

### การวิเคราะห์และผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานเฉพาะนักศึกษาที่กำลังค้นหาหนังสืออยู่ที่ชั้นในห้องอ่านหนังสือภาษาไทย และห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ โดยแจกแบบสอบถามในช่วงเช้าและบ่าย ช่วงละ 1 ชั่วโมง เฉพาะในเวลาราชการที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ รวมเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 41 วัน รวมแบบสอบถามที่แจกไปเป็นจำนวน 410 ฉบับ ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมารวมทั้งสิ้น 403 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.29 ของแบบสอบถามที่ได้แจกไป แบบสอบถามดังกล่าวได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลที่ได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ อันได้แก่ สาขาวิชาที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ตอบ ได้แก่
  - 2.1 จำนวนหนังสือที่ต้องการค้นหา จำนวนหนังสือที่ค้นพบ จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบ อัตราความสำเร็จของการค้นพบหนังสือที่ต้องการ รวมทั้งสภาพที่พบหนังสือแต่ละเล่ม
  - 2.2 วัตถุประสงค์ของการใช้หนังสือที่ค้นพบแต่ละเล่มของผู้ตอบและการใช้หนังสือนั้น ว่าใช้อยู่ภายในห้องสมุดหรือยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด
3. ความล้มเหลวของผู้ตอบในการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ อันได้แก่
  - 3.1 สาเหตุของความล้มเหลวจากการค้นหาหนังสือที่ต้องการ
  - 3.2 ทักษะของผู้ใช้ต่ออุปกรณ์ที่ทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่ประสบความสำเร็จ
  - 3.3 การแก้ปัญหาของผู้ใช้ เมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ
4. วิธีค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุด อันได้แก่
  - 4.1 วิธีค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้นิยมใช้ และลำดับวิธีการค้นที่ผู้ใช้นิยมใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในครั้งนี้
  - 4.2 สำหรับผู้ที่นิยมใช้บัตรรายการ ประเภทของบัตรรายการที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุด

4.3 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการ

4.4 การรู้เกี่ยวกับวิธีใช้บัตรรายการและวิธีการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

5. ทศนคติของผู้ใช้ ต่อระเบียบการืมของห้องสมุด บรรณารักษ์และการปฏิบัติหน้าที่ของบรรณารักษ์งานบริการผู้อ่าน

#### ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาอย่างสมบูรณ์ 403 ฉบับ ปรากฏว่าเป็นคำตอบที่ได้รับจากนักศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 398 คน หรือร้อยละ 97.1 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ที่เหลือเป็นคำตอบของนักศึกษาในระดับปริญญาโทเพียง 5 คน จากจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 167 คน เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำแนกตามฐานะชั้นปีที่ศึกษาของผู้ตอบ คำตอบที่ได้จากนักศึกษาระดับนี้จึงมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่สามารถใช้เป็นกลุ่มข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกลุ่มอื่นได้ จึงได้ตัดคำตอบของนักศึกษาระดับปริญญาโทออกจากการวิจัยครั้งนี้ การที่ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาโทจำนวนน้อยนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยส่วนใหญ่นิยมศึกษาค้นคว้าจากวารสารและตำราวิชาการในห้องสมุดคณะที่ตนศึกษาอยู่ เพราะเนื้อหาที่ได้มีความทันสมัยและตรงตามสาขาวิชาที่ศึกษามากกว่าหนังสือของหอสมุดกลาง จึงทำให้นักศึกษาระดับปริญญาโทเข้าค้นหาหนังสือในห้องอ่านหนังสือภาษาไทยและห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษน้อยกว่านักศึกษาในระดับปริญญาตรี

สำหรับคำตอบของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 398 คน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้คือ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม 398 คน เป็นผู้ที่กำลังศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คือจำนวน 265 คน หรือร้อยละ 66.6 รองลงมาคือสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 133 คน หรือร้อยละ 33.4 เนื่องจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาตั้งแต่เริ่มตั้งมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันเปิดสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 9 คณะ ได้แก่ เกษตรศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ แพทยศาสตร์ เกษีษศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และสาธารณสุขศาสตร์ และเปิดสอนสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพียง 2 คณะ คือ คณะศึกษาศาสตร์ และ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นคณะที่ให้บริการการสอนวิชาพื้นฐานทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้กับทุกคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย ดังนั้นจึงปรากฏว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 398 คนนี้ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวนมากที่สุด คือ 152 คน (ร้อยละ 38.2) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.4) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 65 คน (ร้อยละ 16.3) และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.1) จะเห็นได้ว่าผู้ใช้ที่เข้าไปค้นหาหนังสือที่ต้องการและตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาดังกล่าว เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ปีที่ 2 และ ปีที่ 3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 398 คนนี้ ปรากฏว่าเป็นชายจำนวน 217 คน (ร้อยละ 54.5) และเป็นหญิงจำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.5) ซึ่งเป็นไปตามสัดส่วนของนักศึกษาทั้งหมดที่ลงทะเบียนเรียนในภาคต้นปีการศึกษา 2526 คือ มีนักศึกษาชายมากกว่านักศึกษาหญิง (จำนวน 2,740 คน หรือ ร้อยละ 59.7 และ 1,852 คน หรือ ร้อยละ 40.8) (ดังตารางที่ 3)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา คณะ ชั้นปีที่ศึกษา และเพศ

สาขาวิชา/คณะ	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
<b>สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (N=265)</b>												
เกษตรศาสตร์	12	7		6	1		7	1		10	1	
ทันตแพทยศาสตร์	-	1		-	1		-	-		1	-	
เทคนิคการแพทย์	7	6		1	1		-	-		1	2	
พยาบาลศาสตร์	1	30		-	4		1	1		1	10	
แพทยศาสตร์	9	6		3	-		-	2		-	-	
เภสัชศาสตร์	-	1		-	-		-	-		-	-	
วิทยาศาสตร์	10	2		9	5		5	5		5	6	
วิศวกรรมศาสตร์	30	-		12	-		12	1		20	-	
สาธารณสุขศาสตร์	1	4		1	1		-	1		-	-	
<b>สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (N=133)</b>												
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	9		5	11		5	8		10	19	
ศึกษาศาสตร์	4	9		11	5		5	11		9	9	
<b>รวม (N=398)</b>	<b>77</b>	<b>75</b>	<b>152</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>77</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>57</b>	<b>47</b>	<b>104</b>

ชั้นปีที่ 1 นักศึกษาจำนวน 152 คน จาก 1231 คน

ชั้นปีที่ 2 นักศึกษาจำนวน 77 คน จาก 1042 คน

ชั้นปีที่ 3 นักศึกษา จำนวน 65 คน จาก 1039 คน

ชั้นปีที่ 4 นักศึกษา จำนวน 104 คน จาก 1199 คน



### ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

สำหรับความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ผู้ตอบต้องการนั้น จากการสอบถามถึงจำนวนหนังสือที่ผู้ตอบต้องการค้นหาในการเข้าใช้ห้องสมุดในครั้งนี้ จำนวนหนังสือที่ผู้ตอบค้นพบและจำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบจากจำนวนที่ต้องการทั้งหมด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาอัตราความสำเร็จของการค้นพบหนังสือที่ต้องการ ตลอดจนจากการสอบถามสภาพที่พบหนังสือนั้น วัตถุประสงค์ของการใช้หนังสือที่ผู้ตอบค้นพบแต่ละเล่ม และการใช้หนังสือที่ว่าผู้ตอบประสงค์จะใช้อยู่ภายในห้องสมุดหรือยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด ผลที่ได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

#### จำนวนหนังสือที่ต้องการค้นหา จำนวนหนังสือที่ค้นพบ จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบ อัตราความสำเร็จของการค้นพบหนังสือที่ต้องการ รวมทั้งสภาพที่พบหนังสือ

จากการสอบถามความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่นักศึกษาผู้เข้าใช้ห้องสมุดต้องการ โดยสอบถามในรายละเอียดถึง จำนวนหนังสือที่ต้องการค้นหา จำนวนหนังสือที่ค้นพบ จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบ เพื่อคำนวณหาอัตราความสำเร็จของการค้นพบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ และสภาพที่พบหนังสือนั้น ปรากฏว่าในการเข้าใช้ห้องสมุดครั้งนี้ ผู้ตอบทุกชั้นปีมีความต้องการค้นหาหนังสือในระหว่าง 1-3 เล่ม มากที่สุด คือร้อยละ 80.7 (321 คน) ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด และในจำนวนผู้ที่ต้องการค้นหาหนังสือ 1-3 เล่มนี้ ปรากฏว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่าชั้นปีอื่น ๆ (ดังตารางที่ 4)

เมื่อ พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีที่ศึกษากับจำนวนเล่มที่ผู้ตอบต้องการค้น ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความต้องการใช้หนังสือจำนวน 1-3 เล่มมากที่สุด (จำนวน 131 คน ร้อยละ 86.2) จำนวนเล่มที่ต้องการใช้นี้จะเพิ่มไปตามชั้นปี ดังจะเห็นจากข้อมูลในตารางที่ 4 ว่า ผู้ตอบที่ต้องการค้นหาหนังสือจำนวน 4-6 เล่มนั้น เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุด (จำนวน 17 คน ร้อยละ 22.1) ส่วนผู้ตอบที่ต้องการค้นหาหนังสือจำนวน 7-9 เล่ม นั้นปรากฏว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ (จำนวน 3 คน ร้อยละ 4.6 และจำนวน 4 คน ร้อยละ 3.9)

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือ จำแนกตามจำนวน เล่มที่ต้องการค้นและชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่	จำนวนผู้ใช้จำแนกตามจำนวน เล่มที่ต้องการค้น			
	1-3 เล่ม	4-6 เล่ม	7-9 เล่ม	> 10 เล่มขึ้นไป
ชั้นปีที่ 1 (N=152)	131 (86.2%)	19 (12.5%)	1 (0.6%)	1 (0.6%)
ชั้นปีที่ 2 (N=77)	58 (75.3%)	17 (22.1%)	1 (1.3%)	1 (1.3%)
ชั้นปีที่ 3 (N=65)	51 (78.5%)	11 (16.9%)	3 (4.6%)	-
ชั้นปีที่ 4 (N=104)	81 (77.9%)	18 (17.3%)	4 (3.9%)	1 (0.9%)
รวม (N=398)	321 (80.7%)	65 (16.3%)	9 (2.3%)	3 (0.7%)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เนื่องจากหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดแยกห้องอ่านหนังสือภาษาไทย และห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษออกจากกัน และในการศึกษาคั้งนี้ได้สอบถามการค้นหาหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด ปรากฏว่ามีผู้ตอบร้อยละ 60.1 (239 คน) ที่เข้าไปค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องอ่านหนังสือภาษาไทย และผู้ตอบร้อยละ 39.9 (159 คน) ค้นหาหนังสือในห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ เมื่อเปรียบเทียบการค้นหาหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษกับชั้นปีที่ศึกษา จะเห็นได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นกลุ่มที่ต้องการค้นหาหนังสือภาษาไทยมากที่สุด (จำนวน 111 คน ร้อยละ 46.4) ส่วนผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุดได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 (จำนวน 56 คน ร้อยละ 35.2) (ดังตารางที่ 5) ผลที่ได้เช่นนี้อาจเนื่องจากว่าวิชาที่เรียนส่วนใหญ่ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นวิชาพื้นฐานซึ่งมีหนังสือตำราประกอบการเรียนที่เป็นภาษาไทยมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งเรียนแยกสาขาวิชาเฉพาะ และมีตำราภาษาไทยประกอบไม่มากนัก จึงจำเป็นต้องใช้ตำราภาษาอังกฤษมากกว่า ภาษาไทย

จากการค้นหาหนังสือทั้งในห้องอ่านหนังสือภาษาไทยและห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ ปรากฏว่าผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการนั้นมีถึง 359 คน หรือร้อยละ 90.2 ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด สำหรับผู้ใช้ที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้น มีเพียงร้อยละ 9.8 (39 คน) และในกลุ่มผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการนั้น ปรากฏว่าผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 1-3 เล่ม (321 คน) เป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการค้นน้อยกว่ากลุ่มอื่น (จำนวน 285 คน หรือ ร้อยละ 88.8) ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 4-6 เล่ม 7-9 เล่ม และมากกว่า 10 เล่มขึ้นไปนั้น ประสบความสำเร็จสูงขึ้นไปตามลำดับ คือ ระหว่างร้อยละ 95-100 (ตารางที่ 6)

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบที่เข้าค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องอ่านหนังสือภาษาไทยและห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ผู้ตอบที่เข้าค้นหา หนังสือที่ต้องการ	ชั้นปีที่ศึกษา			
	1	2	3	4
ห้องอ่านหนังสือ (N=239)	111	48	32	48
ภาษาไทย (60.1%)	(46.4%)	(20.1%)	(13.4%)	(20.1%)
ห้องอ่านหนังสือ (N=159)	41	29	33	56
ภาษาอังกฤษ (39.9%)	(25.8%)	(18.2%)	(20.8%)	(35.2%)
<b>รวม (N=398)</b>	<b>152</b>	<b>77</b>	<b>65</b>	<b>104</b>

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 6 จำนวนผู้ใช้ที่ค้นพบหนังสือที่ต้องการ จำแนกตามจำนวนเล่มที่ต้องการค้น

จำนวนเล่มหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้น	จำนวนผู้ใช้	
	ที่ค้นพบหนังสือ	ที่ค้นไม่พบหนังสือ
1-3 เล่ม (N=321 คน)	285 (88.8%)	36 (11.2%)
4-6 เล่ม (N=65 คน)	62 (95.4%)	3 (4.6%)
7-9 เล่ม (N=9 คน)	9 (100%)	-
10 เล่มขึ้นไป (N=3 คน)	3 (100%)	-
รวม (N=398)	359 (90.2%)	39 (9.8%)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในด้านรายละเอียดของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ เมื่อพิจารณาจากจำนวนเล่มที่ผู้ใช้ค้นพบ ปรากฏว่าผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 1-3 เล่มนั้น จำนวน 124 คน หรือร้อยละ 43.5 พบหนังสือที่ต้องการเพียง 1 เล่ม รองลงมา (จำนวน 101 คน ร้อยละ 35.4) พบหนังสือที่ต้องการ 2 เล่ม และผู้ใช้ 60 คน หรือร้อยละ 21.1 พบหนังสือที่ต้องการครบทั้ง 3 เล่ม เช่นเดียวกัน สำหรับผู้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 4-6 เล่มนั้น ผู้ใช้ จำนวน 26 คน หรือร้อยละ 41.9 พบหนังสือที่ต้องการค้นหาในอัตราสูงสุดคือ 4 เล่ม รองลงมาคือพบหนังสือ 3 เล่ม (จำนวน 19 คน ร้อยละ 30.7) และ 2 เล่ม (จำนวน 8 คน ร้อยละ 12.9) ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 7-9 เล่ม สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการ 7 เล่ม จำนวน 2-3 คน หรือร้อยละ 22.2-33.3 นอกจากนั้นจำนวนเล่มที่ค้นพบกระจายตั้งแต่ 1 เล่ม 2 เล่ม 5 เล่ม และ 6 เล่ม ส่วนผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือเกินกว่า 10 เล่มขึ้นไป มีเพียงคนเดียวที่ค้นพบหนังสือได้ 8 เล่ม (ตารางที่ 7)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ใช้ที่ค้นพบหนังสือที่ต้องการ จำแนกตามจำนวนเล่มของหนังสือที่ต้องการ  
ค้น และตามจำนวนเล่มที่ผู้ใช้ค้นพบ

กลุ่มผู้ใช้ที่สามารถค้นพบ หนังสือที่ต้องการ	จำนวนผู้ตอบที่ค้นพบหนังสือที่ต้องการ									
	1 เล่ม	2 เล่ม	3 เล่ม	4 เล่ม	5 เล่ม	6 เล่ม	7 เล่ม	8 เล่ม	9 เล่ม	10 เล่มขึ้นไป
1-3 เล่ม (N=285 คน)	124 (43.5%)	101 (35.4%)	60 (21.1%)	-	-	-	-	-	-	-
4-6 เล่ม (N=62 คน)	4 (6.5%)	8 (12.9%)	19 (30.7%)	26 (41.9%)	2 (3.2%)	3 (4.8%)	-	-	-	-
7-9 เล่ม (N=9 คน)	1 (11.1%)	1 (11.1%)	-	-	2 (22.2%)	1 (11.1%)	3 (33.4%)	-	1 (11.1%)	-
10 เล่มขึ้นไป (N=3 คน)	-	-	-	-	-	-	-	1 (33.3%)	-	2 (66.7%)
รวม (N=359 คน)	129 (36.0%)	110 (30.6%)	79 (22.0%)	26 (7.2%)	4 (1.1%)	4 (1.1%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	2 (0.6%)



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดังนั้น เมื่อพิจารณาผลการค้นโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่าในจำนวนเล่มที่ผู้ใช้ต้องการค้น นั้น จำนวนเล่มที่พบคือจำนวนเล่มค่าสุดที่ผู้ใช้ต้องการค้น ดังที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่พบหนังสือ 1 เล่ม จากจำนวนที่ต้องการ 1-3 เล่ม หรือพบ 4 เล่ม จากจำนวนที่ต้องการค้น 4-6 เล่ม และพบ 7 เล่ม จากจำนวนที่ต้องการค้น 7-9 เล่ม เมื่อพิจารณาความสำเร็จในการค้นโดยวิเคราะห์ตามจำนวน เล่มที่ต้องการ และจำนวนเล่มที่ค้นพบจะเห็นว่าความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ จะลดลง ดังจะเห็นว่าจากการวิเคราะห์ความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยการคิดอัตราร้อยละ ดังที่ปรากฏข้างล่างนี้

$$\frac{\text{จำนวนหนังสือที่ค้นพบ}}{\text{จำนวนหนังสือที่ต้องการค้น}} \times 100$$

จำนวนหนังสือที่ต้องการค้น

จะพบว่า จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้นทั้งหมด 1,108 เล่มนั้น หนังสือที่ผู้ใช้สามารถค้นพบมีจำนวน 792 เล่ม ซึ่งคิดเป็นอัตราความสำเร็จได้ร้อยละ 71.5 ในขณะที่จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบมีจำนวน 316 เล่ม หรือคิดเป็นอัตราความล้มเหลวได้ร้อยละ 28.5 ซึ่งอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวที่ได้นำเสนอนี้ (ดังตารางที่ 8) เป็นอัตราความล้มเหลวรวม อันแสดงให้เห็นตัวเลขอย่างหายาบ ๆ โดยไม่ชี้ให้เห็นถึงอัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละบุคคล ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการค้นหาหนังสือที่ต้องการนั้นอาจมีผู้ใช้บางคนที่ประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 100 คือสามารถพบหนังสือทุกเล่มที่ต้องการ และบางคนอาจประสบความสำเร็จต่ำกว่านั้นมากนัก คือค้นพบหนังสือที่ต้องการเพียงบางเล่มหรือค้นไม่พบเลย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการคำนวณอัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละคนโดยการหาค่าร้อยละ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้แต่ละคนค้นพบ}}{\text{จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้แต่ละคนต้องการ}} \times 100$$

จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้แต่ละคนต้องการ

จากอัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละคนโดยเฉลี่ยนี้ ได้นำมาคำนวณอัตราความสำเร็จเฉลี่ยของผู้ใช้ทั้งหมดดังนี้ คือ

$$\frac{\text{อัตราความสำเร็จโดยเฉลี่ยของผู้ใช้แต่ละคน} + \dots + N}{N}$$

ซึ่งปรากฏว่าอัตราความสำเร็จโดยเฉลี่ยที่ได้คิดเป็นร้อยละ 72.7 สูงกว่าอัตราความสำเร็จรวม (ร้อยละ 71.5) เพียงเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำนวนหนังสือที่ต้องการและค้นได้พบร้อยละ 71.5 และอัตราความสำเร็จของผู้ใช้โดยเฉลี่ย คือร้อยละ 72.7 กับจำนวนผู้ตอบที่ประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 8 ร้อยละของความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

ความสำเร็จและความล้มเหลว ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ	จำนวนเล่ม	ร้อยละ
จำนวนหนังสือที่ค้นพบ	792	71.5
จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบ	316	28.5
รวม	1,108	100

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ข้อมูลจากตารางที่ 6) ซึ่งพบว่าผู้ตอบร้อยละ 90.2 สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า อัตราความสำเร็จลดลง ซึ่งหมายความว่า แม้ผู้ตอบร้อยละ 90.2 จะหาหนังสือที่ต้องการได้พบ แต่ก็ไม่พบทุกเล่ม ผู้ตอบบางคนอาจพบหนังสือที่ต้องการค้นทุกเล่ม ในขณะที่ผู้ตอบบางคนอาจพบหนังสือที่ต้องการค้นเพียงบางเล่ม เท่านั้น

สำหรับจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบ และค้นไม่พบ เมื่อนำมาเปรียบเทียบในแต่ละชั้นปีการศึกษา ผลปรากฏว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ในอัตราที่ใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 66.7 และ 67.8) ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 นั้น สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้มากในอัตราใกล้เคียงกันคือมากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป (ร้อยละ 78.1 และ 74.3) ซึ่งมากกว่าของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบ ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 1 ยังค้นหนังสือไม่พบในอัตราที่ใกล้เคียงกันด้วย คือร้อยละ 33.3 และ 32.2 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบอัตราความสามารถในการค้นพบหนังสือที่ต้องการของนักศึกษาทุกชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีสามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้มากกว่าร้อยละ 65 ขึ้นไป (ระหว่างอัตราร้อยละ 66.7 - 78.1) (ตารางที่ 9)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ ค้นพบและค้นไม่พบ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

จำนวนหนังสือที่ค้นพบ และค้นไม่พบ	ชั้นปีที่ศึกษา			
	1 (ร้อยละ)	2 (ร้อยละ)	3 (ร้อยละ)	4 (ร้อยละ)
จำนวน เล่มที่ค้นพบ (N = 792)	265(67.8)	178(78.1)	124(66.7)	225(74.3)
จำนวน เล่มที่ค้นไม่พบ (N = 316)	126(32.2)	50(21.9)	62(33.3)	78(25.7)
รวม (N = 1,108)	391(100)	228(100)	186(100)	303(100)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อจำแนกหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบและค้นไม่พบตามภาษา คือหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาอังกฤษ ปรากฏว่าจำนวนหนังสือที่ค้นพบนั้นเป็นหนังสือภาษาไทยมากกว่าหนังสือภาษาอังกฤษ (จำนวน 506 / 286 เล่ม ร้อยละ 63.9 / 36.1) ในขณะที่หนังสือที่ค้นไม่พบนั้น ก็เป็นหนังสือภาษาไทยมากกว่าหนังสือภาษาอังกฤษ เช่นกัน (จำนวน 185 / 131 เล่ม หรือร้อยละ 58.5 / 41.5) (ตารางที่ 10) โดยปกติแล้วหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหนังสือภาษาไทยน้อยกว่าหนังสือภาษาอังกฤษ ในขณะที่ผู้ใช้ที่เข้าค้นหนังสือที่ต้องการส่วนใหญ่จะเข้าใช้ห้องอ่านหนังสือภาษาไทยมากกว่าห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ข้อมูลจากตารางที่ 5)

จากการวิเคราะห์อัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการแต่ละคนโดยเฉลี่ยดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลหรือความสำเร็จที่คิดเป็นอัตราร้อยละของผู้ใช้แต่ละคนมาแจกแจงความถี่ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มกว้าง ๆ คือ ผู้ที่มีอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการต่ำกว่าร้อยละ 50 และผู้ที่มีอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการสูงกว่าร้อยละ 50 เมื่อจำแนกไปตามชั้นปีที่ศึกษาผลปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของผู้ใช้ในกลุ่มที่มีอัตราความสำเร็จต่ำกว่าร้อยละ 50 ได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 (จำนวน 57 คน หรือร้อยละ 37.5) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4 ที่ประสบความสำเร็จในอัตราที่ต่ำกว่าร้อยละ 50 นั้น อยู่ในอัตราระหว่างร้อยละ 22.1-32.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 10 จำนวนหนังสือที่ใช้ค้นพบและค้นไม่พบ จำแนกตามภาษา

จำนวนหนังสือที่ค้นพบ และค้นไม่พบ	ภาษาไทย (ร้อยละ)	ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ)
จำนวน เล่มที่ค้นพบ (N = 792)	506 (63.9)	286 (36.1)
จำนวน เล่มที่ค้นไม่พบ (N = 316)	185 (58.5)	131 (41.5)
รวม (N = 1,108)	691 (62.4)	417 (37.6)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับผู้ใช้ในกลุ่มที่มีอัตราความสำเร็จสูงกว่าร้อยละ 50 นั้น ปรากฏว่าส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ (จำนวน 81 คน และ 58 คน หรือร้อยละ 77.9 และ 75.3) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 1 นั้นมีผู้ประสบความสำเร็จสูงกว่าร้อยละ 50 ในอัตราใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 67.7 และ 62.5 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผู้ใช้ในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่าผู้ใช้ทุกชั้นปี หรือมากกว่า ร้อยละ 60 ขึ้นไป (ระหว่างร้อยละ 62.5-77.9) สามารถ ค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ในอัตราที่สูงกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป (ตารางที่ 11)

ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการแต่ละเล่มนั้น จากการสอบถามว่าหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบนั้น พบอยู่ในสภาพใด กล่าวคือ เรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง เรียงอยู่บนชั้นแต่ผิดที่ วางอยู่บนโต๊ะ วางอยู่บนรถเข็น อยู่ที่หนังสือสำรอง อยู่ที่บริเวณถ่ายเอกสาร หรือผู้ใช้ไปพบในสถานที่อื่น ๆ ผล ปรากฏว่า หนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบ เรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้องมากที่สุด (จำนวน 323 เล่ม ร้อยละ 40.7) รองลงมาคือหนังสือที่พบเรียงอยู่บนชั้นแต่ผิดที่และวางอยู่บนโต๊ะ (จำนวน 223 และ 192 เล่ม ร้อยละ 28.2 และ 24.2 ตามลำดับ) ส่วนหนังสือที่พบในสภาพอื่น ๆ โดย วางอยู่บนรถเข็น อยู่ที่หนังสือสำรอง อยู่ที่บริเวณถ่ายเอกสาร และในสภาพอื่น ๆ นั้นปรากฏ ว่ามีอัตราร้อยละ 0.1-5.7 หรือตั้งแต่ 1-45 เล่ม จากข้อมูลดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ พบหนังสือในที่ที่ควรอยู่น้อยกว่าครึ่ง คือ เพียงร้อยละ 40.7 เท่านั้น ในขณะที่หนังสือประมาณ เกือบ 1 ใน 4 จะเรียงอยู่บนชั้นแต่ผิดที่ และอีก 1 ใน 5 นั้นจะวางอยู่บนโต๊ะโดยยังไม่ได้ นำ ขึ้นไปเรียงบนชั้น และที่ผู้ใช้พบหนังสือในสภาพนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว ได้แก่ หนังสือ ภาษาอังกฤษเข้าไปอยู่ในห้องอ่านหนังสือภาษาไทย เป็นต้น (ตารางที่ 12)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 อัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นพบหนังสือที่ต้องการ จำแนกตามจำนวนร้อยละ ความสำเร็จ และชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	ร้อยละของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ	
	ต่ำกว่าร้อยละ 50	สูงกว่าร้อยละ 50
ชั้นปีที่ 1 (N = 152)	57 (37.5%)	95 (62.5%)
ชั้นปีที่ 2 (N = 77)	19 (24.7%)	58 (75.3%)
ชั้นปีที่ 3 (N = 65)	21 (32.3%)	44 (67.7%)
ชั้นปีที่ 4 (N = 104)	23 (22.1%)	81 (77.9%)
รวม (N = 398)	120 (30.2%)	278 (69.8%)

ตารางที่ 12 สภาพที่ค้นพบหนังสือแต่ละเล่ม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

สภาพที่พบหนังสือ แต่ละเล่ม	(ร้อยละ)	ชั้นปีที่ศึกษา			
		1	2	3	4
เรียงอยู่บนชั้นอย่าง ถูกต้อง (N = 323)	(40.7)	100	81	51	91
เรียงอยู่บนชั้นแต่ผิดที่ (N = 223)	(28.2)	70	47	41	65
วางอยู่บนโต๊ะ (N = 192)	(24.2)	73	33	30	56
วางอยู่บนรถเข็น (N = 45)	( 5.7)	18	12	2	13
อยู่ที่หนังสือสำรอง (N = 6)	( 0.8)	3	3	-	-
อยู่ที่ถ่ายเอกสาร (N = 2)	( 0.3)	-	2	-	-
อื่น ๆ (N = 1)	( 0.1)	1	-	-	-
รวม (N = 792)		265	178	124	225

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### วัตถุประสงค์ของการใช้หนังสือ และการใช้หนังสือแต่ละเล่ม

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือและการใช้หนังสือที่ค้นพบแต่ละเล่มว่า ผู้ใช้ได้ใช้ภายในห้องสมุดหรือยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด ปรากฏว่าหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบส่วนใหญ่ นั้น ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการเรียนมากที่สุด ดังจะเห็นจากอัตราร้อยละ 45.5 ของหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบว่าผู้ใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อการนี้ วัตถุประสงค์รองลงมาคือเพื่อนำไปทำรายงาน (ร้อยละ 28.4) อ่านตามความสนใจเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 19.8) และเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 6.3) (ตารางที่ 13)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบแต่ละเล่ม โดยจำแนกไปตามชั้นปีที่ศึกษา ผลปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือเพื่ออ่านประกอบการเรียนมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ (จำนวน 169 เล่ม หรือร้อยละ 39.9) ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่าเนื่องจากหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ต้องเรียนวิชาพื้นฐานร่วมกันเกือบทุกคณะ โดยมีคณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นผู้ให้บริการการสอนวิชาพื้นฐานทั้งหมดให้กับคณะที่ต้องการ จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ใช้หนังสือเพื่ออ่านประกอบการเรียนสูงกว่าชั้นปีอื่น ๆ สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 นั้น วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือรองลงมา คืออ่านตามความสนใจเพื่อพักผ่อน (จำนวน 68 เล่ม หรือร้อยละ 37.0) ส่วนการใช้หนังสือโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานและค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมากที่สุด ปรากฏว่าเป็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 (จำนวน 108 เล่ม และ 29 เล่ม หรือร้อยละ 40.9 และร้อยละ 50 ตามลำดับ) ในขณะที่การใช้หนังสือของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านประกอบการเรียนมากที่สุดเช่นกัน (จำนวน 62 เล่ม หรือร้อยละ 40.5) วัตถุประสงค์รองลงมาคือเพื่อค้นคว้าทำรายงานและอ่านตามความสนใจเพื่อพักผ่อน (จำนวน 53 เล่ม และ 29 เล่ม หรือร้อยละ 34.6 และร้อยละ 19) ส่วนวัตถุประสงค์ที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ใช้หนังสือเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีน้อยมาก คือหนังสือที่ค้นมีเพียง 9 เล่ม (ร้อยละ 5.9) ที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์นี้ สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 นั้นมีวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือตามลำดับ เช่นเดียวกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คือ อันดับแรกเพื่ออ่านประกอบการเรียน ค้นคว้าเพื่อทำรายงาน อ่านตามความสนใจเพื่อพักผ่อน และเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตามลำดับ (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 13 · วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือแต่ละ เล่มที่ค้นพบ

วัตถุประสงค์ในการใช้ หนังสือแต่ละ เล่ม*	จำนวน	ร้อยละ
อ่านประกอบการเรียน	423	45.5
ค้นคว้า เพื่อทำรายงาน	264	28.4
ค้นคว้า เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน	58	6.3
อ่านตามความสนใจ เพื่อ พักผ่อน	184	19.8
รวม	929	100

\* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือแต่ละเล่มที่ค้นพบ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

วัตถุประสงค์ในการใช้ หนังสือแต่ละเล่ม *	ชั้นปีที่			
	1 (ร้อยละ)	2 (ร้อยละ)	3 (ร้อยละ)	4 (ร้อยละ)
อ่านประกอบการเรียน (N = 423)	169 (58.1) (39.9)	94 (46.3) (22.2)	62 (40.5) (14.7)	98 (34.7) (23.2)
ค้นคว้าเพื่อทำรายงาน (N = 264)	47 (16.1) (17.8)	56 (27.6) (21.2)	53 (34.6) (20.1)	108 (38.3) (40.9)
ค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (N = 58)	7 (2.4) (12.1)	13 (6.4) (22.4)	9 (5.9) (15.5)	29 (10.3) (50.0)
อ่านตามความสนใจ เพื่อพักผ่อน (N = 184)	68 (23.4) (37.0)	40 (19.7) (21.7)	29 (19.0) (15.8)	47 (16.7) (25.5)
รวม (N = 929)	291 (100) (33.3)	203 (100) (21.8)	153 (100) (16.5)	282 (100) (30.4)

\* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากข้อมูลที่ปรากฏนี้จะเห็นว่าวัตถุประสงค์ของการใช้หนังสือของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อันดับแรกคือเพื่ออ่านประกอบการเรียน ในขณะที่วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อันดับแรก คือเพื่อค้นคว้าเพื่อทำรายงาน ส่วนวัตถุประสงค์อันดับสุดท้ายของนักศึกษาทุกชั้นปีคือการ ใช้หนังสือค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

จากการสอบถามต่อไปว่า หนังสือที่ค้นพบนั้นผู้ใช้ต้องการใช้อยู่ภายในห้องสมุดหรือต้องการยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด ปรากฏว่าร้อยละ 59.5 (จำนวน 471 เล่ม) ของหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบ หรือหนังสือจำนวน 471 เล่ม จากจำนวน 792 เล่มนั้น ผู้ใช้มีความประสงค์ที่จะยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด ในขณะที่หนังสือร้อยละ 40.5 (จำนวน 321 เล่ม จาก 792 เล่ม) ผู้ใช้ต้องการใช้อยู่ภายในห้องสมุด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการใช้หนังสือภายในและภายนอกห้องสมุดของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่าหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบนั้น มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป ผู้ใช้ทุกชั้นปีที่ศึกษานิยมยืมหนังสือออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด (ระหว่างร้อยละ 55.5-68.5) (ตารางที่ 15) ดังนั้นการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความประสงค์จะยืมหนังสือที่ค้นพบมากกว่าครึ่งหนึ่งออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด กล่าวได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การหมุนเวียนหนังสือของห้องสมุดอยู่ในอัตราที่สูง และโอกาสที่ผู้ใช้อื่น ๆ จะพบหนังสือนั้นในห้องสมุดจะลดน้อยลง นักศึกษาที่มีความประสงค์จะยืมหนังสือออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด ปรากฏว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 147 เล่ม หรือ ร้อยละ 31.2

#### ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

จากความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ได้ศึกษาถึงสาเหตุของความล้มเหลว และอุปสรรคที่ผู้ใช้คิดว่าทำให้การค้นหาหนังสือไม่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนวิธีการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้ใช้ เพื่อให้ได้หนังสือที่ต้องการ ผลที่ได้มีดังนี้ คือ

#### สาเหตุของความล้มเหลวจากการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

จากจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ 316 เล่ม เมื่อนำมาพิจารณาถึงวิธีการค้นของผู้ใช้ ว่าผู้ใช้ได้ใช้บัตรรายการช่วยในการค้นหาหนังสือที่ต้องการหรือไม่ ผลปรากฏว่า หนังสือที่ค้นไม่พบเหล่านี้ ร้อยละ 62.0 (196 เล่ม) เป็นหนังสือที่ผู้ใช้ค้นจากบัตรรายการ สำหรับหนังสือส่วนที่เหลือ ร้อยละ 38.0 (120 เล่ม) ผู้ใช้ไม่ได้ค้นจากบัตรรายการ เมื่อนำมาเปรียบเทียบในแต่ละชั้นปีปรากฏว่าในจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบนี้ เป็นหนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สามารถค้นพบบัตรรายการได้เป็นส่วนใหญ่ (จำนวน 26 เล่ม จาก 78 เล่ม หรือร้อยละ 33.4) ส่วนหนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ค้นไม่พบนั้น ปรากฏว่าค้นไม่พบบัตรรายการมากที่สุดซึ่งอยู่ในอัตราใกล้เคียงกับ



ตารางที่ 15 ความต้องการใช้หนังสือแต่ละเล่มที่ค้นพบ ภายในหรือภายนอกห้องสมุด จำแนกตามชั้นปีศึกษา

การใช้หนังสือที่ค้นพบแต่ละเล่ม	(ร้อยละ)	ชั้นปีศึกษา			
		1 (ร้อยละ)	2 (ร้อยละ)	3 (ร้อยละ)	4 (ร้อยละ)
ใช้ภายในห้องสมุด (N=321)	(40.5)	118 (44.5)	76 (41.6)	39 (31.5)	90 (40.0)
ยืมไปใช้ภายนอกห้องสมุด (N=471)	(59.5)	147 (55.5)	104 (58.4)	85 (68.5)	135 (60.0)
รวม (N = 792)		265 (100)	178 (100)	124 (100)	225 (100)
		(33.5)	(22.5)	(15.6)	(28.4)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบบัตรรายการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 (จำนวน 27 เล่ม จาก 62 เล่ม หรือ ร้อยละ 43.5 และจำนวน 21 เล่ม จาก 50 เล่ม หรือร้อยละ 42.0) จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ในจำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบนี้ทั้งนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4 ได้ค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยใช้บัตรรายการ ในขณะที่จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 นั้น ครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.0 หรือ 63 เล่ม) เป็นหนังสือที่ผู้ใช้ไม่ได้ค้นจากบัตรรายการ (ตารางที่ 16) ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่าการไม่ค้น บัตรรายการทำให้ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ต่ำกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 และอยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3

สำหรับหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบและผู้ใช้ระบุว่าค้นไม่พบบัตรรายการ จำนวน 98 เล่มนั้น ผู้วิจัยได้นำไปตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุที่ผู้ใช้ค้นไม่พบอีกครั้งหนึ่ง ผลปรากฏว่าเป็นหนังสือที่ไม่มีในหอสมุดจำนวน 40 เล่ม (ร้อยละ 40.8) ส่วนที่เหลืออีก 58 เล่ม (ร้อยละ 59.2) เป็นหนังสือที่มีบัตรรายการอย่างถูกต้องโดยเป็นหนังสือที่มีบัตรรายการ และมีหนังสืออยู่ในหอสมุดกลาง จำนวน 48 เล่ม (ร้อยละ 49.0) และเป็นหนังสือที่มีบัตรรายการ แต่มีหนังสืออยู่เฉพาะที่หอสมุด คณะ จำนวน 10 เล่ม (ร้อยละ 10.2) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการ ได้แก่ ความผิดพลาดของผู้ใช้ในการค้นบัตร คือ ร้อยละ 59.2 ของหนังสือที่ค้นไม่พบนั้นเป็นหนังสือที่มีอยู่ในหอสมุดกลางหรือหอสมุดคณะ แต่ ความผิดพลาดเกิดจากการค้นไม่พบนั่นเนื่องมาจากตัวผู้ใช้ที่ค้นไม่พบบัตรรายการ ในขณะที่หนังสืออีกจำนวนหนึ่งที่ค้นไม่พบคือร้อยละ 40.8 (จำนวน 40 เล่ม) หอสมุดไม่ได้จัดหาไว้ให้บริการ เมื่อผู้ใช้ต้องการค้นหา จึงไม่พบหนังสือดังกล่าว ซึ่งในกลุ่มนี้ปรากฏว่าเป็นหนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องการมากที่สุด (จำนวน 16 เล่ม จาก 40 เล่ม) รองลงไปคือหนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1 ต้องการใช้ตามลำดับ (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 16 จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ จำแนกตามวิธีการค้นและไม่ค้นจากบัตรรายการ และชั้นปีที่ศึกษา

วิธีค้นของผู้ใช้	ชั้นปีที่ศึกษา			
	(ร้อยละ) 1	(ร้อยละ) 2	(ร้อยละ) 3	(ร้อยละ) 4
<b>ค้นจากบัตร</b>				
รายการ (N=196 เล่ม)	(62.0)			
พบบัตรรายการ (N=98 เล่ม)	39 (31.0)	16 (32.0)	17 (27.5)	26 (33.4)
ไม่พบบัตรรายการ (N=98 เล่ม)	24 (19.0)	21 (42.0)	27 (43.5)	26 (33.3)
<b>ไม่ค้นจากบัตร</b>				
รายการ (N=120 เล่ม)	(38.0)	63 (50.0)	13 (26.0)	18 (29.0)
<b>รวม (N=316 เล่ม)</b>		126 (39.9)	50 (15.8)	62 (19.6)
				78 (24.7)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 การติดตามหนังสือที่ใช้ค้นหาไม่พบ และค้นไม่พบบัตรรายการ (N = 98)  
จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

การติดตามผล	ชั้นปีการศึกษา				
	(ร้อยละ) 1	(ร้อยละ) 2	(ร้อยละ) 3	(ร้อยละ) 4	(ร้อยละ)
เป็นหนังสือที่ ไม่มีในท้องสมุด (N=40 เล่ม)	(40.8) 7	(29.2) 8	(38.1) 9	(33.3) 16	(61.5)
มีบัตรรายการและ มีหนังสือที่ทอสมุดกลาง (N = 48 เล่ม)	(49.0) 16	(66.7) 11	(52.4) 11	(40.7) 10	(38.5)
มีบัตรรายการและมี หนังสือ เฉพาะที่ ท้องสมุดคณะ (N=10 เล่ม)	(10.2) 1	(4.1) 2	(9.5) 7	(26.0)	-
รวม (N = 98 เล่ม)	24	21	27	26	

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนความผิดพลาดในการค้นโดยใช้บัตรรายการ คือผู้ใช้ค้นบัตรรายการแต่ไม่พบทั้ง ๆ ที่มีบัตรรายการของหนังสือดังกล่าว และหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการมีอยู่ที่ห้องสมุดกลาง และ/หรือห้องสมุดคณะ จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 นั้นไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้พบ เนื่องจากความผิดพลาดในการค้นบัตรรายการเป็นส่วนใหญ่ (จำนวน 17 เล่ม จาก 24 เล่ม หรือร้อยละ 70.8) รองลงมาได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และปีที่ 2 (จำนวน 18 เล่ม จาก 27 เล่ม และจำนวน 13 เล่ม จาก 21 เล่ม หรือร้อยละ 66.7 และ 61.9 ตามลำดับ) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 นั้นมีความผิดพลาดในการค้นบัตรรายการน้อยที่สุด (จำนวน 10 เล่ม จาก 26 เล่ม หรือร้อยละ 38.5)

สำหรับสาเหตุของการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบนั้น จากการติดตามหาสาเหตุของหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการและค้นหาไม่พบ จำนวน 316 เล่ม อย่างละเอียด สามารถสรุปสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการแต่ค้นไม่พบ ออกเป็น 2 สาเหตุใหญ่ด้วยกัน คือ สาเหตุอันเกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด ได้แก่ ไม่มีหนังสือในห้องสมุด หนังสือหาย วางเรียงบนชั้นผิดที่ วางอยู่บนโต๊ะ อยู่บนรถเข็น ถูกยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด อยู่ที่หน่วยซ่อม และอื่น ๆ อีกสาเหตุหนึ่งคือ สาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้ห้องสมุดเอง อันได้แก่ หนังสือเรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้องแต่ผู้ใช้ค้นไม่พบ เพราะไม่ทราบวิธีจัดเรียงหนังสือบนชั้น ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์ รวมทั้งผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดและไม่สมบูรณ์ ดังจะเห็นได้ว่าสาเหตุของการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบนั้นเกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด (ร้อยละ 65.0) มากกว่าเกิดจากตัวผู้ใช้ (ร้อยละ 35.0)

สาเหตุสำคัญอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดคือ หนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุดในขณะที่มีผู้ใช้อื่นต้องการมากที่สุด คือร้อยละ 19.0 (จำนวน 88 เล่ม) สาเหตุรองลงมาคือ เป็นหนังสือที่ไม่มีในหอสมุดกลาง ร้อยละ 17.6 (จำนวน 82 เล่ม) แต่ในจำนวนนี้มีหนังสือ 35 เล่ม (ร้อยละ 7.5) อยู่ที่ห้องสมุดคณะ ซึ่งถ้าผู้ใช้มีความสามารถในการใช้บัตรรายการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทราบได้ทันทีว่าหนังสือที่ต้องการดังกล่าวมีอยู่ที่ใดบ้าง อันจะสามารถลดอัตราความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการเนื่องมาจากสาเหตุนี้ ลงได้ถึงร้อยละ 7.5 (35 เล่ม) สาเหตุรองลงมาอีกคือ หนังสือวางเรียงอยู่บนชั้นผิดที่ทำให้ผู้ใช้ค้นไม่พบ ร้อยละ 10.1 (จำนวน 47 เล่ม) นอกจากนี้ยังมีสาเหตุต่าง ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วได้แก่ หนังสือหายโดยที่ส่วนหนึ่งนั้นเป็นหนังสือที่หายมาก่อนแล้ว (จำนวน 26 เล่ม หรือร้อยละ 5.6) ซึ่งทราบได้จากหลักฐานการสำรวจหนังสือประจำปีของหอสมุดกลางในบัตรแจ้งหมู่หนังสือ และ

เนื่องจากการที่หอสมุดกลางไม่สามารถดึงบัตรรายการครบชุดของหนังสือที่สำรวจพบว่าหายออกได้ เพราะรายการสับคร ทำให้ผู้ใช้ไม่ทราบว่าเป็นรายการที่หายแล้ว อีกส่วนหนึ่งนั้น (จำนวน 15 เล่ม ร้อยละ 3.2) หายไปโดยไม่ทราบสาเหตุ สาเหตุต่อมาคือ หนังสือวางอยู่บนโต๊ะ อยู่บนรถเข็นรถจัดเรียงชั้นชั้น อยู่ทำงานซ่อมและเย็บเล่ม รวมทั้งสาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือไปอยู่บริเวณที่ถ่ายเอกสารซึ่งอยู่ชั้นล่าง เป็นหนังสือใหม่ที่รอตรวจความเรียบร้อยก่อนนำออกให้บริการ และเป็นหนังสือของหอสมุดกลางที่จัดหาเข้ามาใหม่โดยที่ห้องสมุดขณะมีหนังสือรายการนี้อยู่แล้ว ซึ่งหอสมุดกลางสืบเติมอักษรย่อของหอสมุดกลาง C (Central Library) ลงในสับคร สาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าวมานี้อยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าร้อยละ 10 (ระหว่างร้อยละ 0.7-8.8)

สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ คือ สาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้เอง ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ (จำนวน 121 เล่มหรือร้อยละ 26.0) สาเหตุรองลงมาได้แก่ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ (จำนวน 28 เล่ม หรือร้อยละ 6.0) หนังสือวางเรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้องแต่ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีจัดเรียงหนังสือบนชั้นทำให้หาไม่พบหนังสือที่ต้องการ รวมทั้งสาเหตุอื่น ๆ ซึ่งเกิดจากตัวผู้ใช้เอง ได้แก่ ผู้ใช้ค้นหาหนังสือผิดพลาด เช่น ต้องการหนังสือภาษาไทยแต่ไปค้นหาในห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือที่ต้องการค้นกลายเป็นหนังสืออ้างอิงแต่ผู้ใช้ไปค้นหาในห้องอ่านหนังสือธรรมดา เนื่องจากจดเลขเรียกหนังสือมาไม่ครบถ้วน ไม่เข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในบัตรรายการ เช่น หนังสือที่ผู้ใช้ต้องการนั้นเป็นสิ่งพิมพ์พิเศษ ซึ่งมีสัญลักษณ์บอกไว้ที่เลขเรียกหนังสือ ต้องติดต่อจากบรรณารักษ์ งานบริการโดยตรง แต่ผู้ใช้ไม่เข้าใจจึงค้นหาไม่พบ ซึ่งสาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าวมานี้ อยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าร้อยละ 5 (ระหว่างร้อยละ 1.1-3.0) (ตารางที่ 18)

เมื่อนำสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้มาวิเคราะห์ตามชั้นปีศึกษา ปรากฏว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบความล้มเหลวไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้พบ คือหนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด (จำนวน 49 เล่ม จาก 88 เล่ม) รองลงมาคือ จัดบรรณานุกรมผิดและไม่สมบูรณ์ (จำนวน 46 เล่ม จาก 121 เล่ม) ซึ่งทั้ง 2 สาเหตุนี้เกิดขึ้นในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของนักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ เช่นเดียวกัน แต่การค้นหาหนังสือไม่พบของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 อันเนื่องมาจากสาเหตุดังกล่าวสูงกว่าของนักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ นอกจากสาเหตุ 2 ประการดังกล่าวแล้ว สาเหตุรองลงมาที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบได้แก่หนังสือที่ต้องการไม่มีในหอสมุดกลาง (จำนวน 28 เล่ม จาก 82 เล่ม) ส่วนสาเหตุอื่น ๆ

ตารางที่ 18 ผลการติดตามสาเหตุของการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ

สาเหตุ*	จำนวนเล่ม	ร้อยละ
จากการปฏิบัติงานของห้องสมุด		
ไม่มีหนังสือที่ห้องสมุดกลาง	82	17.6
มีหนังสืออยู่ที่ห้องสมุดคณะ	(35)	(7.5)
หนังสือหาย	41	8.8
หายโดยทราบจากการสำรวจหนังสือ	(26)	(5.6)
หายโดยไม่ทราบสาเหตุ	(15)	(3.2)
วางเรียงบนชั้นผิดที่	47	10.1
วางอยู่บนโต๊ะ	21	4.5
อยู่บนรถเข็น	9	1.9
ถูกยืมไปใช้นอกห้องสมุด	88	19.0
อยู่ที่หน่วยซ่อมและเย็บเล่ม	3	0.7
อื่น ๆ	6	1.3
จากตัวผู้ใช้ห้องสมุด		
หนังสือวางเรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้องแต่หาไม่พบ	14	3.0
ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์	28	6.0
ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดและไม่สมบูรณ์	121	26.0
อื่น ๆ	5	1.1
รวม	465	100.0

\* มีได้มากกว่า 1 สาเหตุ คืออาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดและจากตัวผู้ใช้ห้องสมุดด้วย

นั้นกระจายกันออกไปในระดับต่ำ (ระหว่าง 1-20 เล่ม) สำหรับหนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และปีที่ 3 ค้นหาไม่พบนั้นสาเหตุเนื่องมาจากผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ จำนวน 19 เล่ม และ 32 เล่มตามลำดับ ส่วนสาเหตุรองลงมาของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ได้แก่ หนังสือถูกยืมออกไปและเป็นหนังสือที่ไม่มีในหอสมุดกลาง (16 เล่ม และ 12 เล่ม ตามลำดับ) ในขณะที่สาเหตุอันดับรองลงมาของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 นั้น เป็นเพราะหนังสือที่ต้องการไม่มีในหอสมุดกลาง และหนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอก (17 เล่ม และ 15 เล่ม ตามลำดับ) สำหรับสาเหตุ

ที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบนั้น เนื่องมาจากเป็นหนังสือที่ไม่มีในหอสมุดกลาง (25 เล่ม) รองลงมาได้แก่ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ และหนังสือวางเรียงบนชั้นผิดที่ (24 เล่ม และ 16 เล่ม ตามลำดับ) (ตารางที่ 19)

ทัศนคติของผู้ใช้ต่ออุปสรรคที่ทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่ประสบความสำเร็จ

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ปรากฏว่าอุปสรรคที่มีผลทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบมากที่สุดคือ หนังสือบนชั้นแน่นเกินไปและป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือไม่ตรงกับตัวเล่ม (จำนวน 226 คน หรือร้อยละ 28.4) ส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คือ ร้อยละ 39.8 (จำนวน 90 คน) ในขณะที่ความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4 ต่ออุปสรรคนี้อยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ระหว่าง 42-47 คน หรือร้อยละ 18.6-20.8 (ตารางที่ 20)

อุปสรรคสำคัญรองลงมาได้แก่ การจัดวางชั้นหนังสือไม่เรียงตามลำดับ จัดวางชั้นวนวนไม่สะดวกในการค้นหาหนังสือ (จำนวน 168 คน หรือร้อยละ 21.1) ซึ่งผู้ใช้ที่ระบุอุปสรรคดังกล่าวนี้ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 (55 และ 41 คน หรือร้อยละ 32.8 และ 24.4) ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และปีที่ 3 ที่มีต่ออุปสรรคนี้อยู่ในอัตราใกล้เคียงกัน คือ ระหว่าง 38-34 คน หรือ ร้อยละ 22.6-20.2

นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคเกี่ยวกับหนังสือชำรุด เลขเรียกหนังสือที่สันไม่ชัดเจน และป้ายบอกทิศทางที่ตั้งของหนังสือหมวดต่าง ๆ ไม่ชัดเจน ซึ่งผู้ใช้ที่ระบุอุปสรรคดังกล่าวมีอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 15.9-11.8 (จำนวน 126-94 คน) ในขณะที่อุปสรรคในเรื่องบัตรรายการไม่ชัดเจน ไม่มีคำอธิบายตัวอย่างต่าง ๆ ที่ใช้ในบัตรรายการ มีผู้ใช้ระบุเพียงร้อยละ 6.0 (จำนวน 48 คน)



ตารางที่ 19 จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ จำแนกตามสาเหตุและชั้นปีที่ศึกษา

จำนวนหนังสือที่ ค้นไม่พบตามชั้นปีที่ ศึกษา (N = 316)	*สาเหตุที่ทำให้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ									ผู้ใช้จดเลขเรียก หนังสือผิดและไม่สมบูรณ์ (N = 28)	ผู้ใช้จัดบรรณานุกรม ผิดและไม่สมบูรณ์ (N = 121)
	ไม่มีใน หอสมุดกลาง (N = 82)	หนังสือ หาย (N = 41)	วางเรียงบนชั้น ผิดที่ (N = 47)	วางอยู่บนโต๊ะ (N = 21)	อยู่บน รถเข็น (N = 9)	ถูกยืม ออกไป (N = 88)	อยู่ที่ แผนกซ่อม (N = 3)	หนังสืออยู่บนชั้น อย่างถูกต้อง (N = 14)	อื่น ๆ (N = 11)		
ชั้นปีที่ 1 (N = 126)	28	14	17	8	2	49	1	5	2	20	46
ชั้นปีที่ 2 (N = 50)	12	5	7	3	1	16	1	2	3	2	19
ชั้นปีที่ 3 (N = 62)	17	11	7	5	1	15	1	3	2	4	32
ชั้นปีที่ 4 (N = 78)	25	11	16	5	5	8	-	4	4	2	24

\* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

ชั้นปีที่ศึกษา	อุปสรรค *					อื่น ๆ
	บัตรรายการไม่ชัดเจนขาดคำอธิบายด้วยย่อที่ใช้ในบัตร	ป้ายบอกทิศทางที่ตั้งของชั้นหนังสือหมวดต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	การจัดวางชั้นหนังสือไม่เรียงตามลำดับจัดวางชั้นวกวน	หนังสือชำรุดเลขเรียกหนังสือไม่ชัดเจน	หนังสือบนชั้นแน่นเกินไปป้ายบอกหมวดหมู่ไม่ตรงกับตัวเลข	
ชั้นปีที่ 1 (N = 297)	23 (47.9%) (7.7%)	41 (43.6%) (13.8%)	55 (32.8%) (18.5%)	47 (37.3%) (15.9%)	90 (39.8%) (30.3%)	41 (30.6%) (13.8%)
ชั้นปีที่ 2 (N = 153)	11 (22.9%) (7.2%)	14 (14.9%) (9.2%)	38 (22.6%) (24.8%)	21 (16.7%) (13.7%)	47 (20.8%) (30.7%)	22 (16.4%) (14.4%)
ชั้นปีที่ 3 (N = 150)	7 (14.6%) (4.6%)	16 (17.0%) (10.7%)	34 (20.2%) (22.7%)	25 (19.8%) (16.7%)	42 (18.6%) (28.0%)	26 (19.4%) (17.3%)
ชั้นปีที่ 4 (N = 196)	7 (14.6%) (3.6%)	23 (24.5%) (11.7%)	41 (24.4%) (20.9%)	33 (26.2%) (16.8%)	47 (20.8%) (24.0%)	45 (33.6%) (23.0%)
รวม (N = 796)	48 (6.0%)	94 (11.8%)	168 (21.1%)	126 (15.9%)	226 (28.4%)	134 (16.8%)

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สำหรับอุปสรรคอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ได้ระบุเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วนั้น สามารถจัดได้เป็น 2 กลุ่มกว้าง ๆ คือ อุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด อันได้แก่ หนังสือไม่อยู่บนชั้นแต่อยู่บนโต๊ะและบนรถเข็น หนังสือมีน้อยไม่พอกับความต้องการของผู้ใช้ หนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอกอยู่ในอัตราใกล้เคียงกันระหว่าง 35-27 คน หรือ ร้อยละ 26.1-20.1 อุปสรรครองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ หนังสือวางเรียงบนชั้นผิดที่ เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือชั้นชั้นซ้ำ ไม่มีหนังสือในหอสมุดกลาง ชั้นวางหนังสือสูงเกินไปทำให้มองชื่อเรื่องและเลขเรียกหนังสือได้ไม่ชัดเจน บรรณารักษ์ไม่ค่อยอยู่เพื่อให้ความช่วยเหลือ หนังสือหาย และหนังสือส่งไปเย็บเล่มซ้ำมาก ปัญหาเหล่านี้มีผู้ประสบในอัตราที่ต่ำกว่าร้อยละ 10 (ระหว่างร้อยละ 6.7-0.8) สำหรับอุปสรรคอีกกลุ่มหนึ่ง คือ อุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้ใช้เอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบไม่มากนัก ได้แก่ ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุด ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ ไม่ทราบวิธีจัดเรียงหนังสือบนชั้น และจำชื่อหนังสือไม่ได้ครบ ตามลำดับ (ตารางที่ 21)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการ ซึ่งได้มาจากการติดตามผล (จากตารางที่ 18) และสาเหตุที่สอบถามตามความคิดเห็นของผู้ใช้ (จากตารางที่ 21) จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้นั้น สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดเป็นส่วนใหญ่ ส่วนสาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้นั้น ส่วนใหญ่ ได้แก่ ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดและไม่สมบูรณ์ และผู้ใช้ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุด ในรายละเอียดของสาเหตุนี้มีความคล้ายคลึงกันทั้ง 2 ส่วน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่ออุปสรรคอื่น ๆ ที่มีต่อความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

อุปสรรคอื่น ๆ	จำนวน (N = 134)	ร้อยละ
<b>จากการปฏิบัติงานของห้องสมุด</b>		
หนังสือไม่อยู่บนชั้นแต่อยู่บนโต๊ะ และบนรถเข็น	35	26.1
หนังสือมีน้อยไม่พอกับความต้องการของผู้ใช้	35	26.1
หนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอก	27	20.1
วางเรียงบนชั้นผิดที่	9	6.7
เจ้าหน้าที่ เก็บหนังสือขึ้นชั้นช้า	7	5.2
ไม่มีหนังสือในห้องสมุด	3	2.2
ชั้นวางหนังสือสูงเกินไปมองชื่อ เรื่อง และ เลข เรียกหนังสือได้ไม่ชัดเจน	4	3.0
บรรณารักษ์ไม่ค่อยอยู่เพื่อให้ความช่วยเหลือ	2	1.5
หนังสือหาย	2	1.5
หนังสือส่งไป เย็บเล่มช้ามาก	1	0.8
<b>จากตัวผู้ใช้</b>		
ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุด	4	3.0
ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ	2	1.5
ไม่ทราบวิธีจัด เรียงหนังสือบนชั้น	2	0.8
จำชื่อหนังสือไม่ได้ครบ	1	—

การแก้ปัญหาของผู้ใช้เมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ

จากการศึกษาว่า ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้นั้น ผู้ใช้มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาเพื่อพยายามให้ได้หนังสือที่ต้องการอย่างไร จากการสอบถามว่า ผู้ใช้เดินดูตามโต๊ะ หาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนกันได้ ตามจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วยหาให้ ขอจองจากงานบริการ ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ไปหาที่ห้องสมุดแห่งอื่น ไปซื้อจากร้าน ยืมเพื่อน ไม่ทำอะไรเลย และอื่น ๆ ผลปรากฏว่าวิธีแก้ปัญหาที่ผู้ใช้ปฏิบัติมากที่สุด คือ หาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนเล่มที่ต้องการได้ (314 คน) รองลงมา คือ เดินดูตามโต๊ะ (289 คน) และไปหาที่ห้องสมุดอื่น (207 คน) ทางเลือกอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ปฏิบัติรองลงมา คือ ตามจากบรรณารักษ์และขอจองจากงานบริการ (176 คน และ 173 คน) ส่วนผู้ใช้ที่หาทางออกโดยยืมหนังสือจากเพื่อนหรือให้บรรณารักษ์ช่วยหาให้ มีจำนวน 144 คน และ 111 คน ตามลำดับ ส่วนทางเลือกอื่น ๆ อันได้แก่ ไปซื้อจากร้าน ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดหรือไม่ทำอะไรเลยนั้น มีผู้ใช้ระบุทางเลือกลงในระหว่าง 55-63 คน (ตารางที่ 22)

จากการพิจารณาถึงอันดับที่ผู้ใช้ระบุว่าจะใช้ในการแก้ปัญหาเมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการ ปรากฏว่าผู้ใช้นิยมเดินดูตามโต๊ะมากเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 49.5) อันดับที่สองหาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนเล่มที่ต้องการได้ (ร้อยละ 38.1) อันดับที่สาม คือ ไปหาที่ห้องสมุดแห่งอื่น (ร้อยละ 23.5) อันดับที่สี่ คือ ขอจองจากงานบริการ (ร้อยละ 21.9) อันดับที่ยี่ห้า คือ ไปหาที่ห้องสมุดแห่งอื่นหรือยืมจากเพื่อน (ร้อยละ 20.9) อันดับที่ยี่หกไปหาที่ห้องสมุดแห่งอื่น (ร้อยละ 22.9) ส่วนอันดับที่เจ็ดและแปด คือ ยืมเพื่อน (ร้อยละ 27.3 และ 26.7) สำหรับการซื้อจากร้านนั้น ปรากฏว่าผู้ใช้จะเลือกใช้วิธีนี้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบเป็นอันดับที่เก้า (ร้อยละ 47.5) และการไม่ทำอะไรเลยนั้น ปรากฏว่า ผู้ใช้เลือกปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ยี่สิบ (ร้อยละ 86.9)

นอกจากวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังมีวิธีอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ปฏิบัติในการแก้ปัญหาเมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการ คือ กลับมาค้นใหม่วันหลัง (จำนวน 4 คน จากผู้ตอบ 8 คน) ใช้วิธีถามจากเพื่อน (จำนวน 2 คน, เดินดูจากชั้นทั่ว ๆ ไป (จำนวน 1 คน) และขอยืมเพื่อนที่มีหนังสือนั้นและนำไปถ่ายเอกสาร (จำนวน 1 คน)

ตารางที่ 22 อันดับที่ใช้ในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ เมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ (N = 398)

อันดับที่	(รวม)	วิธีการแก้ปัญหา										
		เดินดู ตามโต๊ะ	หาเล่ม อื่นแทน	ถามจาก บรรณารักษ์	ให้บรรณารักษ์ ช่วยหาให้	ขอยืมจาก งานบริการ	ยืมระหว่าง ห้องสมุด	ไปหาที่ ห้องสมุดอื่น	ไปซื้อ จากร้าน	ยืมเพื่อน	ไม่ทำอะไรเลย	อื่น ๆ
1	398 (49.5%)	197	117	50	4	11	1	5	1	6	6	-
2	354 (38.1%)	68	135	44	23	28	2	31	2	16	3	2
3	294	13	29	45	33	54	8	69 (23.5%)	5	27	8	3
4	192	4	20	23	21	42 (21.9%)	6	41	3	26	5	1
5	115	2	9	8	16	22	2	24 (20.9%)	1	24 (20.9%)	6	1
6	83	5	1	4	7	8	10	19 (22.9%)	11	14	4	-
7	55	-	2	2	6	2	8	11	8	15 (27.3%)	1	-
8	45	-	1	-	1	4	8	5	11	12 (26.7%)	3	-
9	40	-	-	-	-	2	10	2	19 (47.5%)	4	3	-
10	23	-	-	-	-	-	-	-	2	-	20 (86.9%)	1
รวม		289	314	176	111	173	55	207	63	144	59	8

เมื่อวิเคราะห์วิธีแก้ปัญหาในการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบโดยจำแนกตามชั้นปีการศึกษาของผู้ตอบ ผลปรากฏว่าวิธีที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และ ปีที่ 3 นิยมใช้มากที่สุด คือ หาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนเล่มที่ค้นไม่พบ (ระหว่างร้อยละ 73-93.8) วิธีแก้ปัญห่อีก 2 วิธี ที่นักศึกษาใช้รองลงมา คือ เดินดูตามโต๊ะ ไปหาจากห้องสมุดอื่น ส่วนการสอบถามจากบรรณารักษ์ การยืมจากเพื่อน ขอจองจากงานบริการ และให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหา มีผู้ตอบที่ใช้วิธีดังกล่าวอยู่ระหว่างร้อยละ 19-78 ส่วนวิธีการแก้ปัญหาที่เหลือนั้น ปรากฏว่า นักศึกษาทั้ง 3 ชั้นปีเลือกใช้ไม่เกินร้อยละ 30 (ตารางที่ 23)

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 นั้น นิยมใช้วิธีเดินดูตามโต๊ะมากกว่าวิธีหาหนังสือเล่มอื่นแทนเล่มที่ค้นไม่พบ (ร้อยละ 81.7 และ 74.0) ส่วนวิธีการแก้ปัญหที่เลือกใช้รองลงมา ซึ่งอยู่ในอัตราระหว่างร้อยละ 48.0-43.0 ได้แก่ ไปหาที่ห้องสมุดอื่น ถ้ามจากบรรณารักษ์ ขอจองจากงานบริการ ตามลำดับ ในขณะที่วิธีอื่น ๆ ที่เหลือ นั้น มีผู้เลือกใช้กระจายกันไปไม่เกินร้อยละ 30

เมื่อเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหานักศึกษาทั้งสี่ชั้นปีแล้ว ปรากฏว่า วิธีแก้ปัญหาโดยการเดินดูตามโต๊ะ การหาหนังสือเล่มอื่นแทนเล่มที่ค้นไม่พบ การถามจากบรรณารักษ์ ไปหาที่ห้องสมุดอื่น ยืมจากเพื่อน และไม่ทำอะไรเลยนั้น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นิยมใช้ในการแก้ปัญหาเมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ ส่วนวิธีให้บรรณารักษ์ช่วยหาหนังสือที่ต้องการให้ และวิธียืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 นิยมเลือกใช้มากกว่าชั้นปีอื่น ๆ สำหรับวิธีขอจองจากงานบริการนั้น ปรากฏว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และ ปีที่ 4 นิยมใช้เท่า ๆ กัน ในขณะที่วิธีแก้ปัญหาโดยไปซื้อหนังสือที่ต้องการจากร้านนั้น ปรากฏว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 และ ปีที่ 2 นิยมใช้ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน

นอกจากวิธีแก้ปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังมีวิธีอื่น ๆ ที่ผู้ใช้แก้ปัญหาในการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ กล่าวคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ใช้วิธีถามจากเพื่อน (2 คน) และเดินดูตามชั้นอื่น ๆ (1 คน) ส่วนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 และ ปีที่ 4 นั้น นิยมใช้วิธีกลับมาค้นใหม่วันหลัง (2 คน และ 1 คน) ในขณะที่นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 ใช้วิธีกลับมาค้นใหม่เพียง 1 คน และใช้วิธียืมหนังสือของเพื่อน ไปถ่ายเอกสาร 1 คน

ตารางที่ 23 การแก้ปัญหาของผู้ใช้ในกรณีที่ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ จำแนกตามชั้นปีศึกษาของผู้ตอบ

ชั้นปีศึกษา	วิธีการแก้ปัญหา										
	เดินดู ตามโต๊ะ (N=289)	หาเล่มอื่น แทน (N=314)	ถามจาก บรรณารักษ์ (N=176)	ให้บรรณารักษ์ ช่วยหาให้ (N=111)	ขอยืมจาก แผนกบริการ (N=173)	ยืมระหว่าง ห้องสมุด (N=55)	ไปหาที่ ห้องสมุดอื่น (N=207)	ไปซื้อ จากร้าน (N=63)	ยืมจากเพื่อน (N=144)	ไม่ทำอะไรเลย (N=59)	อื่น ๆ (N=8)
ชั้นปีที่ 1 (N=152 คน)	93 (32.2%) (61.2%)	111 (35.4%) (73.0%)	61 (34.7%) (40.1%)	29 (26.1%) (19.1%)	46 (26.6%) (30.3%)	14 (25.5%) (9.2%)	69 (33.3%) (45.4%)	22 (34.9%) (14.5%)	51 (35.4%) (33.6%)	20 (34.0%) (13.2%)	3 (37.5%) (1.9%)
ชั้นปีที่ 2 (N=77 คน)	60 (20.8%) (77.9%)	65 (20.7%) (84.4%)	43 (24.4%) (55.8%)	35 (31.5%) (45.5%)	46 (26.6%) (59.7%)	20 (36.4%) (25.9%)	48 (23.2%) (62.3%)	20 (31.7%) (25.9%)	36 (25.0%) (46.8%)	11 (18.6%) (14.3%)	2 (25.0%) (2.6%)
ชั้นปีที่ 3 (N=65 คน)	51 (17.6%) (78.5%)	61 (19.4%) (93.8%)	27 (15.3%) (41.5%)	22 (19.9%) (33.8%)	36 (20.8%) (54.4%)	13 (23.6%) (20%)	40 (19.3%) (61.5%)	11 (17.5%) (16.9%)	27 (18.8%) (41.5%)	13 (22.0%) (20%)	2 (25.0%) (3.1%)
ชั้นปีที่ 4 (N=104 คน)	85 (29.4%) (81.7%)	77 (24.5%) (74.0)	45 (25.6%) (43.3%)	25 (22.5%) (24.0%)	45 (26.0%) (43.3%)	8 (14.5%) (7.7%)	50 (24.2%) (48.1%)	10 (15.9%) (9.6%)	30 (20.8%) (28.8%)	15 (25.4%) (14.4%)	1 (12.5%) (0.9%)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ในกรณีที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ได้สอบถามต่อไปว่าผู้ใช้ได้เลือกหนังสือเล่มอื่นแทนหรือไม่ ซึ่งจากการสำรวจในตอนต้นดังที่ได้รายงานผลไว้ในตารางที่ 8 พบว่ามีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการและค้นหาไม่พบ จำนวน 316 เล่ม ในจำนวนนี้ปรากฏว่าครึ่งหนึ่งของหนังสือเหล่านี้ ผู้ใช้ได้พยายามเลือกหนังสือเล่มอื่นแทนเล่มที่ค้นหาไม่พบ (จำนวน 159 เล่ม หรือ ร้อยละ 50.3) ในขณะที่หนังสือที่ต้องการและค้นหาไม่พบอีกครึ่งหนึ่งนั้น ผู้ใช้ไม่ต้องการเลือกหนังสืออื่นแทน (จำนวน 157 เล่ม ร้อยละ 49.7) สำหรับกรณีที่มีการเลือกหนังสืออื่นแทนเล่มที่ค้นหาไม่พบนั้น ปรากฏว่าผู้ใช้พบหนังสือเล่มที่สามารถใช้แทนกันได้ต่ำกว่าครึ่ง (จำนวน 72 เล่ม หรือ ร้อยละ 45.3) นั้น แสดงว่าหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการและค้นหาไม่พบนั้น ส่วนใหญ่ไม่สามารถจะหาหนังสือเล่มอื่นมาแทนได้ (ตารางที่ 24)

เมื่อพิจารณาการเลือกหนังสืออื่นแทนหนังสือที่ค้นหาไม่พบ จำแนกตามชั้นปีของนักศึกษา ผลปรากฏว่าหนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 และ ชั้นปีที่ 2 ต้องการและค้นหาไม่พบนั้น จะมีหนังสืออื่นที่สามารถเลือกใช้แทนได้ ร้อยละ 30.8 และ 28.0 ในขณะที่หนังสือซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 3 ต้องการและค้นหาไม่พบนั้น มีหนังสืออื่นที่สามารถเลือกใช้แทนได้เพียงร้อยละ 21.4 และ 11.3 ตามลำดับ สำหรับหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการแล้วค้นหาไม่พบ ผู้ใช้จึงพยายามเลือกหนังสืออื่นแทน แต่ปรากฏว่าหนังสือที่ผู้ใช้พยายามเลือกนั้น ไม่สามารถใช้แทนเล่มที่ต้องการได้ เป็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 43.5 รองลงมา ได้แก่ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 27.8) ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 20.0) และ ชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 19.2) ตามลำดับ

สำหรับจำนวนหนังสือที่ต้องการแล้วค้นหาไม่พบและผู้ใช้ไม่ต้องการเลือกหนังสืออื่นแทนนั้น ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ต้องการใช้ (ร้อยละ 52.0) รองลงมา คือ หนังสือที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และ ชั้นปีที่ 1 ต้องการแต่ค้นหาไม่พบและ ไม่มีการเลือกหนังสืออื่นแทน โดยปรากฏในอัตราระหว่างร้อยละ 45.2-52.0 ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบการเลือกหนังสืออื่นแทนเล่มที่ค้นหาไม่พบ ของนักศึกษาทั้ง 4 ปีนั้น ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะประสบความสำเร็จในการเลือกหนังสืออื่นแทนเล่มที่ต้องการได้มากที่สุด (ร้อยละ 30.8) เมื่อเทียบกับชั้นปีอื่น ๆ ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 นั้น เป็นกลุ่มที่พยายามจะเลือกหนังสืออื่น ๆ มาแทนหนังสือที่ต้องการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ (ร้อยละ 54.8) แต่กลับปรากฏว่าเป็นกลุ่มที่พบหนังสือที่พอจะใช้แทนกันได้น้อยที่สุด

ตารางที่ 24 จำนวนหนังสือที่เลือกใช้แทนหนังสือเล่มที่ค้นไม่พบ จำแนกตามชั้นปีของผู้ตอบ

การเลือกหนังสืออื่นแทน หนังสือที่ค้นไม่พบ	ชั้นปีที่ศึกษา				
	(ร้อยละ) 1	(ร้อยละ) 2	(ร้อยละ) 3	(ร้อยละ) 4	(ร้อยละ)
จำนวนหนังสือที่สามารถ เลือก เล่มอื่นแทนได้ (N = 159)	(50.3)				
พบ เล่มที่	(45.3)	27 (21.4)	14 (28.0)	7 (11.3)	24 (30.8)
ใช้แทนได้ (N=72)	(37.5)		(19.5)	(9.7)	(33.3)
ไม่พบ (N=87)	(54.7)	35 (27.8)	10 (20.0)	27 (43.5)	15 (19.2)
	(40.2)		(11.5)	(31.1)	(17.2)
จำนวนหนังสือ ที่ไม่สามารถเลือก เล่มอื่นแทนได้ (N=157)	(49.7)	64 (50.8)	26 (52.0)	28 (45.2)	39 (50.0)
	(40.8)		(16.6)	(17.8)	(24.8)
รวม (N=316)		126	50	62	78

### วิธีค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุด

สำหรับวิธีค้นหาหนังสือนั้น จากการศึกษาพฤติกรรม อันได้แก่ วิธีการค้นหาหนังสือวิธีต่าง ๆ ที่ผู้ใช้นิยม ลำดับวิธีการค้นหาที่ใช้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ประเภทของบัตรรายการที่นิยมใช้ สาเหตุของการไม่ใช้บัตรรายการ ตลอดจนการรู้เกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือ และการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ ผลที่ได้มีดังต่อไปนี้

#### วิธีค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้นิยมและลำดับวิธีการค้นหา

วิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการจากห้องสมุดในครั้งนี้ ผู้ใช้มีวิธีค้นหาต่าง ๆ กัน วิธีที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุดเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ค้นหาจากบัตรรายการ (จำนวน 209 คน ร้อยละ 52.5) รองลงมา ได้แก่ ค้นหาตามชั้นและตามโต๊ะ (จำนวน 173 คน ร้อยละ 43.5) และวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจาก 2 วิธีดังกล่าวแล้วข้างต้น ปรากฏว่าผู้ใช้นิยมใช้ในระดับที่ต่ำมาก (จำนวน 6-1 คน หรือระหว่างอัตราร้อยละ 1.5-0.3) คือ การค้นหาจากคู่มือการใช้ห้องสมุด ค้นหาจากรายชื่อหนังสือใหม่ของห้องสมุด ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาให้ และถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

จากการเปรียบเทียบวิธีค้นหาที่ใช้แต่ละชั้นปีนิยมใช้ ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีค้นหาตามชั้นและตามโต๊ะ (จำนวน 83 คน ร้อยละ 54.6) รองลงมา ได้แก่ วิธีค้นหาจากบัตรรายการ (จำนวน 59 คน ร้อยละ 38.8) ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และ ปีที่ 4 นั้น ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาจากบัตรรายการ (ร้อยละ 54.5-66.4) รองลงมา คือ ค้นหาหนังสือที่ต้องการตามชั้นและตามโต๊ะ ส่วนวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ปรากฏว่านักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี นิยมใช้น้อยมาก (ระหว่างร้อยละ 0.7-2.6) (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 วิธีค้นหาหนังสือที่ใช้นิยมใช้มากที่สุด จำแนกตามชั้นปีของผู้ตอบ

ชั้นปี	วิธีค้น						
	จากรายชื่อหนังสือใหม่	จากบัตรรายการ	จากคู่มือการใช้ห้องสมุด	ถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหา	ค้นหาตามชั้นและตามโต๊ะ	วิธีอื่น ๆ
1 (N=152)	1 (0.7%)	59 (38.8%)	6 (3.9%)	-	2 (1.3%)	83 (54.6%)	1* (0.7%)
2 (N=77)	2 (2.6%)	42 (54.5%)	-	1 (1.3%)	1 (1.3%)	31 (40.3%)	-
3 (N=65)	1 (1.5%)	39 (60.0%)	-	-	-	25 (38.5%)	-
4 (N=104)	-	69 (66.4%)	-	-	1 (0.9%)	34 (32.7%)	-
รวม (N=398)	4	209	6	1	4	173	1

\*ถามจากเพื่อน

นอกจากวิธีที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุดแล้ว จากการสอบถามถึงลำดับวิธีที่ผู้ใช้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในครั้งนี้ โดยจำแนกไปตามวิธีค้นดังกล่าวข้างต้น ผลปรากฏว่าวิธีค้นที่ผู้ใช้นิยมมากเป็นลำดับที่ 1 คือ การค้นจากบัตรรายการ (จำนวน 222 คน ร้อยละ 55.8) รองลงมา ได้แก่ การเดินทางตามชั้นและตามโต๊ะ (จำนวน 143 คน ร้อยละ 39.8) ซึ่งผู้ใช้นิยมใช้เป็นลำดับที่ 2 ในขณะที่วิธีค้นที่ผู้ใช้นิยมใช้เป็นลำดับที่ 3 ลำดับที่ 4 และ ลำดับที่ 5 นั้น ได้แก่ การถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 27.4-34.5) ส่วนลำดับวิธีสุดท้าย คือ การให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหา (จำนวน 37 คน หรือ ร้อยละ 38.9) สำหรับวิธีอื่น ๆ ที่ผู้ใช้นิยมใช้เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ การถามจากเพื่อน (ตารางที่ 26)

จากข้อมูลที่ได้นี้ มีข้อสังเกตประการหนึ่งคือ ในการค้นหาหนังสือนั้น ผู้ใช้จะพึ่งตนเองก่อน และขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเป็นอันดับรอง นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์ ผู้ใช้นิยมถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากกว่าที่ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหา

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 ลำดับที่วิธีค้นหาหนังสือของผู้ใช้ จำแนกตามวิธีค้น

ลำดับที่	วิธีค้น						วิธีอื่น ๆ
	จากรายชื่อหนังสือใหม่ (N=145)	จากบัตรรายการ (N= 335)	จากคู่มือการใช้ห้องสมุด (N=139)	ถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N=187)	ให้บรรณารักษ์ช่วยคนให้ (N=180)	เดินหาตามชั้นและตามโต๊ะ (N= 366)	
1 (N= 398)	4 (1.0%)	222 (55.8%)	12 (3.0%)	2 (0.5%)	5 (1.3%)	152 (38.2%)	1 (0.2%)
2 (N= 359)	30 (8.4%)	88 (24.5%)	38 (10.6%)	26 (7.2%)	30 (8.4%)	143 (39.8%)	4 (1.1%)
3 (N= 244)	47 (19.3%)	18 (7.4%)	30 (12.3%)	67 (27.4%)	47 (19.3%)	34 (13.9%)	1 (0.4%)
4 (N= 148)	25 (16.9%)	5 (3.4%)	19 (12.8%)	51 (34.5%)	33 (22.3%)	14 (9.5%)	1 (0.6%)
5 (N= 115)	20 (17.4%)	1 (0.9%)	20 (17.4%)	35 (30.4%)	28 (24.3%)	11 (9.6%)	-
6 (N= 95)	19 (20.0%)	1 (1.1%)	20 (21.1%)	6 (6.3%)	37 (38.9%)	12 (12.6%)	-

ประเภทของบัตรรายการที่ใช้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 398 คน ปรากฏว่ามีผู้ใช้บัตรรายการช่วยในการค้น จำนวน 274 คน (ร้อยละ 68.8) ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้บัตรชื่อเรื่อง (จำนวน 176 คน หรือ ร้อยละ 64.2) มากที่สุด ส่วนบัตรผู้แต่งและบัตรเรื่องนั้น นิยมใช้รองลงมาในระดับที่ใกล้เคียงกัน (จำนวน 44 และ 54 คน หรือ ร้อยละ 16.1 และ 19.7) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละชั้นปีที่ศึกษา ผลปรากฏว่าทุกชั้นปีนิยมใช้บัตรชื่อเรื่องเป็นส่วนใหญ่ (จำนวน 34-49 คน) โดยจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 นิยมใช้ใกล้เคียงกัน (จำนวน 45-49 คน หรือระหว่างอัตราร้อยละ 25.6-27.8) ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เป็นกลุ่มที่ใช้บัตรชื่อเรื่องน้อยที่สุด (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 บัตรรายการที่ผู้ใช้นิยมใช้จำแนกตามชั้นปีของผู้ตอบ

ชั้นปี	ประเภทของบัตรรายการ		
	บัตรผู้แต่ง	บัตรชื่อเรื่อง	บัตรเรื่อง
1 (N=80)	17 (38.6%)	49 (27.8%)	14 (25.9%)
2 (N=60)	7 (15.9%)	45 (25.6%)	8 (14.8%)
3 (N=53)	11 (25.0%)	34 (19.3%)	8 (14.8%)
4 (N=81)	9 (20.5%)	48 (27.3%)	24 (44.5%)
(N=274) รวม	44 (16.1%)	176 (64.2%)	54 (19.7%)



### สาเหตุของการไม่นิยมใช้บัตรรายการ

สำหรับสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการ ปรากฏว่ามีผู้ตอบร้อยละ 31.2 หรือ 124 คน จากผู้ตอบทั้งหมด 398 คน ไม่นิยมใช้บัตรรายการ จากการสอบถามสาเหตุของการไม่นิยมใช้บัตรรายการ ปรากฏว่าสาเหตุ เกิดจากผู้ใช้ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ (จำนวน 65 คน หรือร้อยละ 27.9) มากที่สุด รองลงมา คือ เคยใช้บัตรรายการแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ (จำนวน 53 คน หรือร้อยละ 22.8) ไม่เคยใช้บัตรรายการมาก่อนและเคยพบหนังสือบนชั้นโดยไม่มีบัตรรายการ ซึ่งสาเหตุเหล่านี้มีผู้ตอบอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 15-16 (จำนวน 35-37 คน) ส่วนสาเหตุที่เหลือ อันได้แก่ ไม่จำเป็นต้องใช้บัตรรายการ บัตรรายการเรียงผิดที่ ตลอดจนสาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ การเดินดูตามชั้นและเดินดูตามโต๊ะสามารถค้นหาหนังสือได้พบเร็วกว่าการใช้บัตรรายการ และการใช้วิธีถามจากเพื่อนนั้น โดยสาเหตุดังกล่าวมีผู้ตอบกระจายกันไปในอัตราที่ต่ำกว่าร้อยละ 10

จากข้อมูลที่ปรากฏนี้สามารถกล่าวได้ว่า การที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการนั้น เนื่องจากว่าไม่มีประสบการณ์หรือมีประสบการณ์ที่ไม่ดีในการใช้บัตรรายการมาก่อน ตลอดจนเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้บัตรรายการ ก็สามารถค้นหาหนังสือได้ โดยผู้ใช้ไม่ได้ตระหนักว่าถ้าคนใช้บัตรรายการช่วยจะสามารถช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาหนังสือได้เร็วขึ้น รวมทั้งทำให้คนสามารถพบหนังสือที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดก็ต้องมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในเรื่องของการจัดเรียงหนังสือบนชั้นให้ถูกต้องอยู่เสมอด้วย จึงจะช่วยให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุดในอัตราที่สูงขึ้นกว่าเดิม

เมื่อเปรียบเทียบสาเหตุต่าง ๆ ของการไม่ใช้บัตรรายการตามชั้นปีที่ศึกษา ผลปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ร้อยละ 40-72.3 ซึ่งมากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ ไม่นิยมใช้บัตรรายการเนื่องจากสาเหตุทุกประการดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น โดยสาเหตุที่มีผู้ตอบมากที่สุดคือ ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ ดังจะเห็นได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการมากที่สุดถึงร้อยละ 72.3 (47 คน) ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4 ที่ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการนั้น กระจายกันออกไปไม่เกินร้อยละ 12.3 ส่วนสาเหตุที่ไม่นิยมใช้บัตรรายการรองลงมาคือ ไม่เคยใช้บัตรรายการมาก่อนนั้น ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุดอีกเช่นกัน คือ ร้อยละ 70.3 สำหรับจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และ ปีที่ 4 ที่ไม่นิยมใช้บัตรรายการเนื่องจากสาเหตุดังกล่าวกระจายกันออกไปในอัตราระหว่างร้อยละ 5.4-16.2 (ตารางที่ 28)



ตารางที่ 28 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการ (N = 124 คน)

* สาเหตุที่ไม่นิยมใช้บัตร	ชั้นปีที่			
	1	2	3	4
ไม่เคยใช้บัตรรายการ มาก่อน (N=37) (15.9%)	26 (70.3%)	3 (8.1%)	2 (5.4%)	6 (16.2%)
ไม่ทราบวิธีใช้บัตร รายการ (N=65) (27.9%)	47 (72.3%)	7 (10.8%)	3 (4.6%)	8 (12.3%)
เคยใช้บัตรรายการแต่ไม่ ประสบผลสำเร็จ (N=53) (22.8%)	28 (52.8%)	8 (15.1%)	9 (17.0%)	8 (15.1%)
เคยพบหนังสือบนชั้นโดยไม่มี บัตรรายการ (N=35) (15.0%)	18 (51.4%)	4 (11.4%)	5 (14.3%)	8 (22.9%)
บัตรรายการเรียงสับสน ผิดที่ (N=5) (2.1%)	2 (40.0%)	1 (20.0%)	2 (40.0%)	-
บัตรรายการพิมพ์ผิดพลาด	-	-	-	-
ไม่จำเป็นต้องใช้บัตรรายการ เพราะวิธีอื่นสะดวกกว่า (N=23) (9.9%)	12 (52.2%)	2 (8.7%)	3 (13.0%)	6 (26.1%)
อื่น ๆ (N=15) (6.4%)	9 (60.0%)	3 (20.0%)	2 (13.3%)	1 (6.7%)
รวม (N=233)	142	28	26	37

\* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เมื่อพิจารณา เปรียบ เทียบสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยม ใช้บัตรรายการดังกล่าวแล้วข้างต้น  
กับอัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นพบหนังสือที่ต้องการ จำแนกตามจำนวนร้อยละของความ  
สำเร็จและชั้นปีที่ศึกษา อาจกล่าวได้ว่าการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีใช้บัตรราย-  
การ ถึงร้อยละ 72.3 (ข้อมูลจากรางที่ 28) อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1  
เป็นกลุ่มที่มีอัตราความสำเร็จต่ำกว่าร้อยละ 50 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นกลุ่มที่ไม่ประสบความสำเร็จ  
สำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการสูงกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การรู้วิธีใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้

จากการสอบถามผู้ใช้ถึงการรู้วิธีใช้บัตรรายการ และวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการ ในห้องสมุดว่า ผู้ใช้ได้เรียนรู้อะไรดังกล่าวจากแหล่งใด คือ เรียนวิชาการใช้ห้องสมุด อ่านจาก คู่มือการใช้ห้องสมุด ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์งานบริการ ถามจากเพื่อน หรือเดินดูตาม ชั้น ตามโต๊ะ คำตอบที่ได้สามารถจัดผู้ใช้ได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้คือ

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือจากการเรียน วิชาการใช้ห้องสมุด

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือโดยอ่านจากคู่มือ การใช้ห้องสมุด รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์

กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการและวิธีการค้นหาหนังสือโดยการ ถามจากเพื่อนหรือเดินดูตามชั้น ตามโต๊ะ ภายในห้องสมุด

ปรากฏว่าผู้ตอบ เข้าอยู่ในลักษณะของกลุ่มที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 47) กล่าวคือ ผู้ ตอบรู้วิธีใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมากกว่าจากการ อ่านคู่มือและได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 27.9) และการถามจากเพื่อนหรือเดินดู ตามชั้น ตามโต๊ะด้วยตนเอง (ร้อยละ 28.1)

เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียด เฉพาะการรู้วิธีใช้บัตรรายการของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม โดย นำมา เปรียบเทียบกับอัตราร้อยละของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้แต่ละคน ผลปรากฏว่าผู้ใช้ทุกกลุ่มประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในระดับร้อยละ 76-100 แต่ที่น่าสังเกตคือผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในระดับ 76-100 ของ การค้นนั้น เป็นกลุ่มผู้ใช้ในลักษณะที่ 1 ซึ่งเป็นผู้รู้วิธีใช้บัตรรายการจากการเรียนวิชาการ ใช้ห้องสมุดมากที่สุด โดยกลุ่มนี้จะเป็กลุ่มที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ (จำนวน 107 คน หรือร้อยละ 48.2) ในขณะที่ผู้ใช้กลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 ซึ่งประสบความสำเร็จในการค้นระดับนี้มีปริมาณใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 51 คน และ 64 คน หรือ ร้อยละ 23.0 และ 28.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการ จำแนกตามร้อยละของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

กลุ่มผู้ใช้	ร้อยละของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ			
	0-25	26-50	51-75	76-100
*กลุ่มที่ 1 (N = 187) (47.0%)	13 (27.7%) (7.0%)	37 (50.7%) (19.8%)	30 (53.6%) (16.0%)	107 (48.2%) (57.2%)
**กลุ่มที่ 2 (N = 99) (27.9%)	16 (34.0%) (16.2%)	15 (20.5%) (15.1%)	17 (30.4%) (17.2%)	51 (23.0%) (51.5%)
***กลุ่มที่ 3 (N = 112) (28.1%)	18 (38.3%) (16.1%)	21 (28.8%) (18.8%)	9 (16.0%) (8.0%)	64 (28.8%) (57.1%)
รวม (N = 398)	47 (11.8%)	73 (18.3%)	56 (14.1%)	222 (55.8%)

\*กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่เรียนวิชาการใช้ห้องสมุด

\*\*กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีใช้บัตรรายการโดยอ่านจากคู่มือของห้องสมุด รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์

\*\*\*กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่ใช้วิธีถามการใช้บัตรรายการจากเพื่อน

ส่วนผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในอัตราร้อยละ 51-75 และในอัตราร้อยละ 26-50 นั้น ส่วนใหญ่ก็ได้แก่ ผู้ใช้กลุ่มที่ 1 ที่เรียนรู้วิธีใช้บัตรรายการจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาเช่นเดียวกัน สำหรับกลุ่มผู้ใช้กลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 ในระดับความสำเร็จระดับเดียวกันนี้ อยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 16.0-30.4 ส่วนผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการค้นน้อยที่สุดในอัตราร้อยละ 0-25 ปรากฏว่า ได้แก่ ผู้ใช้กลุ่มที่ 3 เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้ใช้กลุ่มนี้รู้วิธีการใช้บัตรรายการโดยการถามจากเพื่อน (จำนวน 18 คน ร้อยละ 38.3)

จากข้อมูลที่ปรากฏนี้ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้ที่รู้วิธีใช้บัตรรายการจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดนั้น มักเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในอัตราที่สูง ในขณะที่ผู้ใช้กลุ่มที่ 3 ซึ่งรู้วิธีใช้บัตรรายการโดยการถามจากเพื่อนนั้น เป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จน้อยที่สุด

สำหรับผู้ใช้ที่รู้วิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุด โดยเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เช่นเดียวกับผู้ใช้ที่รู้วิธีใช้บัตรรายการในลักษณะต่าง ๆ 3 ลักษณะ ผลปรากฏว่าผู้ใช้ (จำนวน 222 คน ร้อยละ 55.8) ที่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในระดับร้อยละ 76-100 เป็นกลุ่มผู้ใช้กลุ่มที่ 1 มากที่สุด คือ ร้อยละ 48.7 (108 คน) รองลงมา ได้แก่ ผู้ใช้กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 2 (จำนวน 75 คน และ 39 คน หรือร้อยละ 33.7 และ 17.6 ตามลำดับ) ส่วนผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการค้นรองลงมาในระดับร้อยละ 26-75 นั้น ปรากฏว่าส่วนใหญ่ได้แก่ ผู้ใช้กลุ่มที่ 1 (จำนวน 37 คน และ 30 คน หรือร้อยละ 50.7 และ 53.6) เช่นเดียวกัน สำหรับผู้ใช้กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 นั้น มีน้อยกว่าร้อยละ 36.0 ที่ประสบความสำเร็จในการค้นในอัตราดังกล่าว ในขณะที่ผู้ใช้กลุ่มที่ประสบความสำเร็จน้อยที่สุดในระดับร้อยละ 0-25 นั้น ได้แก่ ผู้ใช้กลุ่มที่ 3 (จำนวน 23 คน ร้อยละ 48.9) รองลงมา คือ ผู้ใช้กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ตารางที่ 30)

จากข้อมูลที่ปรากฏสรุปได้ว่า ผู้ใช้กลุ่มที่ 1 ซึ่งรู้วิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุดครั้งนี้สูงกว่าผู้ใช้กลุ่มที่ 2 ซึ่งรู้วิธีดังกล่าวจากการอ่านคู่มือการใช้ห้องสมุด รวมทั้งการได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ และผู้ใช้กลุ่มที่ 3 ซึ่งรู้วิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการ โดยถามจากเพื่อนและเดินดูตามชั้นและตามโต๊ะ ภายในห้องสมุด

ตารางที่ 30 กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุด จำแนกตามร้อยละของความสำ เร็จ  
ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

กลุ่มผู้ใช้	ร้อยละของความสำ เร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ			
	0-25	26-50	51-75	76-100
*กลุ่มที่ 1 (N=188) (47.2%)	13 (27.7%) (6.9%)	37 (50.7%) (19.7%)	30 (53.6%) (16.0%)	108 (48.7%) (57.4%)
**กลุ่มที่ 2 (N=70) (17.6%)	11 (23.4%) (15.7%)	10 (13.7%) (14.3%)	10 (17.9%) (14.3%)	39 (17.6%) (55.7%)
***กลุ่มที่ 3 (N=140) (35.2%)	23 (48.9%) (16.4%)	26 (35.6%) (18.6%)	16 (28.5%) (11.4%)	75 (33.7%) (53.6%)
รวม (N=398)	47 (11.8%)	73 (18.3%)	56 (14.1%)	222 (55.8%)

\* กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มผู้ใช้ที่เรียนวิชาการใช้ห้องสมุด

\*\* กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการค้นหาหนังสือ โดยอ่านจากคู่มือของห้องสมุด  
รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์

\*\*\* กลุ่มที่ 3 คือกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้วิธีค้นหาหนังสือ โดยถามจากเพื่อนและเดินดูตามชั้น ตามโต๊ะ  
ภายในห้องสมุด



ทัศนคติของผู้ใช้เกี่ยวกับบรรณารักษ์ การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์งานบริการผู้อ่าน และระเบียบ

### การยืม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สอบถามผู้ใช้ถึงการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ความพอใจของผู้ใช้ต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ และผลสำเร็จของการขอความช่วยเหลือ รวมทั้งสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ตลอดจนทัศนคติของผู้ใช้เกี่ยวกับระเบียบการยืมของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลที่ได้ปรากฏดังนี้

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน ปรากฏว่าในการเข้าใช้ห้องสมุดครั้งนี้ มีผู้ที่ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เป็นส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 72.6 (289 คน) ส่วนผู้ที่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์มีเพียงร้อยละ 27.4 (จำนวน 109 คน) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่านักศึกษาทุกชั้นปีเป็นผู้ที่ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์มากกว่าผู้ที่ขอความช่วยเหลือ (ตารางที่ 31)

ในจำนวนผู้ที่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ 109 คนนี้ ปรากฏว่าได้ขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้คือ การขอให้บอกสถานที่ตั้งของชั้นหนังสือที่ต้องการ ขอให้บรรณารักษ์ช่วยหาหนังสือบนชั้นให้ ขอคำอธิบายวิธีใช้บัตรรายการ ให้บรรณารักษ์ช่วยหาบัตรรายการให้ และขอคำอธิบายการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ซึ่งผลจากการสอบถามปรากฏว่าความช่วยเหลือทุกด้านที่ผู้ใช้ขอจากบรรณารักษ์นั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพอใจ และจากความช่วยเหลือเหล่านี้ ทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65-72) ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ยกเว้นการช่วยหาหนังสือบนชั้นที่มีผู้ประสบความสำเร็จเพียงร้อยละ 30.6 เท่านั้น (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 31 จำนวนผู้ที่ขอและไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

ชั้นปีที่ของผู้ตอบ	การขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์	
	ขอ	ไม่ขอ
1 (N = 152)	38 (25.0%)	114 (75.0%)
2 (N = 77)	25 (32.5%)	52 (67.5%)
3 (N = 65)	20 (30.8%)	45 (69.2%)
4 (N = 104)	26 (25.0%)	78 (75.0%)
รวม (N = 398)	109 (27.4%)	289 (72.6%)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 32 ความพอใจและผลที่ได้รับของผู้ใช้ที่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์

ความช่วยเหลือที่ขอจาก บรรณารักษ์	ความพอใจ		ผลที่ได้รับ	
	พอใจ (N=302)	ไม่พอใจ (N=71)	สำเร็จ (N=225)	ไม่สำเร็จ (N=148)
คำอธิบายวิธีใช้บัตรรายการ (N = 74)	63 (85.1%)	11 (14.9%)	50 (67.6%)	24 (32.4%)
การบอกสถานที่ตั้งของชั้น หนังสือที่ต้องการ (N = 86)	73 (84.9%)	13 (15.1%)	62 (72.1%)	24 (27.9%)
คำอธิบายการจัดเรียง หนังสือบนชั้น (N = 63)	48 (76.2%)	15 (23.8%)	41 (65.1%)	22 (34.9%)
ช่วยหาคัดรายการ (N = 64)	54 (84.4%)	10 (15.6%)	45 (70.3%)	19 (29.7%)
ช่วยหาหนังสือบนชั้น (N = 85)	63 (74.1%)	22 (25.9%)	26 (30.6%)	59 (69.4%)
อื่น ๆ	1	-	1	-

สำหรับสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์นั้น จากจำนวนผู้ตอบ 289 คน (ร้อยละ 72.6) ปรากฏว่าสาเหตุใหญ่ ได้แก่ ผู้ใช้รู้วิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการดีแล้ว (จำนวน 126 คน ร้อยละ 39.7) เมื่อผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ จึงไม่ได้ขอความช่วยเหลือแต่ประการใด รองลงมา คือ ผู้ใช้รู้สึกว่าบรรณารักษ์มีงานยุ่งมาก จึงไม่อยากจะรบกวน (จำนวน 114 คน ร้อยละ 36.0) ในขณะที่สาเหตุบรรณารักษ์ไม่อยู่เป็นสาเหตุที่ผู้ใช้จำนวนน้อยระบุ ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ที่ประมวลได้ คือ ผู้ใช้ชอบเดินหาเอง (14 คน) ไม่ทราบจะถามใคร (13 คน) บรรณารักษ์ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานช้า ผู้ใช้ไม่มีเวลาคอย (9 คน) นอกนั้น ได้แก่ ผู้ใช้จำหมวดหมู่หนังสือได้ ถามจากเพื่อนเร็วกว่า รู้สาขาวิชาที่ค้นแต่จำชื่อผู้แต่งไม่ได้ พותרาบวิธีค้นอยู่บ้าง คิดว่าหนังสือถูกยืมไปแล้ว (จำนวน 1-5 คน) โดยผู้ใช้ที่ระบุสาเหตุทั้งหลายเหล่านี้มีจำนวนไม่มากนัก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบสาเหตุของการไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในแต่ละชั้นปีของผู้ตอบ ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และ ปีที่ 4 ส่วนใหญ่รู้วิธีการค้นดีอยู่แล้ว ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นั้น มุ่งที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์มากที่สุด และเป็นผู้ใช้วิธีการค้นหาหนังสือในท้องสมุดน้อยที่สุด (ตารางที่ 33)

สำหรับเรื่องระเบียบการยืมของห้องสมุด ซึ่งกำหนดว่าให้นักศึกษาปริญญาตรียืมหนังสือได้จำนวน 5 เล่ม เป็นเวลา 15 วัน และนักศึกษาปริญญาโทยืมหนังสือได้ จำนวน 7 เล่ม เป็นเวลา 15 วัน ปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.7 (329 คน) เห็นว่าระเบียบนี้เหมาะสมดีแล้ว ส่วนที่เห็นว่าควรแก้ไขมีเพียงร้อยละ 17.3 (69 คน) เมื่อพิจารณาในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่านักศึกษาทุกชั้นปี เห็นว่าระเบียบการยืมของห้องสมุดเหมาะสมดีแล้วเป็นส่วนใหญ่ (ระหว่างร้อยละ 78.8-85.5) ในขณะที่กลุ่มที่เห็นว่าสมควรแก้ไขนั้น เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คือ ร้อยละ 21.2 (22 คน) แต่เมื่อพิจารณาทุกชั้นปี จะเห็นว่าจำนวนผู้ที่ระบุว่าควรแก้ไขระเบียบของห้องสมุดในแต่ละชั้นปี มีไม่ต่างกันมากนัก คือ ร้อยละ 16.9-21.2 (จำนวน 11-22 คน) (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 33 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์

ชั้นปี	*สาเหตุที่ไม่ขอความช่วยเหลือ			
	รู้วิธีการค้น ดีแล้ว	บรรณารักษ์ งานยุ่งมาก	บรรณารักษ์ ไม่อยู่	อื่น ๆ
1 (N = 120)	22 (18.3%)	63 (52.5%)	6 (5.0%)	29 (24.2%)
2 (N = 57)	27 (47.4%)	19 (33.3%)	3 (5.3%)	8 (14.0%)
3 (N = 55)	29 (52.7%)	10 (18.2%)	4 (7.3%)	12 (21.8%)
4 (N = 85)	48 (56.5%)	22 (25.9%)	9 (10.6%)	6 (7.0%)
(N = 317)	รวม 126 (39.7%)	114 (36.0%)	22 (6.9%)	55 (17.4%)

\*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระเบียบการยืมของห้องสมุด จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	เหมาะสม	ควรแก้ไข
1 (N = 152)	130 (85.5%)	22 (14.5%)
2 (N = 77)	63 (81.8%)	14 (18.2%)
3 (N = 65)	54 (83.1%)	11 (16.9%)
4 (N = 104)	82 (78.8%)	22 (21.2%)
รวม (N = 398)	329 (82.7%)	69 (17.3%)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย