

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการหนังสือ โดยวัดจากอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ซึ่ง เป็นนักศึกษาใน หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ เข้าใช้ห้องสมุดระหว่าง เดือน กรกฎาคม และสิงหาคม ของภาคต้นปีการศึกษา 2526 อัน เป็นช่วงที่มีการใช้ห้องสมุดสูงสุดของภาคการศึกษาต้น การวิจัย นี้ศึกษาเฉพาะการค้นหาหนังสือที่ต้องการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษโดยไม่รวมการค้นหาวารสาร หนังสืออ้างอิงและวัสดุอื่น ๆ ภายในห้องสมุด นอกจากนี้ยังศึกษาถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการ ค้นหาหนังสือของผู้ใช้ว่า เนื่องมาจากสาเหตุใด จากความผิดพลาดที่เกิดจากตัวผู้ใช้เอง ได้แก่ ผู้ใช้ ไม่รู้วิธีการใช้ห้องสมุด และการใช้ เครื่องมือช่วยในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ผู้ใช้จดบรรณานุกรม และ เลขเรียกหนังสือผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ ฯลฯ และ/หรือ เนื่องจากนโยบายและการปฏิบัติงาน ของห้องสมุด เช่น การจัดหาทรัพยากรไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ช่วงระยะเวลาการยืม ไม่เหมาะสมกับความต้องการใช้เอกสาร การจัดเรียงหนังสือบนชั้นผิดพลาด ฯลฯ

สมมุติฐานและตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการทดสอบสมมุติฐาน ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เป็นผลอันเกิดจากการ จัดและดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด
2. ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ ถ้ารู้วิธีการใช้ห้องสมุด
3. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการมีสาเหตุมาจากตัว ผู้ใช้ (ได้แก่การรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องกับสมมุติฐาน ได้แก่

สมมุติฐานข้อที่	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
1	การจัดและดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด	ความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ
2	การรู้เกี่ยวกับวิธีใช้ห้องสมุด	
3	ผู้ใช้: การรู้เกี่ยวกับวิธีใช้ห้องสมุดและการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้	

ตัวแปรอิสระ

1. การจัดและดำเนินงานบริการหนังสือ ได้แก่ นโยบายและการจัดหาทรัพยากรของห้องสมุด การดำเนินงานบริการหนังสือ (การจัดเรียงหนังสือบนชั้น การให้ยืม การทวงหนังสือเกินกำหนด การซ่อมและการเย็บเล่มหนังสือ)
2. การรู้เกี่ยวกับวิธีใช้ห้องสมุด (เรียนวิชาการใช้ห้องสมุด อ่านวิธีใช้ห้องสมุด จากคู่มือของห้องสมุด หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีใช้จากบรรณารักษ์งานบริการผู้อ่าน) การรู้เกี่ยวกับเครื่องมือช่วยค้น (ประเภทของบัตรรายการและการจัดเรียงบัตรรายการของห้องสมุด วิธีใช้บัตรรายการหรือประสบการณ์ในการใช้บัตรรายการ)

ตัวแปรตาม คือความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ จำนวนหนังสือที่ค้นพบ และจำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ลงทะเบียนเรียนในภาคต้น ปีการศึกษา 2526 นักศึกษาเหล่านี้กล่าวได้ว่าเป็นผู้ใช้หลักของหอสมุดกลาง ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นเปิดสอน 12 คณะ คือ คณะเกษตรศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ แพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์

สาธาณสุขศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งรับผิดชอบการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาเกษตร-
ศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ มีจำนวนนักศึกษาในระดับปริญญาตรี 4,592 คน
และระดับปริญญาโท 167 คน รวมทั้งสิ้น 4,759 คน (ดังตารางที่ 1)

กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาผู้ใช้หอสมุดกลางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาทุกคนที่
กำลังค้นหาหนังสือที่ต้องการอยู่ที่ชั้นหนังสือในห้องอ่านหนังสือภาษาไทยและห้องอ่านหนังสือภาษา
อังกฤษของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างวันจันทร์ที่ 4 กรกฎาคม 2526 ถึงวันพุธ
ที่ 7 กันยายน 2526 สาเหตุที่เลือกระยะเวลาดังกล่าว เพราะจากสถิติผู้ใช้ห้องสมุด
ปรากฏว่าการใช้ชั้นสูงสุดในช่วงเวลานี้ ในช่วงเวลาดังกล่าวได้มีการเลือกเล่มเวลาโดยใน
ช่วงเช้าและช่วงบ่าย ช่วงละ 1 ชั่วโมง และในวันต่อไปจะเลื่อนเวลาจากเดิมช่วงละครึ่ง
ชั่วโมง ทั้งเช้าและบ่าย เฉพาะในเวลาราชการที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ เพื่อเป็นช่วงเวลา
สำหรับการแจกแบบสอบถาม (ดังตารางที่ 2)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 จำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2526

ระดับการศึกษา/คณะ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		ปีที่ 5		ปีที่ 6		รวม		ไม่ต่อทะเบียน									
	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.						
	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.	ช.	ญ.	ร.						
ระดับปริญญาตรี																								
เกษตรศาสตร์	123	51	174	127	20	147	115	46	161	159	33	192						524	150	674	11	2	13	
วิศวกรรมศาสตร์	235	12	274	203	9	212	178	8	186	289	10	299						905	39	944	14	-	14	
ศึกษาศาสตร์	95	81	176	84	84	168	141	96	237	144	117	261						464	378	842	6	4	10	
พยาบาลศาสตร์	2	139	141	7	123	130	6	124	130	8	106	114						23	492	515	1	2	3	
วิทยาศาสตร์	106	49	155	61	48	109	54	57	111	64	56	120						285	210	495	7	2	9	
แพทยศาสตร์	66	33	99	64	23	87	50	24	74	55	20	75	44	26	70	49	22	71	328	148	476	1	-	1
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	15	71	86	13	60	73	13	46	59	15	41	56						56	218	274	-	1	1	
เทคนิคการแพทย์	24	36	60	18	12	30	14	15	29	16	9	25						77	67	144	1	1	2	
สาธารณสุขศาสตร์	17	16	33	16	15	31	15	10	25	20	9	29						68	50	118	-	-	-	
ทันตแพทยศาสตร์	5	25	30	10	17	27	9	18	27	10	18	28						34	78	112	4	1	5	
เภสัชศาสตร์	9	21	30	14	14	28												23	35	58	2	-	2	
รวม	697	534	1,231	617	425	1,042	595	444	1,039	780	411	199	44	26	70	49	22	71	2,787	1,865	4,652	47	13	60
ระดับปริญญาโท																								
เกษตรศาสตร์	11	2	13	19	7	26												30	9	39	-	-	-	
วิศวกรรมศาสตร์	7	-	7	19	-	19												26	-	26	-	-	-	
ศึกษาศาสตร์	19	17	36	42	24	66												61	41	102	-	-	-	
รวม	37	19	56	80	31	111												117	50	167	-	-	-	

ตารางที่ 2 วันเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม

วัน เดือน ปี	เวลาช่วงเช้า						เวลาช่วงบ่าย					
	8.30-9.30	9.00-10.00	9.30-10.30	10.00-11.00	10.30-11.30	11.00-12.00	13.00-14.00	13.30-14.30	14.00-15.00	14.30-15.30	15.00-16.00	15.30-16.30
จันทร์ที่ 4 กรกฎาคม 2526	X						X					
อังคารที่ 5 "		X						X				
พุธที่ 6 "			X						X			
พฤหัสบดีที่ 7 "				X						X		
ศุกร์ที่ 8 "					X						X	
จันทร์ที่ 11 "						X						X
อังคารที่ 12 "	X						X					
พุธที่ 13 "		X						X				
พฤหัสบดีที่ 14 "			X						X			
ศุกร์ที่ 15 "				X						X		
จันทร์ที่ 18 "					X						X	
อังคารที่ 19 "						X						X
พุธที่ 20 "	X						X					
พฤหัสบดีที่ 21 "		X						X				
ศุกร์ที่ 22 "			X						X			
จันทร์ที่ 25 "							หยุดวันเข้าพรรษา					
อังคารที่ 26 "				X						X		
พุธที่ 27 "					X						X	
พฤหัสบดีที่ 28 "						X						X
ศุกร์ที่ 29 "	X						X					
จันทร์ที่ 1 สิงหาคม 2526		X						X				
อังคารที่ 2 "			X						X			
พุธที่ 3 "				X						X		
พฤหัสบดีที่ 4 "					X						X	
ศุกร์ที่ 5 "						X						X
จันทร์ที่ 8 "	X						X					
อังคารที่ 9 "		X						X				
พุธที่ 10 "			X						X			
พฤหัสบดีที่ 11 "				X						X		
ศุกร์ที่ 12 "							หยุดวันเฉลิมพระชนมพรรษา					

ตารางที่ 2 วันเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม (ต่อ)

วัน เดือน ปี	เวลาช่วงเช้า					เวลาช่วงบ่าย						
	8.30-9.30	9.00-10.00	9.30-10.30	10.00-11.00	10.30-11.30	11.00-12.00	13.00-14.00	13.30-14.30	14.00-15.00	14.30-15.30	15.00-16.00	15.30-16.30
จันทร์ที่ 15-19 สิงหาคม 2526												
หยุดเนื่องจาก												
ศึกษาสอบกลางภาคการศึกษา												
จันทร์ที่ 22 " "					X						X	
อังคารที่ 23 " "						X						
พุธที่ 24 " " X							X					X
พฤหัสบดี 25 " " X		X						X				
ศุกร์ที่ 26 " " X			X						X			
จันทร์ที่ 29 " " X				X						X		
อังคารที่ 30 " " X					X						X	
พุธที่ 31 " " X						X						X
พฤหัสบดี 1 กันยายน 2526 X							X					
ศุกร์ที่ 2 " " X		X						X				
จันทร์ที่ 5 " " X			X						X			
อังคารที่ 6 " " X				X						X		
พุธที่ 7 " " X					X						X	

ศูนย์วิทยพัฒนา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยได้รวบรวมข้อมูลที่ต้องการด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การจัดและดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรและการดำเนินงานให้บริการหนังสือ เช่น การให้ยืม การจอง และสำรองหนังสือ การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น การทวงหนังสือเกินกำหนด การซ่อมและการเย็บเล่ม เพื่อการนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ รวมทั้งบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากร และบรรณารักษ์งานบริการของฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับงานต่าง ๆ ตามหัวข้อดังกล่าว

2. สอบถามนักศึกษาที่เป็นผู้ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงทะเบียนเรียน ในภาคต้นปีการศึกษา 2526 ถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ตลอดจนวิธีการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ที่เข้ามาค้นหาหนังสือที่ต้องการบนชั้นในห้องอ่านหนังสือภาษาไทย และห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษของหอสมุดกลาง ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ติดตามวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลว ตามรายการบรรณานุกรมที่ผู้ใช้ระบุไว้ในแบบสอบถามแต่ละวัน โดยใช้แบบวิเคราะห์เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามนักศึกษาผู้ใช้หอสมุดกลาง และแบบวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลว แบบสอบถามจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้นหาทั้งหมด จำนวนหนังสือที่ค้นพบและค้นไม่พบ สภาพที่พบหนังสือแต่ละเล่ม วิธีการค้นหาหนังสือพร้อมทั้งการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้ คำถามในแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามปลายเปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก และคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบตอบได้โดยเสรี แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ ระดับ และชั้นปีที่ศึกษาคณะที่ศึกษา รวม 3 ข้อด้วยกัน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ คำถามที่ถามมี 13 ข้อ ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้นหา จำนวนหนังสือที่ค้นพบและค้นไม่พบ

วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือที่ค้นพบ และสถานที่พบหนังสือแต่ละเล่ม จำนวนหนังสือที่ใช้ภายในห้องสมุด และยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระเบียบการยืมของห้องสมุด วิธีแก้ปัญหาของผู้ใช้ในกรณีที่หาหนังสือไม่พบ รายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือแต่ละเล่ม ที่ค้นไม่พบ และวิธีการค้นหาใช้บัตรรายการหรือไม่ ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่ออุปสรรคที่เกิดจากการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ 9 ข้อ อันได้แก่ วิธีการค้นหาที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุด ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อบรรณารักษ์งานบริการ ความพอใจของผู้ใช้ และผลที่ได้รับจากการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ การใช้เครื่องมือช่วยค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ เช่น ประเภทของบัตรรายการที่นิยมใช้ สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการ การรู้วิธีการจัดเรียงบัตรรายการ วิธีการค้นหาหนังสือในห้องสมุด และวิธีการใช้บัตรรายการ

แบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้ว ได้นำไปทดสอบความน่าเชื่อถือที่ห้องสมุดวิทยาลัยครูสวนสุนันทา เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2526 โดยทดสอบกับนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดระดับปริญญาตรี และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาระดับสูงภาคค่ำ รวม 5 คน นักศึกษาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี แต่ผลการทดสอบปรากฏว่าคำตอบที่ได้ไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่เข้าใจคำถาม และไม่ค่อยประสบปัญหาในการค้นหาหนังสือที่ต้องการเนื่องจากห้องสมุดวิทยาลัยครูมีขนาดเล็ก ประกอบกับนักศึกษารับเข้าเรียนในช่วงบ่ายไปอีกด้วย ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปทดสอบครั้งที่สอง ที่ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2526 โดยทดสอบกับนักศึกษาที่เข้ามาค้นหาหนังสือที่ชั้น และผู้วิจัยได้อธิบายให้นักศึกษาแต่ละคนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และความต้องการของแบบสอบถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือจากนักศึกษาอย่างดีเยี่ยม จากคำตอบที่ได้รับจากนักศึกษาในระดับปริญญาตรี 7 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 3 คน ผลการทดสอบปรากฏว่าต้องแก้ไขและเพิ่มเติมคำถามรวมทั้งตัวเลือกร่วมสำหรับแบบสอบถามดังนี้ คือ

1. แก้ไขคำถามแต่ละข้อให้ได้ใจความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเพิ่มการขีดเส้นใต้เป็นการเน้นให้เห็นข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ตอบสังเกตเห็นได้ง่ายขึ้น
2. เพิ่มตัวเลือกอุปสรรคที่ผู้ใช้คิดว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

แบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วนี้ (ดูภาคผนวก ก) ได้นำไปใช้ในการเก็บข้อมูล จากผู้ใช้ตามวัน และเวลาที่กำหนดไว้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับแบบวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลวที่ออกแบบเพื่อใช้ในการติดตามทว สาเหตุของการค้นไม่พบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการนั้น ประกอบด้วยสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้ไม่ สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการ โดยทำออกมาในรูปของบัตรขนาดประมาณ 4" x 8" บัตร 1 บัตรสำหรับหนังสือที่ค้นไม่พบ 1 เล่ม บนบัตรประกอบด้วยช่องต่าง ๆ สำหรับลงราย ละเอียดของหนังสือแต่ละเล่มที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ อันได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ และสาเหตุที่ค้นไม่พบ ได้แก่ ไม่มีในห้องสมุด หนังสือหาย วางเรียงบนชั้นผิดที่ วางอยู่บนโต๊ะ ภายในห้องอ่าน อยู่ในรถเข็นรถจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น ถูกยืม นำไปซ่อมและเย็บเล่มใหม่ ผู้ใช้ จด เลข เรียกหนังสือและบรรณานุกรมผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ และสาเหตุอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากนี้ ให้เพิ่มเติมรายละเอียดลงไป (ดูที่ภาคผนวก ข)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยและผู้ช่วยอีก 5 คน ได้ร่วมกันเก็บข้อมูล ผู้ช่วย วิจัย 4 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และอีก 1 คน เป็นเจ้าหน้าที่งานเทคนิคของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้คำชี้แจงผู้ช่วยวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละ ข้อให้มีความเข้าใจตรงกันเป็นอย่างดีก่อน จากนั้นได้มีตบประกาศขอความร่วมมือจากนักศึกษาผู้ใช้ หอสมุดกลางในการตอบแบบสอบถามตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ โดยตีตบประกาศที่บริเวณทางเข้า- ออกห้องสมุด หน้าห้องอ่านหนังสือภาษาไทย และหน้าห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ ในการเก็บข้อมูล ผู้เก็บข้อมูลได้อธิบายให้ผู้ใช้ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และความต้องการว่า ต้องการข้อมูลจากการค้นจริงของผู้ใช้ที่เข้ามาค้นหาหนังสือที่ต้องการเฉพาะครั้งนี้เท่านั้น เมื่อผู้ใช้ ตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้เก็บข้อมูลได้ตรวจสอบทันทีว่าคำตอบแต่ละข้อสมบูรณ์หรือไม่ ในกรณีที่ คำตอบไม่สมบูรณ์ ผู้เก็บข้อมูลได้สอบถามเพิ่มเติมในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการบรรณานุกรม ของหนังสือที่ผู้ตอบต้องการแล้วค้นหาไม่พบ เพราะต้องนำมาติดตามวิเคราะห์หาสาเหตุของความ ล้มเหลวต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ใช้การเลือกสุ่มเวลาโดยแจกแบบสอบถามพร้อมกันทั้งในห้องอ่าน หนังสือภาษาไทย และห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษในช่วงเช้าและบ่าย ช่วงละ 1 ชั่วโมง เฉพาะใน

เวลาราชการของวันที่เปิดให้บริการ ในวันต่อ ๆ ไปจะเลื่อนเวลาแจกแบบสอบถามช้าลงกว่าเดิม ช่วงละครึ่งชั่วโมงทั้งเช้าและบ่าย (ดังที่ได้เสนอในตารางที่ 2) การแจกแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างได้แจกให้แก่ผู้ใช้ที่กำลังเดินค้นหาหนังสืออยู่ที่ชั้นในท้องอ่านหนังสือภาษาไทย และท้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษในช่วงเวลาที่กำหนด ในการแจกแบบสอบถามแต่ละครั้งผู้รวบรวมข้อมูลได้ถามผู้ใช้ก่อนแจกแบบสอบถามว่าได้เคยตอบแบบสอบถามนี้แล้วหรือยัง สำหรับผู้ใช้ที่เคยตอบแบบสอบถามแล้วและเข้าใช้ห้องสมุดอีกในช่วงระยะเวลาของการสำรวจจะไม่แจกแบบสอบถามซ้ำอีก ผู้ใช้ห้องสมุดให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามด้วยดี ยกเว้นในช่วงสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนสิงหาคม ซึ่งเป็นช่วงระยะที่มีการสอบกลางภาคการศึกษา ผู้ใช้ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเท่าที่ควร อาจเนื่องจากผู้ใช้ต้องการดูหนังสือสอบ นอกจากนี้นักศึกษาบางส่วนมีรายงานที่ต้องรีบทำส่งอาจารย์ผู้สอนอีกด้วย เพราะเป็นระยะใกล้ปลายภาคการศึกษา จึงต้องหยุดเก็บข้อมูลในระหว่างวันจันทร์ที่ 15 สิงหาคม 2526 ถึงวันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2526 ซึ่งเป็นระยะที่มีการสอบมาก โดยเริ่มเก็บข้อมูลใหม่ในวันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม 2526 และขยายเวลาในการเก็บข้อมูลเพิ่มจากเดิม คือวันพุธที่ 31 สิงหาคม 2526 อีก 1 สัปดาห์ คือถึงวันพุธที่ 7 กันยายน 2526 เพื่อทดแทนช่วงระยะเวลาที่หยุดเก็บข้อมูล

จากแบบสอบถามที่แจกตั้งแต่วันจันทร์ที่ 4 กรกฎาคม 2526 ถึงวันพุธที่ 7 กันยายน 2526 รวมแบบสอบถามที่แจกให้แก่ผู้ใช้ทั้งหมดจำนวน 410 ชุด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมา 403 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.29 ของแบบสอบถามที่ได้แจกออกไป แบบสอบถามที่ได้คืนมาในแต่ละช่วง ผู้เก็บข้อมูลได้ตรวจสอบทันทีว่ามีรายการบรรณานุกรมของหนังสือที่ผู้ใช้ระบุว่าค้นไม่พบหรือไม่ ในกรณีที่พบว่ามีการบรรณานุกรมดังกล่าว ผู้เก็บข้อมูลจะต้องลอกรายการบรรณานุกรมแต่ละรายการตามที่ผู้ใช้ระบุไว้ลงในแบบวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลว เพื่อติดตามค้นหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบต่อไปให้เสร็จทันทีทุกแผ่นในวันนั้น โดยวิธีการวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลว ดำเนินตามลำดับขั้นตอนดังนี้ คือ

1. เริ่มตรวจสอบจากตัวบรรณานุกรมว่าหนังสือรายการนั้น ห้องสมุดมีหรือไม่ หรือถ้ามีมีอยู่ที่ห้องสมุดคณะใดบ้าง
2. ในกรณีที่พบว่ามิอยู่ในห้องสมุดกลาง ได้ตรวจสอบต่อไปว่าผู้ใช้จัดบรรณานุกรมและเลขเรียกหนังสือถูกต้องหรือไม่
3. ติดตามดูที่ชั้นหนังสือที่หนังสือเล่มนั้นควรอยู่ ถ้าไม่พบ ได้พยายามตรวจสอบดูบริเวณ

ชั้นใกล้เคียงว่ามีการจัดเรียงผิดที่หรือไม่

4. หลังจากนั้น ถ้ายังไม่พบได้ตรวจสอบดูตามโต๊ะและรถเข็นภายในห้องอ่าน
5. ติดตามตรวจสอบบัตรยืมจากงานบริการผู้อ่านว่าผู้ใช้คนอื่นยืมไปหรือไม่
6. ติดตามดูที่บริเวณถ่ายเอกสาร
7. ตรวจสอบดูจากรายชื่อหนังสือที่ส่งไปซ่อมและ เย็บเล่ม
8. ตรวจสอบกับบัตรแจ้งหมู่หนังสือของงานเทคนิคว่า เป็นหนังสือที่หายไปจากการ

สำรวจหนังสือประจำปีของห้องสมุดหรือไม่

เมื่อตรวจสอบครบทุกชั้นตอนแล้ว ยังไม่พบหนังสือที่ต้องการ ก็ะบันทึกสาเหตุว่าหายไปโดยไม่ทราบสาเหตุ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม และจากการติดตามสาเหตุของความล้มเหลว ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอันได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ และเสนอข้อมูลในรูปของการบรรยายและตาราง ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดได้นำเสนอใน บทที่ 4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย