



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้แก่กลุ่มตัวอย่างเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม - 15 กันยายน 2532 ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 373 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.25 ในจำนวนนี้มีแบบสอบถามที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ จำนวน 19 ชุด คงเหลือแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลจำนวน 354 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.50 สำหรับแบบสอบถามจำนวน 19 ชุด ที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้นั้น มีสาเหตุดังนี้

1. ผู้ตอบไม่ระบุคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด จำนวน 1 ชุด
2. ผู้ตอบไม่ระบุจำนวนครั้งของเวลาในการใช้ห้องสมุด จำนวน 6 ชุด
3. ผู้ตอบไม่ระบุรายละเอียดของการค้นหาและผลของการค้นหา จำนวน 6 ชุด
4. สิ่งพิมพ์ที่ผู้ตอบต้องการไม่ได้อยู่ในขอบเขตของการสำรวจ (เช่น บทความในวารสาร เอกสาร หรือหนังสืออ้างอิง เป็นต้น) จำนวน 6 ชุด

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลได้ปรากฏในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลได้
จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้

สถานภาพ	ผู้ตอบ		แบบสอบถามที่วิเคราะห์ผลได้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	251	67.3	240	64.3
นักศึกษาระดับปริญญาโท	63	16.9	61	16.4
อาจารย์	26	7.0	23	6.2
ข้าราชการ/ลูกจ้าง	33	8.8	30	8.0
รวม	373	100.0	354	94.9

จากตารางที่ 4 แสดงถึงแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลได้ จำนวน 354 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.9 ของผู้ตอบทั้งหมด 373 คน ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 16.4 ผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด คือ อาจารย์ ร้อยละ 6.2

สำหรับข้อมูลในแบบสอบถามและแบบสำรวจนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ผลในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ตารางที่ 5-7 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบและประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด
- ตอนที่ 2 ตารางที่ 8-17 เป็นวิธีการค้นหาหนังสือและผลของการค้นหา
- ตอนที่ 3 ตารางที่ 18-24 เป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ
- ตอนที่ 4 ตารางที่ 25-27 เป็นวิธีแก้ปัญหา ผลการค้นหาหนังสือไม่พบที่มีต่องาน/ การศึกษา และประเภทของการใช้หนังสือที่ค้นหาพบ
- ตอนที่ 5 เป็นการสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือ

รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามและแบบสำรวจปรากฏในตาราง

ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน	นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา ปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นิติศาสตร์	20	5.6	6	1.8	2	0.6	-	-	28	8.0
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	26	7.4	1	0.3	1	0.3	-	-	28	8.0
รัฐศาสตร์	47	13.3	9	2.4	-	-	3	0.8	59	16.5
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	17	4.8	5	1.4	1	0.3	-	-	23	6.5
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	0.8	3	0.8	3	0.8	-	-	9	2.4
ศิลปศาสตร์	76	21.5	12	3.4	12	3.4	1	0.3	101	28.6
เศรษฐศาสตร์	33	9.3	-	-	1	0.3	1	0.3	35	9.9
สถาบันภาษา	-	-	-	-	1	0.3	1	0.3	2	0.6
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	8	2.3	14	3.9	1	0.3	-	-	23	6.5
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	10	2.8	11	3.1	-	-	2	0.6	23	6.5
หน่วยงานอื่น ๆ	-	-	-	-	1	0.3	22	6.2	23	6.5
รวม	240	67.8	61	17.2	23	6.5	30	8.5	354	100.0

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่าในจำนวนแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลได้ 354 ชุด ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาริทยาศาสตร์ (ร้อยละ 67.8) รองลงมาได้แก่นักศึกษาริทยาทอ (ร้อยละ 17.2) ชำราชการ/ลูกจ้าง (ร้อยละ 8.5) และอาจารย์ (ร้อยละ 6.5) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกผู้ตอบไปตามคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มากที่สุด (ร้อยละ 28.6) รองลงมาได้แก่คณะรัฐศาสตร์ (ร้อยละ 16.5) และคณะเศรษฐศาสตร์ (ร้อยละ 9.9) สำหรับคณะ/หน่วยงานที่ผู้ตอบสังกัดในอัตราเท่ากันหลายแห่ง คือ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน (ร้อยละ 6.5) คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา (ร้อยละ 6.5) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (ร้อยละ 6.5) และหน่วยงานอื่น ๆ (ร้อยละ 6.5) ส่วนคณะ/หน่วยงานที่ผู้ตอบสังกัดน้อยที่สุด คือ สถาบันภาษา (ร้อยละ 0.6)

สำหรับผู้ตอบในแต่ละกลุ่มนั้น ปรากฏว่านักศึกษาริทยาศาสตร์กลุ่มที่สุดสังกัดคณะศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 21.5) นักศึกษาริทยาทอกลุ่มที่สุดสังกัดคณะสังคมวิทยาฯ (ร้อยละ 3.9) และคณะศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 3.4) อาจารย์กลุ่มที่สุดสังกัดคณะศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 3.4) และชำราชการ/ลูกจ้างกลุ่มที่สุดสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (ร้อยละ 6.2) ซึ่งได้แก่ สำนักหอสมุด สถาบันทรัพยากรมนุษย์ สถาบันไทยคดีศึกษา สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร สถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองบริการการศึกษา กองแผนงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล และ สำนักพิมพ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (n = 354)

สถานภาพ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	44	12.4	12	3.4	1	0.3	2	0.6	59	16.7
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	135	38.1	39	10.9	7	2.0	6	1.7	187	52.7
สัปดาห์ละครั้ง	45	12.7	6	1.7	5	1.4	7	2.0	63	17.8
เดือนละครั้ง	7	2.0	1	0.3	5	1.4	10	2.8	23	6.5
อื่น ๆ	9	2.6	3	0.9	5	1.4	5	1.4	22	6.3
รวม	240	67.8	61	17.2	23	6.5	30	8.5	354	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 6 เกี่ยวกับอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่าผู้ตอบกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 52.7) มีอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง รองลงมาได้แก่ สัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 17.8) และทุกวัน (ร้อยละ 16.7) อื่น ๆ น้อยที่สุด (ร้อยละ 6.3) ซึ่งได้แก่ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 3.2) เดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 1.5) ภาคการศึกษาละ 1-5 ครั้ง (ร้อยละ 1.6)

นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดเรียงตามลำดับมาก-น้อย คือ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 38.1) รองลงมาเป็นสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 12.7)

นักศึกษาระดับปริญญาโทมีอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดเรียงตามลำดับมาก-น้อย คือ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 10.9) รองลงมาเป็นทุกวัน (ร้อยละ 3.4)

อาจารย์มีอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดเรียงตามลำดับมาก-น้อย คือ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 2.0) รองลงมาเป็นสัปดาห์ละครั้ง และเดือนละครั้งเท่ากัน (ร้อยละ 1.4)

ข้าราชการ/ลูกจ้างมีอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดเรียงตามลำดับมาก-น้อย คือ เดือนละครั้ง (ร้อยละ 2.8) รองลงมาเป็นสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 2.0)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 การรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 354)

การรู้จักวิธี	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด	150	21.2	44	6.2	13	1.9	19	2.7	226	32.0
อ่านจากคู่มือการใช้ห้องสมุด	29	4.1	8	1.2	-	-	5	0.7	42	5.9
อ่านจากป้ายแนะนำวิธีค้นบัตรรายการที่บัตรรายการ	125	17.6	30	4.3	8	1.2	16	2.3	179	25.3
บรรณารักษ์แนะนำ	64	9.0	26	3.6	7	1.0	12	1.7	109	15.4
ถามจากเพื่อน	92	13.0	13	1.9	1	0.1	7	1.0	113	16.0
อื่น ๆ	22	3.1	10	1.4	5	0.7	1	0.1	38	5.4
รวม	482	68.0	131	18.6	34	4.9	60	8.5	707	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 7 การรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการ พบว่าประมาณ 1 ใน 3 ของคำตอบของผู้ตอบรู้จักเพราะเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 32.0) รองลงมาได้แก่ การอ่านจากป้ายแนะนำวิธีค้นบัตรรายการที่ตู้บัตรรายการ (ร้อยละ 25.3) และถามจากเพื่อน (ร้อยละ 16.0) อื่น ๆ น้อยที่สุด (ร้อยละ 5.4) ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์จากการทดลองค้นหาด้วยตนเอง (ร้อยละ 3.2) เคยได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 0.7) เคยเรียนในวิชาภาษาไทย (ร้อยละ 0.4) เรียน/ทำงานเกี่ยวกับห้องสมุด (ร้อยละ 0.4) ใช้ทุกวิธีที่กล่าวข้างต้น (ร้อยละ 0.4) และอาจารย์แนะนำ (ร้อยละ 0.3)

สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาปริญญาตรี-โท อาจารย์ ชำราชาการ/ลูกจ้าง รู้จักวิธีค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการเรียงตามลำดับมาก-น้อยเหมือนกันดังนี้ คือ การเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด รองลงมาเป็นการอ่านจากป้ายแนะนำวิธีค้นบัตรรายการที่ตู้บัตรรายการ โดยในกลุ่มของนักศึกษาปริญญาตรี เป็นร้อยละ 21.2 และร้อยละ 17.6 ในกลุ่มของนักศึกษาปริญญาโท เป็นร้อยละ 6.2 และร้อยละ 4.3 ในกลุ่มของอาจารย์ เป็นร้อยละ 1.9 และร้อยละ 1.2 และในกลุ่มของชำราชาการ/ลูกจ้าง เป็นร้อยละ 2.7 และร้อยละ 2.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 วิธีการค้นหาหนังสือ และผลของการค้นหา

ตารางที่ 8 วัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 354)

วัตถุประสงค์	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อ่านประกอบการเรียน	153	23.0	33	5.0	1	0.1	13	2.0	200	30.1
ทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคนิพนธ์	154	23.1	36	5.4	-	-	12	1.8	202	30.3
ทำวิทยานิพนธ์	-	-	14	2.1	1	0.1	1	0.1	16	2.3
เขียนบทความ หนังสือหรือตำรา	14	2.1	8	1.2	14	2.1	4	0.6	40	6.0
หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	21	3.1	8	1.2	13	2.0	16	2.4	58	8.7
อ่านตามความสนใจส่วนตัวเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือการพักผ่อน	93	14.0	21	3.1	9	1.3	12	1.8	135	20.2
อื่น ๆ	12	1.8	-	-	3	0.5	1	0.1	16	2.4
รวม	447	67.1	120	18.0	41	6.1	59	8.8	667	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 ในด้านของวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือ จะเห็นได้ว่าประมาณ 1 ใน 3 ของคำตอบของผู้ตอบเป็นวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินิพนธ์ (ร้อยละ 30.3) และการอ่านประกอบการเรียน (ร้อยละ 30.1) รองลงมาได้แก่ การอ่านตามความสนใจส่วนตัวเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือการพักผ่อน (ร้อยละ 20.2) และการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 8.7) สำหรับวัตถุประสงค์อื่น ๆ (ร้อยละ 2.4) ได้แก่ การค้นหาหนังสือให้น้องหรือที่ เพื่อน และคนรู้จัก (ร้อยละ 1.7) ใช้ทำข้อสอบ พุคหน้าชั้นเรียน หรือทำแบบฝึกหัด (ร้อยละ 0.6) และอ่านประกอบการเรียนร่วมกับความสนใจส่วนตัว (ร้อยละ 0.1)

นักศึกษาปริญญาตรี-โท มีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือเรียงตามลำดับมาก-น้อยเหมือนกัน คือเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินิพนธ์ และอ่านประกอบการเรียน โดยในกลุ่มของนักศึกษาปริญญาตรี เป็นร้อยละ 23.1 และร้อยละ 23.0 และในกลุ่มของนักศึกษาปริญญาโท เป็นร้อยละ 5.4 และร้อยละ 5.0

ส่วนอาจารย์ ชำราชากร/ลูกจ้าง มีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือตามลำดับมาก-น้อยแตกต่างกันไป คืออาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อการเขียนบทความ หนังสือตำรา (ร้อยละ 2.1) และหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 2.0) สำหรับชำราชากร/ลูกจ้างก็มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 2.4) และอ่านประกอบการเรียน (ร้อยละ 2.0)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 354)

แหล่งข้อมูล	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายชื่อหนังสือที่อาจารย์กำหนดให้อ่านตามประมวลการสอนรายวิชา (course syllabus) หรืออาจารย์แนะนำให้อ่านเพิ่มเติม	161	25.6	31	5.0	1	0.2	9	1.4	202	32.5
รายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์	9	1.4	2	0.3	4	0.7	4	0.7	19	3.1
เชิงอรรถ รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม	66	10.6	30	4.8	12	1.9	12	1.9	120	19.2
สาระสังเขปหรือครรชนี่เฉพาะวิชา	42	6.8	14	2.3	2	0.3	9	1.4	67	10.8
บทวิจารณ์หนังสือ	14	2.3	5	0.8	4	0.6	4	0.7	27	4.4
คำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก	67	10.8	17	2.7	6	1.0	10	1.6	100	16.1
อื่น ๆ	50	8.0	21	3.4	9	1.4	7	1.1	87	13.9
รวม	409	65.8	120	19.3	38	6.1	55	8.8	622	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 เนื่องจากผู้ตอบส่วนใหญ่คือนักศึกษาปริญญาตรี-โท ดังนั้นแหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือที่ผู้ตอบใช้มาก จึงเป็นรายชื่อหนังสือที่อาจารย์กำหนดให้อ่านตามประมวลการสอนรายวิชา (course syllabus) หรืออาจารย์แนะนำให้อ่านเพิ่มเติม (ร้อยละ 32.5) รองลงมาได้แก่ เชียงอรธ รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ร้อยละ 19.2) และคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก (ร้อยละ 16.1) สำหรับแหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสืออื่น ๆ (ร้อยละ 13.9) ได้แก่ ความสนใจส่วนตัว (ร้อยละ 5.4) ห้องสมุด (ร้อยละ 4.0) หัวข้อที่เรียนหรืองานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ 1.9) หัวข้อรายงานหรืองานวิจัย (ร้อยละ 1.7) แผงขายหนังสือหรือศูนย์หนังสือ (ร้อยละ 0.5) บรรณัทัทัษณ์และหนังสือของคนรู้จัก (ร้อยละ 0.2)

แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือที่นักศึกษาปริญญาตรี-โท ใช้มากเหมือนกัน คือ รายชื่อหนังสือที่อาจารย์กำหนดให้อ่านฯ โดยในกลุ่มของนักศึกษาปริญญาตรีใช้แหล่งข้อมูลดังกล่าว เป็นร้อยละ 25.6 ส่วนกลุ่มของนักศึกษาปริญญาโท เป็นร้อยละ 5.0 สำหรับแหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือในส่วนที่อาจารย์ ชำราชาการ/ลูกจ้างใช้มากจะแตกต่างกัน คือเป็นการใช้เชียงอรธ รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม มีอาจารย์ ชำราชาการและลูกจ้างใช้แหล่งข้อมูลนี้เท่ากัน ร้อยละ 1.9

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ข้อมูลของหนังสือที่ใช้นำมาค้นหาตัวเลข จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 354)

ข้อมูลของหนังสือ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อผู้แต่ง (ชื่อบรรณาธิการ ชื่อผู้แปล ชื่อผู้แต่งร่วม)	130	18.0	35	4.7	12	1.6	17	2.4	194	26.7
ชื่อหน่วยงานหรือสถาบันที่รับผิดชอบ	25	3.4	10	1.4	5	0.7	4	0.5	44	6.0
ชื่อเรื่อง	181	24.8	45	6.2	20	2.8	27	3.7	273	37.5
หัวเรื่อง	141	19.4	45	6.2	12	1.6	18	2.5	216	29.7
อื่น ๆ	1	0.1	-	-	-	-	-	-	1	0.1
รวม	478	65.7	135	18.5	49	6.7	66	9.1	728	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 10 ปรากฏว่าข้อมูลของหนังสือที่ผู้ตอบนำมาค้นหาตัวเล่มกว่า 1 ใน 3 ของข้อมูล หนังสือทั้งหมด คือ ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 37.5) รองลงมาได้แก่ หัวเรื่อง (ร้อยละ 29.7) และชื่อผู้แต่ง (ชื่อบรรณาธิการ ชื่อผู้แปล ชื่อผู้แต่งร่วม) (ร้อยละ 26.7) ส่วนข้อมูลอื่น ๆ มีการใช้น้อยที่สุด (ร้อยละ 0.1) ซึ่งได้แก่ปีที่พิมพ์

ข้อมูลของหนังสือที่นักศึกษาปริญญาตรีนำมาค้นหาตัวเล่ม ได้แก่ ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 24.8) หัวเรื่อง (ร้อยละ 19.4) ชื่อผู้แต่ง (ร้อยละ 18.0) ชื่อหน่วยงานหรือสถาบันที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 3.4) และอื่น ๆ (ร้อยละ 0.1)

ข้อมูลของหนังสือที่นักศึกษาปริญญาโทนำมาค้นหาตัวเล่ม ได้แก่ ชื่อเรื่องและหัวเรื่อง (ร้อยละ 6.2) ชื่อผู้แต่ง (ร้อยละ 4.7) และชื่อหน่วยงานหรือสถาบันที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 1.4)

ข้อมูลของหนังสือที่อาจารย์นำมาค้นหาตัวเล่ม ได้แก่ ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 2.8) ชื่อผู้แต่งและหัวเรื่อง (ร้อยละ 1.6) และชื่อหน่วยงานหรือสถาบันที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 0.7)

ข้อมูลของหนังสือที่ข้าราชการ/ลูกจ้างนำมาค้นหาตัวเล่ม ได้แก่ ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 3.7) หัวเรื่อง (ร้อยละ 2.5) ชื่อผู้แต่ง (ร้อยละ 2.4) และชื่อหน่วยงานหรือสถาบันที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 0.5)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ประเภทของบัตรรายการที่ผู้ใช้ค้น จำนวนความสัณภาพผู้ใช้ (N = 354)

ประเภทบัตรรายการ	นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา ปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ
บัตรผู้แต่ง	115	18.1	30	4.7	13	2.0	13	2.0	171	26.8
บัตรชื่อเรื่อง	176	27.6	44	7.0	17	2.7	24	3.7	261	41.0
บัตรเรื่อง	127	20.0	44	7.0	14	2.2	19	3.0	204	32.2
รวม	418	65.7	118	18.7	44	6.9	56	8.7	636	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 11 ประเภทของบัตรรายการที่ผู้ใช้ค้น พบว่าเป็นบัตรชื่อเรื่องมาก (ร้อยละ 41.0) รองลงมาได้แก่ บัตรเรื่อง (ร้อยละ 32.2) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 26.3)

นักศึกษาปริญญาตรี-โท อาจารย์ ชำราชาการ/ลูกจ้าง ใช้บัตรรายการเรียงตาม ลำดับมาก-น้อยดังนี้คือ บัตรชื่อเรื่อง บัตรเรื่อง และบัตรผู้แต่ง โดยในกลุ่มของนักศึกษา ปริญญาตรี เป็นร้อยละ 27.6 ร้อยละ 20.0 และร้อยละ 18.1 ในกลุ่มของนักศึกษาปริญญาโท เป็นร้อยละ 7.0 เท่ากันในการใช้บัตรชื่อเรื่องและบัตรเรื่อง และร้อยละ 4.7 ในกลุ่มของ อาจารย์ เป็นร้อยละ 2.7 ร้อยละ 2.2 และร้อยละ 2.0 และในกลุ่มของชำราชาการ เป็น ร้อยละ 3.7 ร้อยละ 3.0 และร้อยละ 2.0



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ผลของการค้นหาหนังสือที่ผู้บรรยายและที่ชั้นหนังสือ (N = 354)

ผลของการค้นหา	ที่ผู้บรรยาย		ที่ชั้นหนังสือ		รวม	
	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
หนังสือที่ค้นหาพบ	1,195	47.9	881	35.3	2,076	83.2
หนังสือที่ค้นหาไม่พบ	107	4.3	311	12.5	418	16.8
รวม	1,302	52.2	1,192	47.8	2,494	100.0

จากตารางที่ 12 ผลของการค้นหาหนังสือ ปรากฏว่าผู้ตอบค้นหาหนังสือพบเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 2,076 เล่ม (ร้อยละ 83.2) และค้นหาไม่พบเพียง 418 เล่ม (ร้อยละ 16.8) สำหรับหนังสือที่ค้นหาพบเป็นการค้นหาพบที่ผู้บรรยาย (ร้อยละ 47.9) มากกว่าที่ชั้นหนังสือ (ร้อยละ 35.3) ส่วนหนังสือที่ค้นหาไม่พบเป็นการค้นหาไม่พบที่ชั้นหนังสือ (ร้อยละ 12.5) มากกว่าที่ผู้บรรยาย (ร้อยละ 4.3)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 ผลของการค้นหาหนังสือที่ผู้บรรยายกำหนดตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 354)

สถานภาพ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือที่ค้นหาพบ	783	60.1	236	18.2	94	7.2	82	6.3	1,195	91.8
หนังสือที่ค้นหาไม่พบ	73	5.6	16	1.2	9	0.7	9	0.7	107	8.2
รวม	856	65.7	252	19.4	103	7.9	91	7.0	1,302	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 13 ผลของการค้นหาหนังสือที่ผู้บรรณารักษ์เมื่อจำแนกตามผู้ตอบแต่ละกลุ่ม จะเห็นได้ว่าผู้ตอบทุกกลุ่มค้นหาหนังสือพบได้มากกว่าไม่พบ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีค้นหาพบ ร้อยละ 60.1 ไม่พบ ร้อยละ 5.6 นักศึกษาระดับปริญญาโท ค้นหาพบ ร้อยละ 18.2 ไม่พบ ร้อยละ 1.2 อาจารย์ค้นหาพบ ร้อยละ 7.2 ไม่พบ ร้อยละ 0.7 ช่างราชการ/ลูกจ้าง ค้นหาพบ ร้อยละ 6.3 ไม่พบ ร้อยละ 0.7



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 ผลของการค้นหาหนังสือที่ผู้บรรยายการ จำนวนตามประเภทของผู้บรรยายที่ใช้ (N = 354)

ประเภทของผู้บรรยายการ	ผู้แต่ง		ชื่อเรื่อง		เรื่อง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือที่ค้นหาพบ	556	23.1	896	37.1	763	31.6	2,215	91.8
หนังสือที่ค้นหาไม่พบ	57	2.3	77	3.2	64	2.7	198	8.2
รวม	613	25.4	973	40.3	827	34.3	2,413	100.0

หมายเหตุ : จำนวนประเภทของผู้บรรยายการที่ใช้จากหนังสือแต่ละเล่มที่ผู้ตอบค้นหาพบและไม่พบ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 14 ผลของการค้นหาหนังสือที่ผู้บรรยายการเมืองจำแนกตามประเภทของ
บรรยายการที่ผู้ตอบใช้ พบว่าผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 40.3) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ
34.3) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 25.4)

ผู้ตอบค้นหาหนังสือพบจากการใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 37.1) มากกว่าบัตรเรื่อง
(ร้อยละ 31.6) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 23.1)

ผู้ตอบค้นหาหนังสือไม่พบจากการใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 3.2) มากกว่าบัตรเรื่อง
(ร้อยละ 2.7) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 2.3)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการค้นหาหนังสือที่ตู้บรรณการ (N = 354)

ความถี่ของการใช้	ผลของการค้นหา		ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	54	15.3	5	1.4	59	16.7		
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	169	47.7	18	5.1	187	52.8		
สัปดาห์ละครั้ง	58	16.4	5	1.4	63	17.8		
เดือนละครั้ง	21	5.9	2	0.6	23	6.5		
อื่น ๆ	20	5.6	2	0.6	22	6.2		
รวม	322	90.9	32	9.1	354	100.0		

จากตารางที่ 15 $df = 6$ $\alpha = 0.05$ ค่าวิกฤต (critical value) = 12.59
 χ^2 จากการคำนวณ = 6.09 ดังนั้นตัวแปรทั้งสองจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลของการค้นหาหนังสือที่ตู้บรรณการ พบว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 47.7) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 16.4) และทุกวัน (ร้อยละ 15.3) ส่วนผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ก็มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 5.1) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดทุกวันและสัปดาห์ละครั้งเท่ากัน (ร้อยละ 1.4)

แต่จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง (ความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการค้นหาหนังสือ) ผลปรากฏว่า χ^2 ที่ได้จากการคำนวณ (6.09) มีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง (12.9) จึงแสดงให้เห็นว่าตัวแปรความถี่ในการใช้ห้องสมุดไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรผลของการค้นหาหนังสือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

ตารางที่ 16 ผลของการค้นหาหนังสือที่ขึ้นหนังสือ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 327)*

สถานภาพ	นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา ปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
หนังสือที่ค้นหา										
หนังสือที่ค้นหาพบ	541	45.4	184	15.4	88	7.4	68	5.7	881	73.9
หนังสือที่ค้นหาไม่พบ	242	20.3	52	4.4	6	0.5	11	0.9	311	26.1
รวม	783	65.7	236	19.8	94	7.9	79	6.6	1,192	100.0

*N = 327 คือ จำนวนของผู้ตอบที่ค้นพบบัตรรายการหนังสือ ซึ่งเป็นจำนวนที่ลดลงจากผู้ตอบทั้งหมด 354 คน เนื่องจากมีผู้ตอบค้นไม่พบบัตรรายการหนังสือเป็นจำนวน 27 คน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 16 ผลของการค้นหาหนังสือที่ขึ้นหนังสือเมื่อจำแนกตามผู้ตอบแต่ละกลุ่ม จะเห็นได้ว่าผู้ตอบทุกกลุ่มค้นหาหนังสือพบได้มากกว่าไม่พบ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีค้นหาพบ ร้อยละ 45.4 ไม่พบ ร้อยละ 20.3 นักศึกษาระดับปริญญาโท ค้นหาพบ ร้อยละ 15.4 ไม่พบ ร้อยละ 4.4 อาจารย์ค้นหาพบ ร้อยละ 7.4 ไม่พบ ร้อยละ 0.5 ข้าราชการ/ลูกจ้างค้นหาพบ ร้อยละ 5.7 ไม่พบ ร้อยละ 0.9



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ (N = 327)*

ผลของการค้นหา ความถี่ของการใช้	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	36	11.0	19	5.8	55	16.8
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	116	35.5	55	16.8	171	52.3
สัปดาห์ละครั้ง	44	13.5	15	4.6	59	18.1
เดือนละครั้ง	19	5.8	3	0.9	22	6.7
อื่น ๆ	16	4.9	4	1.2	20	6.1
รวม	231	70.7	96	29.3	327	100.0

* N = 327 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นพบบัตรรายการหนังสือ ซึ่งเป็นจำนวนที่ลดลงจากผู้ตอบทั้งหมด 354 คน เนื่องจากมีผู้ตอบค้นไม่พบบัตรรายการหนังสือเป็นจำนวน 27 คน

จากตารางที่ 17 $df = 6$ $\alpha = 0.05$ ค่าวิกฤต (critical value) = 12.59
 χ^2 จากการคำนวณ = 6.32 ดังนั้นตัวแปรทั้งสองจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลของการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ พบว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 35.5) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 13.5) และทุกวัน (ร้อยละ 11.0) และผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ก็มี ความล้มเหลวในการค้นหา (ร้อยละ 16.8) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดทุกวัน (ร้อยละ 5.8) และสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 4.6)

แต่ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง (ความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการค้นหาหนังสือ) พบว่าค่า χ^2 ที่ได้จากการคำนวณ (6.32) มีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง (12.59) จึงแสดงให้เห็นว่าตัวแปรความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับตัวแปรผลของการค้นหาหนังสือไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลของการค้นหาหนังสือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

ตอนที่ 3 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

ตารางที่ 18 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ตู้บรรณการและที่ชั้นหนังสือ
จำแนกตามสาเหตุและสถานที่ (N = 196)*

สาเหตุ	สถานที่	ที่ตู้บรรณการ		ที่ชั้นหนังสือ		รวม	
		จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
การจัดหาหนังสือ		46	11.0	-	-	46	11.0
การจัดหมู่และทำบัตรรายการ		2	0.5	-	-	2	0.5
การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ		-	-	21	5.0	21	5.0
ผู้ใช้		55	13.1	135	32.3	190	45.4
การใช้		-	-	133	31.8	133	31.8
หนังสือสูญหายจากห้องสมุด		-	-	18	4.3	18	4.3
อื่น ๆ		4	1.0	4	1.0	8	2.0
รวม		107	25.6	311	74.4	418	100.0

* N = 196 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ตู้บรรณการและที่ชั้นหนังสือ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ตู้บรรณการ จำนวน 27 คน และผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ชั้นหนังสือ จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

หมายเหตุ : การจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ และการป้องกันหนังสือสูญหาย คือ การดำเนินงานของห้องสมุด

จากตารางที่ 18 จะเห็นได้ว่าความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ตอบส่วนใหญ่ คือ ความล้มเหลวที่ชั้นหนังสือ (ร้อยละ 74.4 ส่วนที่เหลือก็เป็นความล้มเหลวที่ตู้บรรณการ (ร้อยละ 25.6)

ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ตู้บรรณการ (ร้อยละ 25.6) มีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้ (ร้อยละ 13.1) การจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 11.0) อื่น ๆ (ร้อยละ 1.0) และ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ (ร้อยละ 0.5)

ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ (ร้อยละ 74.4) มีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้ (ร้อยละ 32.2) การใช้ (ร้อยละ 31.8) การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ (ร้อยละ 5.0) หนังสือสูญหายจากห้องสมุด (ร้อยละ 4.3) และอื่น ๆ (ร้อยละ 1.0)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมี 2 อย่าง คือ ตัวผู้ใช้ และการดำเนินงานของห้องสมุด (การจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ และการป้องกันหนังสือสูญหาย) ในส่วนของการดำเนินงานของห้องสมุดนั้น อาจจำแนกลักษณะที่เป็นสาเหตุของความล้มเหลวได้เป็น 2 ประการ คือ เป็นสาเหตุทางตรง (ร้อยละ 21.8) ได้แก่ การจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 11.0) การจัดหมู่และทำบัตรรายการ (ร้อยละ 0.5) การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ (ร้อยละ 5.0) และการป้องกันหนังสือสูญหาย (ร้อยละ 4.3) เป็นสาเหตุทางอ้อม (ร้อยละ 31.8) ได้แก่ การใช้ (ร้อยละ 31.8) คือ ห้องสมุดมีหนังสือที่ผู้ต้องการแต่มีจำนวนไม่เพียงพอ ดังนั้นหนังสือเหล่านี้จึงอยู่ในระหว่างการใช้ด้วยการยืมออกหรือใช้ภายในห้องสมุด จึงทำให้ผู้ตอบค้นหาไม่พบ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ในการค้นหาหนังสือที่ผู้บรรยายและผู้รับใช้ จำนวนตามสาเหตุและสถานภาพผู้ใช้ (N = 196)*

สาเหตุ	สถานภาพ		นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม
	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	
การจัดหาหนังสือ	22	5.2	9	2.1	8	2.0	7	1.7	46	11.0	
การจัดหมู่และทำบัตรรายการ	-	-	-	-	2	0.5	-	-	2	0.5	
การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการผู้ใช้	18	4.3	3	0.7	-	-	-	-	21	5.0	
การใช้หนังสือสูญหายจากห้องสมุดอื่น ๆ	144	34.4	32	7.7	2	0.5	12	2.8	190	45.4	
	108	25.8	20	4.8	3	0.7	2	0.5	133	31.8	
	14	3.4	3	0.7	1	0.2	-	-	18	4.3	
	8	2.0	-	-	-	-	-	-	8	2.0	
รวม	316	75.1	67	16.0	16	3.9	21	5.0	418	100.0	

* N = 196 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ผู้บรรยายและผู้รับใช้ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ผู้บรรยาย จำนวน 27 คน และผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่รับใช้จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

จากตารางที่ 19 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเมื่อจำแนกตามสภาพผู้ใช้
ปรากฏว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ที่มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ คือนักศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ
75.1) รองลงมาได้แก่ นักศึกษาปริญญาโท (ร้อยละ 16.0) และข้าราชการ/ลูกจ้าง (ร้อยละ
5.0)

สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาปริญญาตรี-โท มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเรียงตาม
ลำดับมาก-น้อยเหมือนกัน ได้แก่ ตัวนักศึกษาเองและการใช้ โดยในกลุ่มของนักศึกษาปริญญาตรี
มีสาเหตุมาจากตัวนักศึกษาเอง ร้อยละ 34.4 และการใช้ ร้อยละ 25.8 ในกลุ่มของนักศึกษา
ปริญญาโทมีสาเหตุมาจากตัวนักศึกษาเอง ร้อยละ 7.7 และการใช้ ร้อยละ 4.8

สาเหตุที่ทำให้อาจารย์มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเรียงตามลำดับมาก-น้อย
ได้แก่ การจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 2.0) และการใช้ (ร้อยละ 0.7) ส่วนข้าราชการ/ลูกจ้าง
มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเรียงตามลำดับมาก-น้อย ได้แก่ ตัวข้าราชการ/ลูกจ้างเอง
(ร้อยละ 2.8) และการจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 1.7)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ
จำแนกตามสาเหตุและภาษา (N = 196)*

สาเหตุ	ภาษาไทย		ภาษาต่างประเทศ		รวม	
	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
การจัดหาหนังสือ	24	5.7	22	5.3	46	11.0
การจัดหมู่และทำบัตรรายการ	2	0.5	-	-	2	0.5
การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ	17	4.0	4	1.0	21	5.0
ผู้ใช้	152	36.3	38	9.1	190	45.4
การใช้	92	22.0	41	9.8	133	31.8
หนังสือสูญหายจากห้องสมุด	5	1.2	13	3.1	18	4.3
อื่น ๆ	7	1.8	1	0.2	8	2.0
รวม	299	71.5	119	28.5	418	100.0

*N = 196 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ผู้บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ผู้บัตรรายการ จำนวน 27 คน และผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ชั้นหนังสือ จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

จากตารางที่ 20 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ปรากฏว่าเป็นความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือภาษาไทยเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.5) ความล้มเหลวดังกล่าวนี้มีสาเหตุเรียงตามลำดับมาก-น้อยดังนี้คือ ตัวผู้ใช้ (ร้อยละ 36.3) รองลงมาได้แก่ การใช้ (ร้อยละ 22.0) และการจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 5.7) ส่วนความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือภาษาต่างประเทศ (ร้อยละ 28.5) มีสาเหตุมาจากการใช้ (ร้อยละ 9.8) และผู้ใช้ (ร้อยละ 9.1) รองลงมาได้แก่ การจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 5.3)

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ในการค้นหาหนังสือที่ผู้บริกรายการและที่หนังสือ จำแนกตามสาเหตุและประเภทของบัตรรายการที่ใช้ (N = 196)*

สาเหตุ	ประเภทของบัตรรายการ		บัตรผู้แต่ง		บัตรชื่อเรื่อง		บัตรเรื่อง		รวม	
	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ	จำนวน (บัตร)	ร้อยละ
การค้นหามังงะ	30	4.2	35	4.9	22	3.0	87	12.1		
การจัดหมู่และทำบัตรรายการ	1	0.1	2	0.3	1	0.1	4	0.5		
การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ	8	1.1	16	2.2	10	1.4	34	4.7		
ผู้ใช้	78	10.8	138	19.2	129	17.9	345	47.9		
การใช้	53	7.4	86	11.9	71	9.8	210	29.1		
หนังสือสูญหายจากห้องสมุด	4	0.6	17	2.4	9	1.2	30	4.2		
อื่น ๆ	6	0.8	3	0.4	2	0.3	11	1.5		
รวม	180	25.0	297	41.3	244	33.7	721	100.0		

*N = 196 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ผู้บริกรายการและที่หนังสือ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ผู้บริกรายการ จำนวน 27 คน และผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่หนังสือ จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

จากตารางที่ 21 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเมื่อจำแนกตามสาเหตุและประเภทของบัตรรายการที่ใช้ จะเห็นได้ว่าสาเหตุของความล้มเหลวของผู้ตอบมาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 41.3) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ 33.7) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 25.0)

สาเหตุจากการจัดหาหนังสือ พบว่ามาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 4.9) มากกว่าบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 4.2) และบัตรเรื่อง (ร้อยละ 3.0)

สาเหตุจากการจัดหมู่และทำบัตรรายการ พบว่ามาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 0.3) มากกว่าบัตรผู้แต่งและบัตรเรื่อง (ร้อยละ 0.1)

สาเหตุจากการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ พบว่ามาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 2.2) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ 1.4) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 1.1)

สาเหตุจากผู้ใช้ พบว่ามาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 19.2) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ 17.9) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 10.8)

สาเหตุจากการใช้ พบว่ามาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 11.9) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ 9.8) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 7.4)

สาเหตุจากหนังสือสูญหายจากห้องสมุด พบว่ามาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 2.4) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ 1.2) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 0.6)

สาเหตุอื่น ๆ พบว่ามาจากการที่ผู้ตอบใช้บัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 0.8) มากกว่าบัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 0.4) และบัตรเรื่อง (ร้อยละ 0.3)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้บัตรรายการ
(N = 27)*

สาเหตุ	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
การค้นหาหนังสือ	46	43.0
ห้องสมุดไม่มีตัวเล่มและไม่ได้ดำเนินการจัดหา	45	42.1
ห้องสมุดเคยมีตัวเล่ม แต่จำหน่ายออกไปแล้ว	1	0.9
การจัดหมู่และทำบัตรรายการ	2	1.9
นำหนังสือให้บริการบนชั้นแล้ว แต่ไม่มีบัตรรายการ	2	1.9
ผู้ใช้	55	51.4
มีบัตรรายการ แต่ผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการไม่พบ	55	51.4
อื่น ๆ	4	3.7
รวม	107	100.0

* N = 27 คือจำนวนผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ผู้บัตรรายการ จำนวน 27 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

จากตารางที่ 22 เกี่ยวกับสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้บัตรรายการ พบว่าผู้ใช้เป็นสาเหตุของความล้มเหลวประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 51.4) รองลงมา ได้แก่ การจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 43.0) และอื่น ๆ (ร้อยละ 3.7) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลของหนังสือที่ผู้ตอบนำมาค้นหาไม่ชัดเจน และหนังสืออยู่ระหว่างการสั่งซื้อ

สาเหตุจากผู้ใช้ (ร้อยละ 51.4) คือห้องสมุดมีบัตรรายการ แต่ผู้ตอบค้นหาบัตรรายการไม่พบเอง

สาเหตุจากการจัดหาหนังสือ (ร้อยละ 43.0) คือห้องสมุดไม่มีตัวเล่มและไม่ได้ดำเนินการจัดหา และห้องสมุดเคยมีตัวเล่ม แต่จำหน่ายออกไปแล้ว

สาเหตุจากการจัดหมู่และทำบัตรรายการ (ร้อยละ 1.9) คือการนำหนังสือให้บริการบนชั้นแล้ว แต่ไม่มีบัตรรายการ

ตารางที่ 23 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ (N = 169)*

สาเหตุของความล้มเหลว	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ	21	6.8
หนังสือชำรุดนำมาซ่อมแซมหรือเย็บเล่มใหม่	2	0.7
หนังสือเรียงผิดที่บนชั้น	9	2.9
หนังสืออยู่ในรถเข็นบริเวณที่นั่งอ่านหรืองานบริการให้ยืม	1	0.3
หนังสืออยู่บนชั้นพัก เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เรียงชั้นชั้น	9	2.9
การใช้	133	42.8
มีผู้นำหนังสือออกจากชั้นมาใช้ภายในห้องสมุด	6	1.9
หนังสือถูกยืมออกนอกห้องสมุด	125	40.2
หนังสือเก็บแยกไว้สำหรับผู้จอง	2	0.7
ผู้ใช้	135	43.4
ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด	24	7.7
เป็นสหบัตร แต่ผู้ใช้ไม่รู้ว่าหนังสืออยู่ในห้องสมุด ที่ประทับอักษรย่อในบัตร	53	17.1
หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเล่ม	58	18.6
หนังสือสูญหายจากห้องสมุด	18	5.7
อื่น ๆ	4	1.3
รวม	311	100.0

* N = 169 คือจำนวนผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ชั้นหนังสือ จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

จากตารางที่ 23 จะเห็นได้ว่าความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือเกือบครึ่งหนึ่งมีสาเหตุมาจากผู้ใช้ (ร้อยละ 43.4) และการใช้ (ร้อยละ 42.8) รองลงมาได้แก่การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ (ร้อยละ 6.8) และหนังสือสูญหายจากห้องสมุด (ร้อยละ 5.7) สาเหตุอื่น ๆ (ร้อยละ 1.3) ได้แก่ การแยกเก็บหนังสือไว้ในตู้ที่ให้บริการเฉพาะบุคคลหรือคลังหนังสือ และการแก้ไขเลขเรียกหนังสือที่ตัวเลขยังไม่ครบทุกเล่ม

สาเหตุจากผู้ใช้ (ร้อยละ 43.4) คือผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด เป็นสับสน แต่ผู้ใช้ไม่รู้ว่าหนังสืออยู่ในห้องสมุดที่ประทับอักษรย่อในบัตร และหนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเลขเอง

สาเหตุจากการใช้ (ร้อยละ 42.8) คือมีผู้นำหนังสือออกจากชั้นมาใช้ภายในห้องสมุด หนังสือถูกยืมออกนอกห้องสมุด และหนังสือเก็บแยกไว้สำหรับผู้จอง

สาเหตุจากการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ (ร้อยละ 6.8) คือหนังสือชำรุดนำมาซ่อมแซมหรือเย็บเล่มใหม่ หนังสือเรียงผิดที่บนชั้น หนังสืออยู่ในรถเข็นบริเวณที่นั่งอ่านหรืองานบริการให้ยืม และหนังสือบนชั้นพัก เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เรียงชั้นชั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ขึ้นหนังสือ จำแนกตามระบบจัดหมวดหมู่หนังสือและสาขา (N = 169)*

ระบบจัดหมวดหมู่หนังสือ	สาขา	การจัดเตรียมมา		ผู้ใช้		การใช้		หนังสือสูญหาย		อื่น ๆ		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
B	ปรัชญาและศาสนา	2	0.6	7	2.3	7	2.3	1	0.3	1	0.3	18	5.8
C	ประวัติศาสตร์	-	-	2	0.6	-	-	-	-	-	-	2	0.6
D	ประวัติศาสตร์และภูมิประเทศ	5	1.6	14	4.5	7	2.3	-	-	-	-	26	8.4
E-F	ทวีปอเมริกา	-	-	-	-	1	0.3	4	1.3	-	-	5	1.6
G	ภูมิศาสตร์ มานุษยวิทยา กีฬา และกวีรละเล่น	-	-	2	0.6	-	-	-	-	-	-	2	0.6
H-HJ	สังคมศาสตร์	1	0.3	64	20.6	43	13.8	3	1.0	-	-	111	35.7
HM-HX	สังคมวิทยา	2	0.6	10	3.2	11	3.6	-	-	1	0.3	24	7.7
J	รัฐศาสตร์	3	1.0	11	3.6	20	6.4	2	0.6	-	-	36	11.6
L	การศึกษา	-	-	1	0.3	2	0.6	-	-	-	-	3	1.0
N	ศิลปะ	-	-	-	-	1	0.3	-	-	-	-	1	0.3
P	ภาษาและวรรณคดี	3	1.0	6	2.0	24	7.7	6	2.0	-	-	39	12.6
Q	วิทยาศาสตร์	-	-	10	3.2	7	2.3	1	0.3	-	-	18	5.8
R	แพทยศาสตร์	3	1.0	1	0.3	1	0.3	-	-	-	-	5	1.6

ตารางที่ 24 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ขึ้นหนังสือ จำแนกตามระบบจัดหมวดหมู่หนังสือและสาขาเหตุ (N = 169)* (ต่อ)

สาขาเหตุ		การจัดเตรียมฯ		ผู้ใช้		การใช้		หนังสือสูญหาย		อื่น ๆ		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
T	เทคโนโลยี	-	-	2	0.6	6	2.0	-	-	-	-	8	2.6
U-V	วิชาการทหาร	-	-	-	-	2	0.6	-	-	-	-	2	0.6
Z	บรรณานุกรมและบรรณารักษศาสตร์	-	-	1	0.3	1	0.3	-	-	-	-	2	0.6
300	กฎหมายภาษาไทย	-	-	1	0.3	-	-	-	-	-	-	1	0.3
Fic,	นวนิยาย	2	0.6	3	1.0	-	-	1	0.3	2	0.6	8	2.6
รวม		21	6.7	135	43.5	133	42.8	18	5.4	4	1.2	311	100.0

*N = 169 คือจำนวนผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ขึ้นหนังสือ จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 24 เกี่ยวกับความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ จำนวน 311 เล่ม เมื่อจำแนกไปตามระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือ โดยเรียงตามลำดับมาก-น้อย ปรากฏว่าเป็นหนังสือที่ผู้ตอบค้นหาไม่พบมากในหมวด H-HJ สังคมศาสตร์ จำนวน 111 เล่ม (ร้อยละ 35.7) รองลงมาได้แก่ หมวด P ภาษาและวรรณคดี 39 เล่ม (ร้อยละ 12.6) และหมวด J รัฐศาสตร์ 36 เล่ม (ร้อยละ 11.6)

สาเหตุจากการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด D ประวัติศาสตร์และภูมิประเทศ จำนวน 5 เล่ม (ร้อยละ 1.6)

สาเหตุจากตัวผู้ใช้ ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเรียงตามลำดับมาก-น้อย คือ หมวด H-HJ สังคมศาสตร์ จำนวน 64 เล่ม (ร้อยละ 20.6) รองลงมาเป็น หมวด J รัฐศาสตร์ 11 เล่ม (ร้อยละ 3.6) และหมวด HM-HX สังคมวิทยา 10 เล่ม (ร้อยละ 3.2) ซึ่งมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

สาเหตุจากการใช้ ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเรียงตามลำดับมาก-น้อย คือ หมวด H-HJ สังคมศาสตร์ จำนวน 43 เล่ม (ร้อยละ 13.8) รองลงมาเป็น หมวด P ภาษาและวรรณคดี 24 เล่ม (ร้อยละ 7.7) และหมวด J รัฐศาสตร์ 11 เล่ม (ร้อยละ 3.6)

สาเหตุจากหนังสือสูญหาย ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด P ภาษาและวรรณคดี จำนวน 6 เล่ม (ร้อยละ 2.0)

สาเหตุอื่น ๆ ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด B ปรัชญาและศาสนา หมวด HM-HX สังคมวิทยา และหมวด Fic, นวนิยาย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 วิธีแก้ปัญหา ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบ และประเภทของการใช้หนังสือที่ค้นหาพบ

ตารางที่ 25 วิธีแก้ปัญหาของผู้ใช้ที่ค้นหาหนังสือไม่พบ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 196)*

วิธีแก้ปัญหา	นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา ปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ดูชั้นหนังสือหรือตามโต๊ะอ่านหนังสือ	60	10.7	14	2.5	1	0.2	2	0.4	77	13.8
ค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทน	106	19.0	26	4.7	3	0.5	7	1.3	143	25.5
สอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	42	7.5	16	2.8	3	0.5	5	0.9	66	11.7
ติดต่อจองที่งานบริการให้ยืม	33	5.9	9	1.6	-	-	1	0.2	43	7.7
ขอให้บรรณารักษ์จัดซื้อเล่มที่เข้าห้องสมุด	2	0.4	1	0.2	3	0.5	1	0.2	7	1.3
ขอให้บรรณารักษ์ยืมระหว่างห้องสมุด	2	0.4	1	0.2	2	0.4	-	-	6	1.0
กลับมาค้นอีกในภายหลัง	104	18.6	24	4.3	2	0.4	8	1.4	138	24.7
ซื้อเล่มที่ต้องการนี้มาใช้เอง	12	2.2	5	0.9	-	-	1	0.2	18	3.3
ยืมจากเพื่อนหรือคนรู้จัก	24	4.3	3	0.5	-	-	1	0.2	28	5.0
ไม่ทำอะไรเลย	3	0.5	4	0.8	-	-	-	-	7	1.3
อื่น ๆ	16	2.8	5	0.9	4	0.8	1	0.2	26	4.7
รวม	404	72.3	108	19.4	18	3.3	27	5.0	559	100.0

* N = 196 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่สมัครรายการและที่ชั้นหนังสือ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่สมัครรายการ จำนวน 27 คน และผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ชั้นหนังสือ จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 วิธีแก้ปัญหของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบเรียงตามลำดับมาก-น้อย ดังนี้คือ การค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทน (ร้อยละ 25.5) และกลับมาค้นอีกในภายหลัง (ร้อยละ 24.7) รองลงมาได้แก่ ดูที่ชั้นพักหนังสือหรือตามโต๊ะอ่านหนังสือ (ร้อยละ 13.8) และสอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 11.7) สำหรับวิธีแก้ปัญหาอื่น ๆ (ร้อยละ 4.7) ได้แก่ ค้นหาจากห้องสมุดอื่น (ร้อยละ 4.1) ค้นดูตามชั้นหนังสืออื่น ๆ หรือค้นจากแหล่งผลิตข้อมูล และเปลี่ยนเรื่องที่จะทำรายงานใหม่ (ร้อยละ 0.2)

นักศึกษาปริญญาตรี-โท ใช้วิธีแก้ปัญหारेียงตามลำดับมาก-น้อยเหมือนกัน คือ การค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทน และกลับมาค้นอีกในภายหลัง อัตราของวิธีแก้ปัญห่าทั้ง 2 ประการนี้ ในกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีเป็นร้อยละ 19.0 และร้อยละ 18.6 ส่วนในกลุ่มนักศึกษาปริญญาโท เป็นร้อยละ 4.7 และร้อยละ 4.3

อาจารย์ใช้วิธีแก้ปัญหारेียงตามลำดับมาก-น้อย คือ วิธีอื่น ๆ (ร้อยละ 0.8) รองลงมาเป็นการค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทน กับสอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และการขอให้บรรณารักษ์จัดซื้อหนังสือเล่มนี้เข้าห้องสมุดเท่านั้น (ร้อยละ 0.5)

ข้าราชการ/ลูกจ้าง ใช้วิธีแก้ปัญหारेียงตามลำดับมาก-น้อย คือ การกลับมาค้นอีกในภายหลัง (ร้อยละ 1.4) และการค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทน (ร้อยละ 1.3)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบต่องาน/การศึกษา จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้ (N = 196)*

สถานภาพ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	16	7.2	2	0.9	1	0.5	3	1.3	22	9.9
มาก	58	26.1	16	7.2	2	0.9	6	2.7	82	36.9
ปานกลาง	54	24.4	15	6.7	3	1.3	3	1.3	75	33.7
น้อย	24	10.8	6	2.7	4	1.8	1	0.5	35	15.8
ไม่มีผล	6	2.7	1	0.5	-	-	1	0.5	8	3.7
รวม	158	71.2	40	18.0	10	4.5	14	6.3	222	100.0

* N = 196 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ศูนย์ทรัพยากรและที่ชั้นหนังสือ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ศูนย์ทรัพยากร จำนวน 27 คน และผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่ชั้นหนังสือ จำนวน 169 คน จากผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 354 คน

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 26 ความเห็นของผู้ตอบที่มีต่อการค้นหาหนังสือไม่พบ ปรากฏว่า ผู้ตอบเห็นว่าสิ่งนี้มีผลต่องาน/การศึกษาของตนในระดับมาก (ร้อยละ 36.9) รองลงมาได้แก่ ปานกลาง (ร้อยละ 33.7) และน้อย (ร้อยละ 15.8) มีผู้ตอบเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 3.7) เห็นว่าสิ่งนี้ไม่มีผลต่องาน/การศึกษาของตน

นักศึกษาปริญญาตรี-โท เห็นว่าการค้นหาหนังสือไม่พบมีผลต่องาน/การศึกษาของตนในระดับมาก โดยในกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีมีอัตราเป็นร้อยละ 26.1 และในกลุ่มนักศึกษาปริญญาโทมีอัตราเป็นร้อยละ 7.2

อาจารย์ มีความเห็นแตกต่างจากนักศึกษา คือเห็นว่าการค้นหาหนังสือไม่พบมีผลต่องานของตนน้อย (ร้อยละ 1.8)

ข้าราชการ/ลูกจ้าง เห็นว่าการค้นหาหนังสือไม่พบมีผลต่องาน/การศึกษาของตน (ร้อยละ 2.7)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 ลักษณะของการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาคพบ จำนวนความสอานภาพผู้ใช้ (N = 327) *

ประเภทของการใช้	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อ่านภายในห้องสมุด	57	15.1	18	4.8	4	1.1	2	1.5	81	21.5
ยืมออกนอกห้องสมุด	168	44.6	49	13.0	19	5.0	23	1.6	259	68.7
ถ่ายเอกสาร	21	5.6	11	2.9	5	1.3	-	-	37	9.8
รวม	246	65.3	78	20.7	28	7.4	25	6.6	377	100.0

* N = 327 คือจำนวนของผู้ตอบที่ค้นพบบัตรรายการหนังสือ ซึ่งเป็นจำนวนที่ลดลงจากผู้ตอบทั้งหมด 354 คน เนื่องจากมีผู้ตอบค้นไม่พบบัตรรายการหนังสือเป็นจำนวน 27 คน

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 27 ลักษณะของการใช้หนังสือที่ผู้ตอบค้นหาพบ ปรากฏว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ใช้หนังสือด้วยการยืมออกนอกห้องสมุด (ร้อยละ 68.7) มีผู้ตอบเพียงส่วนน้อยใช้หนังสือด้วยการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 9.8)

นักศึกษาริษฎุชาติ-โท อาจารย์ และข้าราชการ/ลูกจ้าง ใช้หนังสือด้วยการยืมออกนอกห้องสมุด มากกว่าการอ่านภายในห้องสมุด และการถ่ายเอกสาร ซึ่งเป็นไปตามลำดับดังนี้คือ

นักศึกษาริษฎุชาติ ใช้หนังสือด้วยการยืมออกนอกห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 44.6
อ่านภายในห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 15.1 และถ่ายเอกสารเป็นอัตราร้อยละ 5.6

นักศึกษาริษฎุชาติโท ใช้หนังสือด้วยการยืมออกนอกห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 13.0
อ่านภายในห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 4.8 และถ่ายเอกสารเป็นอัตราร้อยละ 2.9

อาจารย์ ใช้หนังสือด้วยการยืมออกนอกห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 5.0 ถ่ายเอกสาร
เป็นอัตราร้อยละ 1.3 และอ่านภายในห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 1.1

ข้าราชการ/ลูกจ้าง ใช้หนังสือด้วยการยืมออกนอกห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 1.6
และอ่านภายในห้องสมุดเป็นอัตราร้อยละ 0.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือบนชั้น

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 354 ชุด มีผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือบนชั้น จำนวน 171 ชุด คิดเป็นร้อยละ 48.30 ของผู้ตอบทั้งหมด ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่จะเป็นความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาของนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งอาจสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ๆ ในแต่ละด้านได้ ดังนี้

ก. การใช้บัตรรายการ

1. การใช้บัตรรายการไม่เป็น ได้แก่

1.1 ผู้ใช้ไม่เข้าใจความหมายของตัวอักษรหรืออักษรย่อที่ใช้ในบัตรรายการ (4 คน)

1.2 ผู้ใช้แยกไม่ได้ว่าบัตรรายการที่พบเป็นบัตรรายการของหนังสือหรือเอกสาร (2 คน)

2. สถานที่ตั้งของตู้บัตรรายการ และการดูแลรักษาบัตรรายการ ได้แก่

2.1 บัตรรายการบางบัตรเก่าหรือชำรุดมมกนของบัตรเยื่อกระดาษขาดออกจากกัน หรือเป็นรอยยับทำให้มองเห็นรหัสหรือเลขเรียกหนังสือไม่ชัดเจน ควรจะปรับปรุงหรือแก้ไขใหม่ (6 คน)

2.2 สถานที่ตั้งของตู้บัตรรายการค่อนข้างจะคับแคบ เมื่อมีผู้ใช้บัตรรายการหลายคนทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา เพราะตู้บัตรผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และ เรื่อง เรียงติดต่อกัน และตู้บัตรรายการหนังสือภาษาไทยกับภาษาต่างประเทศที่ตั้งอยู่ใกล้กัน จึงเกิดความแออัดหรือการกีดขวางทางกันในระหว่างผู้ใช้บัตรรายการ จึงควรจัดบริเวณที่ตั้งของตู้บัตรรายการให้กว้างขวางมากกว่านี้ และแยกตู้บัตรผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และ เรื่องออกจากกัน (5 คน)

2.3 ควรมีตู้บัตรรายการประจำชั้นต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาหนังสือแต่ละชั้น (1 คน)

2.4 ควรมีโต๊ะขนาดใหญ่หรือเก้าอี้หลาย ๆ ตัวตั้งไว้ใกล้ตู้บัตรรายการ เพื่อให้การค้นหาและการจกรายละเอียดจากบัตรรายการเป็นไปได้อย่างสะดวก (1 คน)

2.5 ลีนซ์กับบัตรรายการบางลีนซ์ก็มีบัตรอยู่แน่นมาก ทำให้การค้นหาบัตรรายการของหนังสือที่ต้องการเป็นไปได้ด้วยความลำบาก ควรจะแก้ไขใหม่ (1 คน)

3. การจัดทำและการเตรียมบัตรรายการไว้ให้บริการ ได้แก่

3.1 การทำบัตรเรื่อง ควรทำให้ละเอียดและเฉพาะเจาะจงมากกว่านี้ เพราะเมื่อต้องการเรื่องที่เป็นนามธรรม หรือหัวข้อเฉพาะใด ๆ มักจะค้นหาไม่พบหรือเดาบัตรเรื่องได้ลำบาก (6 คน)

3.2 พบบัตรรายการไม่ครบชุด บางครั้งพบบัตรชื่อเรื่องแต่ไม่พบบัตรผู้แต่ง หรือพบบัตรเรื่องแต่ไม่พบบัตรผู้แต่ง หรือในทางตรงกันข้าม (6 คน)

3.3 พบบัตรรายการไม่ได้เรียงตามลำดับอักษร (5 คน)

3.4 ควรทำบัตรโยงเพิ่มมากกว่านี้ โดยเฉพาะบัตรโยงหัวเรื่องที่เป็นคำศัพท์ใหม่ ๆ เช่น คอนโดมิเนียม ห้องสมุดไม่ได้ใช้คำศัพท์นี้ควรแจ้งให้รู้ว่าใช้คำศัพท์ใดแทน (2 คน)

3.5 การแยกบัตรรายการเป็นบัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง และบัตรเรื่อง มีความเหมาะสมแล้วทำให้ค้นหาบัตรรายการของหนังสือที่ต้องการได้สะดวก (2 คน)

3.6 บัตรรายการกับตัวเลขหนังสือที่มีอยู่บนชั้นควรจะตรงกัน ถ้าหนังสือเล่มใดไม่มีอยู่ในห้องสมุดอีกแล้ว ควรจะถอนบัตรรายการออกไปเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการค้นหา (1 คน)

3.7 เมื่อมีการนำหนังสือใหม่ให้บริการบนชั้นแล้ว ควรจะเรียงบัตรรายการให้รวดเร็วเพื่อให้ใช้หนังสือนั้นได้ทันที (1 คน)

4. ควรให้นำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการค้นหาหนังสือ เพื่อให้การค้นหาเป็นไปได้สะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้ง่าย (3 คน)

5. การเห็นความสำคัญหรือประโยชน์ของบัตรรายการ ได้แก่

5.1 บัตรรายการช่วยให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการจากห้องสมุดได้ง่ายและสะดวก (5 คน)

5.2 บัตรรายการช่วยประหยัดเวลาในการค้นหา (2 คน)

6. การประชาสัมพันธ์ ได้แก่

6.1 ควรประชาสัมพันธ์บริการให้คำปรึกษาในด้านของการค้นหาหนังสือสำหรับผู้ที่ปัญหาหรือผู้ไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการค้นหา (5 คน)

6.2 ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสำคัญหรือประโยชน์ของบัตรรายการ รวมทั้งวิธีการใช้บัตรรายการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (3 คน)

ข. การค้นหาหนังสือบนชั้น

1. การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ได้แก่

1.1 การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบที่มีสาเหตุมาจากหนังสือไม่ได้เรียงตามลำดับรหัสหรือเลขเรียกหนังสือที่ระบุไว้ในบัตรรายการ โดยอาจจะเรียงอยู่สลับที่หรือสลับชั้นกันทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการจากชั้นหนังสือได้ลำบากและเสียเวลานาน เหตุการณ์แบบนี้เป็นมากในช่วงเวลาที่มีการใช้หนังสือมาก เช่น ช่วงเวลาของการทำรายงานหรือใกล้สอบซึ่งมีผู้ใช้หลาย ๆ คน ไม่ได้ใช้บัตรรายการก่อนการค้นหาตัวเลขหนังสือบนชั้น แต่มาเรียกหรือดึงตัวเลขเลือกดูตามชั้นหนังสือทำให้หนังสือที่เรียงอยู่ล้มลงไปและไม่ได้นำกลับมาวางที่เดิม หรือมีผู้ใช้บางคนหยิบตัวเลขหนังสือออกจากชั้นมาดูแล้วสอดหนังสือเล่มนั้นไว้ที่ชั้นหนังสืออื่น ๆ หรือมีผู้ใช้บางคนก็ซุกซ่อนหนังสือที่ตนเองใช้ไว้ตามชั้นหนังสืออื่น ๆ

จากสาเหตุเหล่านี้ผู้ตอบเสนอแนะว่า อาจจะแก้ไขได้โดยให้เจ้าหน้าที่จัดหรือตรวจหนังสือบนชั้นให้เรียงตามลำดับถูกต้องบ่อยครั้งขึ้นโดยเฉพาะช่วงเวลาใกล้สอบ และควรจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าเมื่อหยิบหนังสือออกมาดูแล้วไม่ต้องเก็บเข้าชั้นด้วยตนเอง เพราะอาจจะทำให้เกิดการสลับที่ได้ (64 คน)

1.2 การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบที่มีสาเหตุมาจากหนังสืออาจจะสูญหายไปจากห้องสมุดแล้ว แต่ยังไม่ได้อนบัตรรายการครบชุดออกไป ผู้ใช้เคยค้นหาหลายครั้งแต่ก็ไม่พบตัวเลขและไม่มีหลักฐานว่ามีผู้ยืมออกจากห้องสมุด จึงควรจะมีการตรวจสอบว่าหนังสือยังอยู่ครบหรือไม่ หรือให้ผู้ใช้แจ้งได้ด้วยว่าหนังสือเล่มใดบ้างที่ค้นหาไม่พบ สำหรับหนังสือที่สูญหายไปแล้วถ้าไม่มีการจัดซื้อเข้ามาใหม่ก็ควรจะถอนบัตรรายการออกไป เพราะทำให้เสียเวลาในการค้นหา โดยจะไม่พบตัวเลขหนังสือที่ต้องการเลย (5 คน)

2. การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ ได้แก่

2.1 ควรให้เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือตามโต๊ะอ่านหนังสือที่มีผู้ใช้เสร็จแล้วให้บ่อยครั้งขึ้นหรือรวดเร็วขึ้น โดยอาจจะจัดเจ้าหน้าที่เป็นเวรผลัดเปลี่ยนกันมาในการเก็บรวบรวม

หนังสือที่วางทิ้งไว้ตามโต๊ะอ่านหนังสือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้หนังสือเหล่านี้สามารถค้นหาได้สะดวกขึ้น (12 คน)

2.2 เลขเรียกหนังสือควรจะเขียนไว้ที่สันหนังสือทุกเล่ม ถ้าหนังสือเล่มใดตัวเล่มบางก็อาจจะเขียนเรียงเป็นแนวยาว วิธีนี้จะช่วยให้การค้นหาหนังสือได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น การเขียนเลขเรียกหนังสือไว้ที่ปกหนังสือ ทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลาถึงออกมาดูที่เล่มและเกิดความเบื่อน่ายในการค้นหา (3 คน)

2.3 หนังสือที่เรียงอยู่บนชั้นควรวางในแนวตั้งเพื่อช่วยให้การอ่านรหัสหรือเลขเรียกหนังสือที่สันหนังสือทำได้ง่ายกว่าการวางในแนวนอน สำหรับที่กันหนังสือควรจะเป็นที่กันซึ่งรับน้ำหนักของหนังสือจำนวนมากได้ ในขณะที่การหยิบหนังสือออกจากชั้นทำได้ค่อนข้างลำบากเพราะหยิบออกมาแล้วทำให้เล่มอื่นล้มตามกันไปด้วย (2 คน)

2.4 ควรจัดแยกหนังสือแปลออกจากหนังสือนวนิยายหรือเรื่องสั้น เพื่อความสะดวกในการค้นหา (1 คน)

3. ความต้องการเกี่ยวกับตัวเล่มหนังสือ ได้แก่

3.1 ห้องสมุดควรจัดซื้อหนังสือที่มีจำนวนน้อยหรือมีความจำเป็นให้เพิ่มมากขึ้น เช่น หนังสือที่อาจารย์สั่งให้อ่านประกอบการเรียนหรือหนังสือที่ใช้ประกอบการทำรายงาน เพื่อให้หนังสือเหล่านี้มีจำนวนพอเพียงกับนักศึกษา ในขณะที่การค้นหาหนังสือดังกล่าวในช่วงเวลาที่มีผู้ต้องการใช้มากจะพบได้ลำบาก (15 คน)

3.2 หนังสือในห้องสมุดแต่ละชื่อเรื่องควรจะมีมากกว่านี้และหลากหลายกว่านี้ (5 คน)

3.3 ควรจัดทำหนังสือสำรองบางเล่มให้มีจำนวนมากกว่าเดิม (2 คน)

3.4 ควรจัดทำหนังสือชื่อเรื่องที่มีจำนวนน้อยเป็นหนังสือให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุดด้วย หรือหนังสือเล่มใดห้องสมุดมีอยู่เล่มเดียวควรจะทำเพิ่มขึ้นหรือถ่ายเอกสารไว้ให้บริการด้วย (2 คน)

3.5 ห้องสมุดไม่มีหนังสือในสาขาวิชาที่ต้องการ (1 คน)