



### วิธำเนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อจะศึกษาวิธีการค้นหาหนังสือโดยการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหา ตลอดจนสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหา ซึ่งมีสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้คือ

1. ผู้ใช้นิยมค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยการใช้บัตรชื่อเรื่องมากกว่าบัตรประเภทอื่น
2. ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้
3. การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นสาเหตุหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

#### ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

จากสมมติฐานดังกล่าวข้างต้นมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

สมมติฐาน	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ข้อที่ 1	ผู้ใช้	การใช้บัตรชื่อเรื่อง
ข้อที่ 2	ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด	ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ
ข้อที่ 3	การดำเนินงานของห้องสมุด	ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

#### รายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปร

##### ตัวแปรอิสระ

1. ผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี-โท อาจารย์ ชำราชาการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. ประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุด ได้แก่ ความถี่ของการใช้ห้องสมุด ซึ่งแบ่งเป็นการใช้ทุกวัน สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง สัปดาห์ละครั้ง เคือนละครั้ง และอื่น ๆ

3. การดำเนินงานของห้องสมุด ได้แก่ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหนังสือบนชั้น ซึ่งแบ่งเป็นการจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ และการให้บริการยืม-คืน

#### ตัวแปรตาม

1. การใช้บัตรชื่อเรื่อง เป็นวิธีการหนึ่งของการค้นหาหนังสือที่ต้องการจากการใช้บัตรรายการ นอกจากนี้ก็ยังมีการใช้บัตรผู้แต่งหรือบัตรเรื่องด้วย

2. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ได้แก่ การที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือแล้วพบหรือไม่พบตัวเลขที่ต้องการ

#### กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี-โท อาจารย์ ช่างราชการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยการใช้บัตรรายการ ในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม - 15 กันยายน 2532 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มิใช่ผู้ใช้ห้องสมุดและยืมหนังสือออกมากที่สุดของภาคต้น ปีการศึกษา 2532 กลุ่มตัวอย่างนี้มีจำนวนรวม 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบหรือการสุ่มเลือก (systematic sampling) ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ โดยแต่ละวันจะทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างวันละประมาณ 20 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ซึ่งกำลังค้นหาหนังสือที่ต้องการที่บัตรรายการ แบ่งคำถามเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ สถานภาพ ประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุด และภูมิหลังของการค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการ แนวทางของคำถามได้มาจากงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการสำรวจการใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการสำรวจความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นหา

หนังสือและวารสารของผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่งานของ Buckland (1975) วนิดา จินตนาบุตรณ์ (2523) และ สมศรี กิรติวิมลกุล (2529)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือและผลของการค้นหา คำถาม ส่วนนี้ครอบคลุมตั้งแต่วัตถุประสงค์ในการค้นหาหนังสือ แหล่งข้อมูลที่น่ามาค้น ลักษณะข้อมูลของ หนังสือที่ใช้ในการค้น ประเภทของบัตรรายการที่ใช้ จำนวนหนังสือที่ต้องการ จำนวนและ รายละเอียดของหนังสือที่ค้นหาไม่พบที่ตู้บัตรรายการ จำนวนและรายละเอียดของหนังสือที่ค้นหา ไม่พบที่ชั้นหนังสือ การแก้ปัญหาในกรณีที่ค้นหาหนังสือไม่พบ ผลการค้นหาหนังสือไม่พบที่มีต่อการ ศึกษาหรือการปฏิบัติงาน และลักษณะของการใช้หนังสือที่ค้นหาพบ แนวทางของคำถามได้มาจาก งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการสำรวจการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ในห้องสมุด มหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่งานของ Seymour และ Schofield (1973) และ ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ (2528) และส่วนสำคัญของคำถามเกี่ยวกับการสำรวจความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการ ค้นหาหนังสือ ได้แนวทางมาจากงานของ Urquhart (1972) Buckland (1975) Ferl และ Robinson (1986) พิมพ์ อินแบบ (2528) และ สุนันท์ งานโคกกรวด (2529)

2. แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ เป็นส่วนที่จัดทำขึ้นมา เพื่อใช้ในการติดตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบหลังจากได้รับแบบสอบถามคืน มาจากผู้ใช้อย่างไร รายการในแบบสำรวจได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และสาเหตุที่ ทำให้ค้นหาหนังสือไม่พบ ซึ่งได้แก่ การจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ การจัดเตรียม หนังสือไว้ให้บริการ ความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ใช้ การใช้ หนังสือสูญหายจากห้องสมุด และอื่น ๆ

3. ตารางเวลาสำหรับการแจกแบบสอบถามในแต่ละวัน เป็นส่วนที่จัดทำขึ้นมาเพื่อให้ การแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างได้กระจายกันออกไปไม่เกาะกลุ่มอยู่ที่ผู้ใช้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาหนึ่งเป็นประจำ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน ตาราง เวลาสำหรับการแจกแบบสอบถามจึงกำหนดเป็น 20 วัน ในแต่ละวันกำหนดการแจกแบบสอบถาม เป็น 2 ครั้ง 2 ช่วงเวลา ช่วงเวลาละ 10 ชุด ช่วงเวลาดังกล่าวจะเลื่อนเป็นช่วงเวลาถัดไป ทุกวันจนกระทั่งแจกแบบสอบถามได้ครบทั้ง 400 ชุด

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้เครื่องมือทั้ง 3 ประการที่กล่าวถึงข้างต้นสามารถนำไปใช้ในการทำวิจัยจริง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้นำมาทดสอบกับนักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการของมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ที่กำลังค้นหาหนังสือที่ผู้บรรยาย จำนวน 20 คน ในวันที่ 13-14 กรกฎาคม 2532 เวลาของการแจกแบบสอบถามใช้ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในตารางเวลา โดยนำมา ทดลองใช้ 4 ช่วงเวลา คือวันที่ 13 กรกฎาคม 2532 เวลา 9.00-10.00 น. และเวลา 13.00-14.00 น. วันที่ 14 กรกฎาคม 2532 เวลา 11.00-12.00 น. และเวลา 15.00-16.00 น. แต่ละช่วงเวลาทำการแจกแบบสอบถาม 5 ชุด รวมเป็น 20 ชุด ผลปรากฏว่าได้รับ แบบสอบถามกลับคืนมา 19 ชุด ผู้ตอบเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 12 คน นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 4 คน อาจารย์ จำนวน 1 คน และข้าราชการ จำนวน 2 คน ผู้ตอบเหล่านี้สามารถ ตอบคำถามได้ทุกข้อ แต่ไม่ได้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับคำถาม สำหรับ หนังสือที่ผู้ตอบค้นหาไม่พบก็ได้้นำรายละเอียดมากรอกลงในแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลว ในการค้นหาหนังสือทันทีที่ผู้ตอบส่งแบบสอบถามคืนมา และนำแบบสำรวจนี้ไปตรวจหาสาเหตุซึ่ง กำหนดไว้เป็น 7 หัวข้อใหญ่ ผลการตรวจปรากฏว่าสาเหตุที่กำหนดไว้ในแบบสำรวจครอบคลุม ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมาได้

หลังจากการทดสอบแล้วได้นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงและแก้ไขกับอาจารย์ ที่ปรึกษา เพื่อให้คำถามมีความสมบูรณ์และรัดกุมมากขึ้น จึงเพิ่มคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังของการ ค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการใช้บัตรรายการและ การค้นหาหนังสือบนชั้น และการระบุรายละเอียดของการค้นหาหนังสือไม่พบให้ชัดเจนทั้งจาก ส่วนของการใช้บัตรรายการและการค้นหาตัวเล่มบนชั้น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้ คือ

1. การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษา ปริญญาตรี-โท อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นหาหนังสือที่ผู้บรรยายในวันที่ 21 สิงหาคม - 15 กันยายน 2532 ซึ่งเป็นไปตาม วันที่และช่วงเวลาที่กำหนดขึ้นในตารางเวลาของการแจกแบบสอบถามที่จัดทำไว้ ในแต่ละวัน

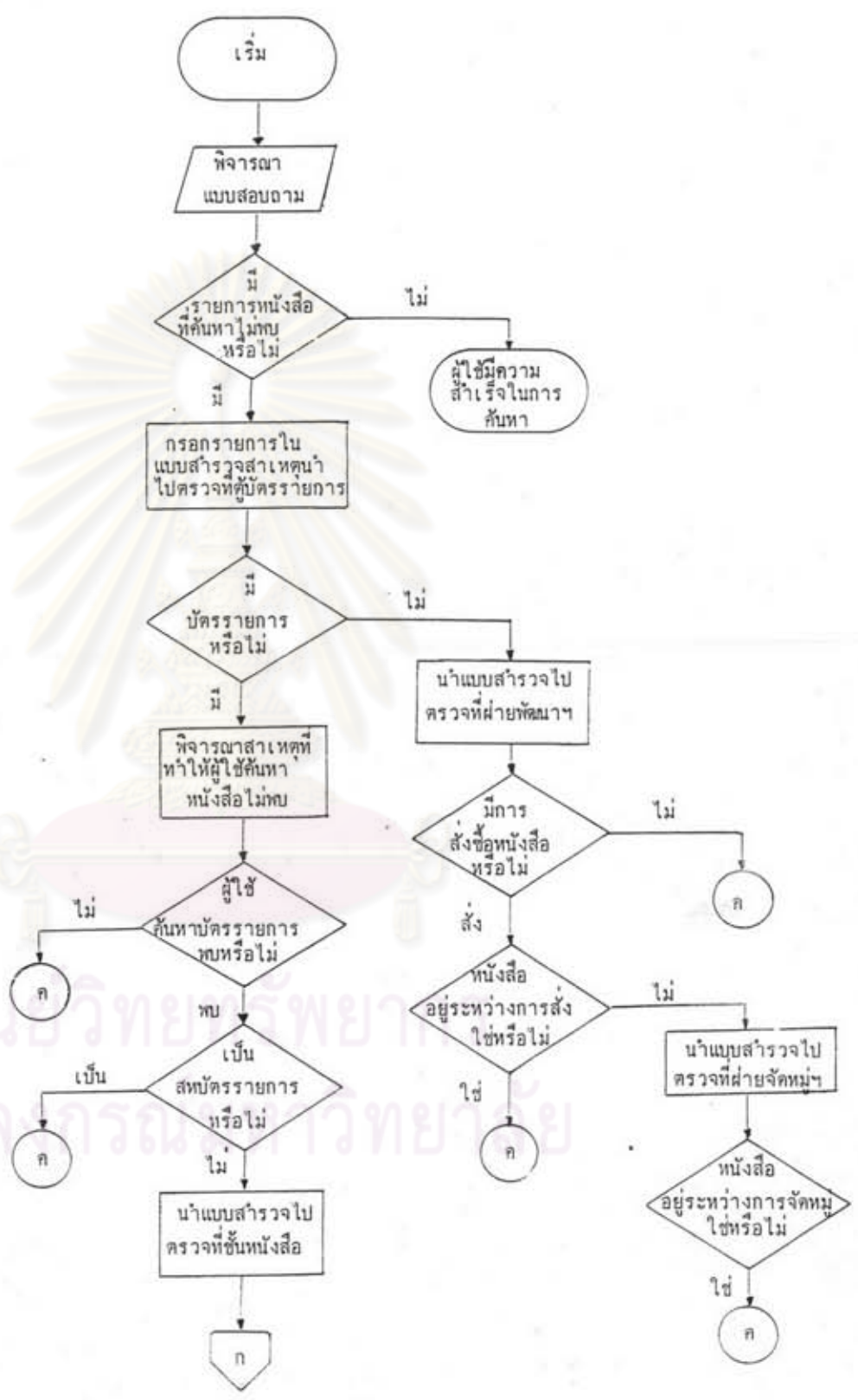
ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด โดยกำหนดการแจกเป็น 2 ครั้ง ๆ ละ 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาละ 10 ชุด ช่วงเวลาเช้า 1 ครั้ง และช่วงเวลาย่ำอีก 1 ครั้ง วิธีการแจกแบบสอบถาม ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบหรือการสุ่มเลือก คือเลือกผู้ใช้บัตรรายการทุก ๆ คนที่ 5 เป็น ผู้ตอบ ทำเช่นนั้นจนแจกแบบสอบถามได้ครบ 20 ชุด ใน 1 วัน และ 400 ชุด ใน 20 วัน และในแต่ละช่วงเวลาทำการแจกแบบสอบถามจะมีการเก็บแบบสอบถามคืนทันทีที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือ เสร็จ

สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากผู้ใช้ ผู้วิจัยจะนำมาตรวจดูความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลของคำตอบในแต่ละข้อ เพื่อให้การวิเคราะห์หาค่าของคำตอบเป็นร้อยละ ได้ สำหรับในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับบัตรรายการที่ใช้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าของคำตอบ เป็น 2 อย่าง คือ การคำนวณหาค่าของบัตรรายการที่ใช้จากผู้ใช้แต่ละคน และการคำนวณหาค่าของบัตรรายการที่ใช้จากหนังสือแต่ละเล่มที่ผู้ใช้ค้นหาพบและไม่พบ

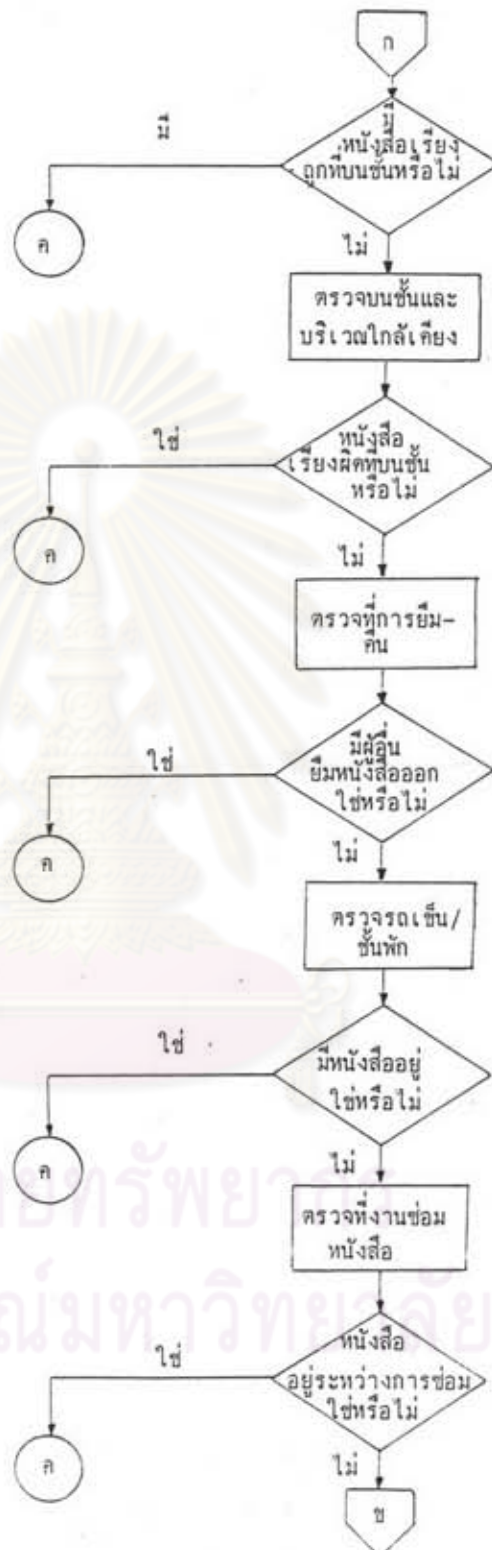
2. การสำรวจสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ หลังจากกลุ่มตัวอย่างเริ่มทยอยส่งแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยนำมาตรวจดูว่ามีรายการหนังสือที่ค้นหาไม่พบหรือไม่ ถ้าแบบสอบถามชุดใดมีรายการนี้อยู่ก็นำมากรอกในแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ แล้วให้ผู้ช่วยนำออกไปสำรวจหาสาเหตุทันที วิธีการสำรวจเป็นกระบวนการที่เป็นไปตามลำดับขั้น ดังนี้ (ดูแผนภูมิประกอบ)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

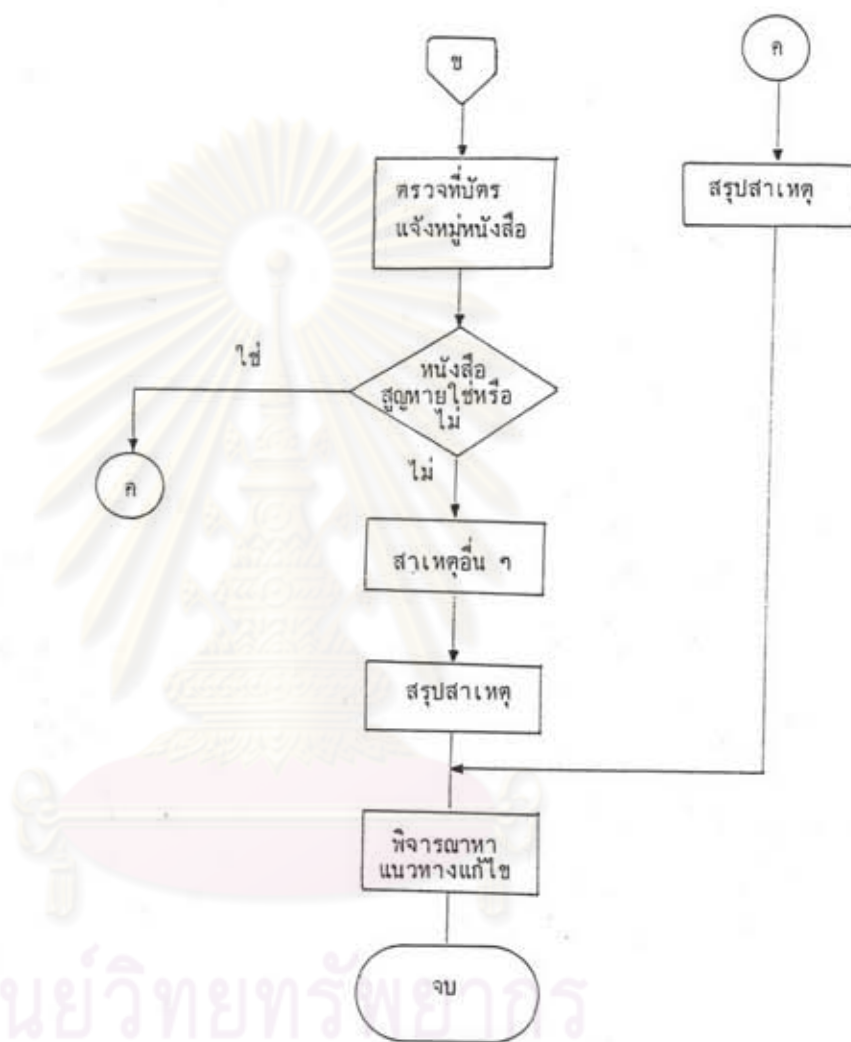
แผนภูมิที่ 1 ลำดับชั้นของการสำรวจสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นตอนการสำรวจสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นของการสำรวจสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ วิธีการค้นหาหนังสือ และผลของการค้นหา นำมาวิเคราะห์หาค่าของคำตอบเป็นร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

$$1.1 \text{ ค่าร้อยละของคำตอบข้อใด} = \frac{\text{จำนวนของคำตอบข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถามข้อนั้นทั้งหมด}}$$

$$1.2 \text{ ค่าร้อยละของคำตอบข้อใด} = \frac{\text{จำนวนของคำตอบข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนคำตอบข้อนี้ทั้งหมด}}$$

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านของการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือบนชั้น ผู้วิจัยนำมาประมวลสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ แล้วนำเสนอแยกเป็น 2 ส่วน คือส่วนแรกเป็นเรื่องของการใช้บัตรรายการ ส่วนที่ 2 เป็นการค้นหาหนังสือบนชั้น

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ นำมาวิเคราะห์หาค่าของสาเหตุแต่ละข้อเป็นร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละของสาเหตุข้อใด} = \frac{\text{จำนวนของสาเหตุข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนรวมของสาเหตุทั้งหมด}}$$

สำหรับการทดสอบสมมติฐานในข้อที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนั้น ใช้วิธีทางสถิติ คือการหาค่าไค-สแควร์ (Chi-Square -  $\chi^2$ ) ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS X