

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้  
ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



นางสาว อัจฉนา แสงกระจ่าง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำถามหลักสูตรปริณญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2533

ISBN 974-578-241-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

016999 i 10309962

USERS' SUCCESS AND FAILURE IN FINDING BOOKS  
AT THE THAMMASAT UNIVERSITY CENTRAL LIBRARY



MS. ACHANA SANGKRAJANG

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1990

ISBN 974-578-241-6




หัวข้อวิทยานิพนธ์      ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย                              นางสาว อัชชา แสงกระจ่าง

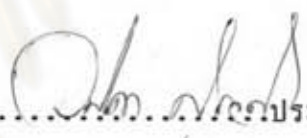
ภาควิชา                        บรรณารักษศาสตร์

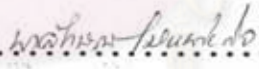
อาจารย์ที่ปรึกษา      ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่น่าয়กิจ

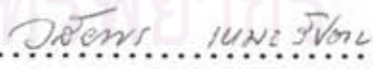
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

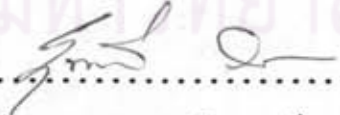
  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิกา สุรวดี)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่น่าয়กิจ)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร เหมะรัชตะ)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพรรณี วราทร)

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



อชญา แสงกระจ่าง : ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ใน  
ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (USERS' SUCCESS AND FAILURE IN  
FINDING BOOKS AT THE THAMMASAT UNIVERSITY CENTRAL LIBRARY)

อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.นงลักษณ์ ไม่น่ายักจิก, 158 หน้า. ISBN 974-578-241-6

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิธีการค้นหาหนังสือโดยการใช้บัตรรายการของผู้ใช้  
อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหา รวมทั้งสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหา

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้นิยมค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยการใช้บัตรชื่อเรื่องมากกว่าบัตร  
ประเภทอื่น ส่วนผลของการค้นหานั้น พบว่าผู้ใช้มีอัตราความสำเร็จในการค้นหาสูงกว่าอัตราความ  
ล้มเหลว

สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหา พบว่ามี 2 ประการ คือ ความผิดพลาดหรือ  
บกพร่องของผู้ใช้ และการดำเนินงานของห้องสมุด ในด้านความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ใช้ ได้แก่  
ห้องสมุดมีบัตรรายการ แต่ผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการไม่พบ การไม่รู้จักสัทธิบัตร การลอกเลขเรียกหนังสือผิด  
การค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกที่บนชั้น ส่วนการดำเนินงานของห้องสมุด ได้แก่  
ห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ หนังสือเรียงผิดที่บนชั้นหรืออยู่บนชั้นพักและเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เรียง  
ชั้นชั้น ห้องสมุดมีหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ หนังสือที่ผู้ใช้ต้องการจึงมีผู้อื่นยืมออกจาก  
ห้องสมุด และหนังสือสูญหายจากห้องสมุด

จากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดกับความสำเร็จของการค้นหาหนังสือ  
ปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากไม่มีความแตกต่างที่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
สาขาวิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
ปีการศึกษา ..... 2533

ลายมือชื่อนิติ ..... อชญา แสงกระจ่าง  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... นงลักษณ์ ไม่น่ายักจิก



ACHANA SANGKRAJANG : USERS' SUCCESS AND FAILURE IN FINDING BOOKS  
AT THE THAMMASAT UNIVERSITY CENTRAL LIBRARY. THESIS ADVISOR :  
ASST.PROF.NONGLAK MINAIKIT, Ph.D. 158 pp.

The purposes of this research were to study the use of the card catalog, the users' success and failure rate in finding books and the causes of the failure

The research revealed that the users searched for the desired books by using the title cards more than other cards. Most of them found the books they searched. The success rate was much more than the failure rate.

The causes of the failure could be divided into 2 categories which were user errors and library performance. User errors were inability to use the card catalog correctly, lack of understanding the use of call number and union card and inability to find the books that were correctly shelved. Library performance that could account for users' failure were the library didn't own the books that users desired, the books were not correctly shelved, on sorting shelves, borrowed by someone else and misshelved.

In comparing the users' experience on using the library with the success of finding books, it appeared that there were no relations between them because Chi-Square test indicated that there were no significant differences between them.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
สาขาวิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
ปีการศึกษา ..... 2533

ลายมือชื่อนิสิต ..... อีศนา น.สงคราว  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... นอทร หุม  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



## กิตติกรรมประกาศ

การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือ และความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาและสละเวลาอันมีค่าตรวจและแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ตลอดจนคณะกรรมการผู้สอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณสมลักษณ์ สุวรรณพานิช ที่ให้คำแนะนำหลายประการซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิจัย และ คุณมาลี เสียงไทย ที่ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามและการสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่กรุณาให้ข้อมูลและให้ความสะดวกในการแจกแบบสอบถามและการรับแบบสอบถามคืนจากผู้ใช้ รวมทั้งการสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณนักศึกษา อาจารย์ ชำราชากรและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม และคุณอุสา ผู้บุญยงค์ ผู้พิมพ์ บุคคลต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ล้วนมีส่วนช่วยเหลือให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

อัชชา แสงกระจ่าง

ตุลาคม 2533

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปและแผนภูมิ.....	ณ
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	7
2    การประเมินบริการ : กรณีศึกษาความพร้อมของการให้บริการ สิ่งพิมพ์บนชั้น.....	9
การประเมินบริการ.....	9
ความสำคัญและความหมาย.....	9
ตัวแบบของการประเมิน.....	11
เกณฑ์สำหรับการประเมิน.....	14
ประเภทของบริการที่มีการประเมินประสิทธิผล.....	16

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	การศึกษาความพร้อมของการให้บริการสิ่งพิมพ์บนชั้น.....	18
	ลักษณะและความสำคัญ.....	18
	ประวัติและแนวโน้มของการศึกษา.....	19
	ผลงานของ Richard H. Orr และคณะ.....	19
	ผลงานของ DeProspero และคณะ.....	22
	ผลงานของ Paul B. Kantor.....	25
	ผลงานของ Ciliberti และคณะ.....	28
	หัวข้อสำคัญของการศึกษา.....	32
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา.....	32
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
	ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นำมาศึกษา.....	34
	ลักษณะของการศึกษา.....	34
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
	ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
	สมมติฐานของการวิจัย.....	39
	ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	39
	กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา.....	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และประสบการณ์ ในการใช้ห้องสมุด.....	50
	ตอนที่ 2 วิธีการค้นหาหนังสือ และผลของการค้นหา.....	56
	ตอนที่ 3 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ.....	73
	ตอนที่ 4 วิธีแก้ปัญหา ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบ และ ประเภทของการใช้หนังสือที่ค้นหาพบ.....	86
	ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือปัญหาเกี่ยวกับ การใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือบนชั้น.....	92
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
	สรุปผลการวิจัย.....	96
	อภิปรายผล.....	103
	ข้อจำกัดของการวิจัย.....	120
	การนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ.....	121
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	122
	บรรณานุกรม.....	123
	ภาคผนวก	
	ก. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	132
	ข. แบบสอบถามความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ของผู้ใช้ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	150
	ค. แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ.....	156
	ประวัติผู้เขียน.....	158



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.	สรุปพัฒนาการสำคัญของการศึกษาความพร้อมของการให้บริการ สิ่งพิมพ์บนชั้น.....	31
2.	อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของการค้นหาสิ่งพิมพ์.....	36
3.	การเปรียบเทียบอัตราความสำเร็จของโอกาสในการค้นหาหนังสือ.....	38
4.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลได้.....	48
5.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด.....	50
6.	อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด.....	52
7.	การรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการ.....	54
8.	วัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือ.....	56
9.	แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือ.....	58
10.	ข้อมูลของหนังสือที่ผู้ใช้นำมาค้นหาตัวเล่ม.....	60
11.	ประเภทของบัตรรายการที่ผู้ใช้ค้น.....	62
12.	ผลของการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ.....	64
13.	ผลของการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้.....	65
14.	ผลของการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ จำแนกตามประเภทของ บัตรรายการที่ใช้.....	67
15.	ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการ ค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ.....	69
16.	ผลของการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้.....	70
17.	ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการ ค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ.....	72
18.	ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ จำแนกตามสาเหตุและสถานที่.....	73
19.	ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ จำแนกตามสาเหตุและสถานภาพผู้ใช้.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ตู้บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ จำแนกตามสาเหตุและภาษา.....	77
21	ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ตู้บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ จำแนกตามสาเหตุและประเภทของบัตรรายการที่ใช้.....	78
22	สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ตู้บัตรรายการ.....	80
23	สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ.....	81
24	ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ จำแนกตามระบบ จัดหมวดหมู่หนังสือและสาเหตุ.....	83
25	วิธีแก้ปัญหาของผู้ใช้ที่ค้นหาหนังสือไม่พบ.....	86
26	ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบต่องาน/การศึกษาของผู้ใช้.....	88
27	ประเภทของการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาพบ.....	90

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญรูปและแผนภูมิ

รูปที่		หน้า
1	ตัวแบบการประเมินของ Richard H. Orr.....	12
2	ตัวแบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของ Nancy A. Van House.....	14
3	ตัวอย่างแบบเก็บข้อมูลการสำรวจการให้บริการเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ ของ Richard H. Orr.....	21
4	แนวคิดและตัวอย่างของการวิเคราะห์ด้วย Branching Technique ของ Paul B. Kantor.....	26
5	แสดงผลงานของ Meire และ Buckland ด้วย Branching Technique.....	27
6	แนวคิดและตัวอย่างการใช้ Branching Analysis สำหรับการค้นหาหัวเรื่องของ Ciliberti และคณะ.....	29
แผนภูมิ		
1	ลำดับขั้นของการสำรวจสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ .....	44

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย