลพบว่า นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการได้จัดอันดับความพึงพอใจในการใช้ตัวค้นแต่ละประเภทดังนี้ นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ (16 คน) และผู้ใช้บริการ (30 คน) มีความพึงพอใจในการใช้ตัวค้นที่เป็นหัวเรื่องเป็นอันดับที่ 1 สำหรับอันดับที่ 2 นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ (11 คน) มีความพึงพอใจต่อการใช้ตัวค้นที่เป็นคำสำคัญที่ปรากฏในหัวเรื่อง และผู้ใช้บริการ (11 คน) มีความพึงพอใจต่อการใช้ตัวค้นที่เป็นคำสำคัญที่ปรากฏในชื่อแฟ้มเอกสาร ส่วนอันดับที่ 3 ทั้งนักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ (10 คน) และ

ผู้ใช้บริการ (10 คน) มีความพึงพอใจต่อตัวค้นประเภทข้อแฟ้มเอกสาร การที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ให้บริการ ได้จัดอันดับความพึงพอใจต่อตัวค้นที่เป็นหัวเรื่องไว้เป็นอันดับที่ 1 หมายความว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อตัวค้นที่เป็นหัวเรื่องมากกว่าตัวค้นประเภทคำสำคัญ ดังนั้นจึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ที่ว่านักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุมีความพึงพอใจต่อตัวค้นประเภทคำสำคัญมากกว่าตัวค้นประเภทอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องจากหัวเรื่องที่ใช้ในระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย มี 2 ประเภท คือ หัวเรื่องที่กำหนดจากคู่มือการให้หัวเรื่องสำหรับหนังสือภาษาไทย และหัวเรื่องที่ใช้คำที่ปรากฏในแฟ้มเอกสาร ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ประเมินผลจึงมีความพอใจในการใช้ตัวค้นประเภทนี้มากกว่าตัวค้นประเภทอื่น

2.7 ลักษณะของระบบอัตโนมัติ

เมื่อขอให้ผู้ประเมินผลทั้ง 2 กลุ่มพิจารณาจัดอันดับลักษณะของระบบอัตโนมัติที่ตีในความคิดเห็นของผู้ประเมินพบว่า นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุ (8 คน) เห็นว่าโครงสร้างของฐานข้อมูลมีความสำคัญเป็นอันดับแรก อันดับที่ 2 นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติในหน่วยงานจดหมายเหตุ (9 คน) พิจารณาจากความครบถ้วนถูกต้องและชัดเจนของข้อมูลในระบบ และอันดับที่ 3 พิจารณาจากคำค้นที่เหมาะสม (8 คน)

สำหรับผู้ใช้บริการ (46 คน) เห็นว่าระบบที่ใช้งานง่ายมีความสำคัญเป็นอันดับแรก อันดับที่ 2 ผู้ใช้บริการ (20 คน) พิจารณาจากความครบถ้วนถูกต้องและชัดเจนของข้อมูล และอันดับที่ 3 เห็นว่าควรพิจารณาจากคู่มือการใช้งาน (21 คน)

การที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุให้ความสำคัญกับโครงสร้างของฐานข้อมูลเป็นอันดับแรกอาจเนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดเก็บและให้บริการจดหมายเหตุสำหรับผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการเป็นระบบที่ใช้งานง่ายเป็นอันดับแรก อาจเป็นเพราะลักษณะโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้ระบบที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อนต่อการใช้งาน

2.8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักจดหมายเหตุ-

เหตุ และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ให้บริการพบว่า ผู้ประเมินผลทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นตรงกันว่า การแสดงผลภาษาไทยไม่สวยงามจัดบรรทัดไม่เรียบร้อยมีบางช่วงข้อความขาดหายทำให้ไม่ได้ใจความชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากการใช้ภาษาไทยในระบบยังมีปัญหาในการแสดงผลข้อมูลที่เป็นภาษาไทยเพราะไคร์ฟเวอร์ระบบโปรแกรมภาษาไทยที่ใช้จะชดเชยสระในตอนท้ายของวรรคและการแสดงผลในแต่ละบรรทัดจะแสดงได้ 80 ตัวอักษรดังนั้นการแสดงผลจึงไม่สวยงาม

นอกจากนั้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะว่าสาระสังเขปควรกะทัดรัดมากกว่านี้ และควรเพิ่มหัวข้อเรื่องและคำสำคัญรวมทั้งปรับปรุงคำที่ใช้ให้มีความกะทัดรัด นอกจากนั้นควรจัดทำรายการโยงสำหรับคำที่เกี่ยวข้องหรือมีความหมายใกล้เคียงกัน สำหรับตัวค้นที่เป็นคำสำคัญที่ใช้ในการค้นคืนควรอยู่ในทางเลือกเดียวกัน ไม่ควรแยกเป็นคำสำคัญที่ปรากฏในชื่อเรื่อง หัวเรื่องและชื่อการประชุม เพราะการมีตัวค้นที่เป็นคำสำคัญหลายตัวทำให้สับสน

ผู้ประเมินผลมีความเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการรอผลการค้นทางจอภาพ ควรใช้เวลาน้อยกว่านี้ และมีผู้เสนอว่าควรมีข้อความ เช่น "wait" แสดงบนจอภาพให้เห็นว่าระบบกำลังทำงาน

สำหรับคู่มือการใช้ระบบการค้นคืน ผู้ประเมินผลเสนอแนะให้ปรับปรุงคำศัพท์ทางวิชาการที่ใช้ในคู่มือและเพิ่มรายละเอียดของขั้นตอนการใช้ระบบและเทคนิคการใช้ระบบ นอกจากนั้นยังมีผู้เสนอว่าเพื่อให้ระบบใช้ง่ายขึ้นบนจอภาพควรอธิบายวิธีการใช้ตัวค้นแต่ละตัวอย่างละเอียดซึ่งจะทำให้ผู้ใช้ระบบไม่ต้องเปิดคู่มือคำสั่งต่าง ๆ รวมทั้งเมนูและคำอธิบายบนจอภาพควรเป็นภาษาไทย รวมทั้งการใช้ฟังก์ชันคีย์แทนการใช้การพิมพ์คำสั่ง

รวมทั้งมีผู้ประเมินผลเสนอว่าควรเก็บข้อมูลที่ค้นคืนลงในแผ่นดิสก์เก็ตต์เพื่อนำไปใช้งานภายหลังได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย

จากการประเมินผลความคิดเห็น ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุและผู้ให้บริการมีต่อระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานจดหมายเหตุอื่น ๆ นำระบบนี้ไปใช้ต่อไป โดยมีแนวทางในการปรับปรุงระบบจดหมายเหตุอัตโนมัติดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงสาระสังเขปและศัพท์กรรชนีให้กะทัดรัดขึ้น รวมทั้งเพิ่มศัพท์กรรชนีให้ครอบคลุมเนื้อหาจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้เพราะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานระบบในการค้นคืน

2. ปรับปรุงเมนูและคำอธิบายบนจอภาพให้เป็นภาษาไทย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ปฏิบัติงานได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากขณะนี้เมนูและคำอธิบายบนจอภาพเป็นภาษาอังกฤษ

แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาการใช้คู่มือช่วยค้นจดหมายเหตุ เช่น บัญชีสำรวจ เอกสาร หนังสือแนะนำการค้นคืนข้อมูลจากฐานข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้คู่มือช่วยค้นต่าง ๆ

2. ศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นโปรแกรมสำหรับงานจดหมายเหตุโดยเฉพาะ เปรียบเทียบกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่นำมาจัดทำระบบจดหมายเหตุ อัตโนมัติ

3. พัฒนาระบบให้สามารถใช้ง่าย ประเมินคุณค่า เพื่อช่วยให้การควบคุมงานจดหมายเหตุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การประเมินผลระบบจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทยครั้งนี้เป็นการประเมินผลเฉพาะด้านการค้นคืนเท่านั้น

2. ข้อจำกัดของผู้ประเมินผลระบบโดยทั่วไปการใช้จดหมายเหตุจะเป็นการใช้สำหรับผู้สนใจหรือต้องการค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานหรือสถาบันที่เป็นเจ้าของจดหมายเหตุ แต่นักจดหมายเหตุและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจดหมายเหตุที่เป็นผู้ประเมินผลครั้งนี้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น จึงอาจจะไม่มีความเข้าใจในหน้าที่และลักษณะการดำเนินงานของธนาคารแห่งประเทศไทย

การนำผลวิจัยไปใช้

หลังจากที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขระบบจดหมายเหตุตามข้อเสนอแนะในการวิจัยแล้ว จะนำไปใช้กับงานจดหมายเหตุของธนาคารแห่งประเทศไทย