

025.5

ส๖๖๖ส

ร.๑

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปริญญานิพนธ์

ของ

สายัน จันทรา

๗6 ส.ย. 2541

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2541

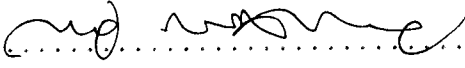
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๙๙๐๕๖

๗ ๖๖๖๖

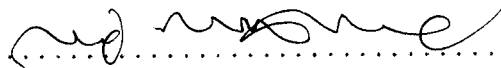
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปฏิญานี้พร้อมฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

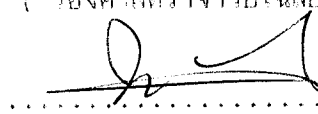
 ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

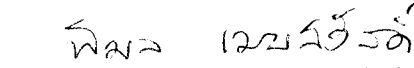
 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์เจลิยา พันธุ์สีดำ)

คณะกรรมการสอบ

 ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์เจลิยา พันธุ์สีดำ)

 กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์พาวา พันธุ์เมฆา)

 กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(นางพิมพ์ เมฆาสีดี)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานี้พร้อมฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2541

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้เนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุปัทน์ ส่องแสงจันทร์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์เจสสิยา พันธุ์สีดา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ที่ได้ตรวจแก้ไขให้ข้อเสนอแนะ ทำให้ผลงานวิจัยฉบับนี้มีคุณค่ายิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พว พันธ์เมฆา และอาจารย์พิมล เมฆสวัสดิ์ กรรมการสอบที่กรุณาชี้แนะ แนะนำ ทำให้ผลงานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ ที่ได้กรุณาแก้ไขบทความภาษาอังกฤษให้ถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์วันดา วงศ์วัฒนะ อาจารย์สุประภา ศรีทอง อาจารย์อัญชลี ลิขหาวงศ์ ตลอดจนบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร รวมทั้งกรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สมชาย วรรณานุไกรที่เป็นธุระในการจัดพิมพ์ต้นฉบับ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ทำวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณผดิด ใจตระกูล ผู้ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา คุณความดีของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

สายัน จันทรา

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	9
	การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด	19
	จุดมุ่งหมายของการประเมินผล	22
	แนวทางที่ใช้ในการประเมินผล	24
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
	งานวิจัยในต่างประเทศ	30
	งานวิจัยในประเทศ	42
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	46
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	46
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	47
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	58
4	ผลการศึกษาค้นคว้า	62
	ความรู้ในการค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการ	63
	ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ	64

สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตร์รายการและที่ชั้นหนังสือ	68
ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาในการค้นหาหนังสือที่บัตร์รายการและที่ชั้นหนังสือ	79
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	83
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	83
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	84
อภิปรายผล	85
ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย	96
ข้อเสนอแนะ	98
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ	107
ภาคผนวก ข แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ	114
ประวัติย่อของผู้วิจัย	119

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน	51
2	จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาและจำนวนหนังสือที่ส่งมาตรวจสอบหาสาเหตุ	58
3	ความรู้ในการค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการ	63
4	ผลของการค้นหาหนังสือ	64
5	ลักษณะการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาพบตัวเล่ม	65
6	ปริมาณความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้	66
7	ปริมาณความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและชั้นหนังสือ	67
8	การเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทน กรณีที่ไม่พบตัวเล่มหนังสือที่ค้นหา	68
9	จำนวนหนังสือที่ส่งมาตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหา	69
10	สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ	70
11	สาเหตุของความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ	72
12	สาเหตุของความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ	75
13	สาเหตุของความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือ	78
14	ข้อเสนอแนะหรือปัญหาในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ	80
15	อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | ลำดับขั้นของการตรวจสอบสาเหตุที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบที่บัตรรายการ | 53 |
| 2 | ลำดับขั้นของการตรวจสอบสาเหตุที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบบนชั้น | 55 |

ภูมิหลัง

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ กับผู้ใช้สารสนเทศ ห้องสมุดจึงต้องทำหน้าที่ จัดหาจัดระบบ และให้บริการแก่ผู้ใช้โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้นั้นคือห้องสมุด จะต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการให้เพียงพอตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้ ก้าวทันพัฒนาการในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งจักต้องมีการจัดระบบและจัดบริการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึง สารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้หรือไม่ ขึ้น อยู่กับกระบวนการดำเนินงาน และการให้บริการของห้องสมุด ดังนั้นการศึกษาถึงผลการดำเนินงาน ของห้องสมุด และการวัดประสิทธิภาพบริการของห้องสมุดจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะประเมินว่าผู้ใช้พึงพอใจ ต่อบริการของห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดควรปรับปรุงการดำเนินงาน และบริการอย่างไร โดยรวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และบริการ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคุณภาพของผลงาน หรือบริการที่ กำหนดไว้ แล้วนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ เปลี่ยนแปลงปรับปรุงการดำเนินงานและบริการต่อไป

ห้องสมุดจึงควรให้ความสนใจกับการปรับปรุงการทำงานและบริการ การประเมินจึงเข้ามามี บทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวม และให้สารสนเทศที่มีประโยชน์ใน การตัดสินใจ ความสำคัญของการประเมินประสิทธิภาพบริการของห้องสมุด จึงเป็นเรื่องของการศึกษาว่า ห้องสมุดสามารถให้บริการที่ดี คู่คืกับการลงทุนหรือไม่ (ทิมพ์ราไฟ เบรมส์มิตซ์. 2535 : 33-34)

การประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงงานที่ทำอยู่ ว่าตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงไร ทั้งนี้อาจจะทำ การประเมินโดยใช้แบบสอบถาม แบบสำรวจ การสังเกตหรือการสัมภาษณ์ ผลของการประเมินจะ ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการให้มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

ห้องสมุดจึงควรประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จัดขึ้นสนอง ความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ควรมีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ และการทำงานของบุคลากร แต่ละคนที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 114-117)

การประเมินผลบริการของห้องสมุดมีความซับซ้อน และมีองค์ประกอบหลายประการจะต้อง พิจารณา เช่น ในกรณีที่ผู้ใช้เข้ามาในห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือ หรือวารสาร การประเมินผลสำเร็จจะต้อง

ว่าผู้ใช้ได้หนังสือ หรือวารสารเล่มที่ต้องการเมื่อออกจากห้องสมุดไปหรือไม่ ซึ่งการที่ผู้ใช้จะหาหนังสือ หรือวารสารที่ต้องการได้สำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับคำถามต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดมีหนังสือ/วารสารเล่มที่ต้องการหรือไม่ ทำบัตรรายการไว้หรือไม่ ผู้ใช้หาบัตรรายการพบหรือไม่ หนังสืออยู่บนชั้นหรือไม่ ผู้ใช้หาหนังสือบนชั้นพบหรือไม่ เป็นต้น จะเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของการประเมินผลคือ การหาสาเหตุว่าทำไมจึงเกิดความผิดพลาด หรือความล้มเหลว การประเมินผลจึงเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง การปฏิบัติงานและการบริการของห้องสมุด

วิธีที่ดีของการประเมินผลบริการของห้องสมุดคือ การประเมินการปฏิบัติงานของห้องสมุดตาม วัตถุประสงค์ของห้องสมุด ซึ่งการปฏิบัติงานของห้องสมุดสามารถพิจารณาจากศักยภาพของทรัพยากร สารสนเทศ และบุคลากร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกิจกรรมหลักในการดำเนินงานห้องสมุด 2 ประการคือ การจัดองค์การ และการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ อันหมายถึง งานเทคนิค และงานบริการ (Lancaster. 1993 : 1-5)

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เป็นศูนย์วิชาการ และศูนย์บริการ เทคโนโลยีทางการศึกษา ให้บริการด้านการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของคณาจารย์ ข้าราชการ และนิสิต โดยจัดบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการใช้หนังสือ เอกสาร และวัสดุต่าง ๆ อีกทั้งเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับความรู้ทุกระบบ การประเมินผลการดำเนินงาน การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ทราบว่า บริการของสำนักหอสมุด สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เพียงใด และมีความผิดพลาดหรือ ล้มเหลวในการให้บริการในด้านใดบ้าง

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จ และความล้มเหลว ในการใช้บริการของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมุ่งศึกษา สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและบรรณารักษ์นำไป พิจารณาปรับปรุง แก้ไขการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดีและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปริมาณความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และบรรณารักษ์ของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร นำไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุง และ/หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน และการบริการที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นิสิตที่มาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2539 จำนวน 187,970 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือคือกลุ่มประชากรที่กำหนดด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบหรือสุ่มเลือก (Systematic sampling) กับผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือโดยการใช้อัตรารายการ ในระหว่างวันจันทร์-ศุกร์ ในแต่ละวันจะสุ่มเลือกวันละ 20 คน ช่วงเช้า 10 คน และช่วงบ่าย 10 คน เป็นเวลา 59 วัน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,180 คน แต่เนื่องจากในบางวันและบางช่วงเวลา โดยเฉพาะเวลา 11.00-12.00 น. และ 15.00-16.00 น. จะไม่สามารถแจกแบบสอบถามได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพราะเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้เร่งรีบในการค้นหาหนังสือจึงไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างเพียง 1,175 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ เป็นแบบสอบถามที่รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่า ไม่สามารถค้นหารายการหนังสือที่บัตรรายการได้ หรือไม่สามารถค้นหาตัวเล่มหนังสือที่ชั้นได้ โดยในแต่ละวันจะสุ่มแบบสอบถามที่ได้ในช่วงเช้า 1 ฉบับ และช่วงบ่าย 1 ฉบับ โดยสุ่มอย่างง่าย ซึ่งจะได้จำนวนทั้งสิ้น 108 ฉบับ แต่เนื่องจากในบางวัน และบางช่วงเวลา ไม่มีแบบสอบถามที่ผู้ใช้ระบุว่าค้นหาหนังสือไม่พบ จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่นำไปตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวเพียง 105 ฉบับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การค้นหาหนังสือ หมายถึง วิธีการที่ทำให้พบตัวเล่มหนังสือที่ต้องการใช้โดยผู้ใช้จะต้องเริ่มค้นหาจากบัตรรายการเพื่อเลือกหนังสือเรื่องที่ต้องการ เมื่อพบในบัตรรายการแล้วจึงจดเลขเรียกหนังสือแล้วไปค้นหาตัวเล่มหนังสือที่ชั้น

2. ความสำเร็จ หมายถึง ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือพบตัวเล่มหนังสือและนำมาใช้ประโยชน์ เช่น ใช้ในห้องสมุด ยืมออกจากห้องสมุด หรือนำไปถ่ายเอกสาร

3. ความล้มเหลว หมายถึง ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบรายการหนังสือที่บัตรรายการ หรือไม่สามารถค้นพบตัวเล่มหนังสือที่ชั้น หรือพบตัวเล่มหนังสือแต่ไม่นำมาใช้ประโยชน์ เนื่องจากเคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว หรือหนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป หรือมีข้อผิดพลาดเรื่องภาษา เป็นต้น

4. สาเหตุของความล้มเหลว หมายถึง ความผิดพลาดในกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถค้นพบรายการหนังสือที่บัตรรายการ หรือไม่สามารถค้นพบตัวเล่มหนังสือที่ชั้น โดยแยกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

4.1 ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา หมายถึง ผู้ใช้มีข้อมูลรายการบรรณานุกรมถูกต้องครบถ้วนแต่ไม่สามารถค้นพบรายการหนังสือจากบัตรรายการเนื่องจาก

4.1.1 ห้องสมุดไม่จัดซื้อไว้

4.1.2 อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ

4.2 ความผิดพลาดจากกระบวนการเลือกหนังสือที่ต้องการ หมายถึง ผู้ใช้ค้นพบตัวเล่มหนังสือ แต่ไม่ได้นำมาใช้ หรือไม่ยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด เพราะว่า

4.2.1 เคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว

- 4.2.2 หนังสือเล่มนั้นมีความผิดพลาดด้านการพิมพ์ เช่น พิมพ์ผิดหลักไวยากรณ์
การสะกดคำผิดพลาด เป็นต้น
- 4.2.3 หนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป
- 4.2.4 เนื้อหาและภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสมกับระดับการอ่านของผู้ใช้
- 4.3 ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่ และทำบัตรรายการ หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบเนื่องจาก
- 4.3.1 หนังสืออยู่ในระหว่างดำเนินการจัดทำรายการ OPAC
- 4.3.2 เลขเรียกหนังสือที่กำหนดไว้ในบัตรรายการกับที่ตัวเล่มหนังสือไม่ตรงกัน
- 4.3.3 บัตรรายการเรียงผิดที่
- 4.3.4 หนังสือจัดชั้นชั้นให้บริการแล้ว แต่ไม่มีบัตรรายการ
- 4.3.5 มีบัตรรายการแต่ยังไม่ได้นำตัวเล่มขึ้นชั้น
- 4.4 ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบเนื่องจาก
- 4.4.1 หนังสือมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด
- 4.4.2 หนังสือเล่มนั้นมีผู้จองไว้รอการยืมออกจากห้องสมุด
- 4.4.3 หนังสือเล่มนั้นเป็นหนังสือสำรอง
- 4.5 ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ เนื่องจากมีข้อบกพร่องในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่
- 4.5.1 หนังสือหายไปจากห้องสมุดโดยมีหลักฐานแสดงในบัตรแจ้งหมู่หรือสมุดทะเบียน
- 4.5.2 หนังสือวางผิดชั้น
- 4.5.3 หนังสือวางอยู่บนชั้นพักหนังสือ
- 4.5.4 หนังสือนำกลับไปทำรายการใหม่
- 4.5.5 หนังสือนำไปซ่อมหรือเย็บเล่มใหม่
- 4.5.6 หนังสือวางอยู่บนชั้นพักหนังสือในแผนกบริการยืม-คืน
- 4.6 ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องในบัตรเรื่องกับคำ/วลีที่ผู้นำมาค้น
หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ เนื่องจาก
- 4.6.1 คำ/วลีที่ผู้ต้องการค้นหาไม่ตรงกับคำของหัวเรื่องที่กำหนดไว้ในบัตรรายการ
- 4.6.2 คำ/วลีที่ต้องการค้นหามีในบัตรรายการแต่ไม่มีหนังสือเล่มที่ต้องการในห้องสมุด

4.7 ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้ หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ
เนื่องจาก

4.7.1 ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด หรือไม่สมบูรณ์

4.7.2 มีบัตรรายการซึ่งจัดเรียงไว้ในลำดับที่ถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการไม่พบ

4.7.3 หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเล่ม

4.8 ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ
เนื่องจาก

4.8.1 ข้อมูลบรรณานุกรมในบัตรรายการผิดพลาด

4.8.2 ข้อมูลบรรณานุกรมที่ผู้ใช้นำมาค้นหาผิดพลาด

4.9 ความผิดพลาดอื่น ๆ หมายถึง ความผิดพลาดที่ไม่อาจสรุปสาเหตุได้ตามข้อ 4.1-4.8
ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากผู้ใช้อื่นนำไปอ่านภายในห้องสมุด หนังสืออยู่ในห้องคิดว่าสำหรับอาจารย์
นักศึกษาปริญญาเอก และนักศึกษาปริญญาโท หรือหนังสืออาจจะอยู่ในระหว่างการถ่ายเอกสาร การยืม
ระหว่างห้องสมุด และหนังสืออาจสูญหายไปจากห้องสมุดโดยที่บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ทราบ
เป็นต้น

การตรวจสอบสาเหตุเพื่อสรุปเป็นความผิดพลาดจะดำเนินการตรวจสอบในทุกฝ่าย และ
ทุกจุดที่เกี่ยวข้อง ดังปรากฏในรายละเอียดหน้า 53-57

จากสาเหตุของความล้มเหลวทั้ง 9 ประเด็นดังกล่าว เมื่อพิจารณาในแง่ของการดำเนินงาน
และผู้ใช้ สามารถสรุปเป็นกลุ่มความผิดพลาดได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ คือ

1) ความผิดพลาดจากกระบวนการการดำเนินงานของห้องสมุด เป็นความผิดพลาดใน
กรณีที่ค้นพบหนังสืออยู่ในขั้นตอนการดำเนินงานของห้องสมุดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปนี้คือ

1.1) ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา

1.1.1) ห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้

1.1.2) อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ

1.2) ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือที่ต้องการ

1.2.1) หนังสือเล่มนั้นมีความผิดพลาดด้านการพิมพ์

1.3) ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่ และทำบัตรรายการ

1.3.1) หนังสืออยู่ในระหว่างดำเนินการจัดทำรายการ OPAC

1.3.2) เลขเรียกหนังสือที่กำหนดไว้ในบัตรรายการกับตัวเลขหนังสือไม่ตรงกัน

1.3.3) บัตรรายการเรียงผิดที่

1.3.4) หนังสือจัดชั้นชั้นให้บริการแล้ว แต่ไม่มีบัตรรายการ

1.4) ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน

1.4.1) หนังสือมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด

1.4.2) หนังสือเล่มนั้นมีผู้จองไว้รอการยืมออกจากห้องสมุด

1.4.3) หนังสือเล่มนั้นเป็นหนังสือสำรอง

1.5) ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1.5.1) หนังสือหายไปจากห้องสมุดโดยมีหลักฐานแสดงในบัตรแจ้งหมู่ หรือ

1.5.2) หนังสือวางผิดชั้น

1.5.3) หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ

1.5.4) หนังสือนำกลับไปทำรายการใหม่

1.5.5) หนังสือนำไปซ่อมหรือเย็บเล่มใหม่

1.5.6) หนังสือวางอยู่บนชั้นพักหนังสือในแผนกบริการยืม-คืน

1.6) ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องในบัตรเรื่องกับคำ/วลี ที่ผู้ใช้

1.6.1) คำ/วลี ที่ผู้ใช้ต้องการค้นหาไม่ตรงกับคำของหัวเรื่องที่กำหนดไว้ใน

1.6.2) คำ/วลี ที่ต้องการค้นหามีในบัตรรายการแต่ไม่มีหนังสือเล่มที่ต้องการใน

1.7) ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม

1.7.1) ข้อมูลบรรณานุกรมในบัตรรายการผิดพลาด

สมุดทะเบียน

นำมาค้นหา

บัตรรายการ

ห้องสมุด

2) กลุ่มความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ เป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในกรณีที่หนังสือที่ค้นหาอยู่ในห้องสมุด และจัดเรียงไว้บนชั้นถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ หรือค้นพบตัวเล่มแต่ไม่นำมาใช้ประโยชน์เนื่องจาก

2.1) ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือที่ต้องการ

2.1.1) เคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว

2.1.2) หนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป

2.1.3) เนื้อหาและภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสมกับระดับการอ่านของผู้ใช้

2.2) ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้

2.2.1) ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด หรือไม่สมบูรณ์

2.2.2) มีบัตรรายการซึ่งจัดเรียงไว้ในลำดับที่ถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการ

ไม่พบ

2.3) ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม

2.3.1) ข้อมูลบรรณานุกรมที่ผู้ใช้นำมาค้นหาผิดพลาด

3) กลุ่มความผิดพลาดด้านอื่น ๆ เป็นกรณีที่ค้นหาหนังสือไม่พบเมื่อตรวจสอบครบทุกขั้นตอนที่กำหนดไว้ ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยจะสรุปไว้ในความผิดพลาดด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการดำเนินงานของห้องสมุดและจากตัวผู้ใช้

5. หนังสือ หมายถึง หนังสือทั่ว ๆ ไปในหมวด 000-900 ที่ห้องสมุดจัดหาไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ในระบบชั้นเปิดและอนุญาตให้ผู้ใช้นำตัวเล่มออกไปใช้นอกห้องสมุดได้

6. ผู้ใช้ หมายถึง นิสิตที่มาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2539 ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือโดยการใช้อัตรารายการในช่วงเวลาที่ศึกษา

7. สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด
 - 2.1 จุดมุ่งหมายของการประเมินผล
 - 2.2 แนวทางที่ใช้ในการประเมินผล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ก่อตั้งมาพร้อมกับวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในปี พ.ศ. 2497 มีฐานะเป็นเพียงแผนกหอสมุดขึ้นกับสำนักงานอธิการบดี และดำเนินงานควบคู่กับวิทยาลัยวิชาการศึกษามาโดยตลอด จวบจนวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางด้วย

ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางดำเนินงานและให้บริการ ณ อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เป็นอาคาร 7 ชั้น มีพื้นที่ประมาณ 10,200 ตารางเมตร สามารถเก็บหนังสือได้ประมาณ 300,000 เล่ม และจุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 1,200 ที่นั่ง แต่ละชั้นมีลักษณะการใช้งาน ดังนี้

- ชั้นที่ 1 ศูนย์สารสนเทศฯ และศูนย์บริการเทคโนโลยีการศึกษา
- ชั้นที่ 2 บริการยืม-คืน บริการเอกสารอ้างอิง บริการให้คำปรึกษา และช่วยสืบค้นข้อมูลวิจัยด้วยคอมพิวเตอร์ และห้องประชุม
- ชั้นที่ 3 วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอื่น ๆ
- ชั้นที่ 4 ศูนย์ปริญญานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ห้องบริการหนังสือและเอกสารหมวด 000-200 (เบ็ดเตล็ด ปรัชญา จิตวิทยา และศาสนา) และห้องหนังสือสำหรับเด็ก

ชั้นที่ 5 ห้องบริการหนังสือและเอกสารหมวด 300-500 (สังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์) หนังสือแบบเรียน หนังสือแพทย์พรีคลินิก และศูนย์บริการถ่ายเอกสาร

ชั้นที่ 6 ห้องบริการหนังสือและเอกสารหมวด 600-900 (วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และเทคโนโลยี ศิลปะและการบันเทิง วรรณคดีและประวัติศาสตร์) นวนิยายและเรื่องสั้น ห้องเอกสาร มศว และห้องศาสตราจารย์ ดร.ชจร สุขพานิช

ชั้นที่ 7 ห้องสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สำนักงานเลขานุการ และห้องปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสำนักทางวิชาการที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัย และพร้อมที่จะสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์ สำนักหอสมุดกลางจึงกำหนดนโยบายการดำเนินงานในช่วงแผนพัฒนาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 ไว้ดังนี้

1. มุ่งเน้นบริการแก่อาจารย์ และนิสิตทั้งระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่กับงานห้องสมุด บุคลากรสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนางานห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้การดำเนินงานและบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในทุกงาน เช่น งานวิเคราะห์สนเทศ งานวารสาร และงานบริการ เป็นต้น
3. มุ่งเน้นการจัดฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง ตลอดจนสร้างฐานข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อบริการแก่ผู้ใช้ เช่น ฐานข้อมูลปริทัศน์นิพนธ์ ฐานข้อมูลสถิติทัศนศึกษา และมัลติมีเดีย เป็นต้น
4. มุ่งเน้นการส่งเสริมให้มีการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างกว้างขวางโดยร่วมมือกับห้องสมุดของสถาบันอื่นทั้งในและนอกประเทศ และระบบสารสนเทศแห่งชาติ
5. มุ่งให้บริการสื่อสมัยใหม่ในฝ่ายสถิติทัศนศึกษา ดังต่อไปนี้
 - 5.1 มีจานรับดาวเทียมขนาด 10.5 ฟุต สามารถรับรายการจากดาวเทียมมากกว่า 8 ดวง มีโทรทัศน์ให้บริการตามจุดต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการทุกวัน
 - 5.2 เป็นสมาชิก โอบีซี เคเบิลทีวี สามารถรับสัญญาณได้ 6 ช่อง
 - 5.3 มีเครื่องเล่นแผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ (Laser Disc) พร้อมภาพยนตร์คลาสสิก

ซึ่งได้รับคัดเลือกจากแผ่นดิสก์ ภาพยนตร์ใหม่ที่น่าสนใจ ดนตรีคลาสสิก และอุปรากรรวมกันแล้วไม่ต่ำกว่า 60 ชื่อเรื่อง

5.4 มีเครื่องเล่นแผ่นซีดี (Compact Disc) มีเพลงให้บริการมากกว่า 270 แผ่น

5.5 กำลังพิจารณาจัดหาโปรแกรมประเภทมัลติมีเดียมาให้บริการในอนาคตอันใกล้นี้ เมื่อโปรแกรมประเภทนี้ในท้องตลาดมีมาก และราคาถูกลงมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (เจสสิยา พันธุ์สีดา. 2540 : สัมภาษณ์)

การแบ่งส่วนราชการ

สำนักหอสมุดกลางแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 ฝ่าย ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ แบ่งงานออกเป็น งานบริหาร งานธุรการ งานคลัง งานพัสดุ งานนโยบายและแผน
2. ฝ่ายทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ แบ่งเป็น 2 งาน คือ
 - 2.1 งานพัฒนาทรัพยากร ประสานงานกับคณาจารย์ ดำเนินการจัดหาหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ลงทะเบียน ตลอดจนดำเนินการเย็บเล่ม เข้าปก ซ่อมแซมหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
 - 2.2 งานวิเคราะห์สนเทศ ดำเนินการวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ สร้างฐานข้อมูล และป้อนข้อมูลลงคอมพิวเตอร์
3. ฝ่ายวารสาร จัดทำบรรณานุกรมวารสาร ให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
4. ฝ่ายบริการ แบ่งเป็น 2 งาน คือ
 - 4.1 งานบริการสิ่งพิมพ์ให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือสำรอง (Reserve books) จัดหนังสือเข้าชั้น รับจองหนังสือ ทวงหนังสือเกินกำหนด ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด รับแจ้งหนังสือ/บัตรสมาชิกห้องสมุดหาย ออกใบรับรองให้แก่ผู้ขอสืบค้นสำเร็จการศึกษาว่าไม่มีวัสดุค้างส่งห้องสมุด รับฝากของ ตรวจทางเข้า-ออก
 - 4.2 งานส่งเสริมการใช้บริการ ให้คำปรึกษา/แนะนำวิธีการค้นคว้าและการใช้ห้องสมุด นำชมห้องสมุด บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด บริการหนังสืออ้างอิง จุลสาร และกฤตภาค บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล CD-ROM 3 ฐาน คือ

4.2.1 บทความย่อปริทัศน์ฉบับระดับปริญญา เอกของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

เช่น DAO

4.2.2 บรรณานุกรม บทความย่อของบทความวารสารทางการศึกษาของ

ต่างประเทศ เช่น ERIC

4.2.3 บรรณานุกรม บทความย่อ บทความและหนังสือทางด้านจิตวิทยา เช่น

PSYCLIT

นอกจากนี้บริการสืบค้นฐานข้อมูลบทความย่อปริทัศน์ฉบับของนักศึกษาปริญญาโท/เอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ดำเนินการจัดหา และบริการสื่อการเรียนการสอน เช่น ภาพยนตร์ สไลด์ เทปวีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ประเภทเลเซอร์ แผ่นเสียง แผ่นซีดี ไมโครฟิล์ม แผนที่ ภาพนิ่ง บริการห้องโสตทัศนสำหรับอาจารย์ที่ใช้โสตทัศนอุปกรณ์และโสตทัศนวัสดุในการสอน บริการห้อง-สัมมนาห้องประชุมพร้อมโสตทัศนอุปกรณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้โสตทัศนวัสดุ และโสตทัศนอุปกรณ์ บริการทำสำเนาโสตทัศนวัสดุเพื่อการศึกษา เป็นต้น

6. ห้องสมุดวิทยาเขต ได้แก่ หอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน (เดิม) ห้องสมุดคณะพลศึกษา ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล และหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2540 : 2-3)

การดำเนินงานให้บริการหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การดำเนินงานให้บริการหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง เป็นการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ดังนี้คือ งานพัฒนาทรัพยากร งานวิเคราะห์สนเทศ งานบริการสิ่งพิมพ์ และงานส่งเสริมการใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางฯ กำลังเปลี่ยนระบบการดำเนินงานจากระบบเดิมไปสู่การดำเนินงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ดังนั้นขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละงานในปัจจุบันจึงต้องปฏิบัติงานร่วมกันทั้ง 2 ระบบ มีลักษณะการดำเนินงานดังนี้

1. งานพัฒนาทรัพยากร ภารกิจของงานพัฒนาทรัพยากร ประกอบด้วย การดำเนินการให้ได้มาซึ่งสิ่งพิมพ์ด้วยการบริจาค แลกเปลี่ยน และซื้อ การดำเนินงานจะสิ้นสุดเมื่อส่งมอบหนังสือที่ได้รับมาให้กับงานวิเคราะห์สนเทศ

ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบงานเดิม

1) ตรวจสอบหนังสือก่อนการจัดหา แบ่งตามลักษณะการจัดหาสิ่งพิมพ์ได้ดังนี้

1.1) การจัดซื้อด้วยเงินงบประมาณ การตรวจสอบการสั่งซื้อหนังสือ

ด้วยเงินงบประมาณ แบ่งได้เป็น 2 วิธี คือ

1.1.1) การซื้อหนังสือที่ร้านค้านำตัวเล่มมาเสนอ เจ้าหน้าที่จะจดยรายการชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ ปีพิมพ์ และชื่อร้านค้า ไปตรวจสอบกับตู้บัตรรายการกำลังสั่งซื้อว่าเป็นหนังสือซ้ำกับที่มีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ ถ้าเป็นหนังสือที่ยังไม่มีจะนำหลักฐานเก็บไว้ตู้บัตรกำลังสั่งซื้อ และตรวจสอบกับตู้บัตรร่าง ตู้บัตรรายการทั่วไป (Public catalog) อีกครั้ง เมื่อพิจารณาคัดเลือกหนังสือที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว บรรณารักษ์จะดำเนินการขอหนังสือ

1.1.2) การจัดซื้อหนังสือที่ไม่มีตัวเล่มมาเสนอ เจ้าหน้าที่จะนำรายการหนังสือไปตรวจสอบกับตู้บัตรกำลังสั่งซื้อ ตู้บัตรร่าง (Pre-slip) ตู้บัตรรายการทั่วไป (Public catalog) ตามลำดับ หากต้องการซื้อหนังสือรายการใดจะให้เจ้าหน้าที่พิมพ์ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ ราคา จำนวนเล่ม ชื่อร้านค้า และวันที่สั่งซื้อลงในบัตรบันทึกการสั่งซื้อ และเรียงบัตรบันทึกการสั่งซื้อไว้ในตู้บัตรกำลังสั่งซื้อและตู้บัตรร่าง

1.2) การจัดหาสิ่งพิมพ์ได้เปล่าจากหน่วยงานต่าง ๆ หมายถึง การรับบริจาคสิ่งพิมพ์จากหน่วยงานรัฐบาล เอกชน องค์การระหว่างประเทศ และบุคคล ดำเนินการดังนี้

1.2.1) บรรณารักษ์คัดเลือกสิ่งพิมพ์ที่ได้รับแล้วส่งให้เจ้าหน้าที่นำไปตรวจสอบกับตู้บัตรร่าง หรือตู้บัตรรายการทั่วไปเพื่อทราบว่าเป็นหนังสือซ้ำหรือไม่ เมื่อบรรณารักษ์คัดเลือกแล้วจึงจะส่งหนังสือไปลงทะเบียน

1.2.2) ส่วนหนังสือที่ไม่ได้รับการคัดเลือกไว้ในสำนักหอสมุด ทางเจ้าหน้าที่จะจัดแยกไว้เพื่อบริจาคให้หน่วยงานอื่นต่อไป

2) ส่งหนังสือที่ดำเนินการคัดเลือก จัดหาเรียบร้อยแล้วไปลงทะเบียน เมื่อหนังสือผ่านขั้นตอนการลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่จะนำหนังสือปกแข็งส่งให้กับงานวิเคราะห์สนเทศเพื่อดำเนินการวิเคราะห์แยกหมวดหมู่ และทำบัตรรายการต่อไป ส่วนหนังสือปกอ่อนจะส่งหน่วยบำรุงรักษาเพื่อเข้าเล่มเป็นปกแข็งก่อนส่งให้กับงานวิเคราะห์สนเทศ

ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบงานใหม่

1) การตรวจสอบหนังสือก่อนการจัดหา กรณีที่จัดซื้อด้วยเงินงบประมาณ แบ่งได้เป็น

3 วิธี ได้แก่

1.1) การจัดซื้อหนังสือที่อาจารย์ไปคัดเลือกหนังสือที่ร้านค้า จะนำรายละเอียดของหนังสือที่อาจารย์คัดเลือกไปตรวจสอบกับตู้บัตรที่กำลังสั่งซื้อ ตู้บัตรหลักฐาน และตรวจสอบกับฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์

1.2) การซื้อหนังสือที่ร้านค้านำตัวเล่มมาเสนอ หรือเสนอรายการหนังสือ จะนำรายละเอียดของหนังสือไปตรวจสอบกับตู้บัตรกำลังสั่งซื้อ ตู้บัตรหลักฐาน และตรวจสอบกับฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3) การจัดซื้อหนังสือที่อาจารย์เสนอรายการหนังสือมายังงานพัฒนาทรัพยากร จะนำรายการหนังสือไปตรวจสอบกับฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์

ในการตรวจสอบกับฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลจะแสดงสถานะภาพของหนังสือแต่ละรายการ 3 ลักษณะ คือ

On order หมายถึง อยู่ในระหว่างการสั่งซื้อ

Just received หมายถึง รับเข้ามาในห้องสมุดแล้ว อยู่ในขั้นตอนการวิเคราะห์แยกหมวดหมู่

Checked In หมายถึง จัดให้บริการบนชั้นแล้ว

2) เมื่อบรรณารักษ์ดำเนินการขออนุมัติซื้อเรียบร้อยแล้ว จะทำการตรวจรับหนังสือ ส่งไปติดบาร์โค้ด และส่งหนังสือไปยังงานวิเคราะห์สนเทศ (วนิดา วงศ์วิเศษ. 2540 : สัมภาษณ์)

2. งานวิเคราะห์สนเทศ ภารกิจของงานวิเคราะห์สนเทศ ประกอบด้วยการดำเนินการวิเคราะห์เลขหมู่ และทำบัตรรายการ เตรียมตัวเล่มสิ่งพิมพ์ และส่งต่อให้กับฝ่ายบริการยืม-คืน เพื่อนำออกบริการผู้ใช้ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบงานเดิม

1) บรรณารักษ์ วิเคราะห์เลขหมู่ตามระบบจัดหมู่ทศนิยมของดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) ลงรายการในบัตรรายการตามกฎเกณฑ์การทำบัตรรายการแบบแองโกลอเมริกัน (Anglo-American Cataloging Rules) ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 การกำหนดหัวเรื่องภาษาต่างประเทศใช้คู่มือหัวเรื่องหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 12 (Library of Congress Subject Heading) ส่วนหัวเรื่องภาษาไทยใช้หนังสือหัวเรื่องสำหรับภาษาไทย จัดทำโดยคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ก่อนวิเคราะห์เลขหมู่ และทำบัตรร่าง บรรณารักษ์จะแบ่งหนังสือเป็น 3 ประเภท คือ

1.1) หนังสือใหม่ บรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่กำหนดหัวเรื่อง และเขียนบัตรร่าง โดยใช้บัตรบันทึกสำเนา 3 สี่ (ขาว ชมพู เหลือง) เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจะส่งหนังสือและบัตรร่างไปให้เจ้าหน้าที่แยกดังต่อไปนี้

สีขาว สอดไว้กับตัวเล่มหนังสือ เพื่อส่งพิมพ์กระดาษไขต้นสำเนา บัตรรายการ และบัตรยืม

สีชมพู รวบรวมส่งพิมพ์บรรณานุกรมรายเดือน

สีเหลือง เรียงในตู้บัตรร่าง

1.2) หนังสือที่ห้องสมุดมีอยู่แล้วเป็นฉบับพิมพ์ครั้งใหม่ ทำบัตรร่างเช่นเดียวกับหนังสือใหม่ โดยให้เจ้าหน้าที่คัดลอกเรียกหนังสือ และหัวเรื่อง จากบัตรหนังสือฉบับพิมพ์ครั้งก่อนจากตู้บัตรร่าง

1.3) หนังสือซ้ำ บรรณารักษ์ต้องค้นบัตรร่าง และบัตรทะเบียน ดึงออกมาส่งให้เจ้าหน้าที่พิมพ์เลขทะเบียนเพิ่มลงในบัตรดังกล่าว แล้วส่งบัตรทั้งหมดเรียงกลับเข้าตู้บัตรตามเดิม

2) บรรณารักษ์ตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ ตัวสะกด และการลงรายการในกระดาษไขต้นสำเนา ซอง และบัตรยืม พร้อมทั้งเขียนจำนวนบัตรครบชุดที่ต้องการให้อัดสำเนาลงในกระดาษไข และบัตรร่างสีขาว ส่งกระดาษไขให้เจ้าหน้าที่อัดสำเนา ส่งหนังสือและซองกับบัตรยืมให้เจ้าหน้าที่เขียนสันดำเนินการต่อไป

3) เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด จะนำบัตรรายการที่อัดสำเนาเสร็จแล้วมาพิมพ์เลขทะเบียน ชื่อเรื่อง และรายการอื่น ๆ เพิ่มลงไปตามแนวสปีดคันแต่ละบัตรเสร็จแล้วส่งกลับให้บรรณารักษ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

4) บรรณารักษ์ ตรวจสอบความถูกต้องในบัตรรายการครบชุดอีกครั้งก่อนส่งให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปเรียงในตู้บัตรรายการประเภทต่าง ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบงานใหม่

เมื่องานวิเคราะห์เสร็จสิ้นและได้รับหนังสือมาจากการพัฒนาทรัพยากรแล้ว จะนำหนังสือมา จัดเรียงตามลำดับอักษรของชื่อเรื่อง โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ หนังสือภาษาไทย และหนังสือภาษา ต่างประเทศ ต่อจากนั้นจะปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) นำหนังสือมาตรวจสอบกับฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อดูว่าหนังสือรายการนั้น มีการวิเคราะห์ และทำรายการไปแล้วหรือไม่ แล้วจึงวิเคราะห์หมวดหมู่ ทำรายการ ลงในแบบบันทึกการลงรายการ (Work sheet)

2) ส่งแบบบันทึกการลงรายการให้เจ้าหน้าที่พิมพ์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3) บรรณารักษ์ตรวจสอบความถูกต้องในการพิมพ์

4) ส่งหนังสือไปอ่านบาร์โค้ด (Bar code) และทำเครื่องหมายลงบนสัน

หนังสือ

5) พิมพ์สติ๊กเกอร์ (Print sticker) เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง แล้วนำมาติดลงบนสันหนังสือ และปกหลังของหนังสือ

6) จัดพิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่

7) ส่งตัวเล่มหนังสือที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วไปยังฝ่ายบริการ

(สุประภา ศรีทอง. 2540 : สัมภาษณ์)

3. งานบริการสิ่งพิมพ์ ภารกิจของงานบริการสิ่งพิมพ์ประกอบด้วย ให้บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือสารอง จัดหนังสือเข้าชั้น รับจองหนังสือ ทวงหนังสือ เกินกำหนด ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ออกใบรับรองให้แก่ผู้ที่ขอสำเร็จการศึกษาว่าไม่มีวัสดุค้างส่งห้องสมุด รับฝากของ และตรวจทางเข้า-ออก

3.1 การจัดเก็บและการให้ยืม หนังสือส่วนใหญ่บริการในระบบชั้นเปิด (ผู้ใช้บริการ ใช้ได้เอง) จัดไว้ที่ชั้น 2 ถึง ชั้น 6 โดยแยกหนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษออกจากกัน ระบบหลัก ในการจัดหมวดหมู่หนังสือ คือระบบทศนิยมของดิวอี้ ซึ่งแบ่งหนังสือเป็น 10 หมวดวิชาใหญ่ คือ

- 000 เบ็ดเตล็ด
- 100 ปรัชญา
- 200 ศาสนา
- 300 สังคมศาสตร์
- 400 ภาษาศาสตร์
- 500 วิทยาศาสตร์
- 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์ หรือเทคโนโลยี
- 700 ศิลปะ และการบันเทิง
- 800 วรรณคดี
- 900 ประวัติศาสตร์ และภูมิศาสตร์

สำหรับหนังสือคณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ จัดด้วยระบบ NLM หนังสือและวัสดุห้องสมุดส่วนใหญ่ให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้ ที่ยืมออกไม่ได้ เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร เย็บเล่ม และสไลด์ทัศนวัสดุบางประเภท เช่น แผ่นเสียง ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช แผ่นซีดี

นโยบายการให้ยืมหนังสือ กำหนดตามระดับของผู้ใช้ ดังนี้

- นิสิตปริญญาตรี ยืมได้จำนวน 5 เล่ม ในระยะเวลา 2 สัปดาห์
- นิสิตปริญญาโท/เอก ยืมได้จำนวน 10 เล่ม ในระยะเวลา 2 สัปดาห์
- อาจารย์ ยืมได้จำนวน 10 เล่ม ในระยะเวลา 1 ภาคเรียน
- ข้าราชการ/ลูกจ้าง ยืมได้จำนวน 3 เล่ม ในระยะเวลา 2 สัปดาห์

3.2 การให้บริการสิ่งพิมพ์/ห้องอ่านหนังสือ

การให้บริการสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ และการให้บริการห้องอ่านหนังสือจัดไว้ที่ชั้น 2 ชั้น 4 ชั้น 5 และชั้น 6 ดังนี้

ชั้น 2 บริการสิ่งพิมพ์ และส่งเสริมการใช้บริการ

ห้อง 201 บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป ตั๋วบรรยายการ บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า หนังสืออ้างอิง สารสนเทศ จุลสารและกฤตภาค คู่มือการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา และที่แสดงรายชื่อหนังสือใหม่

ห้อง 202 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

ห้อง 203 ห้องประชุม ศ.ดร.สุจิตใจ เหล่าสุนทร

ชั้น 4 หนังสือทั่วไปภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ หมวด 000-200 /สิ่งพิมพ์รัฐบาล

และปริทัศน์นิพนธ์

ห้อง 401 บริการยืม-คืน หนังสือสำรอง (Reserve books) ปริทัศน์นิพนธ์

ฉบับอ้างอิง

ห้อง 402 ห้องหนังสือสำหรับเด็ก (ห้องมาเรีย)

ห้อง 403 ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์

ห้อง 404 ห้องค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา

ชั้น 5 หนังสือทั่วไปภาษาไทย/อังกฤษ หมวด 300-500 หนังสือแบบเรียน และ

ศูนย์ถ่ายเอกสาร

ห้อง 501 ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์

ห้อง 502 ห้องพุทธธรรม

ห้อง 503 ห้องอ่านหนังสือเดี่ยว

ห้อง 504 ห้องหนังสือแพทย์

ชั้น 6 หนังสือทั่วไปภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ หมวด 600-900 และนวนิยาย เรื่องสั้น

ห้อง 601 ห้อง ศ.ดร.สาโรช บัวศรี

ห้อง 602 ห้องเอกสาร มศว

ห้อง 603 ห้อง ศ.ดร.ขจร สุขพานิช

ห้อง 604 ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์

ห้อง 605 ห้องค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา

3.3 การจัดชั้นหนังสือ

สำนักหอสมุดมีนโยบายในการจัดชั้นหนังสือโดยแยกหนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษออกจากกัน แต่หนังสือหมวดเดียวกันจะอยู่ในบริเวณชั้นเดียวกัน เช่น

ชั้น 2 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ

ชั้น 4 หนังสือทั่วไปภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ หมวด 000-200

ชั้น 5 หนังสือทั่วไปภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ หมวด 300-500

ชั้น 6 หนังสือทั่วไปภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ หมวด 600-900

สำหรับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดชั้นหนังสือในปัจจุบัน สำนักหอสมุดกำหนดให้แต่ละชั้นมีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อรับผิดชอบในการจัดชั้นหนังสือ ดังนี้

ชั้น 2 มีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 คน

ชั้น 4 มีเจ้าหน้าที่ประจำ 4 คน

ชั้น 5 มีเจ้าหน้าที่ประจำ 4 คน

ชั้น 6 มีเจ้าหน้าที่ประจำ 3 คน

เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือทุกคน และทุกชั้นจะจัดหนังสือเข้าชั้นในแต่ละวันเฉลี่ยวันละประมาณ 5 ชั่วโมง ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่จะต้องไปปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ ด้วย เช่น ประจำ-เคาน์เตอร์ยืม-คืน บริเวณชั้น 2 และประจำเคาน์เตอร์บริการหนังสือสำรอง บริเวณชั้น 4 ปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์รับฝากของในกรณีที่เจ้าหน้าที่ประจำไม่มาปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานบริเวณตรวจคนเข้าออก

เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่อัตราจ้างชั่วคราว บางช่วงเวลามีการลาออกพร้อม ๆ กันหลายคน ทำให้ช่วงเวลาที่ประกาศรับสมัคร และดำเนินการคัดเลือกบุคลากรซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ใช้เวลาพอสมควร ขาดกำลังคนในการดูแลการจัดชั้นหนังสือ หรือจัดหนังสือเข้าชั้นไม่สัมพันธ์กับปริมาณการใช้ของผู้ใช้ นอกจากนี้การรับบุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน จะต้องใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่งในการสอนงาน และฝึกทักษะการปฏิบัติงาน ทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวมีหนังสือค้างอยู่บนชั้นพักหนังสือมาก (อัญชลี ลิฬหาวงศ์. 2540 : สัมภาษณ์)

การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด

พัฒนาการเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดได้เริ่มขึ้นเมื่อประมาณทศวรรษ 1960 โดยมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เช่น การวิจัยการดำเนินงาน การวิเคราะห์ระบบการทำงานรูปแบบจำลองทางคณิตศาสตร์และวิธีการทางสถิติของการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลบริการของห้องสมุด แนวทางการประเมินผลการจัดและการดำเนินงานของห้องสมุดได้ก้าวหน้าไปจากการรวบรวมสถิติการยืม และสถิติหนังสือที่จัดหมู่ทำบัตรรายการแล้วเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา ห้องสมุดต่าง ๆ ประสบภาวะคับขันทางการเงิน ในขณะที่งบประมาณด้านการซื้อหนังสือคงที่ แต่ค่าของเงินที่ใช้ในการซื้อลดลง ผู้บริหารห้องสมุดจึงหันมาพิจารณาและให้ความสนใจในการกำหนดและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Goehfert. 1978 : 368) ซึ่งเห็นได้จากงานวิจัยที่หันมาศึกษาเกี่ยวกับการใช้ข้อสนเทศของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในต่างประเทศมีการประยุกต์แนวทางการประเมินผลในเชิงคุณภาพมาใช้ในการประเมินผลการให้บริการหนังสือ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วแบ่งวิธีการศึกษาเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ศึกษาในลักษณะของ "ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการใช้บริการ" วิธีนี้ค่อนข้างสะดวกในกรณีที่ผู้ใช้เข้ามาค้นหนังสือโดยมีรายการบรรณานุกรมที่ต้องการแน่นอน ซึ่งอาจเป็นชื่อผู้แต่ง หรือชื่อหนังสือก็ได้ การประเมินผลบริการของห้องสมุดในลักษณะนี้สามารถศึกษาได้ทั้ง 2 ด้าน คือ ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาเอกสารที่ต้องการหรือไม่ และห้องสมุดมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการในเวลาที่ใช้ต้องการหรือไม่

2. ศึกษาบริการทั้งหมดที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้ ซึ่งเป็นการประเมินที่ค่อนข้างยาก เช่น ในกรณีที่ผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุดเมื่อต้องการค้นหนังสือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (Subject) มักมีคำถามว่า พบข้อมูลที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการประเมินผลการค้นเรื่องที่ต่องานนั้นผู้ใช้อาจพบเรื่องที่ตรงกับความต้องการ หรือเรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ดังนั้นการประเมินผลประเภทนี้จึงมีความซับซ้อนมากกว่าการประเมินผลรายการที่ผู้ใช้รู้แน่นอน (Lancaster and McCutcheon. 1978 : 16)

การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดทำได้หลายรูปแบบ เช่น การประเมินผลการใช้ทรัพยากรห้องสมุด การประเมินผลบริการของห้องสมุด ความรวดเร็วของห้องสมุดในการให้บริการข่าวสาร ความถูกต้องในการให้บริการตอบคำถาม ประสิทธิภาพในการจัดหนังสือขึ้นชั้น และอื่น ๆ (ประภาวดี สีสอนธิ. 2530 : 86)

การประเมินผลการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งได้แก่หนังสือ วารสาร และวัสดุการอ่านอื่น ๆ นั้น สามารถประเมินได้ทั้งเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และปัจจัยการใช้ กล่าวคือ

การประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative method) เป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรของห้องสมุดกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ พิจารณขนาดของทรัพยากรแบ่งตามประเภทวิชา ปีพิมพ์ ภาษา และประเภทของวัสดุการอ่าน อัตราการเพิ่มของทรัพยากร จำนวนเล่มต่อผู้ใช้ จำนวนเล่มต่อรายการที่ให้ยืม ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อผู้ใช้ และค่าใช้จ่ายทรัพยากรในเชิงที่สัมพันธ์กับงบประมาณทั้งหมดของห้องสมุด

การประเมินเชิงคุณภาพ (Qualitative method) คือการประเมินในเชิงความประทับใจจะเป็นการประเมินโดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ซึ่งอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชา บรรณารักษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ การประเมินแบบนี้เป็นเชิงจิตวิสัย (Subjective)

ปัจจัยการใช้ (Use factors) เป็นการศึกษาการใช้และผู้ใช้ (Use and user studies) เป็นการศึกษาในแง่ที่ว่าทรัพยากรนั้นมีการใช้อย่างไร และใช้โดยใคร เป็นการประเมินจากการกระทำระหว่างผู้ใช้ ทรัพยากร และระบบซึ่งห้องสมุดได้จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้วัสดุ การอ่านของห้องสมุดนั้น ๆ การประเมินทรัพยากรห้องสมุดโดยวิธีการศึกษาการใช้ และผู้ใช้จะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องขอบเขตและความลึกซึ้งของทรัพยากร และยังเป็นแนวทางการวางแผน การทำงบประมาณการวิจัยสั่งการในด้านทรัพยากรด้วย (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. 2528 : 78-79)

ส่วนการประเมินผลบริการของห้องสมุดจะพิจารณาในสภาวะที่ห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีระบบในการดำเนินงาน มีการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศมาดำเนินการให้เป็นระบบที่ง่ายต่อการค้นหา และการนำไปใช้ ประกอบกับห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการประเภทหนึ่งในสังคม และงานบริการเป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้ใช้ การประเมินผลบริการจึงเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ในสถานการณ์ที่เป็นจริง ซึ่งอาจจะศึกษากับผู้ใช้ทั้งหมด หรือใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน และบริการของห้องสมุดในขณะนั้น

วิธีที่ดีของการประเมินผลบริการของห้องสมุด คือ การประเมินการปฏิบัติงานของห้องสมุดตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด การปฏิบัติงานของห้องสมุดสามารถพิจารณาจากศักยภาพของทรัพยากรสารนิเทศและบุคลากร ซึ่งขึ้นอยู่กับกิจกรรมหลักที่กำหนดขึ้นในการดำเนินงานห้องสมุด 2 ประการคือ การจัดองค์การ และการควบคุมทรัพยากรสารนิเทศ ซึ่งหมายถึงงานเทคนิค และงานบริการ งานบริการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือบริการตามความต้องการ (On demand) และบริการแจ้งให้ทราบ (Notification) บริการตามความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ บริการเอกสาร (Document delivery) และบริการค้นคืนสารนิเทศ (Information retrieval services) ส่วนบริการแจ้งให้ทราบ คือ บริการเผยแพร่สารนิเทศ (Lancaster. 1993 : 1-5)

นอกจากนี้ การประเมินผลการดำเนินงาน และบริการของห้องสมุด จะต้องพิจารณาในส่วนประกอบ 3 ส่วนดังนี้คือ

1. ข้อมูลนำเข้า (Inputs) ได้แก่ ทรัพยากรสารนิเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ และให้บริการ ฯลฯ

2. ผลลัพธ์ (Outputs) คือ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถประเมิน ประสิทธิภาพได้ เช่น การประเมินจำนวนของเอกสารที่บริการ จำนวนการอ้างอิง จำนวนการค้นห านหนังสือ จำนวนของบริการตอบคำถาม ฯลฯ

3. ผลที่ปรากฏ (Outcomes) เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด

จุดมุ่งหมายของการประเมินผล

จุดมุ่งหมายการประเมินผลการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดจึงกำหนดไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อแสดงให้เห็นว่าสภาพการดำเนินงาน หรือ การบริการของห้องสมุดในปัจจุบัน เป็นอย่างไร
2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงาน หรือการบริการของห้องสมุดหลาย ๆ แห่งด้วยกัน
3. เพื่อประเมินบริการสารสนเทศ อันเป็นการวิเคราะห์ถึงประโยชน์ของสารสนเทศ หรือ วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ของบริการและค่าใช้จ่าย
4. เพื่อศึกษาความล้มเหลวของทรัพยากร หรือบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Lancaster 1993 : 6-7)

แลงเคสเตอร์ (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536 : 142-144 ; อ้างอิงมาจาก Lancaster. 1993 : 11-15) ได้ประยุกต์กฎ 5 ประการของเรังกานาธาน (Ranganathan) เข้ากับการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริการของห้องสมุดไว้ดังนี้ คือ

กฎข้อ 1. หนังสือมีไว้เพื่อใช้ (Books Are for Use)

การประยุกต์ใช้กฎข้อนี้คือ ห้องสมุดสามารถประเมินทรัพยากรที่จัดหาในเชิงต้นทุน- ประสิทธิภาพ โดยดูว่าทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อมาบริการมีการใช้คุ้มค่าหรือไม่ เป็นการประเมิน ประสิทธิภาพการใช้แต่ละครั้งเพื่อตัดสินใจว่าเรื่องใดควรจัดหามาให้บริการ

กฎข้อ 2. ผู้อ่านทุกคนมีหนังสือที่ต้องการ (Every Reader His Book)

ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือที่ยืม หรือที่ใช้ในห้องสมุดบอกให้ทราบถึงความสำเร็จในการค้นหา และการนำไปใช้ แต่ไม่สามารถบอกเกี่ยวกับความผิดพลาด หรือความล้มเหลว ดังนั้น กฎข้อนี้จึงเป็นการ ศึกษาว่าทุกเรื่องที่ค้นหา พบเท่าไร (ความสำเร็จ) และไม่พบเท่าไร (ความล้มเหลว)

กฎข้อ 3. หนังสือทุกเล่มมีผู้ต้องการอ่าน (Every Book Its Reader)

การประเมินผลในเรื่องนี้เป็นการประเมินว่าห้องสมุดประสบความสำเร็จในการบอกกล่าวให้ผู้รู้ทราบถึงทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาใหม่เพียงใด

กฎข้อ 4. ประหยัดเวลาของผู้อ่าน (Save the Time of the Reader)

บริการสารสนเทศไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการเท่านั้น แต่ควรสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การประเมินบริการสารสนเทศจึงต้องพิจารณาเวลาของผู้ใช้ด้วย โดยเฉพาะในการประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล ควรพิจารณาต้นทุนทั้งหมดรวมทั้งของผู้ใช้ด้วย

กฎข้อ 5. ห้องสมุดเป็นองค์กรที่เติบโตตลอดเวลา (Library is a Growing Organism)

กฎข้อนี้ชี้ว่าห้องสมุดควรเต็มใจปรับตัวเข้ากับสภาพใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพสังคมวัฒนธรรม รวมถึงการรับสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีตามแหล่งต่าง ๆ

การประเมินผลจึงควรมีจุดประสงค์ที่ชัดเจน มีการวางแผน ออกแบบการประเมินเพื่อรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงาน และการบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แวน เฮาซี, เวียล และ แม็คคลูร์ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์. 2535 : 37-38 ; อ้างอิงมาจาก Van House, Weil and McClure. 1990) ได้เสนอหัวข้อที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลโดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ คือ

1. เรื่องทั่วไป

- การสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป

2. การมีวัสดุสารสนเทศให้ผู้รู้ และการใช้

- การจ่าย-รับ
- การใช้ทรัพยากรภายในห้องสมุด
- การใช้ทรัพยากรทั้งหมด
- การมีทรัพยากรให้ใช้
- ความล่าช้าในระหว่างการใช้และการให้บริการวัสดุ

3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ห้องสมุด

- การเข้าใช้
- การใช้จากระยะไกล (Remote use)
- การใช้ทั้งหมด
- อัตราการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- การใช้จุดให้บริการ
- การใช้อาคาร

4. บริการสารสนเทศ

- การให้บริการเอกสารสนเทศ
- การสำรวจความพึงพอใจในบริการเอกสารสนเทศ
- การประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

แนวทางที่ใช้ในการประเมินผล

แลงเคสเตอร์ และ แม็คคัทเชอน (Lancaster and McCutcheon. 1978 : 12-13)

ได้แบ่งการประเมินผลออกเป็น 3 ประเภท คือ

การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)

การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล (Cost - effectiveness evaluation)

การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า (Cost - benefit evaluation)

การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยแสดงออกมาเป็นปริมาณหรือตัวเลข เป็นการประเมินบริการที่ห้องสมุดจัดให้ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเพียงใด หรือศึกษาการเข้าถึงบริการของห้องสมุด (Accessibility study) ว่าเมื่อผู้ใช้เข้ามาในห้องสมุด และต้องการใช้เอกสาร โอกาสที่ผู้ใช้จะหาเอกสารที่ต้องการพบในที่ ๆ ควรจะเป็น เช่น บนชั้น มีโอกาสร้อยละเท่าไร ถ้าโอกาสที่ผู้ใช้หาเอกสารที่ต้องการในที่ ๆ เอกสารนั้นควรจะอยู่สูง สมมุติว่าร้อยละ 80 หมายความว่าห้องสมุดมีความพร้อมและมีประสิทธิผลในการทำงานสูง

ลักษณะสำคัญของการศึกษาประเภทนี้ คือ ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงานจึงต้องมีเกณฑ์ หรือสร้างเกณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลก่อนการสำรวจ ความเที่ยงตรงของการสำรวจประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัด หรือเครื่องมือที่ใช้วัด เกณฑ์ที่จะใช้ในการสำรวจประเมินผล แบ่งได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

1. วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เช่น ถ้าต้องการประเมินผลการให้บริการ ผู้วิจัยอาจจะศึกษาว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล คือวัตถุประสงค์ (Objectives) มากกว่าที่จะใช้เป้าประสงค์ (Goals) ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายระยะยาว

2. มาตรฐานห้องสมุด โดยทั่วไปมาตรฐานห้องสมุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล จะเป็นการประเมินผลทรัพยากรห้องสมุดมากกว่าการประเมินผลบริการของห้องสมุด

สำหรับรายละเอียดของเกณฑ์ อีแวน, โบโค, และ เฟอร์กูสัน (Evans, Borko and Ferguson. 1972 : 103-107) ได้เสนอเกณฑ์ต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์สามารถนำมาวิเคราะห์ประสิทธิผลของการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น

1. การเข้าถึงบริการของห้องสมุดอาจจะศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 การที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีอยู่ได้สะดวก รวดเร็ว นับตั้งแต่การที่ผู้ใช้รู้ว่าห้องสมุดมีวัสดุที่เขาต้องการหรือไม่ ถ้ามี วัสดุนั้นอยู่ที่ใด ในการประเมินเรื่องเช่นนี้ ผู้วิจัยอาจจำเป็นต้องใช้เกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ นอกเหนือจากการเก็บสถิติการเข้าถึงวัสดุที่ต้องการ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับบริการ เป็นต้น

1.2 จำนวนและอัตราส่วนของบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ

1.3 อัตราส่วนของบริการที่ผู้ใช้ต้องการ ต่อบริการที่ห้องสมุดได้จัดให้

1.4 อัตราส่วนของจำนวนหนังสือ และวัสดุ ต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด

2. ต้นทุน (Cost) เกณฑ์การประเมินผลเรื่องต้นทุน เป็นการประเมินต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละหน่วย เช่น ต้นทุนในการจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ หรือการจัดบริการแต่ละประเภท อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายไม่ได้หมายถึงจำนวนเงินที่เสียไปในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลากรที่ดำเนินงาน ความชำนาญ และคุณลักษณะพิเศษของบุคคลนั้น การวิเคราะห์ต้นทุนจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก โดยเฉพาะถ้ามีการพิจารณาเปรียบเทียบกับ "คุณภาพ" เช่น แผนกบริการตอบคำถาม หรือแผนกจ่ายรับมักจะมีการเก็บสถิติคำถามหรือสถิติการยืม ถ้าเอาจำนวนคำถามหารด้วยต้นทุนในการดำเนินงานของแผนก

บริการตอบคำถามทั้งหมด ผู้วิจัยพอจะประเมินได้ว่าต้นทุนที่เสียไปในการให้บริการตอบคำถามแต่ละครั้งนั้นเท่าใด แต่ต้นทุนที่สูง หรือต่ำนั้นไม่ได้แสดงว่าบริการตอบคำถามที่จัดนั้นเป็นบริการที่มีคุณภาพสูง เพราะอาจจะมีคำถามง่าย ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถหาคำตอบได้เองแต่กลับถามบรรณารักษ์ จึงทำให้การประเมินผลบิดเบือนไปได้

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) เป็นการวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดว่าสนองความต้องการของผู้ใช้เพียงใด และผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร โดยผู้วิจัยอาจศึกษาถึงประเด็นสำคัญต่อไปนี้ คือ

- 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้
- 3.2 ความต้องการในบริการ และวัสดุซึ่งห้องสมุดยังไม่ได้จัดให้
- 3.3 คุณค่า หรือคุณภาพของวัสดุในห้องสมุด ประเมินตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ในสาขาวิชา

ข้อจำกัดของการใช้เกณฑ์ความพึงพอใจ

การใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลผู้วิจัยจะต้องพิจารณาร่วมกับเกณฑ์อื่น ๆ ทั้งนี้ เพราะการใช้เกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ใช้มีข้อจำกัดบางประการ เช่น

1. ผู้ใช้อาจให้ข้อมูลไม่เที่ยงตรง เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความคาดหวังในบริการที่ห้องสมุดจัดให้ไม่เหมือนกัน ระดับความคาดหวังนี้จะมีผลในการแสดงออกของความพึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจมีระดับต่าง ๆ กัน จึงเป็นการยากที่จะแยกความแตกต่างให้ชัดเจน โดยแสดงออกมาเป็นข้อมูลตัวเลขได้

2. การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มักใช้การสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามซึ่งมักจะได้รับคำตอบกลับคืนมาในอัตราที่ต่ำ ข้อมูลที่ได้จึงอาจถือได้ว่าไม่ได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่

3. แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้อาจมีข้อบกพร่องหรือมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตอบ

4. เวลาในการขอรับบริการ (Response time) เป็นการศึกษาเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด เช่น เวลาในการใช้บริการถ่ายเอกสาร เวลาในการหาเอกสารที่ต้องการ เวลาที่ต้องคอยเข้าแถวเพื่อยืม หรือคืนหนังสือ เป็นต้น เกณฑ์เวลาที่ต้องเสียไปถือว่าเป็นเกณฑ์ที่มีความเที่ยงตรงพอควร แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยควรใช้ประกอบกับเกณฑ์อื่น ๆ เช่น วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย

การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล (Cost - effectiveness evaluation)

การประเมินผลประเภทนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงาน และต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ต้นทุน/การเข้าถึงบริการของห้องสมุด ต้นทุน/การใช้ ต้นทุน/ความพึงพอใจของผู้ใช้ ต้นทุน/เวลาในการรอคอย เป็นต้น

การศึกษาการเข้าถึง (Accessibility) เป็นการศึกษาว่าผู้ใช้มีโอกาสค้นหาเอกสารที่ต้องการจากชั้นในอัตราที่สูง (สมมติว่าร้อยละ 80) โดยข้อเท็จจริงแล้ว การดำเนินงานเพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสหาเอกสารที่ต้องการได้ถึงร้อยละ 80 ห้องสมุดสามารถดำเนินการได้ดังนี้ เช่น เจ้าหน้าที่จัดหนังสือที่ได้รับคืน และหนังสือที่วางทิ้งบนโต๊ะทุก ๆ ครึ่งชั่วโมง มีการอ่านชั้นหนังสือเพื่อตรวจสอบตำแหน่งที่หนังสือนั้นควรรอยู่ ฯลฯ จากการดำเนินงานเช่นนี้ ห้องสมุดสามารถคำนวณต้นทุน (เจ้าหน้าที่ เงิน เวลา) ที่จะสัมพันธ์กับการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้และเวลาที่ผู้ใช้ต้องใช้ในการค้นเอกสารที่ต้องการอย่างไร โดยห้องสมุดอาจจะศึกษาโดยรักษาประสิทธิภาพของบริการให้คงที่ในระดับที่ต้องการ แต่พยายามลดต้นทุนของการดำเนินการลง และวัดผลจากการดำเนินงานหลาย ๆ วิธี เพื่อหาวิธีที่จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด แต่มีประสิทธิภาพของงานตามที่ต้องการ อีกวิธีหนึ่งที่ห้องสมุดจะทำได้คือ ควบคุมต้นทุนให้คงที่ แต่ยกประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สูงขึ้น

การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า (Cost - benefit evaluation)

การศึกษาเกี่ยวกับความคุ้มค่าที่จะเลือกวิธีดำเนินงานวิธีใดวิธีหนึ่ง การประเมินผลในระดับนี้เป็นระดับที่ซับซ้อนกว่าในสองระดับแรก เพราะเป็นคำนวณความคุ้มค่าซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัส หรือแสดงออกมาเป็นตัวเลขได้ การประเมินผลต้นทุน และการประเมินผลความคุ้มค่า จึงมีผู้ใช้ในความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลทั้งสองระดับนี้ไม่เหมือนกัน

ลำดับขั้นตอนของการประเมินผลความคุ้มค่า มีดังนี้ คือ

1. กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษา
2. วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานในปัจจุบันในเรื่องของเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานวิธีอื่นที่จะใช้เป็นทางเลือกในการประเมินผลความคุ้มค่า
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละวิธี ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

5. พิจารณาผลของการดำเนินงานแต่ละวิธีว่าตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

การประเมินผลเป็นการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ หรือหาข้อยุติของปัญหา โดยพิจารณาถึงคุณค่าและประโยชน์กับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ การประเมินผลจึงอาจจะพิจารณาได้ว่าเป็นเพียงการอธิบายสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้เกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้นเป็นแนวทาง (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2530 : 86-93)

นอกจากแนวทางและหัวข้อที่กล่าวข้างต้นแล้ว การประเมินผลการดำเนินงาน และบริการของห้องสมุดยังมีแนวทางอื่นที่สามารถนำมาศึกษาได้อีกคือ การศึกษาความพร้อมมูลของห้องสมุดในการบริการวัสดุที่ผู้ต้องการ (Availability study) วัตถุประสงค์ของการศึกษาประเภทนี้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดว่าสามารถจัดให้บริการเอกสารในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการหรือไม่ เอกสารดังกล่าวสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นจำนวนเท่าใด และผู้ใช้เสียเวลานานหรือไม่จึงจะได้เอกสารที่ต้องการ บัคแลนด์ (Buckland. 1972 : 97-166) เรียกการศึกษาเช่นนี้ว่า การศึกษาระดับความพอใจของผู้ใช้จากการที่ผู้ใช้สามารถค้นพบเอกสารบนชั้นเมื่อมีความต้องการ จึงเป็นสิ่งที่แสดงว่าห้องสมุดมีทรัพยากรมากเท่าใด โอกาสที่ห้องสมุดจะสนองความต้องการของผู้ใช้ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตามยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้ใช้ เช่น จำนวนวัสดุที่ห้องสมุดมี ความถี่ที่มีการค้นหาหนังสือ และช่วงเวลาหนังสือที่มีการใช้ และไม่ได้อยู่บนชั้น

แนวทางในการศึกษาความพร้อมมูลของห้องสมุดในการให้บริการวัสดุที่ผู้ต้องการ แบ่งเป็น 2 วิธีคือ

1. การศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ผู้ต้องการหรือไม่ (Document availability/Delivery study) เป็นการประเมินความสามารถของห้องสมุดในการจัดให้ผู้ใดได้รับรายการที่ต้องการตรงกับเวลาที่ผู้ต้องการรายการเหล่านั้น วิธีการที่ใช้กันคือ การรวบรวมรายชื่อเอกสารอ้างอิง (Citations) ซึ่งสมมติเอาว่าจะสะท้อนถึงความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุด การศึกษาลักษณะนี้ทำให้ทราบว่าห้องสมุดมีรายการวัสดุมากน้อยเพียงไร และใช้เวลานานเท่าไรในการค้นหาให้ได้มาซึ่งรายการนั้น ๆ

2. การศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้จากการค้นหาเอกสารบนชั้นในห้องสมุด (Shelf availability study) เป็นอีกวิธีหนึ่งของการศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ผู้ต้องการหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบถึงอัตราความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการเอกสารแก่ผู้ใช้นั้น

ขณะที่ต้องการ (Availability rate) การศึกษาเช่นนี้สามารถขยายวงกว้างออกไปโดยอาจศึกษาถึงความน่าจะเป็นได้ ว่าเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการค้นหาเมื่ออยู่บนชั้นหรือไม่ สามารถค้นหาพบจากบัตรรายการหรือไม่ ดังนั้นการศึกษาในลักษณะนี้จึงอาศัยความร่วมมือจากผู้ใช้เป็นสำคัญ ผลที่ได้จากการวิจัยช่วยให้ห้องสมุดทราบถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาเอกสารของผู้ใช้ และสามารถนำผลมาวางแผนทางและแก้ไขวิธีการดำเนินงาน อันจะทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้และมีอัตราความสำเร็จที่ได้เอกสารที่ต้องการจากห้องสมุดสูงขึ้น (พิมพ์ อินเบน. 2527 : 16-22)

จากเอกสารที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่า การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด มีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลได้หลายลักษณะ ซึ่งแต่ละลักษณะจะมีข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน รวมทั้งมีจุดมุ่งหมายและหลักเกณฑ์ในการประเมินที่ต่างกันออกไป สำหรับการวิจัยครั้งนี้ยึดถือแนวทางการศึกษาความพร้อมมูลของห้องสมุดในการให้บริการวัสดุที่ผู้ใช้ต้องการ โดยศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้จากการค้นหาเอกสารทั้งจากที่บัตรรายการและบนชั้นหนังสือ มุ่งเน้นการศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ เพื่อประเมินความสามารถในการให้บริการเอกสารของสำนักหอสมุดกลาง

การให้บริการเอกสารถือเป็นหน้าที่หลักของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และเป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการให้บริการเอกสารจึงต้องศึกษากับผู้ใช้ อาศัยความร่วมมือจากผู้ใช้เป็นสำคัญเพราะผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางให้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร นำไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

การศึกษานี้จึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุด และใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้นก่อนการค้นหาหนังสือบนชั้น ทั้งนี้เพื่อประเมินผลว่าเมื่อผู้ใช้เข้ามาค้นหาเอกสารในแต่ละครั้ง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สามารถตอบสนองความต้องการได้เพียงใด และกรณีที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบมีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ซาราซีวิก, ชอว์ และ แคนทอร์ (Saracevic, Shaw and Kantor. 1977 : 7-18) ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้ขณะค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการที่ห้องสมุดเซียร์ มหาวิทยาลัยเคส เวสเทอร์น รีเสิร์ฟ (Sears Library, Case Western Reserve University (CWRC)) แบ่งช่วงเวลาที่ศึกษาเป็น 2 ช่วง คือ ปี ค.ศ.1972 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่กำหนดให้ยืมหนังสือได้นาน 1 ภาคเรียน และ ปี ค.ศ.1974 กำหนดให้ยืมหนังสือได้นาน 4 สัปดาห์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ที่ค้นหาหนังสือโดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ใช้อธิบายเรื่อง/ชื่อผู้แต่งเฉพาะที่ต้องการค้นหา รวมทั้งศึกษาสาเหตุความล้มเหลวของผู้ใช้ที่มีต่อหนังสือที่ต้องการ จากผู้ใช้ 183 คน ที่ต้องการค้นหาหนังสือ 423 รายการ ในเวลา 6 วัน เดือนเมษายน ค.ศ.1972 และจากผู้ใช้อีก 189 คน ที่ต้องการค้นหาหนังสือ 437 รายการ ในเวลา 9 วัน เดือนพฤศจิกายน ค.ศ.1974 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับนโยบายการยืมในปี ค.ศ.1972 คิดเป็นร้อยละ 48 และในปี ค.ศ.1974 ร้อยละ 56 ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน มีผลดังนี้คือ

การจัดหา ในปี ค.ศ.1972 คิดเป็นร้อยละ 88 และในปี ค.ศ.1974 คิดเป็นร้อยละ 91

การยืม-คืน ในปี ค.ศ.1972 ซึ่งกำหนดเวลาให้ยืม 1 ภาคเรียน มีความพึงพอใจร้อยละ 77 ในปี ค.ศ.1974 ซึ่งกำหนดเวลาในการยืม 4 สัปดาห์ มีความพึงพอใจร้อยละ 87 หนังสือที่ห้องสมุดจัดหาไว้ และเป็นหนังสือที่ไม่มีการยืม หรือนำไปใช้ในห้องสมุด ในปี ค.ศ.1972 มีร้อยละ 23 และในปี ค.ศ.1974 มีร้อยละ 13

การดำเนินงานของห้องสมุดในปี ค.ศ.1972 มีความสำเร็จร้อยละ 89 และปี ค.ศ.1974 ร้อยละ 86 แสดงให้เห็นว่าหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นหนังสือที่ห้องสมุดจัดหามาให้บริการ แต่ไม่มีการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 11 ในปี ค.ศ.1972 และร้อยละ 14 ในปี ค.ศ.1974 ส่วนหนังสือที่ค้นหาไม่พบ เนื่องจากความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุดมีร้อยละ 8 ในปี ค.ศ.1972 และร้อยละ 12 ในปี ค.ศ.1974 หนังสือเหล่านี้เป็นหนังสือที่หายไปโดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ทราบสาเหตุ

ทักษะของผู้ใช้ ระดับความสำเร็จในปี ค.ศ.1972 คิดเป็นร้อยละ 80 และปี ค.ศ.1974 คิดเป็นร้อยละ 82 แสดงให้เห็นว่าหนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง ในปี ค.ศ.1972 คิดเป็นร้อยละ 20 และในปี ค.ศ.1974 คิดเป็นร้อยละ 18

โกห์เลอร์ (Goehlert. 1978 : 368-371) ศึกษาความพร้อมในการให้บริการหนังสือ และ บริการจัดส่งเอกสารที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอินเดียน่าในช่วงปีการศึกษา 1974-1975 โดยใช้แบบ สอบถามกับคณาจารย์แผนกวิชาเศรษฐศาสตร์ และรัฐศาสตร์ และกำหนดให้กรอกข้อมูลเกี่ยวกับชื่อแผนก วิชา ปีที่พิมพ์ และข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ เมื่อห้องสมุดได้รับแบบสอบถามจะจัดส่งหนังสือไป ยังผู้ใช้ภายใน 24 ชั่วโมง ยกเว้นกรณีที่ค้นหาหนังสือรายการนั้นไม่พบ ซึ่งห้องสมุดจะต้องตรวจสอบ หนังสือรายการนั้นดูว่าอยู่ในระหว่างการยืม-คืนหรือไม่ มีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ อยู่ในระหว่างการ ดำเนินการหรือไม่ หรืออยู่ในระหว่างการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นหนังสือสำรองหรือหนังสืออ้างอิง หรือไม่ การค้นหาจะค้นหาทุก ๆ วันจนกว่าจะพบหนังสือ แต่ถ้าหากค้นหาไม่พบภายใน 3 วัน จะเริ่ม ค้นหาใหม่จากฝ่ายบริการยืม-คืน ผลการศึกษาพบว่า มีหนังสือที่คณาจารย์ต้องการใช้ 643 รายการ สามารถจัดส่งไปได้ 598 รายการ (ร้อยละ 93) เป็นหนังสือที่ค้นหาพบในช่วงเวลาที่ต้องการ 266 รายการ (ร้อยละ 41) อีก 377 รายการ (ร้อยละ 59) เป็นหนังสือที่ค้นพบในภายหลัง โดยกำหนด สาเหตุของการค้นหาหนังสือไม่พบในช่วงเวลาที่ต้องการไว้ 5 ลักษณะ ดังนี้

1. อยู่ในระหว่างการจัดขึ้นใหม่
2. อยู่ในระหว่างการค้นหา
3. อยู่ในระหว่างการยืม
4. อยู่ในระหว่างการจัดซื้อ
5. ห้องสมุดไม่ได้ดำเนินการจัดหา

ความล้มเหลวในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 6.9 หรือ 45 รายการ แยกตามสาเหตุที่ไม่มี ความพร้อมในการให้บริการดังนี้ คือ สาเหตุที่พบบ่อยที่สุดคือ หนังสืออยู่ในระหว่างการยืม มีทั้งหมด 1 ใน 3 ของรายการหนังสือที่ต้องการ หรือร้อยละ 55 และพบว่า ความพร้อมในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ อายุของหนังสือที่ต้องการค้นหา ร้อยละ 76 ของหนังสือที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการเป็นหนังสือที่พิมพ์ ในปี ค.ศ.1970 หรือหลังจากนั้น และเมื่อแยกตามสาขาวิชาพบว่า สาขาวิชาไม่มีผลกระทบต่อความพร้อม หรือไม่พร้อมในการให้บริการหนังสือ

สมิท และ แกรนด์ (Smith and Granade. 1978 : 467-473) ศึกษาความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือในห้องสมุดฮอดจ (Hodges Undergraduate Library) โดย กำหนดว่าเมื่อผู้ใดค้นหาหนังสือที่เขาต้องการโดยการใช้อัตรารายการเป็นเครื่องมือช่วยค้น ค้นหาหนังสือ บนชั้นหรือไม่ และถ้าผู้ใช้ทราบชื่อเรื่องเฉพาะของหนังสือ หรือมีข้อมูลทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับสาขาวิชาที่

ต้องการค้นหาสามารถค้นพบรายการที่ต้องการบนชั้นหนังสือหรือไม่ การศึกษาค้นหานี้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลในภาคเรียนฤดูใบไม้ร่วง ปี ค.ศ. 1975 เก็บข้อมูลในช่วงเวลาเช้า เทียง และ บ่ายของแต่ละวัน วันละประมาณ 2 ชั่วโมง สำหรับช่วงเวลากลางคืนกำหนดให้นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ซึ่งเป็นนักศึกษาช่วยงานเป็นผู้แจกแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามเป็นเวลา 4 สัปดาห์ ในแบบสอบถามจะมีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้อกรอกข้อมูลสำคัญ 2 ส่วนคือ 1) เลขเรียกหนังสือแต่ละชื่อเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการค้นหา 2) ช่องสำหรับใส่เครื่องหมายให้กับเลขเรียกหนังสือซึ่งผู้ใช้ค้นหานั้นไม่พบ เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจะนำเลขเรียกหนังสือที่มีเครื่องหมายแสดงว่าค้นหานั้นไม่พบไปตรวจสอบกับรายชื่อหนังสือประจำชั้น เพื่อพิจารณาว่าแต่ละชื่อเรื่องมีจำนวนเท่าไรในห้องสมุด และนำเลขเรียกหนังสือนั้น ๆ ไปตรวจสอบกับแฟ้มข้อมูลบริการยืม-คืน เพื่อตรวจสอบดูว่าหนังสือมีผู้ยืมไปหรือไม่ เป็นหนังสือสำรองหรือไม่ หรืออยู่ในที่อื่น ๆ ในห้องสมุด การตรวจสอบจะทำภายใน 24 ชั่วโมง ผลการศึกษาพบว่า จากแบบสอบถามที่แจกไป 1,010 ฉบับ ในช่วงเวลา 5 สัปดาห์ได้รับกลับคืน 532 ฉบับเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 503 ฉบับ (ร้อยละ 49.5) ในจำนวนนี้ประกอบด้วยชื่อหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้นหา 2,375 ชื่อเรื่อง หรือ 4.72 ชื่อเรื่องต่อแบบสอบถาม 1 ฉบับ หนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบบนชั้นมี 1,278 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 53.8) จำนวนหนังสือที่ค้นหานั้นไม่พบ 1,097 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 46.2) ในจำนวนนี้ประมาณร้อยละ 11 เป็นหนังสือสำรองและร้อยละ 14 เป็นหนังสือที่ค้นหาไม่พบเนื่องจากความผิดพลาดของผู้ใช้ สำหรับสาเหตุที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่มีมากที่สุดเนื่องจากหนังสือถูกยืมออกไปจากห้องสมุด รองลงมาเป็นสาเหตุที่ไม่ทราบสาเหตุเพียงแต่สันนิษฐานว่าหนังสือเล่มนั้นอาจจะถูกขโมย หรือจัดวางผิดชั้น ส่วนสาเหตุที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่มีน้อยที่สุดคือ การยืมระหว่างห้องสมุด

วิทแลตช์ และ คีฟเฟอร์ (Whitlatch and Kieffer, 1978 : 196-199) สำนวความพร้อมในการบริการเอกสารที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐซานโจเซ (San Jose State University Library) ในเดือนเมษายน ค.ศ. 1976 โดยรวบรวมข้อมูลจากแผนกบริการยืม-คืน ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 2 ใน 3 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด และนักศึกษาระดับปริญญาโท 1 ใน 3 ของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทั้งหมด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้งานทุกคนที่หา ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดและเป็นผู้ที่ต้องการค้นหาวัสดุในห้องสมุด ช่วงเวลาที่แจกแบบสอบถามเป็นช่วงเวลาต่าง ๆ กันในช่วงบ่ายและวันหยุด จากจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดทั้งหมด 2,106 คน แจกแบบสอบถามได้ 999 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำเร็จของผู้ใช้คิดเป็นร้อยละ 77.5 เป็นความสำเร็จในการใช้บัตรรายการค้นหา และร้อยละ 76 เป็นระดับความ

สำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ขึ้น และที่บริการยืม-คืน รายการวัสดุที่ผู้ใช้ค้นพบมีทั้งหมด 849 รายการจากรายการที่ต้องการค้นหาทั้งหมด 1,441 รายการ ระดับความล้มเหลวของผู้ใช้พบมากที่สุดในเรื่องของการใช้รายการของผู้ใช้ (ร้อยละ 42) มีสาเหตุเนื่องจากผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการไม่พบ และโปรแกรมการยืม-คืน (ร้อยละ 42) มีสาเหตุจากหนังสือมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด และจากแบบสอบถามที่สอบถามผู้ใช้รายการ 288 คน มีเพียง 74 คน (ร้อยละ 26) ที่ขอความช่วยเหลือเรื่องการใช้รายการ และที่ประสบความสำเร็จ ในการค้นหารายการที่ได้รับความช่วยเหลือ (ร้อยละ 34) สำหรับการค้นหาวัสดุที่ขึ้นหนังสือไม่พบผู้ใช้ส่วนมากจะไปค้นหาที่ชั้นหนังสือซึ่งคาดว่าหนังสือน่าจะอยู่บริเวณนั้น มีเพียงร้อยละ 30 ที่ไปตรวจสอบที่ชั้นหนังสือสำรอง และร้อยละ 26 ที่ไปสอบถามที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

เร็ดฟอร์ด (Radford. 1983 : 328-339) ศึกษาความล้มเหลวของห้องสมุดฟิชเชอร์ (Fisher Library) มหาวิทยาลัยซิดนีย์ ในปี ค.ศ.1981 เป็นการศึกษาเชิงทดลองเพื่อทดสอบเครื่องมือและขั้นตอนในการสำรวจ รวมทั้งเพื่อกำหนดปริมาณความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้บัตรรายการ และที่ชั้นหนังสือในช่วง 7 สัปดาห์ตลอดฤดูหนาวและฤดูใบไม้ผลิ ปี ค.ศ.1981 โดยการสุ่มสัมภาษณ์ผู้ใช้รายการถึงผลการค้นหาและกรณีที่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ บรรณารักษ์จะตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลว สำหรับการศึกษาที่ชั้นหนังสือผู้สัมภาษณ์จะสังเกตผู้ใช้โดยเลือกกลุ่มที่กำลังค้นหา และสัมภาษณ์ผู้ใช้เมื่อหยุดการค้นหาโดยสัมภาษณ์ถึงผลการค้นหา กรณีที่ค้นหาไม่พบจะบันทึกรายละเอียดของรายการที่ค้นหาไม่พบเพื่อนำไปตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลว ผลการศึกษาพบว่า จากผู้ใช้ทั้งหมด 2,991 คน มี 2,497 คนที่ให้ข้อมูลตรงกับที่ต้องการศึกษา และพบว่า ความล้มเหลวโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 35.9 แบ่งเป็นความล้มเหลวที่บัตรรายการร้อยละ 26.2 สาเหตุความล้มเหลวโดยส่วนใหญ่เนื่องมาจากผู้ใช้มีข้อมูลไม่เพียงพอทำให้ค้นหาไม่พบคือร้อยละ 62.2 และร้อยละ 37.8 เป็นความล้มเหลวของห้องสมุดที่ไม่มีรายการที่ผู้ใช้ต้องการ สำหรับการค้นหาที่ชั้นหนังสือมีความล้มเหลว ร้อยละ 46.1 สาเหตุสำคัญของความล้มเหลวเกิดขึ้นเนื่องจากความผิดพลาดของผู้ใช้ซึ่งเป็นความผิดพลาดที่เกิดจากการที่ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือจากบัตรรายการผิด หรือไม่สมบูรณ์ (ร้อยละ 23.9) รองลงมาเป็นความล้มเหลวที่ชั้นหนังสือเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ใช้ค้นหาหนังสือผิดแหล่ง (ร้อยละ 17) และผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบทั้งที่หนังสือวางบนชั้นในที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพราะผู้ใช้ไม่เข้าใจระบบการจัดเก็บหนังสือบนชั้น (ร้อยละ 15)

ริงเคิล และ แม็คแคนด์เลส (Rinkel and McCandless. 1983 : 29-37) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ที่เออร์บานา-แคมเปญ (University of Illinois at Urbana-Champaign) ในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ.1980 โดยเลือกกลุ่มเพียง 15 วันเพื่อแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้ที่กำลังค้นหาวัสดุในห้องสมุดจากชั้นหนังสือทั่วไป แบบสอบถามจะกำหนดให้ผู้ใช่เขียนชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่องที่ต้องการค้นหา 3 รายการ รวมทั้งคำถามอื่น ๆ เกี่ยวกับการค้นหาวัสดุที่ต้องการ เช่น ค้นหาได้ตรงตามต้องการหรือไม่ ค้นพบรายการที่ต้องการหรือไม่ และคำถามเกี่ยวกับลักษณะการเข้าถึงรายการของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือทั่ว ๆ ไป ประชากรเป้าหมายคือ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับปริญญาโท กลุ่มที่สองเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคคลทั่ว ๆ ไป ซึ่งค้นหาวัสดุจากชั้นโดยการใช้บริการที่โต๊ะบริการยืม-คืน การแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจะแจกกับผู้ใด ๆ คนที่ 10 ที่เข้าไปที่ชั้นหนังสือ และที่มาใช้บริการยืม-คืน ในวันที่กำหนด จากแบบสอบถาม 339 ฉบับ (ร้อยละ 63) ที่แจกแก่ผู้ใช้ และได้รับคืนประมาณร้อยละ 74.9 พบว่าแบบสอบถาม 62 ฉบับ (ร้อยละ 18.3) ที่ได้รับคืนแสดงให้เห็นว่ามีการค้นหาที่ชั้นหนังสือหรือมีการค้นหาค้นหนังสือแบบผ่าน ๆ และไม่สามารถค้นหารายการที่ต้องการได้ และจากแบบสอบถาม 140 ฉบับที่เป็นการใช้บริการที่โต๊ะบริการยืม-คืน ได้รับคืน 102 ฉบับ หรือร้อยละ 73 ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ชั้นหนังสือทั่วไปอยู่ในระดับเดียวกับการบริการยืม-คืน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และคณาจารย์อยู่ในระดับเดียวกัน ส่วนสาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจคือ การค้นหาชื่อเรื่องที่ห้องสมุดไม่ได้จัดหาไว้ และพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีค้นพบวัสดุที่ต้องการได้มากกว่า แต่มีความผิดพลาดในเรื่องการอ้างถึงในเอกสารที่ต้องการ ส่วนความผิดพลาดในการยืม-คืน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อแยกตามวัสดุที่ต้องการพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 40.4 ของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้วารสาร คิดเป็นร้อยละ 48.4 และมีความต้องการใช้วารสารวิชาการคิดเป็นร้อยละ 24.3 นักศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 39.1 ของกลุ่มตัวอย่างต้องการใช้วารสารทางวิชาการมากถึงร้อยละ 58.5 และร้อยละ 34.9 ต้องการใช้วารสารทั่ว ๆ ไป เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้เอกสาร และวารสารพบว่าอยู่ในระดับที่เท่ากัน

อับดุลจาلیل (Abduljalil. 1985 : 546-A) ศึกษาความพร้อมในการให้บริการหนังสือและความพึงพอใจของผู้ใช้ในห้องสมุดโรงเรียน 2 แห่ง เพื่อกำหนดปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการให้บริการหนังสือในห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าการดำเนินงานของห้องสมุด และทักษะของผู้ใช้ในห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง เป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่มีความพร้อมในการให้บริการหนังสือ และจากการศึกษาทักษะของผู้ใช้ในห้องสมุดทั้ง 2 แห่งมีข้อเสนอแนะว่า ก) ควรมีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยอัตโนมัติ ข) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจชั้นหนังสือตลอดเวลาเพื่อป้องกันหนังสือวางผิดชั้น ค) เจ้าหน้าที่ควรมีวิธีการสำรวจหนังสือ ง) เจ้าหน้าที่ควรมีวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการ และมีการแนะนำผู้ใช้เพื่อช่วยเหลือทั้งในเรื่องของการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือบนชั้น ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการสนับสนุนว่าระบบ และการวิเคราะห์หาสาเหตุเป็นสิ่งที่จำเป็นในการประเมินประสิทธิภาพบริการของห้องสมุด และการศึกษาทักษะของผู้ใช้จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีค่าและถูกต้องซึ่งจะเป็นแนวทางในการดำเนินการห้องสมุด ปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการหนังสือ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้

อัจแลน (Ajlan. 1985 : 354-A) ศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพบริการของห้องสมุดสถาบันการศึกษา 2 แห่งในซาอุดีอาระเบีย คือ มหาวิทยาลัยปิโตรเลียมและแร่ และมหาวิทยาลัยคิง ซาอูด (King Saud) วัดอุปสรรคหลักของการศึกษาเพื่อกำหนดอัตราความพร้อมในการให้บริการหนังสือ และเพื่อกำหนดปัจจัยการดำเนินงานซึ่งส่งผลต่อความพร้อมในการให้บริการวัสดุ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้สำรวจในเรื่อง ก) การค้นหาชื่อเรื่องเฉพาะ ข) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และ ค) กำหนดสาเหตุและ/หรือ หาสาเหตุความไม่พึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ Branching technique ของ พอล แคนทอร์ (Paul Kantor) เพื่อแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการให้บริการหนังสือในห้องสมุดซึ่งมีทั้งหมด 6 ปัจจัย คือ การค้นหาจากชื่อเฉพาะ ทักษะทางบรรณานุกรมของผู้ใช้ นโยบายการพัฒนาทรัพยากร นโยบายการยืม-คืน หน้าที่การจัดบริการยืม-คืน และทักษะการค้นหาของผู้ใช้ ผลการศึกษาพบว่า อัตราความพร้อมของการให้บริการหนังสือในห้องสมุด-ปิโตรเลียมและแร่ และมหาวิทยาลัย คิง ซาอูด อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ แต่ละห้องสมุดสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้ในเรื่องความต้องการหนังสือในระดับร้อยละ 50 ส่วนสาเหตุความไม่พร้อมในการให้บริการหนังสือในห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมหาวิทยาลัยปิโตรเลียม และแร่มี สาเหตุที่ทำให้ไม่มีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุด คือ นโยบายการยืม-คืน ส่วน

ที่พบในห้องสมุดมหาวิทยาลัยคิง ซาอิด คือ นโยบายการพัฒนาทรัพยากร และทักษะการค้นหาของผู้ใช้ซึ่งพบว่าอยู่ในระดับต่ำ และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่มีความพร้อมในการให้บริการวัสดุของห้องสมุด

โคลเนอร์ และ เวลช์ (Kolner and Welch. 1985 : 121-131) ศึกษาความพร้อมในการให้บริการหนังสือในห้องสมุดสาธารณะศาสตร์ซึ่งประกอบด้วยห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งคือ ศูนย์สาธารณะศาสตร์มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์เป็นห้องสมุดกลางที่ตั้งอยู่ที่ชิคาโก และอีก 3 แห่งเป็นห้องสมุดสาขที่ตั้งอยู่ที่พีโอเรีย (Peoria), ร็อคฟอร์ด (Rockford) และเออร์บานา (Urbana) แบ่งการศึกษาเป็นการศึกษาทดลอง 2 ครั้ง คือ การศึกษาครั้งแรกเป็นการทดสอบที่ร็อคฟอร์ดในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ในเดือนมกราคม ค.ศ.1983 โดยทดสอบว่าห้องสมุดมีเอกสารเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ มีเอกสารเล่มที่จำเป็นต้องใช้หรือไม่ มีเอกสารเล่มที่ต้องการพิเศษหรือไม่ การทดลองครั้งที่ 2 ศึกษาในห้องสมุดทั้ง 4 แห่งในเดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ.1983 โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยบรรณารักษ์ และศึกษาผู้ใช้จากประกาศในจดหมายข่าว ข่าวสาร และจดหมายที่ส่งไปยังคณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้าแผนก การศึกษาที่ปฏิบัติจริงศึกษาที่ร็อคฟอร์ด พีโอเรียและชิคาโก ในเดือนเมษายน ค.ศ.1983 เป็นเวลา 10 วัน โดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ใช้ออกข้อมูลทางบรรณารักษ์ที่ต้องการค้นหาอย่างสั้น ๆ และส่งแบบสอบถามคืนก่อนออกจากห้องสมุด การแจกแบบสอบถามในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่จะแจกเป็นเวลานาน 1 ชั่วโมง โดยเลื่อนเวลาการแจกแบบสอบถามเป็นช่วงเวลาถัดไปของวันที่แจกแบบสอบถาม และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะค้นหาหนังสือซึ่งผู้ใช้ค้นหาไม่พบ โดยการตรวจสอบกับบัตรรายการ และกำหนดสาเหตุของความล้มเหลวตามหลักของ แคนทอร์ 4 ระดับ คือ การจัดหา(A) บริการยืม-คืน (C) การดำเนินงานเทคนิคของห้องสมุด (L) และผู้ใช้ (U) แล้วนำเสนอจำนวนของรายการที่ค้นหาไม่พบในแต่ละระดับในรูป Branching diagram ดังนี้ คือ DA, DC, DL, และ DU โดยกำหนดให้ W เป็นจำนวนรายการทั้งหมดที่ค้นหา และ S เป็นจำนวนรายการที่ผู้ใช้ค้นพบ ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมในการให้บริการหนังสือที่ชิคาโก มีระดับความสำเร็จคิดเป็นร้อยละ 59 ที่พีโอเรีย มีระดับความสำเร็จคิดเป็นร้อยละ 54 และที่ร็อคฟอร์ด มีระดับความสำเร็จสูงสุดคือร้อยละ 73 เมื่อวิเคราะห์ตามสาเหตุของความล้มเหลวพบว่าที่ชิคาโก คะแนนต่ำสุดคือ การดำเนินงานบริการยืม-คืน และการดำเนินงานเทคนิคของห้องสมุด และคะแนนที่สูงคือการดำเนินงานจัดหาและทักษะของผู้ใช้ ที่พีโอเรีย และร็อคฟอร์ด ทักษะของผู้ใช้มีคะแนนสูงกว่าที่ชิคาโก ส่วนการดำเนินงานด้านการจัดหาที่พีโอเรียมีคะแนนต่ำกว่าที่ชิคาโกและร็อคฟอร์ด ที่ร็อคฟอร์ดมีคะแนนต่ำสุดในเรื่องของการดำเนินงานบริการยืม-คืน เช่นเดียวกับที่พีโอเรีย

เฟอร์ล และ โรบินสัน (Ferl and Robinson. 1986 : 501-508) ศึกษาความพร้อมในการให้บริการหนังสือที่ห้องสมุดแม็คเฮนรี มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย, แซนตา ครูซ (McHenry Library, University of California, Santa Cruz) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาเอกสารโดยการค้นจากรายการที่รู้ (Known items) การศึกษาใช้วิธีการของ Paul Kantor ซึ่งตีพิมพ์ในหนังสือชื่อ "Objectives Performance Measures for Academic and Research Libraries" และให้นิยามคำว่า availability คือ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อเอกสารที่ต้องการค้นหา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือ รายการอ้างอิงที่ผู้ใช้นำมาค้นหา ซึ่งเป็นรายการที่ต้องการโดยเฉพาะ ผลที่ได้จากการศึกษามี 2 กรณี คือ ค้นหาพบ กับค้นหาไม่พบ ซึ่งนำมาคิดเป็นสูตรวัดความพร้อมในการให้บริการหนังสือทั้งหมด (Measure of Availability : MAV) ดังนี้ คือ MAV = จำนวนรายการที่ค้นพบหารด้วยจำนวนรายการที่ค้นหา และเพื่อให้ได้รายละเอียดยิ่งขึ้น รายการที่ค้นหาไม่พบจะนำมาตรวจสอบกับระบบงานห้องสมุดและกำหนดเป็นเงื่อนไข 5 ระดับ คือ

DACQ = หนังสือเล่มที่ต้องการห้องสมุดไม่ได้จัดหาไว้

DCAT = หนังสือเล่มที่ต้องการมีในห้องสมุด แต่ผู้ใช้ค้นหาจากรายการไม่พบ

DCIRC = หนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้ยืมออกไปจากห้องสมุดแล้ว

DLIB = หนังสือเล่มที่ต้องการไม่อยู่บนชั้น และไม่มีผู้ยืมออกไปจากห้องสมุด

DUSER = หนังสือเล่มที่ต้องการวางอยู่บนชั้นอย่างถูกต้องแต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ

(ตัวอักษร D ที่เติมข้างหน้าคำแต่ละคำมาจากคำว่า "diservice" เพื่อแสดงว่ารายการในแต่ละระดับจะพิจารณาในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้)

การศึกษารั้งนี้ใช้นักศึกษาช่วยงาน 4 คน รวบรวมข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ.1984 รวมเวลาที่ใช้ในการศึกษา 33 1/4 ชั่วโมง รวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้จำนวน 363 ฉบับเฉลี่ย 11 ฉบับ ต่อ 1 ชั่วโมง การแจกแบบสอบถามกำหนดในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้มาใช้บริการห้องสมุดมากคือช่วงเวลาตั้งแต่ 10.00 -15.00 น. จากแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมดได้รับกลับคืน 156 ฉบับ (ร้อยละ 42.9) ประกอบด้วยรายการอ้างอิงที่ต้องการค้นหา 408 รายการ แบบสอบถามที่ไม่ได้รับกลับคืนและที่ไม่สมบูรณ์มีจำนวนรวม 207 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 145 ฉบับ แยกตามสถานภาพ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 70.4 นักศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 10.6 คณาจารย์ร้อยละ 5 และเจ้าหน้าที่และสมาชิกของชุมชนร้อยละ 13.6 จำนวนหนังสือที่ค้นหามีทั้งหมด 408 รายการ ผู้ใช้ค้นหาพบร้อยละ 61 ค้นหาไม่พบร้อยละ 39 แยกรายการที่ค้นหาไม่พบได้ดังนี้

หนังสือที่ต้องการค้นหาที่มีผู้ยืมออกจากห้องสมุดร้อยละ 35.5

หนังสือที่ต้องการค้นหาเป็นหนังสือที่ห้องสมุดไม่ได้จัดหาไว้ให้บริการร้อยละ 24.6

หนังสือที่ต้องการค้นหาค้นหาไม่พบโดยไม่ทราบสาเหตุร้อยละ 11.7

หนังสือที่ต้องการค้นหาค้นหาไม่พบเนื่องจากผู้ใช้คัดลอกเลขเรียกหนังสือผิดร้อยละ 8.8

หนังสือที่ต้องการค้นหาวางอยู่บนชั้นที่ถูกต้องแต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบร้อยละ 5.3

หนังสือที่ต้องการค้นหาผู้ใช้ค้นหาโดยการกำหนดรายการค้นหาไม่ถูกต้องร้อยละ 4.4

รวมสาเหตุการค้นหาไม่พบร้อยละ 90.3 อีกร้อยละ 9.7 เป็นระดับที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ซิลิเบอร์ตี และคนอื่น ๆ (Ciliberti and others. 1987 : 513-527) ศึกษาความพร้อมในการให้บริการวัสดุที่ห้องสมุดวิทยาลัยวิลเลียม ปีเตอร์สัน (William Paterson College Library) ในภาคเรียนฤดูใบไม้ร่วงปี ค.ศ.1985 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดการดำเนินงานของห้องสมุดในด้านการจัดหาการยืม-คืน การดำเนินงานภายในห้องสมุดและความสามารถของผู้ใช้โดยดัดแปลงรูปแบบการประเมินของ Kantor มาใช้ โดยเพิ่มขั้นตอนของการค้นหาจากรายการที่รู้ และเพิ่มความสำเร็จของการค้นหาจากรายการหัวเรื่องโดยกำหนดลักษณะการประเมินดังนี้คือ

ความผิดพลาดในการจัดหาเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ค้นหาวัสดุที่ต้องการไม่พบเนื่องจากห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้ หรือห้องสมุดไม่ได้เพิ่มเติมรายการวัสดุที่จัดหาเข้ามาใหม่ลงในบัตรรายการ

ความผิดพลาดในการเลือกซื้อเรื่องที่เหมาะสมเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ค้นพบชื่อเรื่องที่ค้นหาในบัตรรายการ หรือเมื่อผู้ใช้เลือกซื้อเรื่องที่ค้นหาได้แล้วแต่ไม่ยืม หรือไม่นำมาใช้ในห้องสมุดเพราะเคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว หรือหนังสือเล่มนั้นเป็นงานเขียนที่มีความผิดพลาดในการใช้ภาษา เป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป ไม่เหมาะสมกับระดับการอ่านหรือลักษณะอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าสารนิเทศนั้นไม่ตรงตามที่ต้องการ

ความผิดพลาดทางบรรณานุกรมเป็นกรณีที่เกิดขึ้น เมื่อผู้ใช้ค้นหาวัสดุไม่พบเพราะว่ารายการทางบรรณานุกรมที่นำมาใช้ค้นหาไม่ถูกต้อง

ความผิดพลาดในการใช้รายการเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ค้นหาวัสดุไม่พบเนื่องจากหนังสือเล่มนั้นยังไม่ได้กำหนดเลขเรียกหนังสือ หรือเลขเรียกหนังสือที่กำหนดไว้ในบัตรรายการกับตัวเล่มไม่ตรงกัน หรือผู้ใช้ไม่สังเกตสัญลักษณ์พิเศษที่กำหนดไว้กับเลขเรียกหนังสือเพื่อบอกตำแหน่งหนังสือในห้องสมุด

ความผิดพลาดของการยืม-คืนเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ค้นหาวัสดุไม่พบเนื่องจากวัสดุเล่มนั้นวางอยู่บนชั้นหรือการยืมออกจากห้องสมุด หรือรายการเล่มนั้นถูกยืมออกจากห้องสมุดแล้ว

ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ค้นหาวัดุไม่พบ เนื่องจากมีข้อบกพร่องในเรื่องนโยบายหรืองานประจำของห้องสมุด หรือของเจ้าหน้าที่ เช่น หนังสือหายไป หนังสือวางผิดชั้น หนังสืออยู่บนชั้นพักรอขึ้นชั้นหนังสือ หนังสืออยู่ในชั้นเก็บหนังสือ หนังสือนำไปทำรายการใหม่ นำไปดำเนินการใหม่ หรือนำไปซ่อม

ความผิดพลาดจากความไม่สอดคล้องกันของหัวเรื่องในบัตรรายการกับความคิดของผู้ใช้เป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เนื่องจากคำที่ผู้ใช้นำมาค้นไม่ตรงกับคำของหัวเรื่องที่หอสมุดรัฐสภาอเมริกันกำหนด หรือหัวเรื่องที่ค้นหามีปรากฏอยู่ในรายการหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน แต่ห้องสมุดไม่ได้จัดหาหนังสือเล่มนั้น ๆ เข้ามาไว้บริการ

ความผิดพลาดจากการค้นคืนเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ค้นหาวัดุไม่พบแม้ว่าเลขเรียกหนังสือจะถูกต้อง สมบูรณ์ และหนังสือวางอยู่ในชั้นที่ถูกต้อง

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บัตรรายการในวันธรรมดาช่วงเวลา 08.00-22.00 น. โดยการใช้การสังเกตและการใช้แบบสอบถามให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลเกี่ยวกับชื่อเรื่อง และ/หรือเลขเรียกหนังสือ วัสดุที่ต้องการค้นหา และส่งคืนก่อนออกจากห้องสมุด โดยในแต่ละวันจะมีการรวบรวมแบบสอบถามและเลือกสุ่มเพียง 1 ชื่อเรื่อง ที่เป็นชื่อเรื่องที่ค้นหาไม่พบหรือไม่ได้นำมาใช้เพื่อหาสาเหตุของความล้มเหลว โดยนำไปตรวจสอบกับบัตรรายการ ค้นหาหนังสือบนชั้น ชั้นพักหนังสือ ตรวจสอบกับแฟ้มข้อมูลบริการยืม-คืน และชั้นหนังสือสำรอง ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถามค้นหาจากรายการที่รู้ร้อยละ 50 และค้นหาจากรายการหัวเรื่องร้อยละ 47 กลุ่มผู้ใช้ที่ค้นหามากที่สุดคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69) โดยค้นหาจากรายการที่รู้ร้อยละ 66 ค้นหาจากรายการหัวเรื่องร้อยละ 73 และจากแบบสอบถาม 401 ฉบับ มีความสำเร็จในการค้นหาร้อยละ 54 แบบสอบถามที่ผู้ใช้ค้นพบวัดุมีทั้งหมด 215 ฉบับ แบ่งเป็นความสำเร็จจากการค้นหาจากรายการที่รู้ ร้อยละ 47 เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสังเกต และการค้นหาจากรายการที่รู้โดยการใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล มีความสำเร็จร้อยละ 50 ส่วนการค้นหาจากรายการหัวเรื่องซึ่งรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตมีความสำเร็จคิดเป็นร้อยละ 53 และการใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลการค้นหาจากรายการหัวเรื่องมีความสำเร็จคิดเป็นร้อยละ 50 และเมื่อทดสอบตามสถิติแบบไค-สแควร์พบว่า ไม่มีความแตกต่างทางสถิติในเรื่องของวิธีการรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ความล้มเหลวในการค้นหาแบ่งเป็น 6 ประเด็นทั้งการค้นหาจากรายการที่รู้ และการค้นหาจากรายการหัวเรื่องพบว่า

ความผิดพลาดของการค้นจากรายการที่รู้พบว่า จากผู้ใช้จำนวน 211 คน ที่ค้นหาจากรายการที่รู้ มี 5 คนที่ใช้รายการอ้างอิงทางบรรณานุกรมผิดพลาด ค้นหาหนังสือซึ่งห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้ 21 คน ผู้ใช้ไม่สามารถใช้บัตรรายการค้นหาได้ถูกต้อง แม้ว่าจะมีรายการอ้างอิงถูกต้องและมีหนังสืออยู่ในห้องสมุด 15 คน ผู้ใช้มีความล้มเหลวเนื่องจากหนังสือถูกยืมออกจากห้องสมุด 15 คน ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหนังสือได้เนื่องจากมีข้อผิดพลาดในเรื่องการดำเนินงานของห้องสมุด 40 คน ผู้ใช้ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบแม้ว่าหนังสือจะวางอยู่บนชั้นหนังสือที่ถูกต้อง 8 คน รวมความล้มเหลวทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 49

ความผิดพลาดของการค้นจากรายการหัวเรื่องพบว่า จากการค้นของผู้ใช้ 190 คน มีผู้ใช้ 12 คนค้นหาหนังสือที่ห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้ หรือคำศัพท์ของหัวเรื่องที่นำมาค้นไม่ตรงกับหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกันในบัตรรายการ ผู้ใช้มีความผิดพลาดในเรื่องการใช้รายการในการค้นหา 11 คน ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่มีผู้ใช้อื่นยืมไปแล้ว 12 คน ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาวัดที่ต้องการได้เนื่องจากมีข้อบกพร่องในเรื่องนโยบาย หรือการดำเนินงานของห้องสมุด 21 คน ผู้ใช้มีความล้มเหลวในการค้นหาแม้ว่าหนังสือจะวางอยู่บนชั้นในที่ถูกต้อง 12 คน และค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามต้องการแต่หนังสือนั้นไม่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง 14 คน การค้นหาจากรายการหัวเรื่องจึงมีเพียง 108 คน ที่ค้นหาวัดได้ตรงความต้องการอีก 82 คน หรือร้อยละ 43 ไม่สามารถค้นหาวัดได้ตามต้องการ

ผลการเปรียบเทียบความผิดพลาดของห้องสมุด และความผิดพลาดของผู้ใช้พบว่า ความล้มเหลวในการค้นหาซึ่งเป็นความผิดพลาดของห้องสมุด จากการค้นหาทั้งหมด 109 รายการ แบ่งเป็นความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด 61 รายการ (ร้อยละ 56) หนังสือที่ต้องการถูกยืมจากห้องสมุดไปแล้ว 27 รายการ (ร้อยละ 25) และหนังสือชื่อเรื่องที่ต้องการเป็นหนังสือที่ห้องสมุดไม่ได้จัดหาไว้ 21 รายการ (ร้อยละ 19) ส่วนความผิดพลาดของผู้ใช้จากการค้นหาทั้งหมด 63 รายการ พบว่า 38 รายการ (ร้อยละ 60) เป็นความล้มเหลวในการใช้บัตรรายการ 20 รายการ (ร้อยละ 32) ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหนังสือพบแม้ว่าหนังสือจะวางอยู่บนชั้นที่ถูกต้อง และ 5 รายการ (ร้อยละ 8) เป็นความผิดพลาดทางรายการบรรณานุกรมที่ผู้ใช้นำมาค้นหาในบัตรรายการ

มิชเชล, แร็ดฟอร์ด และ เฮค (Mitchell, Radford and Hegg. 1994 : 47-55) ศึกษาความพร้อมในการบริการหนังสือเพื่อประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่วิทยาลัยวิลเลียม ปีเตอร์สัน ในฤดูใบไม้ร่วง ปี ค.ศ.1988 โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเป็นเวลา 1 ภาคเรียน ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบเลือกสุ่มจากผู้ที่มาใช้บริการรายการ จากแบบสอบถามที่แจกไป 137 ฉบับ ได้รับคืน

111 ฉบับ(ร้อยละ 81) แบบสอบถามที่ได้รับคืนมาในแต่ละวันจะนำมาเลือกกลุ่ม 1 ชื่อเรื่องเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ โดยนำเลขเรียกหนังสือ หัวเรื่อง การอ้างอิงทางบรรณานุกรมไปตรวจสอบกับบัตรรายการ ค้นหาหนังสือบนชั้น และการเก็บเข้าชั้น ตรวจสอบการบันทึกการยืม-คืน และตรวจสอบกับชั้นหนังสือสำรอง

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ 61 คน(ร้อยละ 55) ค้นหาจากรายการที่รู้จัก 50 คน(ร้อยละ 45) ค้นหาจากรายการหัวเรื่อง ระดับความสำเร็จทั้งหมดของการค้นหาคิดเป็นร้อยละ 64 แบ่งเป็นความสำเร็จในการค้นหาจากรายการที่รู้ร้อยละ 56 และ เป็นความสำเร็จ ในการค้นหาจากรายการหัวเรื่องร้อยละ 44 เมื่อนำความสำเร็จในการศึกษารั้งนี้ไปเปรียบเทียบกับการศึกษาในปี ค.ศ.1986 พบว่ามีความสำเร็จเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และเมื่อนำโค-สแควร์ มาทดสอบความสำเร็จและความล้มเหลวพบว่าการพัฒนาขึ้นในระดับที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ความล้มเหลวแบ่งเป็น 6 ประเด็น พบว่าการค้นหาจากรายการที่รู้ทั้งหมด 61 รายการ มีความผิดพลาดทั้งหมด 21 รายการ(ร้อยละ 34) แบ่งเป็น

ความผิดพลาดทางบรรณานุกรม 2 รายการ

ความผิดพลาดในการจัดหา 4 รายการ

ความผิดพลาดในการใช้รายการ 1 รายการ

ความผิดพลาดในการบริการยืม-คืน 1 รายการ

ความผิดพลาดในการดำเนินงานห้องสมุด 7 รายการ

ความผิดพลาดในการค้นคืน 6 รายการ

ส่วนการค้นหาจากรายการหัวเรื่องทั้งหมด 50 รายการ พบว่า มีความผิดพลาดทั้งหมด 19 รายการ(ร้อยละ 38) แบ่งเป็น

ความผิดพลาดในการจัดหา และความสอดคล้องของคำศัพท์ในการค้น 1 รายการ

ความผิดพลาดในการใช้รายการ 2 รายการ

ความผิดพลาดในการยืม-คืน 3 รายการ

ความผิดพลาดในการค้นคืน 8 รายการ

ความผิดพลาดในการเลือกเรื่องที่เหมาะสม 2 รายการ

เมื่อนำความผิดพลาดในการค้นหาทั้งหมดมาแยกเป็นความผิดพลาดของการดำเนินงานห้องสมุด และความผิดพลาดของผู้ใช้พบว่า

ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุดมีประมาณร้อยละ 47 แบ่งเป็น

ผู้ใช้ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ 10 คน

หนังสือเรื่องที่ต้องการมีผู้ยืมไปแล้ว 4 คน

หนังสือชื่อเรื่องที่ต้องการ ไม่มีในห้องสมุด 4 คน

ความผิดพลาดของผู้ใช้มีประมาณร้อยละ 53 แบ่งเป็น

ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหนังสือที่ต้องการได้ 14 คน

ผู้ใช้มีความล้มเหลวในการใช้บัตรรายการ 4 คน

ข้อมูลบรรณานุกรมที่ผู้ใช้นำมาค้นหาผิดพลาด 2 คน

การเปรียบเทียบการศึกษาในครั้งนี้นับกับการศึกษาในปี ค.ศ.1986 พบว่า ความสำเร็จของการค้นจากรายการที่รู้เพิ่มขึ้นในเรื่องของการจัดหา การใช้รายการ การยืม-คืน และข้อผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด ส่วนระดับความสำเร็จที่ลดลงคือ การค้นคืน และความผิดพลาดทางรายการบรรณานุกรม

สำหรับการค้นจากรายการหัวเรื่อง ความสำเร็จที่เพิ่มขึ้น คือ ความสอดคล้องของหัวเรื่องกับแนวคิดของผู้ใช้ การจัดหา การใช้รายการ ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด และการเลือกเรื่องที่เหมาะสม ส่วนความสำเร็จที่ลดลงคือ ความผิดพลาดในการค้นคืนซึ่งส่วนที่พบมากที่สุดคือความผิดพลาดของผู้ใช้

งานวิจัยในประเทศ

พิมพา อินแบน (2527 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาที่เข้ามาค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องอ่านหนังสือภาษาไทย และห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ ในเดือนกรกฎาคม และเดือนสิงหาคม ปีการศึกษา 2526 โดยสุ่มเวลาส่งแบบสอบถามในช่วงเช้าและช่วงบ่าย ช่วงละ 1 ชั่วโมง ในเวลาราชการของวันที่เปิดให้บริการ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 398 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ร้อยละ 90.2 ประสบความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการสำหรับสภาพที่ผู้ใช้ค้นพบหนังสือนั้น ร้อยละ 40.7 ของหนังสือที่พบจัดเรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง รองลงมาพบว่าเรียงอยู่บนชั้นแต่ผิดที่ วางอยู่บนโต๊ะ บนรถเข็น อยู่ที่หนังสือสารอง อยู่ในบริเวณถ่ายเอกสาร ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือที่ค้นพบนั้น ส่วนใหญ่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 ต้องการใช้ประกอบ

การเรียนรู้มากที่สุด ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องการใช้นั่งสอเพื่อทำรายงาน และค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สำหรับความต้องการใช้นั่งสอที่ค้นพบนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทุกชั้นปี ต้องการยืมไปใช้นอกห้องสมุด

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ปรากฏว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากกว่าเกิดจากตัวผู้ใช้ สาเหตุสำคัญอันเกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดได้แก่หนังสือถูกยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด (ร้อยละ 19.0) รองลงมาคือ ไม่มีหนังสือในห้องสมุด วางเรียงบนชั้นผิดที่ หนังสือหาย หนังสือวางอยู่บนโต๊ะ วางอยู่บนรถเข็น และอยู่ที่แผนกซ่อม ส่วนสาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้นั้น สาเหตุสำคัญได้แก่ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ (ร้อยละ 26.0) รองลงมาคือผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์ ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้น

การแก้ปัญหาเมื่อค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการ คือ ผู้ใช้นิยมค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนเล่มที่ต้องการได้แต่ปรากฏว่าสามารถหาหนังสืออื่นแทนได้ต่ำกว่าครึ่ง วิธีการที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุดคือค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยใช้บัตรรายการ ส่วนใหญ่จากบัตรชื่อเรื่อง ซึ่งได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 72.3) เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.6) ไม่ต้องการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ นอกจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือ และพอใจในผลของความช่วยเหลือที่ได้รับจากบรรณารักษ์ในบริการด้านต่าง ๆ ยกเว้นเฉพาะเรื่องการให้บรรณารักษ์ช่วยหาหนังสือบนชั้น ซึ่งประสบความสำเร็จเพียงร้อยละ 30.6 เท่านั้น สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้วิธีใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว รองลงมาเห็นว่าบรรณารักษ์มีงานยุ่งไม่อาจรบกวน ส่วนระเบียบการยืมของห้องสมุดนั้น ส่วนใหญ่เป็นที่พอใจของนักศึกษาทุกชั้นปี

ศูนย์ที่ งานโคกกรวด (2528 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาวารสารในห้องสมุดกลางสถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาวิธีการเข้าถึงวารสารที่ต้องการของนิสิตโดยการใช้ และไม่ใช้คู่มือช่วยค้นวารสาร ดำเนินการวิจัยโดยแจกแบบสอบถามแก่นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 800 คน ที่เข้ามาใช้ห้องอ่านวารสาร และมุมวารสารของห้องสมุดกลางสถาบันวิทยบริการ ระหว่างเวลา 11.00-12.00 น. และเวลา 14.00-15.00 น. ในวันเวลาที่ห้องสมุดกลางเปิดทำการของเดือนสิงหาคม และกันยายน ในภาคต้นปีการศึกษา 2528 แบบสอบถามได้รับคืนมา 673 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.13 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมากกว่าระดับบัณฑิตศึกษา และส่วนใหญ่เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 มากที่สุด ส่วนระดับบัณฑิตศึกษา เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 มากที่สุด แหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้ได้ชื่อวารสาร และ/หรือรายละเอียดของวารสารที่ต้องการค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่

(ร้อยละ 59.17) ได้มาจากชื่อที่เคยใช้ประจำมากที่สุด มีเพียงร้อยละ 36.20 ได้มาจากคู่มือช่วยค้นวารสาร โดยเฉพาะนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 และระดับบัณฑิตศึกษาชั้นปีที่ 2 ได้มาจากคู่มือนี้มากกว่าวิธีอื่น คู่มือช่วยค้นวารสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คือ บัตรดัชนีวารสาร รองลงมาได้แก่ ดรรชนีวารสาร รวบรวมรายชื่อวารสาร รายชื่อบทความ สารบัญวารสาร บรรณานุกรมวารสาร และวารสารสาระสังเขปตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.50) ไม่ใช้ทะเบียนวารสาร มีผู้ใช้เพียงร้อยละ 23.44 ที่ใช้ทะเบียนวารสาร

สำหรับวิธีการค้นหาตัวเล่มวารสารที่ต้องการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีเดินไปหาที่ชั้นวารสารเอง รองลงมาได้แก่ การเดินหาตามโต๊ะที่นั่งในห้องอ่านวารสาร และให้เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ช่วยหยิบให้ เนื่องจากการจัดเก็บในระบบชั้นปิด

ในด้านจำนวนของวารสารที่ผู้ใช้มาค้น ผู้ใช้ทั้งหมด 627 คน ค้นวารสารจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,799 ฉบับ เป็นวารสารที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้น จำนวน 2,088 ฉบับ (ร้อยละ 74.60) และเป็นวารสารที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จล้มเหลว จำนวน 711 ฉบับ (ร้อยละ 25.40) ในจำนวนวารสารที่ผู้ใช้ค้นพบ หรือประสบความสำเร็จนั้น เป็นวารสารที่ค้นพบโดยนิสิตระดับปริญญาตรีร้อยละ 51.59 และพบโดยนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาร้อยละ 23.01 ส่วนวารสารที่ค้นไม่พบจำนวนร้อยละ 16.86 เป็นวารสารของนิสิตระดับปริญญาตรี และร้อยละ 8.54 เป็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารของผู้ใช้จำนวน 550 ฉบับนั้น สาเหตุอันดับหนึ่งเกิดจากการใช้ (ร้อยละ 42.18) รองลงมาได้แก่ สาเหตุจากการจัดหา (ร้อยละ 22.18) สาเหตุจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง (ร้อยละ 18.00) สำหรับสาเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีน้อยมาก (เพียงร้อยละ 2.18)

อัชชา แสงกระจ่าง (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิธีการค้นหาหนังสือโดยการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหา รวมทั้งสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้นิยมค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยการใช้บัตรชื่อเรื่องมากกว่าบัตรประเภทอื่น ส่วนผลของการค้นหานั้น พบว่า ผู้ใช้มีอัตราความสำเร็จในการค้นหาสูงกว่าอัตราความล้มเหลว สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวพบว่า มี 2 ประการคือ ความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ใช้ และการดำเนินงานของห้องสมุด ในด้านความผิดพลาด หรือบกพร่องของผู้ใช้ได้แก่ ห้องสมุดมี

บัตรรายการ แต่ผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการไม่พบ การไม่รู้จักสัณยบัตร การลอกเลขเรียกหนังสือผิด การค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น ส่วนการดำเนินงานของห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ต้องการ หนังสือเรียงผิดที่บนชั้น หรืออยู่บนชั้นพับ และเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เรียงชั้นชั้น ห้องสมุดมีหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ หนังสือที่ผู้ต้องการจึงมีผู้นยืมออกจากห้องสมุด และหนังสือสูญหายจากห้องสมุด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตที่มาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2539 จำนวน 187,970 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือ คือ ผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือโดยการสืบค้นรายการในการค้นหา ในระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม 2539 - 24 มกราคม 2540 เป็นเวลา 59 วัน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,180 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ หรือการสุ่มเลือก (Systematic sampling) ตามวันและเวลาที่กำหนด ไว้โดยแต่ละวันจะสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างวันละ 20 คน แบ่งเป็นช่วงเช้า 10 คน และช่วงบ่าย 10 คน แต่เนื่องจากในบางวันและบางช่วงเวลา โดยเฉพาะเวลา 11.00-12.00 น. และ 15.00-16.00 น. จะไม่สามารถแจกแบบสอบถามได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพราะเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้เร่งรีบในการค้นหาหนังสือจึงไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างเพียง 1,175 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ คือ แบบสอบถามที่รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่า ไม่สามารถค้นหารายการหนังสือที่บัตรรายการได้ หรือไม่ สามารถค้นหาตัวเล่มหนังสือที่ชั้นได้ โดยในแต่ละวันจะสุ่มแบบสอบถามที่ได้ในช่วงเช้า 1 ฉบับ และช่วงบ่าย 1 ฉบับ โดยสุ่มอย่างง่าย ซึ่งจะได้จำนวนทั้งสิ้น 108 ฉบับ แต่เนื่องจากในบางวันและบางช่วงเวลาไม่มี

แบบสอบถามที่ผู้ใช้ระบุว่าค้นหาหนังสือไม่พบ จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นำไปตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวเพียง 105 ฉบับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังค้นหาหนังสือที่ผู้บัตร์รายการ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ ได้แก่สถานภาพ และความรู้ในเรื่องการใช้ห้องสมุดเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือ และผลของการค้นหาโดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด

ในการสร้างแบบสอบถามจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลประสิทธิภาพบริการห้องสมุด
2. ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิภาพบริการห้องสมุด
3. กำหนดเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือ และผลของการค้นหา โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ
 - ขั้นตอนที่ 1 การค้นหาหนังสือที่บัตร์รายการ
 - ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ
 - ขั้นตอนที่ 3 การนำหนังสือที่ค้นพบไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนที่ 1 การค้นหาหนังสือที่บัตร์รายการ แบ่งเป็นการค้นหาโดยใช้บัตรผู้แต่ง และ/หรือ บัตรชื่อเรื่อง และการค้นโดยใช้บัตรหัวเรื่อง ในกรณีที่ค้นโดยใช้บัตรผู้แต่ง และ/หรือ บัตรชื่อเรื่อง กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุชื่อผู้แต่ง และ/หรือ ชื่อเรื่อง ตามจำนวนที่ค้นหาในครั้งนั้นพร้อมทั้งแสดงผลการค้นหาว่า "พบ หรือ ไม่พบ" ส่วนกรณีที่ค้นโดยใช้บัตรหัวเรื่อง กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุคำ/วลี ที่ค้นหาตามจำนวน คำ/วลี ที่นำมาใช้ค้นหาในครั้งนั้นและแสดงผลการค้นหาว่า "พบ หรือ ไม่พบ"

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุจำนวนหนังสือที่พบตัวเล่ม และจำนวนหนังสือที่ไม่พบตัวเล่ม ในกรณีที่ไม่มีพบตัวเล่มหนังสือบนชั้น กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุชื่อผู้แต่ง และ/หรือ ชื่อเรื่อง รวมทั้งเลขเรียกหนังสือ

ขั้นตอนที่ 3 การนำหนังสือที่ค้นหาพบไปใช้ประโยชน์ กำหนดให้ผู้ตอบระบุว่าหนังสือที่ค้นพบ ตัวเล่มนำไปใช้ในลักษณะใด เช่น อ่านภายในห้องสมุด ยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด นำไปถ่ายเอกสาร หรือไม่นำมาใช้

2. แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ เป็นส่วนที่จัดทำขึ้นเพื่อตรวจสอบหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ รายการในแบบสำรวจได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง คำหรือวลีที่ใช้ในการค้นในบัตรเรื่อง และสาเหตุที่ทำให้ค้นหาหนังสือไม่พบ โดยแบ่งตามวิธีการค้นหาเป็น 2 กรณี คือ

2.1 กรณีค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ ตรวจสอบสาเหตุการค้นหาหนังสือไม่พบในประเด็นเหล่านี้คือ ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม ความผิดพลาดจากกระบวนการจัดหา ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่ และทำบัตรรายการ ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวหัวเรื่องในบัตรเรื่องกับคำหรือวลีที่ผู้ใช้นำมาค้นหา และความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้

2.2 กรณีค้นหาหนังสือที่ขึ้น ตรวจสอบสาเหตุการค้นหาหนังสือไม่พบในประเด็นเหล่านี้คือ ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่และทำบัตรรายการ ความผิดพลาดจากกระบวนการยืม-คืน ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความผิดพลาดจากกระบวนการค้นหาของผู้ใช้ และความผิดพลาดจากกระบวนการเลือกหนังสือที่ต้องการ

แนวคิดในการกำหนดรายการต่าง ๆ ในแบบสำรวจยึดถือตามแนวทางการวิจัยของ วิลลิเบอร์ติ และคนอื่น ๆ (Ciliberti and others. 1987) และ มิชเชล, แร็ดฟอร์ด และ เฮด (Mitchell, Radford and Hegg. 1994)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบ่งออกเป็น

1. การทดสอบแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการทำวิจัยจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงนำไปทดสอบกับผู้ใช้สำนักหอสมุดกลางที่กำลังค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ จำนวน 20 คน ในระหว่างวันที่ 19-20 กันยายน 2539

โดยนำมาทดลองใช้ 4 ช่วงเวลา คือ วันที่ 19 กันยายน 2539 เวลา 09.00-10.00 น. และเวลา 13.00-14.00 น. วันที่ 20 กันยายน 2539 เวลา 11.00-12.00 น. และเวลา 15.00-16.00 น. แต่ละช่วงเวลาแจกแบบสอบถาม 5 ชุด รวมเป็น 20 ชุด ทำการทดสอบรวม 4 ครั้ง ผลการทดสอบปรากฏว่าต้องแก้ไข และเพิ่มเติมคำถาม ดังนี้

1.1 แก้ไขคำถามแต่ละข้อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเน้นข้อความ หรือคำบางคำให้ผู้ตอบสังเกตเห็นได้ง่ายขึ้น

1.2 เพิ่มเติมรายละเอียดในคำชี้แจงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.3 ปรับปรุงการใช้ภาษาในแต่ละข้อคำถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การทดสอบแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ ทดสอบโดยนำรายละเอียดของหนังสือที่ผู้ใช้ระบุว่าค้นหาไม่พบมากรอกลงในแบบสำรวจ และนำแบบสำรวจไปตรวจสอบหาสาเหตุของความล้มเหลวตามประเด็นที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

กรณีที่ค้นหาหนังสือที่บรรณารักษ์ ประเด็นที่จะต้องตรวจสอบประกอบด้วย ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่ และทำบัตรรายการ ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องที่ใช้ในบัตรเรื่องกับ คำ/วลี ที่ผู้ใช้นำมาค้นหา ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้ และความผิดพลาดอื่น ๆ

กรณีที่ค้นหาหนังสือที่ขึ้น ประเด็นที่จะต้องตรวจสอบประกอบด้วย ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่และทำบัตรรายการ ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน ความผิดพลาดจากกระบวนการการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้ ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือที่ต้องการ และความผิดพลาดอื่น ๆ

จากผลการทดสอบจำนวน 4 ครั้งกับแบบสอบถามที่ผู้ใช้ระบุว่าค้นหาหนังสือไม่พบจำนวน 4 ชุด ปรากฏว่าสาเหตุของความล้มเหลวที่กำหนดไว้ในแบบสำรวจครอบคลุมสาเหตุของความล้มเหลวที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้ คือ

1. การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ที่กำลังค้นหาหนังสือโดยใช้บัตรรายการ ในแต่ละวันระหว่างวันจันทร์-ศุกร์ ในระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม 2539 - 24 มกราคม 2540 โดยกำหนดแจกแบบสอบถามเป็น 2 ครั้ง ๆ ละ 1 ชั่วโมง ชั่วโมงละ 10 ชุด คือ ช่วงเช้า 1 ครั้ง และช่วงบ่ายอีก 1 ครั้ง ช่วงเวลาแจกแบบสอบถามจะเลื่อนเป็นช่วงเวลาถัดไปของวันที่แจกแบบสอบถามวันต่อ ๆ ไป จนกระทั่งแจกแบบสอบถามได้ครบตามจำนวน เช่น วันที่ 1 แจกแบบสอบถามในช่วงเวลา 09.00-10.00 น. และ 13.00-14.00 น. วันที่ 2 แจกแบบสอบถามในช่วงเวลา 10.00-11.00 น. และ 14.00-15.00 น. และวันที่ 3 แจกแบบสอบถามในช่วงเวลา 11.00-12.00 น. และ 15.00-16.00 น. ฯลฯ

2. ในแต่ละช่วงเวลาที่แจกแบบสอบถาม จะเก็บแบบสอบถามคืนทันทีที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือเสร็จ จากแบบสอบถามที่แจกไป 1,175 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 682 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.04 ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมามีอยู่ในระดับน้อยทั้งนี้ เพราะการตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ ผู้ตอบจะต้องตอบแบบสอบถามฉบับนั้น ๆ 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบถึงผลของการค้นหารายการหนังสือที่บัตรรายการ และหลังจากนั้นถ้าหากค้นพบรายการหนังสือที่บัตรรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องนำแบบสอบถามไปค้นหาหนังสือที่ขึ้น เมื่อทราบผลการค้นหาจึงตอบแบบสอบถามเป็นครั้งที่ 2 ซึ่งการตอบแบบสอบถามลักษณะนี้ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามลืมตอบในส่วนของการค้นหาหนังสือที่ขึ้น และลืมนำแบบสอบถามมาส่งคืน ทำให้การศึกษานี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาในปริมาณที่น้อย

ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน มีแบบสอบถามที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้จำนวน 60 ชุด คงเหลือแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลได้จำนวน 622 ชุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 ดังปรากฏในตาราง 1 สำหรับแบบสอบถามจำนวน 60 ชุด ที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้นั้น มีสาเหตุดังนี้

- 2.1 ผู้ตอบไม่ระบุรายละเอียดของการค้นหา และผลการค้นหา จำนวน 19 ชุด
- 2.2 สิ่งพิมพ์ที่ผู้ตอบต้องการค้นหาไม่ได้อยู่ในขอบเขตของการสำรวจ (เช่น หนังสืออ้างอิง นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือแบบเรียนและหลักสูตร สิ่งพิมพ์รัฐบาล) จำนวน 41 ชุด

ตาราง 1 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน

จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด	แบบสอบถามที่ได้รับคืน		แบบสอบถามที่สมบูรณ์	
จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ
1,175	682	58.04	622	52.94

3. จากแบบสอบถามที่วิเคราะห์ผลได้จำนวน 622 ฉบับ แบบสอบถามแต่ละฉบับจะนำมาแจกแจงรายการแต่ละรายการที่ผู้ใช้ค้นหา แล้วแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 ประเภท

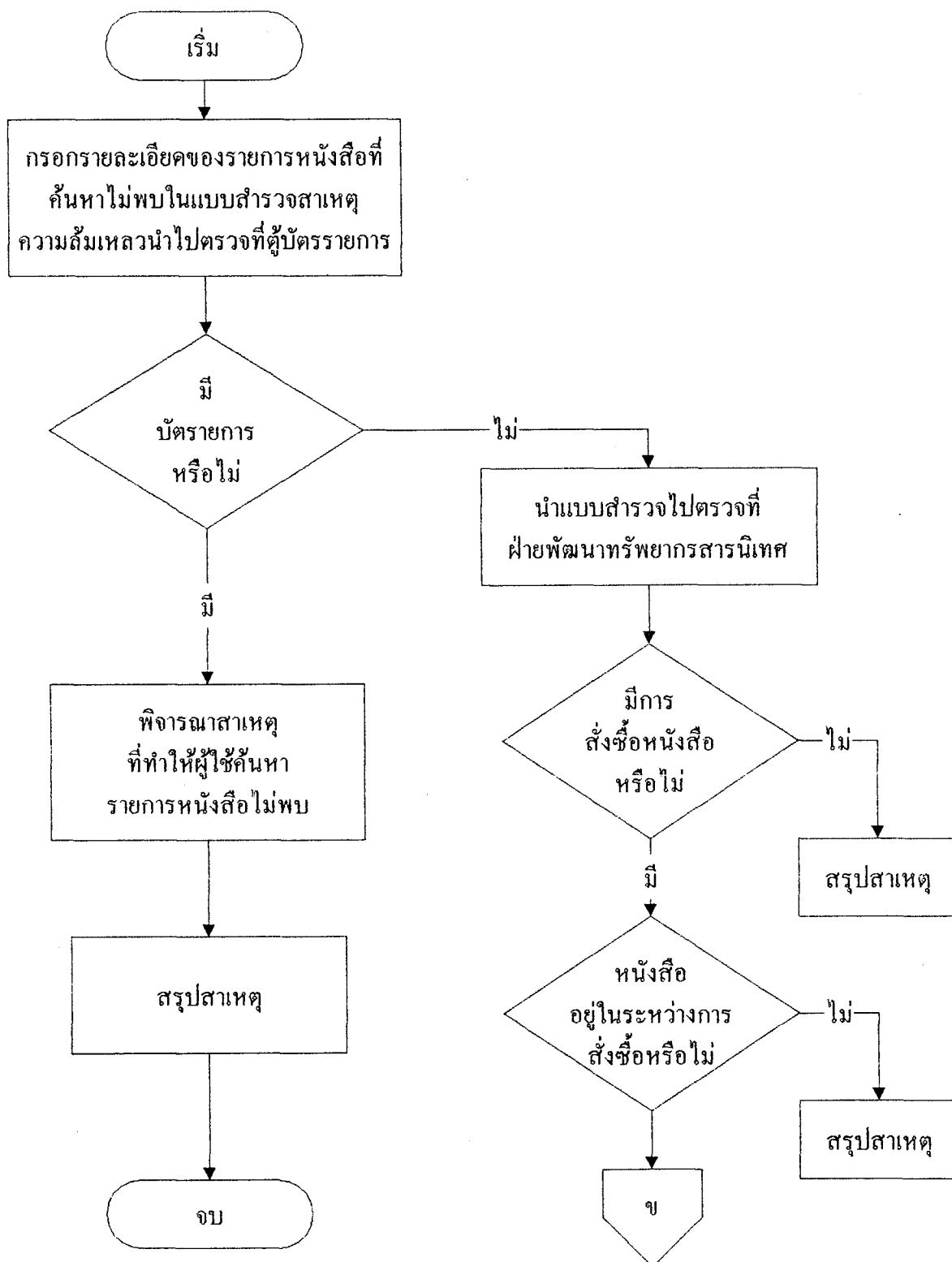
3.1 กรณีที่ค้นหาหนังสือพบ จะนำแบบสอบถามที่มีรายการที่ค้นหามาจัดทำสถิติแสดงความสำเร็จในการค้นหา

3.2 กรณีที่ค้นหาหนังสือไม่พบ นำแบบสอบถามที่มีรายการที่ค้นหาไม่พบในแต่ละช่วงเวลาของการแจกแบบสอบถามมารวมกันแล้วเลือกกลุ่มช่วงเวลาละ 1 ฉบับ โดยสุ่มอย่างง่าย (ช่วงเวลาที่แจกแบบสอบถามคือ ช่วงเวลาเช้า และช่วงเวลาย้ายในแต่ละวัน)

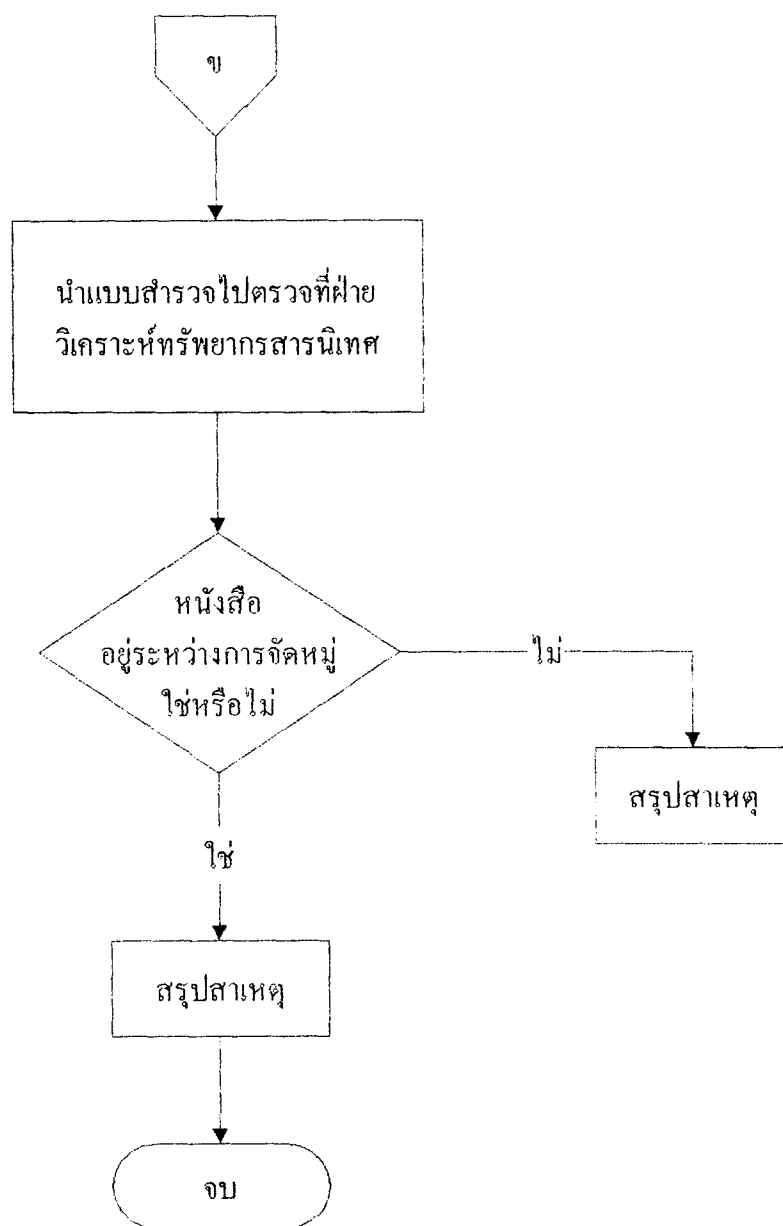
4. ตรวจสอบหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือที่ค้นหาไม่พบ อาทิ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง คำ/วลีที่ใช้ค้น หรือเลขเรียกหนังสือ ลงในแบบสำรวจที่สร้างขึ้นซึ่งแบบสำรวจจะแบ่งตามวิธีการค้นหาหนังสือเป็น 2 กรณี คือ

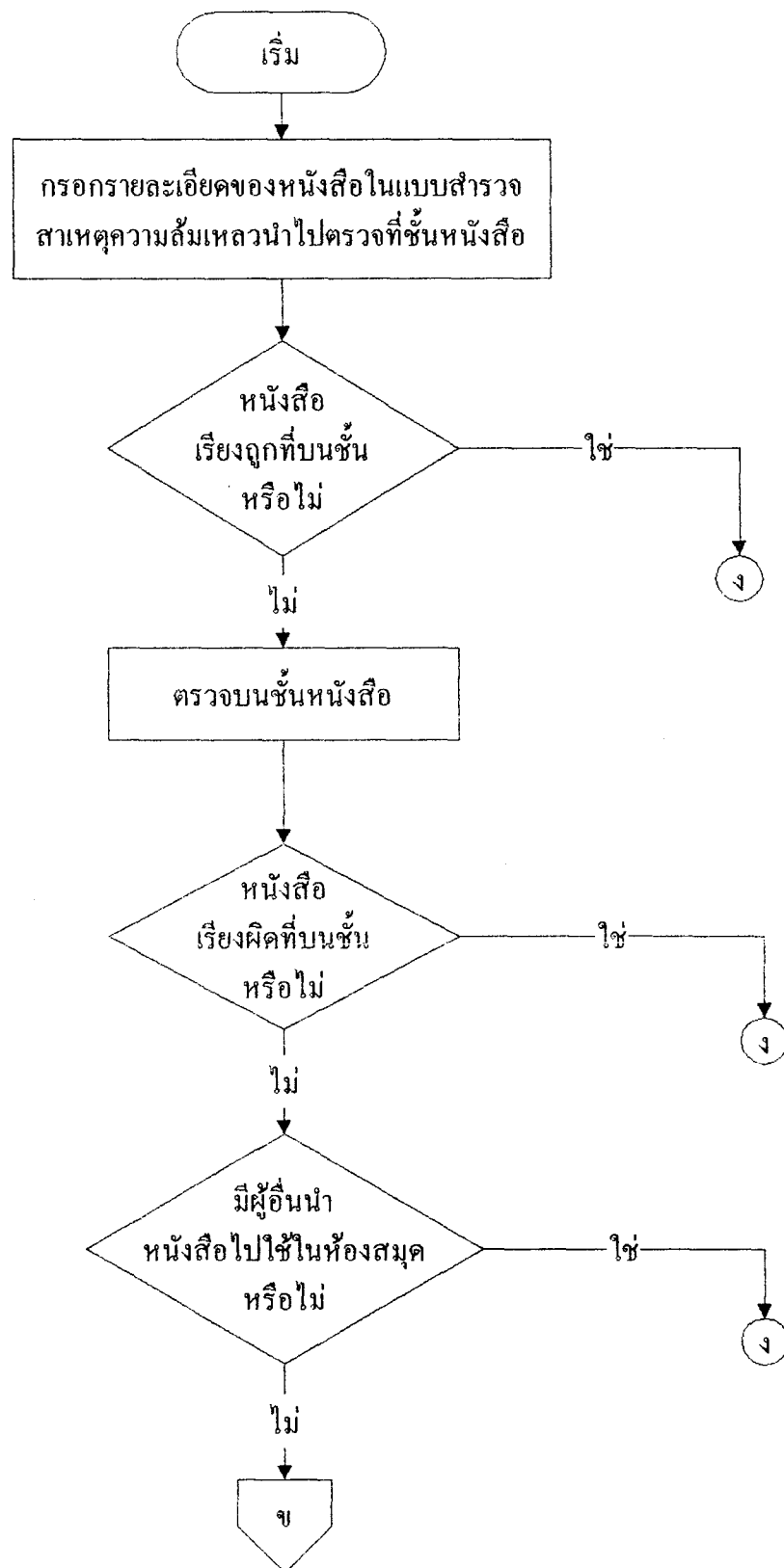
4.1 กรณีที่ค้นหาหนังสือที่บัตรายการ รายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสำรวจประกอบด้วยประเด็นหลัก และประเด็นย่อยของความผิดพลาดจากกระบวนการต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบมีดังนี้คือ ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่และทำบัตรรายการ ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องที่ใช้นับตรงเรื่องกับคำ หรือวลีที่ผู้ใช้นำมาค้นหา และความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้ (ลำดับขั้นตอนในการสำรวจ แสดงในภาพประกอบ 1)

4.2 กรณีที่ค้นหาหนังสือที่ขึ้น รายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสำรวจประกอบด้วยประเด็นหลัก และประเด็นย่อยของความผิดพลาดจากกระบวนการ ที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบมีดังนี้คือ ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่และทำบัตรรายการ ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน ความผิดพลาดจากกระบวนการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้ และความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือที่ต้องการ (ลำดับขั้นตอนในการสำรวจ แสดงใน ภาพประกอบ 2)

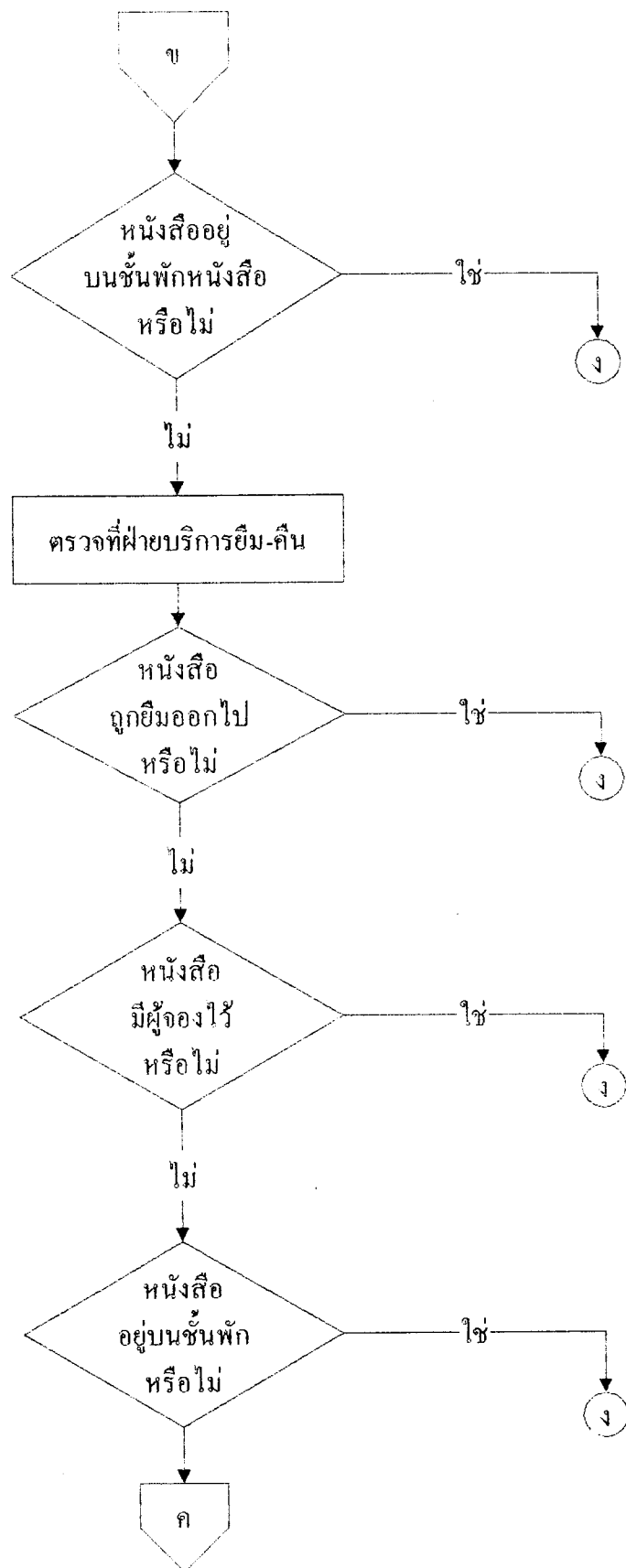


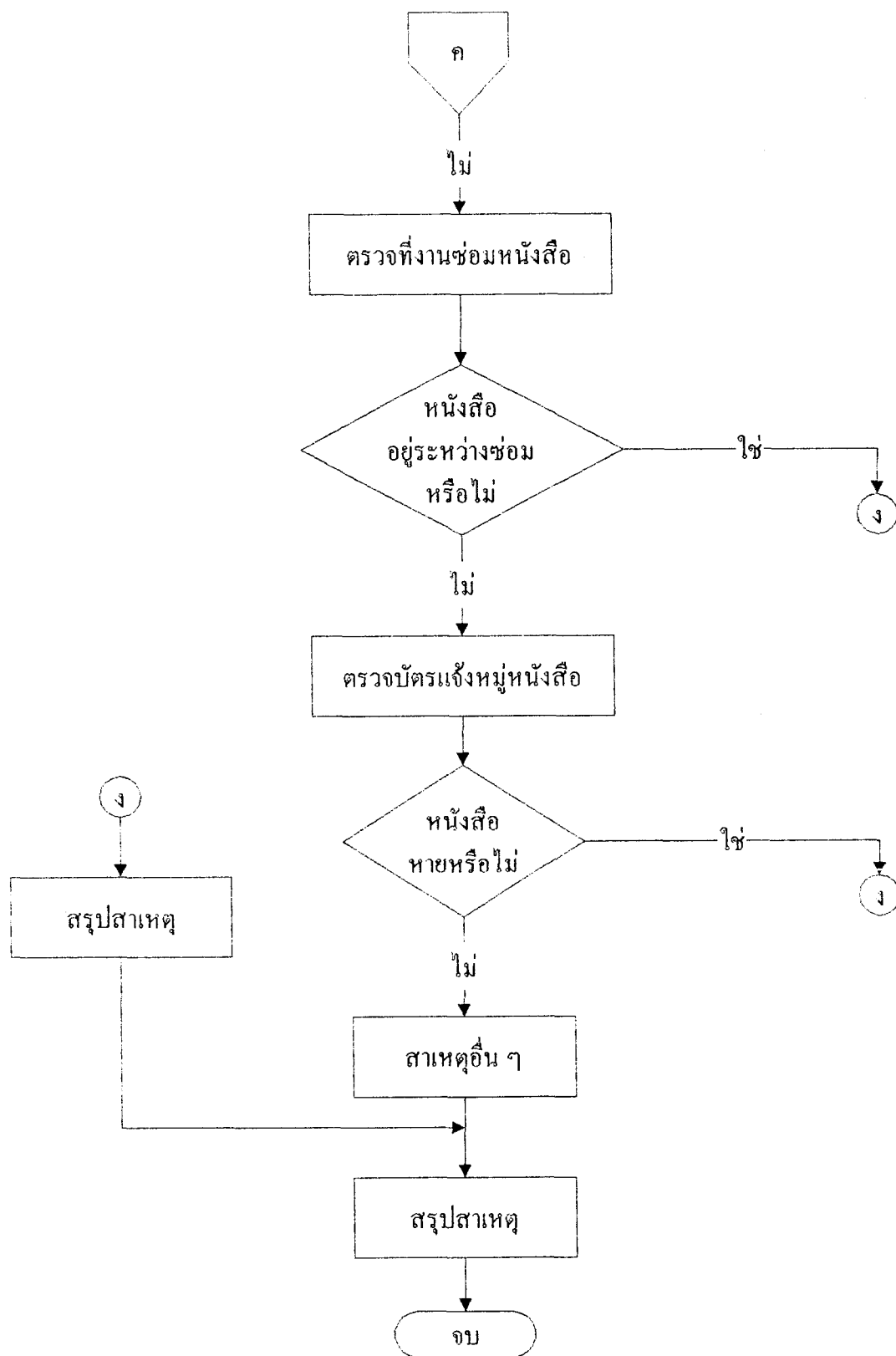
ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นตอนการตรวจสอบสาเหตุที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบที่บัตรรายการ





ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นตอนการตรวจสอบสาเหตุที่ผู้ค้นหาหนังสือไม่พบบนชั้น





การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ คือ

1. นำแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบมาแจกแจงความถี่ของรายการต่าง ๆ แล้วเสนอผลเป็นคำร้อยละ
 2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงรายการแต่ละรายการที่ผู้ใช้ค้นหาแล้วแบ่งกลุ่มเป็น 2 ประเภท คือ
 - 2.1 กรณีที่ผู้ค้นหาหนังสือพบ นำมาเก็บรวบรวมรายการที่ค้นพบ และแสดงผลเป็นคำร้อยละของความสำเร็จในการค้นหา
 - 2.2 กรณีที่ผู้ค้นหาหนังสือไม่พบ นำแบบสอบถามในแต่ละช่วงเวลาของการแจกแบบสอบถามมารวมกัน และเลือกสุ่ม 1 ฉบับ โดยสุ่มอย่างง่ายเพื่อนำมาตรวจสอบหาสาเหตุที่ค้นหาหนังสือไม่พบ โดยใช้แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ
- รวมแบบสอบถามที่สุ่มมาตรวจสอบหาสาเหตุที่ค้นหาหนังสือไม่พบมีจำนวนทั้งสิ้น 105 ฉบับ มีจำนวนรายการหนังสือที่ค้นหาไม่พบ 248 รายการ ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนหนังสือที่ผู้ค้นหา และจำนวนหนังสือที่สุ่มมาตรวจสอบหาสาเหตุ

จำนวนแบบสอบถาม (ฉบับ)	จำนวนหนังสือ (รายการ)
<u>การค้นหาหนังสือ</u> 622	3,649
<u>การตรวจสอบหาสาเหตุ</u> 105	248

3. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นวิธีการค้นหาหนังสือ และผลของการค้นหาวิเคราะห์ค่าของคำตอบ และแสดงผลเป็นคำร้อยละของความสำเร็วจนในการค้นหา

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือนำมาวิเคราะห์และแจกแจงความถี่ตามสาเหตุแต่ละข้อ และแสดงผลเป็นคำร้อยละ รวมทั้งสรุปประเด็นความผิดพลาดในแง่ของการดำเนินงาน และผู้ใช้ เป็นกลุ่มความผิดพลาดได้ 3 กลุ่ม คือ

4.1 กลุ่มความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด

4.1.1 ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา

4.1.1.1 ห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้

4.1.1.2 อยู่ในช่วงการดำเนินการจัดซื้อ

4.1.2 ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือที่ต้องการ

4.1.2.1 ผู้ใช้เคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว

4.1.2.2 หนังสือเล่มนั้นมีความผิดพลาดด้านการพิมพ์

4.1.2.3 หนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป

4.1.3 ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับการจัดหมู่และทำบัตรรายการ

4.1.3.1 หนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำรายการ OPAC

4.1.3.2 เลขเรียกหนังสือที่กำหนดไว้ในบัตรรายการกับตัวเล่มหนังสือไม่ตรงกัน

4.1.3.3 บัตรรายการเรียงผิดที่

4.1.3.4 หนังสือจัดขึ้นชั้นให้บริการแล้ว แต่ไม่มีบัตรรายการ

4.1.3.5 มีบัตรรายการแต่ยังไม่ได้นำตัวเล่มขึ้นชั้น

4.1.4 ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน

4.1.4.1 หนังสือมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด

4.1.4.2 หนังสือมีผู้จองไว้รอการยืมออกจากห้องสมุด

4.1.4.3 หนังสือเล่มนั้นเป็นหนังสือสำรอง

4.1.5 ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4.1.5.1 หนังสือหายไปจากห้องสมุดโดยมีหลักฐานแสดงไว้ในบัตรแจ้งหมู่

หรือสมุดทะเบียน

4.1.5.2 หนังสือวางผิดชั้น

4.1.5.3 หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ

4.1.5.4 หนังสือนำกลับไปทำรายการใหม่

4.1.5.5 หนังสือนำไปซ่อมหรือเย็บเล่มใหม่

4.1.5.6 หนังสือวางอยู่บนชั้นพักหนังสือในแผนกบริการยืม-คืน

4.1.6 ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องในบัตรเรื่องกับคำ/วลี ที่

ผู้ใช้นำมาค้น

4.1.6.1 คำ/วลี ที่ผู้ใช้ต้องการค้นหาไม่ตรงกับคำของหัวเรื่องที่กำหนดไว้ใน

บัตรรายการ

4.1.6.2 คำ/วลี ที่ต้องการค้นหามีในบัตรรายการ แต่ไม่มีหนังสือเล่มที่ต้องการ

ในห้องสมุด

4.1.7 ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม

4.1.7.1 ข้อมูลบรรณานุกรมในบัตรรายการผิดพลาด

4.2 กลุ่มความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้

4.2.1 ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือที่ต้องการ

4.2.1.1 เคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว

4.2.1.2 หนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป

4.2.1.3 เนื้อหาและภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสมกับระดับการอ่านของผู้ใช้

4.2.2 ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้

4.2.2.1 ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิดหรือไม่สมบูรณ์

4.2.2.2 มีบัตรรายการซึ่งจัดเรียงไว้ในลำดับที่ถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นหา

บัตรรายการไม่พบ

4.2.2.3 หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเล่ม

4.2.3 ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม

4.2.3.1 ข้อมูลบรรณานุกรมที่ผู้ใช้นำมาค้นหาผิดพลาด

4.3 กลุ่มความผิดพลาดด้านอื่น ๆ เป็นกรณีที่ค้นหาหนังสือไม่พบเมื่อตรวจสอบครบทุกชั้นตอนที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะสรุปไว้ในความผิดพลาดอื่น ๆ นอกเหนือจากการดำเนินงานของห้องสมุดและจากตัวผู้ใช้

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในด้านการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือบนชั้น ผู้วิจัยนำมาประมวลสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ แล้วนำเสนอแยกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นเรื่องการใช้บัตรรายการ ส่วนที่ 2 เป็นการค้นหาหนังสือบนชั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ความรู้ในการค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการ
2. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ
3. สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ
4. ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความรู้ในการค้นหาหนังสือและการใช้บรรณารายการ

ความรู้ในการค้นหาหนังสือและการใช้บรรณารายการของผู้ใช้ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 ความรู้ในการค้นหาหนังสือและการใช้บรรณารายการ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้

(N = 622)

ความรู้ในการค้นหาหนังสือและการใช้บรรณารายการ *													
สถานภาพของผู้ใช้	เคยเรียน		อ่านจากคู่มือ		บรรณารักษ์แนะนำ		ถามเพื่อน		เรียนรู้ด้วยตนเอง		รวม		
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	367	53.5	50	7.3	84	12.2	163	23.8	22	40.0	686	100	
	116	40.9	23	8.1	51	17.9	71	25.0	23	41.8	284	100	
	12	38.7	5	16.1	5	16.1	7	22.6	2	3.6	31	100	
	4	66.6	1	16.7	-	-	1	16.7	-	-	6	100	
	4	44.5	1	11.1	2	22.2	2	22.2	-	-	9	100	
บุคลากรภายนอก	81	53.6	17	11.3	24	15.9	21	13.9	8	14.6	151	100	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 3 แสดงว่า ความรู้ในการค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการ เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความรู้ในการค้นหาหนังสือ และใช้บัตรรายการโดยเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมากที่สุด และอันดับรองลงมาคือได้รับความรู้จากเพื่อน

2. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

2.1 ผลการค้นหาหนังสือ

ผลการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ปรากฏดัง ตาราง 4

ตาราง 4 ผลของการค้นหาหนังสือ

สถานภาพของผู้ใช้	ผลการค้นหาหนังสือ					
	พบ		ไม่พบ		รวม	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	1,502	41.2	439	12.0	1,941	53.2
นักศึกษาปริญญาโท	775	21.2	315	8.6	1,090	29.9
นักศึกษาปริญญาเอก	60	1.6	21	0.6	81	2.2
อาจารย์	18	0.5	6	0.2	24	0.7
ข้าราชการ/ลูกจ้าง	5	0.1	3	0.1	8	0.2
บุคคลภายนอก	403	11.1	102	2.8	505	13.8
รวม	2,763	75.7	886	24.3	3,649	100

จากตาราง 4 แสดงว่า ผลของค้นหาหนังสือ เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้พบว่าผู้ใช้ทุกกลุ่มค้นหาหนังสือพบมากกว่าไม่พบ จากจำนวนหนังสือ 3,649 รายการ ปรากฏว่าค้นหาพบ 2,763 รายการ คิดเป็นร้อยละ 75.7 และค้นหาไม่พบ 886 รายการ คิดเป็นร้อยละ 24.3

2.2 ลักษณะการใช้หนังสือ

ลักษณะการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาพบตัวเล่ม ปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 ลักษณะการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาพบตัวเล่ม

สถานภาพของผู้ใช้	ลักษณะการใช้หนังสือ									
	อ่านภายในห้องสมุด		ยืมออกไปใช้ นอกห้องสมุด		นำไปถ่ายเอกสาร		ไม่นำมาใช้		รวม	
	รายการ	ร้อยละ	รายการ	ร้อยละ	รายการ	ร้อยละ	รายการ	ร้อยละ	รายการ	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	469	17.0	537	19.4	471	17.0	25	0.9	1,502	54.3
นักศึกษาปริญญาโท	255	9.2	252	9.1	259	9.4	9	0.3	775	28.0
นักศึกษาปริญญาเอก	21	0.8	20	0.7	19	0.7	-	-	60	2.2
อาจารย์	7	0.3	7	0.3	4	0.1	-	-	18	0.7
ข้าราชการ/ลูกจ้าง	1	0.04	2	0.07	2	0.07	-	-	5	0.2
บุคคลภายนอก	179	6.5	-	-	219	7.9	5	0.2	403	14.6
รวม	932	33.8	818	29.6	974	35.2	39	1.4	2,763	100

จากตาราง 5 แสดงว่า หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาพบตัวเล่ม ผู้ใช้ส่วนใหญ่นำไปถ่ายเอกสาร ร้อยละ 35.2 รองลงมาเป็นการอ่านภายในห้องสมุด ร้อยละ 33.8 ยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด ร้อยละ 29.6 และผู้ใช้ค้นพบตัวเล่มแต่ไม่นำมาใช้ประโยชน์ ร้อยละ 1.4

2.3 ปริมาณความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

จากตาราง 4 และ 5 นำรายการหนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาเจอแจแจงเป็นความสำเร็จ และความล้มเหลว

ความสำเร็จ คือ ผู้ใช้สามารถค้นหาพบตัวเล่มหนังสือและนำมาใช้ประโยชน์

ความล้มเหลว คือ ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบรายการหนังสือที่บัตรรายการ หรือไม่สามารถค้นพบตัวเล่มหนังสือที่ชั้น หรือพบตัวเล่มหนังสือแต่ไม่นำมาใช้ประโยชน์ ผลปรากฏดังตาราง 6 และ 7

ตาราง 6 ปริมาณความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

ผลการค้นหา	ค้นพบตัวเล่มและนำมาใช้ประโยชน์		ค้นพบตัวเล่มแต่ไม่นำมาใช้ประโยชน์		ค้นไม่พบ		รวม		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวนรายการ	ร้อยละ	จำนวนรายการ	ร้อยละ	จำนวนรายการ	ร้อยละ	จำนวนรายการ	ร้อยละ	จำนวนรายการ	ร้อยละ
สำเร็จ	2,724	74.6	-	-	-	-	2,724	74.6	3,649	100
ล้มเหลว	-	-	39	1.1	886	24.3	925	25.4		

จากตาราง 6 แสดงว่า จากจำนวนหนังสือที่ค้นหา 3,649 รายการ ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหา 2,724 รายการ คิดเป็นร้อยละ 74.6 และมีความล้มเหลวในการค้นหา 925 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25.4

ตาราง 7 ปริมาณความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ

แหล่งที่ค้นหาหนังสือ	ความล้มเหลว	
	จำนวน(รายการ)	ร้อยละ
ที่บัตรรายการ	393	42.5
ที่ชั้นหนังสือ	532	57.5
รวม	925	100

จากตาราง 7 แสดงว่า ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ พบว่าเป็นความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้น ร้อยละ 57.5 มากกว่าความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42.5

2.4 การเลือกหนังสือทดแทน

กรณีที่ผู้ใช้ไม่พบตัวเล่มหนังสือที่ค้นหา มีการเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทนปรากฏดังใน

ตาราง 8

ตาราง 8 การเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทน กรณีที่ไม่พบตัวเล่มหนังสือที่ค้นหา

สถานภาพของผู้ใช้	การเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทน					
	ได้		ไม่ได้		รวม	
	รายการ	ร้อยละ	รายการ	ร้อยละ	รายการ	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	182	36.9	90	18.3	272	55.2
นักศึกษาปริญญาโท	87	17.6	68	12.8	155	31.4
นักศึกษาปริญญาเอก	5	1.0	6	1.2	11	2.2
อาจารย์	3	0.6	2	0.4	5	1.0
ข้าราชการ/ลูกจ้าง	1	0.2	1	0.2	2	0.4
บุคคลภายนอก	32	6.5	16	3.3	48	9.8
รวม	310	62.8	183	37.2	493	100

จากตาราง 8 แสดงว่า จากจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเล่มนั้น พบว่า ผู้ใช้สามารถเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทนได้ ร้อยละ 62.8 และไม่สามารถเลือกทดแทนได้ ร้อยละ 37.2

3. สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ และที่ชั้นหนังสือ

3.1 จำนวนหนังสือที่ผู้มาตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหา

การตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ดำเนินการโดยเลือกสุ่มแบบสอบถามที่ระบุว่าค้นหาหนังสือไม่พบที่บัตรรายการ และ/หรือที่ชั้นหนังสือตามช่วงเวลา ที่แจกแบบสอบถามคือ ช่วงเวลาเช้า 1 ฉบับ ช่วงเวลาบ่าย 1 ฉบับ แล้วนำรายการหนังสือมาตรวจสอบหาสาเหตุที่ค้นหาหนังสือไม่พบตามช่วงเวลาที่สุ่มในแต่ละวัน

จากแบบสอบถามที่เลือกสุ่มได้จำนวน 105 ฉบับ มีรายการที่ค้นหาหนังสือไม่พบ 248 รายการ แบ่งเป็นการค้นหาไม่พบที่บัตรรายการ 64 รายการ และการค้นหาไม่พบที่ชั้นหนังสือ 184 รายการ ปรากฏดังในตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนหนังสือที่สุ่มมาตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหา

แหล่งที่ค้นหาหนังสือ	ที่บัตรรายการ		ที่ชั้นหนังสือ		รวม	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
สภาพภาพของผู้ใช้						
นักศึกษาปริญญาตรี	35	14.1	124	50.0	159	64.1
นักศึกษาปริญญาโท	28	11.3	40	16.1	68	27.4
นักศึกษาปริญญาเอก	1	0.4	11	4.5	12	4.9
อาจารย์	-	-	3	1.2	3	1.2
ข้าราชการ/ลูกจ้าง	-	-	6	2.4	6	2.4
รวม	64	25.8	184	74.2	248	100

จากตาราง 9 แสดงว่า จำนวนหนังสือที่สุ่มมาตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหานั้น เป็นความล้มเหลวที่บัตรรายการ ร้อยละ 25.8 และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นร้อยละ 74.2

3.2 สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บรรณารักษ์ และที่ชั้นหนังสือ

สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บรรณารักษ์และที่ชั้นหนังสือ ปรากฏดัง

ตาราง 10-12

ตาราง 10 สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บรรณารักษ์ และที่ชั้นหนังสือ

สาเหตุของความล้มเหลว	ที่บรรณารักษ์		ที่ชั้นหนังสือ		รวม	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา	45	18.2	-	-	45	18.2
ความผิดพลาดจากกระบวนการเลือก หนังสือ	-	-	34	13.7	34	13.7
ความผิดพลาดจากกระบวนการ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ	4	1.6	-	-	4	1.6
ความผิดพลาดจากกระบวนการ การยืม-คืน	-	-	26	10.5	26	10.5
ความผิดพลาดจากกระบวนการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	58	23.4	58	23.4
ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับ หัวเรื่องในบัตรเรื่องกับคำ/วลี ที่ ผู้ใช้นำมาค้น	5	2.0	-	-	5	2.0
ความผิดพลาดจากกระบวนการ การค้นหาของผู้ใช้	7	2.8	25	10.1	32	12.9

ตาราง 10 (ต่อ)

สาเหตุของความล้มเหลว	ที่บัตรรายการ		ที่ชั้นหนังสือ		รวม	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับ บรรณานุกรม	3	1.2	-	-	2	1.2
ความผิดพลาดด้านอื่น ๆ	-	-	41	16.5	41	16.5
รวม	64	25.8	184	74.2	248	100

จากตาราง 10 แสดงว่า สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ มีสาเหตุจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 23.4 รองลงมาเป็นความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา ร้อยละ 18.2

ตาราง 11 สาเหตุของความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือที่บรรณารักษ์

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา		
ห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้	42	65.6
อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ	3	4.7
รวม	45	70.3
ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่และทำบัตรรายการ		
หนังสืออยู่ในระหว่างดำเนินการจัดทำรายการ OPAC	4	6.3
เลขเรียกหนังสือที่กำหนดไว้ในบัตรรายการกับตัวเล่ม	-	-
หนังสือไม่ตรงกัน	-	-
บัตรรายการเรียงผิดที่	-	-
หนังสือจัดชั้นชั้นให้บริการแล้วแต่ไม่มีบัตรรายการ	-	-
มีบัตรรายการแต่ยังไม่ได้นำตัวเล่มขึ้นชั้น	-	-
รวม	4	6.3

ตาราง 11 (ต่อ)

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องในบัตรเรื่อง		
คำ/วลี ที่ผู้ใช้ต้องการค้นหา ไม่ตรงกับคำของหัวเรื่อง ที่กำหนดไว้ในบัตรรายการ	5	7.8
คำ/วลี ที่ต้องการค้นหามีในบัตรรายการ แต่ไม่มี หนังสือเล่มที่ต้องการในห้องสมุด	-	-
รวม	5	7.8
ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้		
ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิดหรือไม่สมบูรณ์	-	-
มีบัตรรายการซึ่งจัดเรียงไว้ในลำดับที่ถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นบัตรรายการไม่พบ	7	10.9
รวม	7	10.9

ตาราง 11 (ต่อ)

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม		
ข้อมูลบรรณานุกรมในบัตรรายการผิดพลาด	3	4.7
ข้อมูลบรรณานุกรมที่ผู้ใช้นำมาค้นหาผิดพลาด	-	-
รวม	3	4.7
รวมทั้งสิ้น	64	100

จากตาราง 11 แสดงว่า สาเหตุของความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการพบมากที่สุดเป็นสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดทำ ร้อยละ 70.3 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีสาเหตุมาจากห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6

ตาราง 12 สาเหตุของความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือ		
เคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว	-	-
หนังสือเล่มนั้นมีความผิดพลาดด้านการพิมพ์	-	-
หนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป	34	18.5
เนื้อหาและภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสมกับระดับการอ่านของผู้ใช้	-	-
รวม	34	18.5
ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน		
หนังสือมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด	26	14.1
หนังสือเล่มนั้นผู้จองไว้รอกการยืมออกจากห้องสมุด	-	-
หนังสือเล่มนั้นเป็นหนังสือสำรอง	-	-
รวม	26	14.1

ตาราง 12 (ต่อ)

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
หนังสือหาย ไปจากห้องสมุด โดยมีหลักฐานแสดงไว้ใน บัตรแจ้งหมู่ หรือสมุดทะเบียน	-	-
หนังสือวางผิดชั้น	15	8.1
หนังสืออยู่บนชั้นพับหนังสือ	32	17.4
หนังสือนำกลับไปทำรายการใหม่	-	-
หนังสือนำไปซ่อม หรือเย็บเล่มใหม่	2	1.1
หนังสือวางอยู่บนชั้นพับหนังสือในแผนกบริการยืม-คืน	9	4.9
รวม	58	31.5
ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้		
ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิดหรือไม่สมบูรณ์	-	-
หนังสือเรียงถูกที่บนชั้นแต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ	25	13.6
รวม	25	13.6

ตาราง 12 (ต่อ)

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดด้านอื่น ๆ	41	22.3
รวม	41	22.3
รวมทั้งสิ้น	184	100

จากตาราง 12 แสดงว่า สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือพบมากที่สุดเป็นสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 31.5 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าความผิดพลาดที่พบมากที่สุดคือ หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ ร้อยละ 17.4 รองลงมาคือ หนังสือวางผิดชั้น ร้อยละ 8.1

3.3 ความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือ พิจารณาในแง่ของการดำเนินงาน และผู้ใช้
สรุปเป็นกลุ่มความผิดพลาดได้ 3 กลุ่ม คือ ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด ความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ และความผิดพลาดด้านอื่น ๆ ปรากฏดังตาราง 13

ตาราง 13 สาเหตุของความผิดพลาดในการค้นหาหนังสือ

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด		
ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา	45	18.2
ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือ	-	-
ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่และทำบัตรรายการ	4	1.6
ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน	26	10.5
ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	58	23.4
ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องในบัตรเรื่อง กับคำ/วลี ที่ผู้ใช้นำมาค้น	5	2.0
ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม	-	-
รวม	138	55.7
ความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้		
ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือ	34	13.7
ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับบรรณานุกรม	3	1.2
ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้	32	12.9
รวม	69	27.8

ตาราง 13 (ต่อ)

สาเหตุของความผิดพลาด	ความผิดพลาด	
	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
ความผิดพลาดด้านอื่น ๆ	41	16.5
รวม	41	16.5
รวมทั้งสิ้น	248	100

จากตาราง 13 แสดงว่า สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ เมื่อแบ่งกลุ่มสาเหตุของความล้มเหลวเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีความผิดพลาดมากที่สุด คือ กลุ่มความผิดพลาดในการดำเนินงานห้องสมุด ร้อยละ 55.7 และสาเหตุของความล้มเหลวที่พบมากคือความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 23.4 รองลงมาเป็นความผิดพลาดจากกระบวนการจัดหา ร้อยละ 18.2

4. ข้อเสนอแนะหรือปัญหาในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือบนชั้น ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตาราง 14 ข้อเสนอแนะหรือปัญหาในการค้นหาหนังสือที่บรรณารักษ์และที่ชั้นหนังสือ

ข้อเสนอแนะหรือปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การใช้บรรณารักษ์		
ใช้บรรณารักษ์ไม่เป็น	3	0.7
ใช้เวลาในการค้นหานาน	15	3.4
ค้นหาไม่สะดวกเพราะมีผู้ใช่มาก ควรมีตู้บัตรทุกชั้น	5	1.1
ผู้ใช่มักจะใส่ลิ้นชักผิดช่องทำให้ค้นหายาก	10	2.3
สถานที่ในการค้นบรรณารักษ์มีไม่เพียงพอ	3	0.7
ต้องการให้มีเครื่องมืออื่น ๆ ในการค้นที่นอกเหนือจากบัตรรายการ	10	2.3
ไม่มีรายชื่อหนังสือที่ต้องการ	28	6.4
ไม่มีรายชื่อหนังสือในตู้บัตรแต่มีหนังสือบนชั้น	4	0.9
มีบัตรรายการแต่ไม่มีหนังสือบนชั้น	91	20.6
บัตรรายการไม่เรียงตามลำดับอักษร	4	0.9
บัตรรายการพิมพ์ไม่ชัดเจน	3	0.7
บัตรรายการมีรายการที่โยงกลับไปกลับมา	1	0.2
เลขเรียกหนังสือในบัตรรายการกับตัวเล่มไม่ตรงกัน	1	0.2
คำ/วลี ที่ต้องการค้นหาไม่ตรงกันกับคำ/วลี ที่ห้องสมุดใช้	10	2.3
หัวเรื่องของหนังสือแต่ละเล่มมีน้อย	8	1.8
บัตรรายการเก่าเกินไปและชำรุดมาก	35	7.9
รวม	231	52.4

ข้อเสนอแนะหรือปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การค้นหาหนังสือที่ขึ้น		
หนังสือไม่เรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ	66	14.9
หนังสือจัดเข้าชั้นช้า	20	4.5
หนังสือวางผิดชั้น	10	2.3
หนังสือมีเนื้อหา ไม่ตรงตามความต้องการ	16	3.6
หนังสือเก่า เนื้อหา ไม่ทันสมัย	20	4.5
หนังสือแต่ละชื่อ เรื่องมีน้อยฉบับ	26	5.9
ตัวเลขที่สันหนังสือ ไม่ชัดเจน ทำให้ค้นหายากและต้องใช้เวลานาน	18	4.1
หนังสือเก่าและชำรุด	5	1.1
ชั้นหนังสือสูงเกินไป	2	0.5
ผู้ใช้ไม่ทราบหนังสือที่ต้องการอยู่ชั้นไหน	3	0.7
ผู้ใช้สับสนระหว่างเลขหมู่หนังสือที่เป็นตัวเลขล้วน ๆ กับตัวเลขผสมตัวอักษร เช่น 950 กับ 95T	2	0.5
ชั้นหนังสือไม่สะอาด	3	0.7
การค้นหาหนังสือที่ค้นหาได้ยากต้องใช้เวลานาน	19	4.3
รวม	210	47.6
รวมทั้งสิ้น	441	100

จากตาราง 14 แสดงว่า ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาในการค้นหาหนังสือที่บรรณารักษ์ผู้ใช้
แสดงความคิดเห็นมากที่สุดเป็นเรื่องของการที่ห้องสมุดมีบรรณารักษ์หนังสือ แต่ไม่มีหนังสือบนชั้น
ร้อยละ 20.6 ส่วนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นผู้ใช้ให้ข้อคิดเห็นในเรื่องของหนังสือไม่เรียง
ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ ร้อยละ 14.9

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปริมาณความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่
 - 1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือ คือ ผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลางซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือโดยการสืบค้นรายการในการค้นหา ในระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม 2539 ถึง 24 มกราคม 2540 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,180 คน แต่เนื่องจากในบางวันและบางช่วงเวลา โดยเฉพาะเวลา 11.00-12.00 น. และ 15.00-16.00 น. จะไม่สามารถแจกแบบสอบถามได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทั้งนี้เพราะเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้เร่งรีบในการค้นหาหนังสือจึงไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างเพียง 1,175 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ คือ แบบสอบถามที่รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าไม่สามารถค้นหารายการหนังสือที่สืบค้นรายการได้ หรือไม่สามารถค้นหาตัวเล่มหนังสือที่ขึ้นได้ โดยในแต่ละวันจะสุ่มแบบสอบถามที่ได้ในช่วงเช้าจำนวน 1 ฉบับ และช่วงบ่ายจำนวน 1 ฉบับ โดยสุ่มอย่างง่าย ซึ่งจะได้จำนวนทั้งสิ้น 108 ฉบับ แต่เนื่องจากในบางวันและบางช่วงเวลาไม่มีแบบสอบถามที่ผู้ใช้ระบุว่าค้นหาหนังสือไม่พบ จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่นำไปตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวเพียง 105 ฉบับ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 3.1 หาค่าร้อยละของหนังสือที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาจำแนกตามการค้นหาที่สืบค้นรายการ และการค้นหาที่ขึ้นหนังสือ
 - 3.2 หาค่าร้อยละของสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ความรู้ในเรื่องการค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการ ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความรู้ในการค้นหาหนังสือ การใช้บัตรรายการจากการที่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือได้รับความรู้จากเพื่อน

2. ปริมาณความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

2.1 การค้นหาหนังสือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือพบมากกว่าไม่พบ จำนวนหนังสือที่ค้นหาทั้งสิ้น 3,649 รายการ ค้นหา 2,763 รายการ คิดเป็นร้อยละ 75.7 และค้นหาไม่พบ 886 รายการ คิดเป็นร้อยละ 24.3

2.2 ลักษณะการใช้หนังสือ จากจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาพบตัวเล่ม มีการนำตัวเล่มหนังสือไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 98.6 ไม่นำมาใช้ประโยชน์ ร้อยละ 1.4 ส่วนลักษณะการนำหนังสือไปใช้ประโยชน์พบว่า มีการนำไปถ่ายเอกสาร ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ อ่านภายในห้องสมุด ร้อยละ 33.8

2.3 ปริมาณความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ จากจำนวนหนังสือที่ค้นหา 3,649 รายการ ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ 2,724 รายการ คิดเป็นร้อยละ 74.6 และมีความล้มเหลวในการค้นหา 925 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25.4 เป็นความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ขึ้น ร้อยละ 57.5 และเป็นความล้มเหลวที่บัตรรายการ ร้อยละ 42.5

2.4 การเลือกหนังสือทดแทน หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเล่ม ผู้ใช้สามารถเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทนได้ ร้อยละ 62.8 และไม่สามารถเลือกทดแทนได้ ร้อยละ 37.2

3. สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ จากแบบสอบถามที่สุ่มมาตรวจสอบหาสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ 105 ฉบับ มีรายการหนังสือที่ค้นหาไม่พบ 248 รายการ เป็นค้นหาหนังสือไม่พบที่บัตรรายการ 64 รายการ และค้นหาไม่พบที่ชั้นหนังสือ 184 รายการ สาเหตุของความล้มเหลวสรุปได้ดังนี้

3.1 สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือโดยรวมที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือ มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 23.4 รองลงมา เป็นความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา ร้อยละ 18.2

3.2 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่บัตรรายการ มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหามากที่สุดคือร้อยละ 70.3 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าสาเหตุมาจากห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6

3.3 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่ชั้นหนังสือ มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือร้อยละ 31.5 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าความผิดพลาดที่พบมากที่สุดคือ หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือร้อยละ 17.4

3.4 สาเหตุของความล้มเหลว เมื่อพิจารณาในแง่ของการดำเนินงาน และผู้ใช้สรุปเป็นกลุ่มความผิดพลาดได้ 3 กลุ่ม คือ ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด ความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ และความผิดพลาดด้านอื่น ๆ พบว่า ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุดมีมากที่สุด คือร้อยละ 55.7 ประเด็นที่พบมากเป็นความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 23.4 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีสาเหตุของความผิดพลาดเนื่องมาจากหนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ ร้อยละ 17.4

การอภิปรายผล

1. ปริมาณความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

1.1 ปริมาณความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ ร้อยละ 74.6 ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของพิมพา อินเบน (2527 : 68) ที่มีอัตราความสำเร็จร้อยละ 71.5 แต่มีอัตราความสำเร็จที่ต่ำกว่าผลการวิจัยของอัชนา แสงกระจ่าง (2533 : 98) ซึ่งมีอัตราความสำเร็จร้อยละ 83.2

การอธิบายถึงอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ แลงแคสเตอร์ (Lancaster, 1993 : 19) ได้กล่าวไว้ว่าห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจะต้องตอบสนองความต้องการสิ่งพิมพ์ของนักศึกษาในระดับร้อยละ 99 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเรียนการสอนในระดับนี้โดยส่วนใหญ่ผู้เรียนจะได้รายชื่อหนังสือ หรือรายการทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์จากผู้สอนซึ่งรายชื่อเหล่านั้นห้องสมุดได้จัดหา และดำเนินงานให้บริการบนชั้นเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังเป็นรายการที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้สอนแล้วว่ามิอยู่ในห้องสมุด เพราะฉะนั้นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจึงควรมีความสำเร็จในการค้นหาในปริมาณสูง

ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ ตามแนวคิดของแลงแคสเตอร์ (Frederick Wilfrid Lancaster) กำหนดไว้ว่า ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้คือ การที่ผู้ใช้พบสิ่งพิมพ์ที่ต้องการเรียงอยู่บนชั้น แต่การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ว่าความสำเร็จคือ การที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือพบตัวเล่ม และนำมา

ใช้ประโยชน์ เช่น ใช้ในห้องสมุด ยืมออกจากห้องสมุด หรือนำไปถ่ายเอกสาร ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จึงไม่สามารถเปรียบเทียบกับความสำเร็จตามแนวคิดของแสงแอสเตอร์ได้ เนื่องจากการกำหนดลักษณะของความสำเร็จแตกต่างกัน และผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามเรื่องเกี่ยวกับอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

อัสนา แสงกระจ่าง (2536 : 65) ได้สรุปอัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นหาลังพิมพ์ จากผลการวิจัยในสถาบันการศึกษาในประเทศ และต่างประเทศไว้ว่ามีอัตราความสำเร็จโดยรวมเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับ ร้อยละ 50-70 สามารถแสดงอัตราความสำเร็จ และความล้มเหลวได้จากตาราง 15

ตาราง 15 อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

ผู้วิจัย	ปีที่เผยแพร่	ปีที่ทำวิจัย	สถานที่เก็บข้อมูล	สำเร็จร้อยละ	ล้มเหลวย้อยละ	สาเหตุความล้มเหลว
ซาราซีวิก, ซอว์ และแคนเทอร์	1977	1972	ห้องสมุดเชียร์	48.0	52.0	กระบวนการการยืม-คืน
		1974	มหาวิทยาลัยเคส-เวสเทอร์น รีเสิร์ฟ	56.0	44.0	กระบวนการการยืม-คืน
โกธเลิร์ต	1978	1974-1975	ห้องสมุดมหาวิทยาลัย-อินเดียนา	41.0	59.0	กระบวนการการยืม-คืน
สมิทและแกรนด์	1978	1975	ห้องสมุดฮอจ	53.8	46.2	กระบวนการการยืม-คืน
วิทเล็ช และคิฟเฟอร์	1978	1976	ห้องสมุดมหาวิทยาลัย-รัฐซานโจเซ	58.9	41.1	กระบวนการการค้นหาของผู้ใช้ และกระบวนการการยืม-คืน
เร็ดฟอร์ด	1983	1981	ห้องสมุดพิชเชอร์ มหาวิทยาลัยซินี	-	35.9	กระบวนการหาค้นหาของผู้ใช้
ริงเคิลและแม็คแคนด์เลส	1983	1980	มหาวิทยาลัยฮิลลินอยส์ที่เออร์บานา-แคมเปญ	41.91	59.01	กระบวนการการจัดหา

ตาราง 15 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ปีที่ เผยแพร่	ปีที่ ทำวิจัย	สถานที่เก็บข้อมูล	สำเร็จ ร้อยละ	ล้มเหลว ร้อยละ	สาเหตุ ความล้มเหลว
โคลเนอร์และ เวลช์	1985	1983	ห้องสมุดสาธารณะ- ศาสตร์ ชิคาโก ฟิโอเรีย รีคพอร์ด	59.0 54.0 73.0	41.0 46.0 27.0	กระบวนการการจัดหา กระบวนการการยืม-คืน กระบวนการการยืม-คืน
เฟิร์ล และ โรบินสัน	1986	1984	แซนตา ครูซ	61.0	39.0	กระบวนการการยืม-คืน
ซิลีเบอร์ติ และ คนอื่น ๆ	1987	1985	ห้องสมุดวิทยาลัย- วิลเลียม ปีเตอร์สัน	54.0	46.0	กระบวนการการปฏิบัติงาน ของห้องสมุด
มิชเชล, แเร็ดฟอร์ด และ เฮค	1994	1988	ห้องสมุดวิทยาลัย- วิลเลียม ปีเตอร์สัน	64.0	36.0	กระบวนการการค้นหาของ ผู้ใช้
พิมพา อินแบน	2527	2526	หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	71.5	29.5	กระบวนการการยืม-คืน
สุนันท์ งาน- โคกกรวด	2528	2528	สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	74.6	25.4	กระบวนการการค้นหาของ ผู้ใช้
อัสนา แสง- กระจ่าง	2533	2533	ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัย- ธรรมศาสตร์	83.2	16.8	กระบวนการค้นหาของผู้ใช้

ดังนั้นจากตัวเลขข้างต้นความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จึงสามารถสรุปได้ว่าสำนักหอสมุดกลาง มีความพร้อมในการให้บริการใกล้เคียงกับการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1.1.1 ตัวผู้ใช้อเอง จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการจากที่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้มีความรู้ในเรื่องระบบการจัดเก็บหนังสือ และระบบการค้นหาหนังสือในห้องสมุดตลอดจนมีความรู้ในเรื่องเครื่องมือช่วยค้นหาหนังสือในห้องสมุด เช่น บัตรรายการ และเครื่องมืออื่น ๆ ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือตามขั้นตอน และวิธีการที่ถูกต้อง คือ ตรวจสอบรายการหนังสือที่ต้องการค้นหากับเครื่องมือช่วยค้นก่อนไปค้นหาหนังสือบนชั้น ทำให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหา นอกจากนี้การค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีซึ่งมักจะมีรายการหนังสือที่ได้รับจากผู้สอน หรือผู้สอนแนะนำรายชื่อหนังสือให้อ่านเพิ่มเติม ดังนั้นรายการหนังสือที่ค้นหาจึงเป็นรายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดแล้ว และมีความพร้อมในการให้บริการ

1.1.2 ระบบการดำเนินงานของห้องสมุด อันประกอบด้วย

1.1.2.1 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร ซึ่งดำเนินการ จัดหาหนังสือไว้

ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้ หรือมีหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันที่ผู้ใช้สามารถใช้ทดแทนกรณีที่ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบตัวเล่ม รวมทั้งการคัดเลือกหนังสืออาจจะคัดเลือกได้เนื้อหาที่หลากหลาย ทำให้สามารถทดแทนสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการได้

1.1.2.2 ฝ่ายวิเคราะห์สนเทศ ซึ่งดำเนินการจัดหมวดหมู่ และสร้างเครื่องมือช่วยค้น อาจจะทำดำเนินงานได้อย่างละเอียด ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้ทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการค้นหาหนังสือ และข้อมูลที่ละเอียดถูกต้องก็อาจจะช่วยให้ผู้ใช้ตัดสินใจคัดเลือกหนังสือได้ดียิ่งขึ้น

1.1.2.3 ฝ่ายบริการ ดำเนินการจัดเก็บหนังสืออย่างเป็นระบบ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง ที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวกในการค้นหา รวมทั้งการกำหนดนโยบายการยืม-คืน และบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสมทำให้หนังสือในห้องสมุดมีการหมุนเวียนสู่ผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง

1.2 ปริมาณความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ งานวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือคิดเป็นร้อยละ 25.4 เป็นอัตราความล้มเหลวที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ พิมพา อินเบน (2527 : 68) ร้อยละ 28.5 แต่มีอัตราความล้มเหลวสูงกว่างานวิจัยของ อัสนา แสงกระจ่าง (2533 : 98) ที่พบว่าผู้ใช้มีความล้มเหลวในการค้นหาร้อยละ 16.8 หากนำเอาอัตราความล้มเหลวจากการวิจัย

ครั้งนี้ไปเปรียบเทียบกับความต้องการสิ่งพิมพ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามแนวคิดของ แลงแคสเตอร์ (Lancaster. 1993 : 19) ที่กำหนดให้มีความล้มเหลวได้เพียงร้อยละ 1 จะพบว่า การตอบสนองความต้องการสิ่งพิมพ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของสำนักหอสมุดกลาง มีอัตราความล้มเหลวอยู่ในระดับสูง แต่หากเปรียบเทียบกับ การสรุปงานวิจัย การศึกษาความพร้อมของการให้บริการสิ่งพิมพ์บนชั้นในห้องสมุด สถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศของ อีชานา แสงกระจ่าง (2536 : 65) ที่สรุปไว้ว่า อัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการอยู่ระหว่างร้อยละ 50-70 นั้น สามารถตีความได้ว่า ห้องสมุดสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งอาจจะมีอัตราความล้มเหลวอยู่ในระดับ ร้อยละ 1-49 และผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้มีอัตราความล้มเหลวร้อยละ 25.4 จึงอาจจะกล่าวได้ว่ามีผู้ใช้เพียงบางกลุ่ม และเป็นส่วนน้อยที่มีความล้มเหลวในการค้นหา

2. สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือโดยรวมที่บรรณารักษ์และที่ชั้นหนังสือ การวิจัยครั้งนี้พบว่ามีสาเหตุจากความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 23.4 รองลงมา เป็นความผิดพลาดจากกระบวนการจัดหา ร้อยละ 18.2 ตรงกับงานวิจัยของ ซิลิเบอร์ตี และคนอื่น ๆ (Ciliberti and others. 1987 : 513-527) ที่พบว่า ความล้มเหลวในการค้นหาซึ่งเป็นความผิดพลาดของห้องสมุดมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 56 แต่ตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ ซาราเชวิช, ชอว์ และแคนทอร์ (Saracevic, Shaw and Kantor. 1977 : 7-18) โกห์เลอร์ (Goehlert. 1978 : 368-371) สมิท และแกรนด์ (Smith and Grande. 1978 : 467-473) เฟิร์ล และโรบินสัน (Ferl and Robinson. 1986 : 501-508) และพิมพา อินแบน (2527 : 84) ที่พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวเกิดขึ้นเนื่องมาจาก กระบวนการการยืม-คืนมากที่สุด นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ วิธแลช และคิฟเฟอร์ (Whitlatch and Keeffer. 1978 : 196-199) แร็ดฟอร์ด (Radford. 1983 : 328-339) มิชเชล แร็ดฟอร์ด และเฮก (Mitchell, Radford and Hegg. 1994 : 47-55) และ อีชานา แสงกระจ่าง (2533 : 108) ที่พบว่าสาเหตุความล้มเหลวเกิดขึ้นเนื่องมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้

2.1 ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้กลุ่มหนึ่งมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ เนื่องมาจากหนังสือที่ต้องการค้นหาอยู่บนชั้นพักหนังสือมากกว่ากรณีอื่น ๆ อาจเป็นเพราะ

2.1.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดชั้นหนังสือ การจัดชั้นหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือโดยเฉลี่ยวันละประมาณ 5 ชั่วโมง เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะต้องไปปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ เช่น ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน บริเวณชั้น 2 ประจำเคาน์เตอร์บริการหนังสือสำรอง บริเวณชั้น 4 และปฏิบัติงานตรวจคนเข้า-ออก

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่อัตราจ้างชั่วคราว บางช่วงเวลามีการลาออกพร้อม ๆ กันหลายคน ดังนั้นช่วงเวลาที่ประกาศรับสมัคร และดำเนินการคัดเลือกบุคลากร ขาดกำลังคนในการดูแล และจัดชั้นหนังสือ ทำให้หนังสือค้างอยู่บนชั้นพักหนังสือ หรือการจัดหนังสือเข้าชั้นไม่สัมพันธ์กับปริมาณการใช้ของผู้ใช้ ทั้งนี้รวมถึงช่วงเวลาที่รับบุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติงานจะต้องมีการสอนงาน และฝึกทักษะการปฏิบัติงาน ทำให้ในช่วงเวลาเหล่านี้มีหนังสือค้างอยู่บนชั้นพักหนังสือ

2.1.2 พฤติกรรมการใช้หนังสือของผู้ใช้ พฤติกรรมการใช้หนังสือของผู้ใช้นับว่าเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้หนังสือค้างอยู่บนชั้นพักหนังสือ หรือทำให้เจ้าหน้าที่จัดหนังสือเข้าชั้นไม่ทันกับปริมาณการใช้ เช่น ผู้ใช้มีพฤติกรรมการใช้หนังสือในลักษณะการรื้อหนังสือออกมาใช้ครั้งละปริมาณมาก หรือการที่ผู้ใช้มีข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือที่ต้องการค้นหาไม่สมบูรณ์ หรือค้นหาหนังสือบนชั้นโดยไม่มีการตรวจสอบกับเครื่องมือช่วยค้น ที่สำนักหอสมุดกลางจัดทำไว้ ก็จะทำให้ผู้ใช้หยิบหนังสือออกมาใช้ในปริมาณมาก เพื่อนำมาคัดเลือกเล่มที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้การที่ผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลางสามารถนำหนังสือไปอ่านตามชั้นต่าง ๆ ได้ทั่วห้องสมุด หากผู้ใช้ไม่นำหนังสือเหล่านั้นกลับคืนชั้นประจำของหนังสือเล่มนั้น ๆ ก็จะทำให้หนังสือค้างอยู่บนชั้นพักหนังสือในชั้นอื่น ๆ และจะต้องค้างอยู่บนชั้นพักหนังสือประจำชั้นของหนังสือเล่มนั้น ๆ อีกครั้งหนึ่ง สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบเนื่องมาจากหนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ (อัญชลี ลิฬหาวงศ์. 2540 : สัมภาษณ์)

2.2 ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้กลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นส่วนน้อยมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ เนื่องมาจากหนังสือที่ต้องการค้นหา ห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ริงเคิล และแม็คแคนด์เลส (Rinkel and McCandless. 1983 : 29-37) ที่พบว่าสาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ที่มหาวิทยาลัยฮิลลีนอยส์ที่เออร์บานา-แคมเปญ คือหนังสือที่ต้องการค้นหา ห้องสมุดไม่ได้จัดหาไว้ และโคลเนอร์ และเวลช์ (Kolner and Welch. 1985 : 121-131) ที่พบว่า สาเหตุของความล้มเหลวที่ห้องสมุดสาธารณะศาสตร์ที่ชิคาโกคือ การดำเนินการจัดหา

ความผิดพลาดในส่วนนี้อาจจะเกิดจากการที่ผู้ใช้บางคนมีรายชื่อหนังสือใหม่ ๆ หรือได้รับข้อมูลบรรณานุกรมจากร้านจำหน่ายหนังสือ หรือจากสำนักพิมพ์ ซึ่งรายชื่อหนังสือเหล่านั้น บรรณารักษ์อาจจะยังไม่ทราบ หรืออาจจะ เป็นรายชื่อหนังสือเฉพาะสาขาวิชาที่ห้องสมุดไม่มีนโยบายจัดซื้อไว้

ความล้มเหลวที่พบส่วนใหญ่เมื่อสรุปเป็นประเด็นหลัก ๆ เพียง 3 กลุ่มคือ ความล้มเหลวที่มีสาเหตุจากความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด ความล้มเหลวที่มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของตัวผู้ใช้ และความล้มเหลวที่มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดด้านอื่น ๆ พบว่าความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุดมีมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ และความผิดพลาดด้านอื่น ๆ ตามลำดับ

1) ความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด สาเหตุของความล้มเหลวที่พบมากที่สุดเกิดจากความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รองลงมาเป็นความผิดพลาดจากกระบวนการจัดหา

1.1) ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้กลุ่มหนึ่งมีความล้มเหลวในการค้นหา เนื่องจากหนังสือที่ต้องการค้นหาย่อยบนชั้นพักหนังสือมากกว่ากรณีอื่น ๆ ผลการวิจัยครั้งนี้ตรงกับงานวิจัยของ ซิลิเบอร์ตี และคนอื่น ๆ (Ciliberti and others. 1987 : 523) ที่พบว่าสาเหตุอันดับแรกของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะการดำเนินงานเกี่ยวกับชั้นหนังสือ แต่ตรงกันข้ามกับงานวิจัยของพิมพา อินเบน (2527 : 84) และอัชนา แสงกระจ่าง (2533 : 108) ที่พบว่าสาเหตุอันดับแรกของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่เนื่องมาจากการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นเรื่องเกี่ยวกับการยืม-คืน โดยหนังสือที่ต้องการค้นหามีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด ทั้งนี้เพราะการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดชั้นหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ใช้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นอัตราจ้างชั่วคราวเป็นผู้ดูแล และจัดชั้นหนังสือโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือเฉลี่ยวันละประมาณ 5 ชั่วโมง เพราะเจ้าหน้าที่ต้องไปปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ ด้วย เช่น ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ประจำเคาน์เตอร์รับฝากของ และปฏิบัติงานตรวจคนเข้า-ออก ประกอบการจ้างในอัตราชั่วคราวทำให้บางช่วงเวลามีเจ้าหน้าที่ลาออกจากงานพร้อม ๆ กันหลายคน สำนักหอสมุดกลางจึงต้องจัดหาบุคลากรใหม่มาปฏิบัติงานแทน สิ่งเหล่านี้อาจจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้หนังสือค้างอยู่บนชั้นพักหนังสือเป็นจำนวนมาก ทำให้ยากลำบากในการค้นหาและเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ส่วนหนึ่งค้นหาหนังสือไม่พบ

1.2) ความผิดพลาดในการจัดหา จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้กลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นส่วนน้อย มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเนื่องมาจากความผิดพลาดในการจัดหา คือ ผู้ใช้มีข้อมูล บรรณานุกรมถูกต้อง ครบถ้วน แต่ไม่สามารถค้นพบรายการหนังสือจากบัตรรายการ เนื่องจากห้องสมุดไม่ได้ จัดซื้อหนังสือเหล่านั้นไว้ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ซิลิเบอร์ตี และคนอื่น ๆ (Ciliberti and others. 1987 : 524) พิมพา อินเบน (2527 : 84) และ อัชนา แสงกระจ่าง (2533 : 111) ที่พบว่า การจัดหาหนังสือเป็นสาเหตุเนื่องมาจากการดำเนินงานของห้องสมุดในอันดับที่ 2 รองลงมาจาก การยืม-คืน แต่งตั้งกันข้ามกับงานวิจัยของ ริงเคิล และแม็คแคนด์เลส (Rinkel and Macandless. 1983 : 29-37) ที่พบว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ที่เออร์บานา-แชมเปญ (University of Illinois at Urbana Champaign) ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคือ หนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้นหาไม่มีในห้องสมุด

ความผิดพลาดในส่วนนี้ อาจจะเกิดมาจากการที่ผู้ใช้บางคนมีรายชื่อหนังสือใหม่ ๆ หรือได้รับข้อมูลทางบรรณานุกรมจากร้านจำหน่ายหนังสือ หรือจากทางสำนักพิมพ์ ซึ่งรายชื่อหนังสือเหล่านั้น บรรณารักษ์อาจจะยังไม่ทราบ หรืออาจจะเป็นรายชื่อหนังสือเฉพาะสาขาวิชาที่ห้องสมุดไม่มีนโยบายจัดซื้อไว้

2) ความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ สาเหตุของความล้มเหลวที่พบมากที่สุดในกลุ่มของความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ได้แก่ ความผิดพลาดในการเลือกหนังสือที่ต้องการ และความผิดพลาดในการค้นหาของผู้ใช้

2.1) ความผิดพลาดในการเลือกหนังสือที่ต้องการ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้กลุ่มหนึ่งมีความล้มเหลวในการค้นหา ซึ่งเป็นกลุ่มที่ค้นพบตัวเล่มหนังสือแต่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ หรือไม่ยอมออกไปใช้นอกห้องสมุดเพราะหนังสือเล่มนั้น ๆ เป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความผิดพลาดคนละประเด็นกับงานวิจัยของ พิมพา อินเบน (2527 : 85) ที่พบว่าสาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้เอง ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ สาเหตุรองลงมาได้แก่ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ หนังสือวางอยู่บนชั้นอย่างถูกต้องแต่ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นทำให้ไม่พบหนังสือที่ต้องการ และ อัชนา แสงกระจ่าง (2533 : 99) ที่พบว่า สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่เป็นความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้เองส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการ ไม่พบทั้งที่ห้องสมุดมีบัตรรายการ ผู้ใช้ไม่รู้จักสัปดาห์ ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด และผู้ใช้ค้นหาหนังสือ

ไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น อย่างไรก็ตามความผิดพลาดในส่วนนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ใช้มีข้อมูลทางบรรณานุกรมไม่สมบูรณ์ เช่น ผู้ใช้อาจจะไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับปีที่พิมพ์ ปีที่จัดจำหน่าย หรือผู้ใช้ไม่ได้สังเกตปีที่พิมพ์ที่ลงรายละเอียดไว้ในบัตรรายการ ทำให้ผู้ใช้ค้นพบรายการหนังสือที่ค้นหาในบัตรรายการและค้นพบตัวเล่มหนังสือบนชั้น แต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เพราะหนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป

2.2) ความผิดพลาดในการค้นหาของผู้ใช้ กรณีที่พบมากคือ กรณีที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้นแต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเล่ม ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ซิลิเบอร์ตีและคนอื่น ๆ (Ciliberti and others. 1987 : 522) ที่พบว่าความผิดพลาดของผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการ รองลงมาเป็นกรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบตัวเล่มหนังสือ แม้ว่าหนังสือจะวางอยู่บนชั้นในลำดับที่ถูกต้อง และงานวิจัยของอัชนา แสงกระจ่าง (2533 : 99) ที่พบว่าความผิดพลาดของผู้ใช้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่ห้องสมุดมีบัตรรายการแต่ผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการไม่พบ ผู้ใช้ไม่รู้จักสหบัตร ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด และผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น ส่วนงานวิจัยของพิมพา อินเบน (2527 : 85) พบว่า สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวผู้ใช้เองส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้อะนุกรมผิดพลาด และไม่สมบูรณ์ หนังสือวางอยู่บนชั้นอย่างถูกต้องแต่ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงหนังสือทำให้ไม่พบหนังสือที่ต้องการค้นหา

ปัญหาเหล่านี้ ซาราซีวิก, ชอว์ และแคนทอร์ (Saracevic, Shaw and Kantor. 1977 : 17) ให้ข้อคิดเห็นว่าเป็นข้อบกพร่องธรรมชาติของมนุษย์ อาจจะแก้ไขให้ลดน้อยลงไปได้ด้วยการออกแบบสัญลักษณ์ในบัตรรายการ และป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทาง หรือตำแหน่งของหนังสือที่จัดเรียงบนชั้นให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น มองเห็นได้ชัดเจน และสะดวก เพราะปัญหาเหล่านี้ อาจจะมีสาเหตุมาจากการที่ป้ายแสดงเลขเรียกหนังสือประจำชั้นหนังสือ หรือที่สันหนังสือไม่ชัดเจนทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือจัดเรียงอยู่บนชั้นในตำแหน่งที่ถูกต้อง ดังนั้นจึงควรทำป้ายแสดงทิศทางของสถานที่จัดเก็บหนังสือ ป้ายแสดงหมวดหมู่ติดไว้ในบริเวณที่ผู้ใช้สามารถเห็นได้ชัด และควรมีการตรวจดูแลป้ายต่าง ๆ ภายในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน

3) ความผิดพลาดด้านอื่น ๆ เป็นสาเหตุของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นในกรณีที่ค้นหาหนังสือไม่พบเมื่อตรวจสอบครบทุกชั้นตอนที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากผู้ใช้คนอื่นนำไปอ่านตามชั้นต่าง ๆ ภายในห้องสมุด หนังสืออาจจะอยู่ในห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์ นักศึกษาปริญญาเอก และนักศึกษาปริญญาโท หนังสืออยู่ในห้องถ่ายเอกสาร หนังสืออยู่ระหว่างการยืมระหว่างห้องสมุด

หรืออาจจะสูญหายไปจากห้องสมุดโดยที่บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังไม่ทราบ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สมิท และแกรนด์ (Smith and Granade. 1978 : 522) ที่พบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบเนื่องมาจากหนังสือถูกยืมออกไปจากห้องสมุดมีมากที่สุด รองลงมาเป็นสาเหตุที่ค้นหาสาเหตุไม่ได้ เพียงแต่สันนิษฐานว่าหนังสือเล่มนั้นอาจจะถูกขโมยไป หรือจัดวางผิดชั้น

3. ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่บัตรรายการ และเฉพาะที่ชั้นหนังสือ

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่ชั้น ร้อยละ 57.5 มากกว่าความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่บัตรรายการคิดเป็น ร้อยละ 42.5 สอดคล้องกับงานวิจัยของเร็ดฟอร์ด (Radford. 1983 : 328-339) ที่พบว่า ผู้ใช้มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้น ร้อยละ 46.1 มากกว่าความล้มเหลวที่บัตรรายการคิดเป็น ร้อยละ 26.2 และ อีชนา แสงกระจ่าง (2533. 73-74) พบว่า ผู้ใช้มีความล้มเหลวที่ชั้นหนังสือ ร้อยละ 74.4 มากกว่าที่บัตรรายการคิดเป็น ร้อยละ 25.6 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการค้นหาหนังสือที่ชั้นมีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องหลายประการตามที่ อีชนา แสงกระจ่าง (2536 : 54-55) ได้กล่าวไว้ว่าความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะพบสิ่งพิมพ์บนชั้นเมื่อต้องการค้นหานั้นมีปัจจัยสำคัญที่ควรพิจารณาเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้สามารถค้นหารายการสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้หรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ
 - 1.1 ห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์เหล่านั้นไว้ให้บริการหรือไม่
 - 1.2 สิ่งพิมพ์เหล่านั้นได้รับการทำบัตรรายการแล้วหรือยัง
2. ผู้ใช้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์จากบัตรรายการพบหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ
 - 2.1 ความรู้เรื่องการใช้บัตรรายการของผู้ใช้
 - 2.2 ความพยายามของผู้ใช้
 - 2.3 ความถูกต้องของข้อมูลในบัตรรายการ
 - 2.4 จำนวนของจุดเข้าถึงของบัตรรายการ
 - 2.5 ความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้นำมาค้นหาในบัตรรายการ
 - 2.6 ความถูกต้องของการเรียงบัตรรายการ
3. หนังสือเรียงอยู่บนชั้นหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ
 - 3.1 รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้รู้จัก
 - 3.2 จำนวนฉบับของสิ่งพิมพ์ที่มีไว้บริการ
 - 3.3 ช่วงระยะเวลาของการให้ยืม

3.4 มาตรการป้องกันสิ่งพิมพ์สูญหาย

4. ผู้ใช้สามารถค้นพบสิ่งพิมพ์ที่เรียงอยู่บนชั้นหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

4.1 ความสามารถของผู้ใช้ในการจดจำเลขเรียกหนังสือ

4.2 ขนาดและความเด่นชัดของป้ายแจ้งเลขหมู่ของแต่ละหมวด

4.3 ความถูกต้องของการจัดเรียงหนังสือบนชั้น

จากเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นมีความเป็นไปได้สูงที่จะมีมากกว่าความล้มเหลวในการค้นหาที่บัตรรายการ เพราะการให้บริการหนังสือบนชั้นมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุด ตั้งแต่การจัดหา การจัดระบบ การจัดเก็บ และการให้บริการ ในขณะที่การค้นหาหนังสือที่บัตรรายการจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในเรื่องของการจัดหาและการจัดระบบ ดังนั้นเมื่อขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งมีข้อบกพร่องหรือมีความล่าช้าในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อการให้บริการหนังสือบนชั้น ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบหรือทำให้ผู้ใช้ไม่มีความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาตามที่ควรจะเป็น

นอกจากนี้ อัตราความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือยังขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้ ซึ่งการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ ผู้ใช้จะต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของรายละเอียดต่าง ๆ ในบัตรรายการ การเรียงบัตรรายการ จุดเข้าถึงในบัตรรายการ รวมทั้งรายละเอียดของข้อมูลที่นำมาใช้ในการค้นหา สิ่งเหล่านี้เป็นความรู้ ความสามารถเฉพาะตัวของผู้ใช้ ดังนั้นหากผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรรายการ ผู้ใช้จะประสบความสำเร็จในการค้นหา แต่การค้นหาหนังสือที่ชั้นนอกจากผู้ใช้อาจจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ยังขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของผู้ใช้แต่ละบุคคลในเรื่องของความละเอียดรอบคอบ และการเป็นคนช่างสังเกต นอกจากนี้พฤติกรรมของผู้ใช้คนอื่น ๆ ที่เป็นผู้ใช้บริการร่วมกัน มีพฤติกรรมในการค้นหาหนังสือในลักษณะอย่างไรบ้าง เช่น พฤติกรรมการรื้อหนังสือออกมาใช้ในปริมาณมาก ค้นหาหนังสือโดยไม่มีการตรวจสอบ หรือค้นหาจากบัตรรายการก่อนไปค้นหาหนังสือบนชั้น มีการเปลี่ยนที่อยู่ของหนังสือบนชั้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้อัตราความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นมีปริมาณสูงกว่าปริมาณความล้มเหลวที่บัตรรายการ

3.1 สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่บัตรรายการ การวิจัยครั้งนี้พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่บัตรรายการพบมากที่สุดเป็นสาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา ร้อยละ 70.3 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าสาเหตุมาจากห้องสมุดไม่ได้จัด

ซื้อไว้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6 และอยู่ในการดำเนินการจัดซื้อ ร้อยละ 4.7 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ริงเคิล และ แม็คแคนด์เลสส์ (Rinkel and McCandless. 1983 : 29-37) ที่พบว่าสาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ที่มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ที่เออร์บานา-แคมเปญ (University of Illinois at Urbana-Champaign) คือ การค้นหาซื้อเรื่องที่ห้องสมุดไม่ได้จัดหาไว้ และ อัจแลน (Ajlan. 1985 : 354-A) ศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยคิง ซาอัด พบว่าสาเหตุที่ทำให้ไม่มีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุดคือนโยบายการพัฒนาทรัพยากร แต่ตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ อัชนา แสงกระจ่าง (2533 : 73-74) ที่พบว่า ความล้มเหลวที่บัตรรายการมีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้มากที่สุด ร้อยละ 13.1

3.2 สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่ชั้นหนังสือ การวิจัยครั้งนี้พบว่า สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่ชั้นหนังสือ พบมากที่สุดเป็นสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 31.5 ซึ่งประเด็นความผิดพลาดที่พบมากที่สุดคือ หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือร้อยละ 17.4 ตรงกันข้ามกับงานวิจัยของซาราซีวิด, ชอว์ และ แคนทอร์ (Saracevic, Shaw and Kantor. 1977 : 7-18) โกฮ์เลอร์ (Goehlert. 1978 : 368-371) สมิท และ แกรนด์ (Smith and Granade. 1978 : 467-473) วิสแล็ช และคิฟเฟอร์ (Whitlath and Kieffer. 1978 : 196-199) ริงเคิล และแม็คแคนด์เลสส์ (Rinkel and McCandless. 1983 : 29-37) โคลเนอร์ และเวลช์ (Kolner and Welech. 1985 : 121-131) เฟิร์ล และโรบินสัน (Ferl and Robinson. 1986 : 501-508) และพิมพา อินเบน (2528 : 84) ที่พบว่าสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นเนื่องมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน ซึ่งเป็นกรณีที่หนังสือมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปชั้นนอกห้องสมุด นอกจากนี้ยังตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ แร็ดฟอร์ด (Radford. 1983 : 328-339) ที่พบว่าสาเหตุสำคัญของความล้มเหลวที่ชั้นหนังสือเกิดขึ้นเนื่องจากความผิดพลาดของผู้ใช้เป็นความผิดพลาดที่เกิดจากการที่ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือจากบัตรรายการผิดหรือไม่สมบูรณ์ ร้อยละ 23.9 และ อัชนา แสงกระจ่าง (2533 : 73-74) พบว่าผู้ใช้มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นมีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้ ร้อยละ 32.2 เป็นความผิดพลาดเนื่องจากผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด และค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น

ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นประเด็นหลักได้ 2 ประเด็น คือ กลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

1. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือ คือผู้ใช้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือโดยการใช้บริการรายการมีปัญหาและอุปสรรคดังนี้คือ

1.1.1 ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามของผู้ใช้ เนื่องจากการตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ ผู้ตอบจะต้องค้นหาหนังสือให้เสร็จสิ้นก่อนจึงนำผลการค้นหาตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามบางกลุ่มจึงมีปฏิกิริยาที่แสดงว่าเป็นการระ ถ้าหากจะตอบแบบสอบถามและมีบางกลุ่มรับแบบสอบถามไว้ด้วยความเกรงใจแต่ไม่ได้ตอบและส่งคืน ทำให้การศึกษานี้มีกลุ่มตัวอย่างในปริมาณน้อย

1.1.2 ระยะเวลาในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ ผู้ใช้บางกลุ่มมีเวลาจำกัดในการมาใช้ห้องสมุดเฉพาะในช่วงเวลา 11.00-12.00 น. และ 15.00-16.00 น. ผู้ใช้จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามน้อยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้องทำธุระส่วนตัวให้เสร็จสิ้นในเวลาที่จำกัด

1.1.3 ผู้ใช้ใช้เวลาในการค้นหานาน ทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนล่าช้า ส่งผลต่อกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ทำให้บางครั้งไม่สามารถนำรายการหนังสือที่ผู้ใช้ระบุว่าค้นหาไม่พบไปตรวจสอบสาเหตุของความล้มเหลวได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ เป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าไม่สามารถค้นหารายการหนังสือที่บริการรายการได้ หรือไม่สามารถค้นหาตัวเล่มหนังสือที่ขึ้นได้ และเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ค้นหา บางครั้งผู้ใช้จะระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วน หรือไม่เพียงพอที่จะนำไปตรวจสอบได้ ทำให้รายการเหล่านั้นไม่สามารถนำมาศึกษาได้

2. การวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ การวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ในการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ตามงานวิจัยของ ซิลิเบอร์ตี และคนอื่น ๆ (Ciliberti and others. 1987) และ มิชเชล, แร็ดฟอร์ด และเฮค (Mitchell, Radford and Hegg. 1944) แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในครั้งนี้มีปริมาณน้อย รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้

ในการตรวจสอบหาสาเหตุมีจำกัดทำให้ไม่สามารถตรวจสอบหาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือได้ตามที่กำหนดไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะ (ดังปรากฏในหน้า 5-7) สาเหตุของความล้มเหลวที่เกิดจากความผิดพลาดบางกรณีไม่สามารถตรวจสอบภายในเวลาที่จำกัด เช่น เลขเรียกหนังสือที่กำหนดไว้ในบัตรรายการกับตัวเล่มหนังสือไม่ตรงกัน หนังสือจัดชั้นชั้นให้บริการแล้ว แต่ไม่มีบัตรรายการและข้อมูลบรรณานุกรมที่ผู้ใช้นำมาค้นหาผิดพลาด เป็นต้น กรณีเช่นนี้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบที่มากขึ้น หรือนานขึ้น ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงถ้าหากมีการทบทวนเรื่องนี้ซ้ำอีกครั้งหนึ่งคือ การขอความร่วมมือจากผู้ใช้และการตรวจสอบหาสาเหตุของความล้มเหลวที่จำเป็นต้องมีผู้ช่วยวิจัย

ข้อเสนอแนะ

เสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดังนี้คือ

1. สาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่เกิดจากความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุด อันได้แก่หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ หนังสือวางผิดชั้น หนังสือวางอยู่บนชั้นพักหนังสือในแผนกบริการยืม-คืน และหนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาซึ่งห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้มาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง การให้บริการหนังสือบนชั้น คือ

1.1 หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ สำนักหอสมุดกลางควรพิจารณาในเรื่องการจัดหนังสือเข้าชั้นโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการจัดชั้นหนังสือในแต่ละวันให้มากยิ่งขึ้น และบ่อยครั้งมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำชั้นหนังสือในแต่ละชั้น เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บหนังสือที่ผู้ใช้นำมาใช้ตามบริเวณโต๊ะอ่านหนังสือและห้องค้นคว้ากลับคืนเข้าชั้นหนังสือให้มีความพร้อมในการให้บริการหนังสือบนชั้นตลอดเวลา นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ในแต่ละชั้นควรมีการประสานงานกันในเรื่องการจัดเก็บหนังสือระหว่างชั้น กรณีที่ผู้ใช้นำหนังสือไปใช้ในชั้นอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ชั้นประจำของหนังสือเล่มนั้น ๆ หรือสำนักหอสมุดกลางอาจจะขอความร่วมมือจากผู้ใช้ให้นำหนังสือที่ใช้เสร็จเรียบร้อยแล้วไปวางไว้บนชั้นพักหนังสือประจำชั้นนั้น ๆ หรือนำไปวางไว้ในบริเวณที่ห้องสมุดจัดเตรียมพื้นที่ไว้ให้ ทั้งนี้สำนักหอสมุดกลางก็ต้องทำป้ายประกาศไว้ตามจุดต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบเป็นระยะ ๆ รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์หรือขอความร่วมมือจากผู้ใช้ให้หยิบหนังสือมาใช้ในปริมาณที่พอเหมาะเท่าที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละครั้ง

1.2 หนังสือวางผิดชั้น สำนักหอสมุดกลางควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเรียงหนังสือบนชั้นให้บ่อยครั้งยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพราะการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในช่วงเวลาดังกล่าวอาจทำให้หนังสือเรียงผิดชั้นได้ง่ายรวมทั้งควร

กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำชั้นทำหน้าที่ตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้กรณีที่ผู้ใช้มีปัญหาในเรื่องการค้นหาหนังสือบนชั้น นอกจากนี้สำนักหอสมุดกลางควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือขอความร่วมมือจากผู้ใช้ให้ตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่ต้องการค้นหากับคู่มือช่วยค้นที่สำนักหอสมุดกลางจัดทำไว้ให้บริการก่อนไปค้นหาหนังสือบนชั้น เพื่อลดปัญหาหนังสือวางผิดชั้นที่อาจจะมีสาเหตุมาจากวิธีการค้นหาหนังสือที่ไม่ถูกต้องของผู้ใช้

1.3 หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือในแผนกยืม-คืน สำนักหอสมุดกลางควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงานแยกหมวดหมู่หนังสือที่ผู้ใช้นำมาส่งคืนห้องสมุด และจัดส่งไปยังชั้นต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บหนังสือเข้าชั้นให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดชั้นหนังสือมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา

1.4 หนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาซึ่งห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้ สำนักหอสมุดกลางควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีส่วนในการเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการใช้ให้สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อจัดหาไว้ให้บริการ โดยการเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ให้ผู้ใช้เสนอรายชื่อหนังสือ ทั้งนี้สำนักหอสมุดกลางควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงวิธีการเสนอรายชื่อหนังสือ ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการทราบ และรายละเอียดของข้อมูลหนังสือที่ผู้ใช้จะต้องนำเสนอต่อสำนักหอสมุดกลาง รวมทั้งสำนักหอสมุดกลางจะต้องมีการแจ้งข่าวให้ผู้ใช้ทราบถึงผลการดำเนินงานในส่วนนี้ตามเวลาที่เหมาะสม

2. สาเหตุความล้มเหลวที่เกิดจากความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือจัดเรียงไว้บนชั้นในลำดับที่ถูกต้องมาพิจารณาแก้ไข การดำเนินงานในเรื่องต่อไปนี้ คือ

2.1 จัดทำป้ายแสดงทิศทางการจัดเก็บหนังสือ และป้ายแสดงหมวดหมู่ของหนังสือในแต่ละชั้นให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

2.2 จัดบริการให้ความรู้แก่ผู้ใช้เกี่ยวกับระบบการจัดเรียงหนังสือบนชั้น โดยอาจจะจัดให้เฉพาะกลุ่มที่สนใจ หรือจัดทำคู่มือแนะนำการจัดเรียงหนังสือบนชั้นไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซ้ำอีกครั้งหนึ่งเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีเพียงประมาณร้อยละ 50 จากจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด ซึ่งนับว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณน้อย ประกอบกับระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

เป็นระยะเวลาที่สั้น และช่วงเวลาที่ทำวิจัยเป็นช่วงที่สำนักหอสมุดกลาง กำลังเปลี่ยนระบบการค้นหาวัดในสำนักหอสมุดกลางเป็นการค้นรายการทางออนไลน์ (OPAC : Online Public Access Catalog) จึงควรทำวิจัยในเรื่องนี้ซ้ำเพื่อดูว่าปริมาณความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร และมีสิ่งใดที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้มีการนำระบบการค้นรายการทางออนไลน์ (OPAC : Online Public Access Catalog) มาใช้เป็นเครื่องมือค้นหาหนังสือในสำนักหอสมุดกลาง จึงควรมีการทำวิจัยเพื่อประเมินผลกระทบของรายการทางออนไลน์ต่อความสำเร็จ และสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง

3. ควรมีการศึกษาในรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในแต่ละครั้ง รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาของผู้ใช้ในกรณีที่ค้นหาไม่พบ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เจสสิยา พันธุ์สีดา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สายัน จันทรา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อ 30 มิถุนายน 2540.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. บริการสารนิเทศ. ปทุมธานี : สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2537.
- นางลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. "การประเมินทรัพยากรห้องสมุด," ใน ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาฯ. หน้า 78-90. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. "การประเมินบริการสารสนเทศ," ใน บริการสารสนเทศ : สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. หน้า 135-144. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2536.
- . การวิจัยบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- . "การวิจัยประเมินผล : การศึกษาบัตรรายการ," ใน บรรณารักษณ์นักเขียน. หน้า 102-114. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- พิมพ์ อินเบน. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. อัดสำเนา.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ. "การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด," วิทยบริการ. 14(1) : 33-49 ; มิถุนายน 2535.
- วนิดา วงศ์วัฒนะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สายัน จันทรา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อ 30 มิถุนายน 2540.
- สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : 2540
- สุนันท์ งานโคกกรวด. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นวารสารในหอสมุดกลาง-สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. อัดสำเนา.
- สุประภา ศรีทอง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สายัน จันทรา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อ 30 มิถุนายน 2540.

อัสนา แสงกระจ่าง. "การศึกษาความพร้อมของการให้บริการสิ่งพิมพ์บนชั้น," โดมทัศน์.

14(1) : 55-66 ; มกราคม-มิถุนายน 2536.

----- . ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

อัญชลี สีพหาวงศ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สายัน จันทรา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อ 30 มิถุนายน 2540.

Abduljalil, Mohammad Fiture. "Book Availability and User Satisfaction in School Libraries : A Case Study of Shaker Heights Senior High School and Cleveland Heights High School," Dissertation Abstracts International. 48(3) : 546-A ; September 1985.

Ajlan, Ajlan Mohammad. "The Effectiveness of Two Academic Libraries in Saudi Arabia : An Enquiry into the Main Factors Affecting Their Services," Dissertation Abstracts International. 46(3) : 354-A ; September 1985.

Buckland, M.K. "An Operation Research Study of a Variable Loan and Duplication Policy at the University of Lancaster," Library Quarterly. 42(1) : 96-103 ; January 1972.

Ciliberti, Anne C. and others. "Material Availability : A Study of Academic Library Performance," College and Research Libraries. 48(6) : 513-527 ; November 1987.

Evans, Edward, Harold Borko and Patricia Ferguson. "Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness," Bulletin of Medical Library Association. 60(1) : 102-110 ; January 1972.

Ferl, Terry Ellen and Margaret G. Robinson. "Book Availability at University of California, Santa Cruz," College and Research Libraries. 47(8) : 501-508 ; September 1986.

- Goehlert Robert. "Book Availability and Delivery Service," Journal of Academic Librarianship. 4(5) : 368-371 ; November 1978.
- Kolner, Stuart J. and Eric C. Welch. "The Book Availability Study as an Objective Measure of Performance in a Health Sciences Library," Bulletin of Medical Library Association. 73(2) : 121-131 ; April 1985.
- Lancaster, Frederick Wilfrid. If You Want to Evaluate Your Library... London : Library Association Publishing, 1993.
- Lancaster, Frederick Wilfrid and Deanne McCutcheon. "Some Achievements and Limitations of Quantitative Procedures Applied to the Evaluation of Library Services," In Quantitative Measurement and Dynamic Library Service. p.12-30. edited by Ching-chih Chen. London : Oryx, 1978.
- Mitchell, Eugene S., Marie L. Radford and Judith L. Hegg. "Book Availability : Academic Library Assessment," College and Research Libraries. 55(1) : 47-55 ; January 1994.
- Radford, Neil A. "Failure in the Library - A Case Study," Library Quarterly. 53(3) : 328-339 ; 1983.
- Rinkel, Gene K. and Patricia McCandless. "Application of a Methodology Analyzing User Frustration," College and Research Libraries. 44(1) : 29-37 ; January 1983.
- Saracevic T., W. M. Shaw and P. B. Kantor. "Causes and Dynamics of User Frustration in an Academic Library," College and Research Libraries. 38(1) : 7-18 ; January 1977.
- Smith, Rita Hoyt and Warner Granade. "User and Library Failures in an Undergraduate Library," College and Research Libraries. 39(1) : 467-473 ; November 1978.

- Van House, Nancy A., Beth T. Weil and Charles R. McIlure. Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach. Chicago : American Library Association, 1990.
- Whitlatch, Jo Bell and Karen Kieffer. "Service at San Jose State University : Survey of Document Availability," Journal of Academic Librarianship. 4(4) : 196-199 ; September 1978.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

แบบสอบถาม

เรื่อง สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ทั้งหมด 2 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือ และผลของการค้นหา
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ
2.1 การค้นโดยใช้ บัตรผู้แต่ง และ/หรือ บัตรชื่อเรื่อง
2.2 การค้นโดยใช้ บัตรหัวเรื่อง
3. การตอบแบบสอบถาม
3.1 ถ้าท่านค้นหาโดยใช้ ชื่อผู้แต่ง และ/หรือ ชื่อเรื่อง โปรดตอบแบบสอบถาม
ในส่วนการค้นหาโดยใช้ บัตรผู้แต่ง และ/หรือ บัตรชื่อเรื่อง ในตอนที่ 2.1 หน้า 3
3.2 ถ้าท่านค้นหาโดยใช้ หัวเรื่อง โปรดตอบแบบสอบถามในส่วนการค้นหาโดยใช้
บัตรหัวเรื่อง ในตอนที่ 2.2 หน้า 4
3.3 ถ้าท่านค้นหาโดยใช้ทั้ง ชื่อผู้แต่ง, ชื่อเรื่อง และหัวเรื่อง โปรดตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ทั้ง 2 ส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

1. สถานภาพของท่านในปัจจุบัน

- () นักศึกษาปริญญาตรี คณะ..... ชั้นปีที่.....
- () นักศึกษาปริญญาโท วิชาเอก..... ชั้นปีที่.....
- () นักศึกษาปริญญาเอก วิชาเอก..... ชั้นปีที่.....
- () อาจารย์ คณะ/หน่วยงาน.....
- () ข้าราชการ/ลูกจ้าง คณะ/หน่วยงาน.....
- () บุคคลภายนอก

2. ท่านรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด
- () อ่านจากคู่มือการใช้ห้องสมุด
- () บรรณารักษ์แนะนำ
- () ถามจากเพื่อน
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 วิธีการค้นหาหนังสือและผลการค้นหา

2.1 การค้นโดยใช้ บัตรผู้แต่ง และ/หรือ บัตรชื่อเรื่อง

1. ไปรตระบุ ชื่อผู้แต่ง และ/หรือ ชื่อเรื่อง ที่ค้นหาและเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง
พบ หรือ ไม่พบ

จำนวนเล่ม ผู้ ที่ค้น	ชื่อผู้แต่ง และ/หรือ ชื่อเรื่อง	พบ	ไม่พบ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

2. จาก ชื่อผู้แต่ง และ/หรือ ชื่อเรื่อง ที่ค้นพบในบัตรรายการ ท่านสามารถค้น

พบตัวเล่มหนังสือที่ชั้นหนังสือหรือไม่

() พบ จำนวน.....เล่ม () ไม่พบ จำนวน.....เล่ม (โปรดระบุ)

เล่มที่	ชื่อผู้แต่ง	ชื่อเรื่อง	เลขเรียกหนังสือ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

3. หนังสือที่ท่านค้นหาพบตัวเล่ม ท่านนำไปใช้ในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() อ่านภายในห้องสมุด

() ยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด

() นำไปถ่ายเอกสาร

() ไม่นำมาใช้ (โปรดระบุเหตุผลที่ท่านไม่นำมาใช้).....

4. กรณีที่ไม่พบตัวเล่มหนังสือที่ท่านค้นหา ท่านสามารถเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทนได้หรือไม่

() ได้

() ไม่ได้

5. ในการค้นหาหนังสือครั้งนี้ ท่านมีปัญหาในการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือที่ชั้น
อย่างไรบ้าง โปรดแสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

2.2 การค้นโดยใช้บัตรหัวเรื่อง

1. โปรดระบุ คำ/วลี ที่ค้นหา และโปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง พบ หรือ ไม่พบ

คำ/วลี ที่	คำ / วลี ที่ใช้ค้นหา	พบ	ไม่พบ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

2. จาก คำ/วลี ที่ค้นพบในบัตรรายการ ท่านสามารถเลือกเรื่องที่ต้องการได้จำนวนเท่าใด

() 1 เล่ม

() 5 เล่ม

() 2 เล่ม

() 6 เล่ม

() 3 เล่ม

() 7 เล่ม

() 4 เล่ม

() 8 เล่ม

3. จากข้อ 2 เมื่อท่านไปค้นหาตัวเล่มหนังสือบนชั้น ท่านสามารถค้นพบตัวเล่มหนังสือหรือไม่
 () พบ จำนวน.....เล่ม () ไม่พบ จำนวน.....เล่ม (โปรดระบุ)

เล่มที่	ชื่อผู้แต่ง	ชื่อเรื่อง	เลขเรียกหนังสือ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

4. หนังสือที่ท่านค้นหาพบตัวเล่ม ท่านนำไปใช้ในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () อ่านภายในห้องสมุด
 () ยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด
 () นำไปถ่ายเอกสาร
 () ไม่นำมาใช้ (โปรดระบุเหตุผลที่ท่านไม่นำมาใช้).....

.....

5. กรณีไม่พบตัวเล่มหนังสือที่ค้นหา ท่านสามารถเลือกหนังสือเล่มอื่นทดแทนได้หรือไม่

- () ได้ () ไม่ได้

6. ในการค้นหาหนังสือในครั้งนี้ ท่านมีปัญหาในการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือ
 ที่ชั้นอย่างไรบ้าง โปรดแสดงความคิดเห็น

.....

โปรดส่งแบบสอบถามคืนที่ได้ะบริการตอบคำถาม ชั้น 2

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ
กรณีการค้นหาหนังสือที่บัตรรายการ

เลขเรียกหนังสือ.....
 ชื่อผู้แต่ง.....
 ชื่อเรื่อง.....
 คำ/วลี ที่ใช้ค้นหา.....
 แนวของเรื่องที่ต้องการค้นหา.....

ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ที่บัตรรายการ

- | <u>สาเหตุหลัก</u> | <u>สาเหตุน้อย</u> | <u>แหล่งที่ตรวจสอบ</u> |
|---|--|--|
| () 1. ความผิดพลาดจาก
กระบวนการเกี่ยวกับ
บรรณานุกรม | () 1.1 ข้อมูลบรรณานุกรม
ในบัตรรายการผิดพลาด
() 1.2 ข้อมูลบรรณานุกรมที่ผู้ใช้
นำมาค้นหาผิดพลาด | () บัตรรายการ
() รายชื่อหนังสือ |
| () 2. ความผิดพลาดจาก
กระบวนการการจัดหา | () 2.1 อยู่ในระหว่างการ
ดำเนินการจัดซื้อ
() 2.2 ห้องสมุดไม่ได้
ดำเนินการจัดหาไว้ | () ฝ่ายพัฒนาฯ
() ฝ่ายพัฒนาฯ |
| () 3. ความผิดพลาดจาก
กระบวนการการจัดหมู่
และทำบัตรรายการ | () 3.1 เป็นหนังสือที่อยู่ในระหว่าง
ดำเนินการจัดทำรายการ OPAC
() 3.2 หนังสือจัดชั้นชั้นให้บริการ
แล้ว แต่ไม่มีบัตรรายการ
() 3.3 บัตรรายการเรียงผิด | () ฝ่ายวิเคราะห์ฯ
() ฝ่ายวิเคราะห์ฯ
() บัตรรายการ |

- () 4. ความผิดพลาดจากกระบวนการเกี่ยวกับหัวเรื่องในบัตรเรื่องกับคำ/วลีที่ผู้ใช้นำมาค้นหา () 4.1 คำ/วลี ที่ผู้ใช้นำมาใช้ในการค้นหาไม่ตรงกับหัวเรื่องที่ใช้ในบัตรรายการ () บัตรเรื่อง
- () 4.2 คำ/วลี ที่ใช้ค้นหาไม่มีในบัตรรายการแต่ไม่มีหนังสือเรื่องที่ต้องการในห้องสมุด () บัตรเรื่อง
- () 5. ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้ () 5.1 มีบัตรรายการแต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ () บัตรรายการ
- () 6. สาเหตุอื่น ๆ () 6.1.....
- () 6.2.....

แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ
กรณีค้นหาหนังสือที่ขึ้น

เลขเรียกหนังสือ.....
 ชื่อผู้แต่ง.....
 ชื่อเรื่อง.....
 คำ/วลี ที่ใช้ค้นหา.....
 แนวของเรื่องที่ต้องการค้นหา.....

ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ขึ้น

<u>สาเหตุหลัก</u>	<u>สาเหตุน้อย</u>	<u>แหล่งที่ตรวจสอบ</u>
() 1. ความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหมู่และทำบัตรรายการ	() 1.1 มีบัตรรายการ แต่ยังไม่ได้นำตัวเล่มขึ้นชั้น () 1.2 เลขเรียกหนังสือที่กำหนดไว้ในบัตรรายการกับตัวเล่มหนังสือไม่ตรงกัน	() ชั้นหนังสือ () ชั้นหนังสือ
() 2. ความผิดพลาดจากกระบวนการการยืม-คืน	() 2.1 หนังสือมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด () 2.2 เป็นหนังสือที่มีผู้จองไว้รอการยืมออกจากห้องสมุด () 2.3 เป็นหนังสือสำรอง	() บริการยืม-คืน () บริการยืม-คืน () บัตรรายการ

- () 3. ความผิดพลาดจากกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- () 3.1 หนังสือชำรุดนำไปซ่อม หรือเย็บเล่มใหม่ () ห้องซ่อมหนังสือ
- () 3.2 หนังสือนำกลับไปทำรายการใหม่ () ฝ่ายวิเคราะห์หา
- () 3.3 หนังสือเรียงผิดชั้น () ชั้นหนังสือ
- () 3.4 หนังสือหายไปจากห้องสมุด () สมุดทะเบียนหนังสือ
- () 3.5 หนังสืออยู่บนชั้นพักในแผนกบริการยืม-คืน () บริการยืม-คืน
- () 3.6 หนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ () ชั้นพักหนังสือ
- () 4. ความผิดพลาดจากกระบวนการการค้นหาของผู้ใช้
- () 4.1 ผู้ใช้ลอกเลขเรียกหนังสือผิด หรือ ไม่สมบูรณ์ () บัตรรายการ
- () 4.2 หนังสือเรียงถูกที่บนชั้น แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบตัวเล่ม () ชั้นหนังสือ
- () 5. ความผิดพลาดจากกระบวนการการเลือกหนังสือที่ต้องการ
- () 5.1 หนังสือเล่มนั้นมีความผิดพลาดด้านการพิมพ์ () ชั้นหนังสือ
- () 5.2 หนังสือเล่มนั้นเป็นฉบับพิมพ์ที่เก่าเกินไป () ชั้นหนังสือ
- () 5.3 เคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว () แบบสอบถาม
- () 6. สาเหตุอื่น ๆ
- () 6.1.....
- () 6.2.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสายัน จันทรา
วัน เดือน ปีเกิด	7 เมษายน 2507
สถานที่เกิด	อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	55/91 หมู่บ้านเลิศอุบล ถ.พระยาสุเรนทร์ แขวงบางชั้น เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	อาจารย์ 1 ระดับ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2526	ม.ศ.5 จากโรงเรียนวัดเบญจมราชูทิศ จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ.2530	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2541	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บทคัดย่อ
ของ
สำยัน จันทรา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2541

การศึกษาคั้งนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาปริมาณความสำเร็จ และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ รวมทั้งศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปริมาณความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเป็นผู้ใช้ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือโดยใช้บัตรรายการ มีจำนวนทั้งสิ้น 622 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ใช้ระบุว่า ไม่สามารถค้นหารายการหนังสือที่บัตรรายการได้ หรือไม่สามารถค้นหาตัวเล่มหนังสือที่ชั้นหนังสือได้ มีจำนวนรวม 105 ฉบับ ได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือพบมากกว่าไม่พบ ปริมาณหนังสือที่ค้นหาพบ คิดเป็นร้อยละ 75.7 และค้นหาไม่พบ คิดเป็นร้อยละ 24.3 เมื่อพิจารณาในแง่ของความสำเร็จ และความล้มเหลว ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหา ร้อยละ 74.6 และมีความล้มเหลวในการค้นหา ร้อยละ 25.4 เป็นความล้มเหลวในการค้นหาที่ชั้น ร้อยละ 57.5 และเป็นความล้มเหลวที่บัตรรายการ ร้อยละ 42.5

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือโดยรวมที่บัตรรายการ และที่ชั้นหนังสือ มีสาเหตุจากความผิดพลาดจากกระบวนการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 23.4 รองลงมาเป็นความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา ร้อยละ 18.2 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่บัตรรายการ มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการจัดหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.3 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีสาเหตุของความผิดพลาดเนื่องจากห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อไว้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6 ส่วนความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเฉพาะที่ชั้นพบว่า มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดจากกระบวนการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.5 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีสาเหตุจากความผิดพลาดเนื่องจากหนังสืออยู่บนชั้นพักหนังสือ ร้อยละ 17.4

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ พิจารณาในแง่ของการดำเนินงาน และผู้ใช้พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่เป็นความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.7 ความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ ร้อยละ 27.8 และความผิดพลาดด้านอื่น ๆ ร้อยละ 16.5 สาเหตุสำคัญอันเกิดจากความผิดพลาดในการดำเนินงานของห้องสมุดคือ ความผิดพลาดจากกระบวนการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมาเป็นความผิดพลาดจากกระบวนการการจัดหา ร้อยละ 18.2

CAUSES OF USERS' FAILURE IN FINDING BOOKS AT CENTRAL LIBRARY,
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY, PRASARNMIT

AN ABSTRACT
BY
SAYAN JUNTRA

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Arts degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University
May 1998

The purposes of this research were to study the quantity of the user's success and failure in finding books as well as to study the causes of failure in finding books at the central library, Srinakharinwirot University Prasarnmit.

The data was collected from 662 user samples who were using card catalog. From the sample responses in which the causes of failure in finding books from the shelves were identified, 105 were selected by a simple random technique for the analysis of the causes.

The results revealed that most of the users could find the books they needed. The found quantity was 75.7 percent while the not-found was 24.3 percent. In terms of the success rate, it was identified as 74.6 percent while the failure rate was 25.4 percent. The failures in finding books from the shelves were 57.5 percent while in finding from the catalog card were 42.5 percent.

The overall causes of failures in finding books from the catalog card and the shelves were supposed to be the library malfunctions errors 23.4 percent and acquisition errors 18.2 percent respectively. In the aspects of failures in finding from the catalog card were acquisition errors 70.3 percent ; could be consider that users were searching for titles which the library had not purchased for the collection 65.6 percent. The major failure in finding books from the shelves were the library malfunctions errors 31.5 percent ; could be consider that the books placed on shelving-car.

Having been analysed the causes of failures, it was found that 55.7 percent were due to the library errors while the users errors and other errors were 27.8 percent and 16.5 percent respectively. The greatest causes of library errors was library malfunctions errors 23.4 percent and secondary was acquisition errors 18.2 percent.