

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษา

ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางพิมพ์ อินแบน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2528

ISBN 974-564-385-8

008648

I16698800

STUDENTS' SUCCESS AND FAILURE IN LOCATING BOOKS  
IN THE CENTRAL LEBRARY, KHON KAEN UNIVERSITY

Mrs. Pimpa Inban



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1985

ISBN 974-564-385-8









ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 4 ปีที่ 2 และปีที่ 3 ตามลำดับ และ เป็น นักศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 66.6) มากกว่าสาขามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ ผู้ใช้ทุกชั้นปีส่วนใหญ่มีความต้องการใช้หนังสือระหว่าง 1-3 เล่ม โดยเฉพาะนัก ศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องการใช้นี้หนังสือภาษาไทยมากกว่าหนังสือภาษาอังกฤษ

ผู้ใช้ร้อยละ 90.2 ประสบความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการ ซึ่งเป็นเพียง อัตราความสำเร็จรวมทั้งพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้เท่านั้น ส่วนการวิเคราะห์อัตราความสำเร็จ ของผู้ใช้โดยการหาค่าร้อยละระหว่างจำนวนหนังสือที่ต้องการค้นหาต่อจำนวนหนังสือที่สามารถ ค้นพบ (1108 เล่ม / 792 เล่ม) ปรากฏว่าอัตราความสำเร็จรวม คือร้อยละ 71.5 ซึ่งเป็นอัตราที่แสดงให้เห็นความสำเร็จของการค้นพบหนังสือโดยประมาณ ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึง อัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละคน ดังนั้นจากหาค่ารวมอัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละคน แล้วนำมาคำนวณหาอัตราความสำเร็จเฉลี่ยของผู้ใช้ทั้งหมด ปรากฏว่าเป็น ร้อยละ 72.7 ซึ่งสูงกว่าอัตราความสำเร็จรวม (ร้อยละ 71.5) เพียงเล็กน้อย แต่ลดลงจากอัตราผู้ใช้ที่ ประสบความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการ (ร้อยละ 90.2) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบบางคนอาจพบหนังสือที่ต้องการค้นทุกรายการ ในขณะที่ผู้ตอบบางคนอาจพบหนังสือที่ ต้องการค้นเพียงบางรายการเท่านั้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และปีที่ 4 สามารถค้นพบหนังสือที่ ต้องการได้ในอัตราร้อยละ 78.1 และ 74.3 ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 ค้นพบ หนังสือที่ต้องการได้ในอัตราร้อยละ 67.8 และ 66.7 ตามลำดับ

สำหรับสภาพที่ผู้ใช้ค้นพบหนังสือนั้น ร้อยละ 40.7 ของหนังสือที่พบจัด เรียงอยู่บนชั้น อย่างถูกต้อง แสดงว่าผู้ใช้พบหนังสือในที่ที่หนังสือนั้นควรอยู่น้อยกว่าครึ่ง รองลงมาพบว่าเรียง อยู่บนชั้นแต่ผิดที่ วางอยู่บนโต๊ะ บนรถเข็น อยู่ที่หนังสือสำรอง อยู่ในบริเวณถ่ายเอกสาร ส่วน วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือที่ค้นพบนั้น ส่วนใหญ่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 ต้องการ ใช้ประกอบการเรียนมากที่สุด ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องการใช้นี้หนังสือเพื่อทำรายงาน และ ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สำหรับความต้องการใช้หนังสือที่ค้นพบนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทุกชั้นปี ต้องการยืมไปใช้นอกห้องสมุด

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ จำนวน 316 เล่ม นั้น ปรากฏว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากกว่าเกิดจากตัวผู้ใช้ (ร้อยละ 65.0 / 35.0) สาเหตุสำคัญอื่นเกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดได้แก่หนังสือถูก



ยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด (ร้อยละ 19.0) รองลงมาคือไม่มีหนังสือในห้องสมุด วางเรียงบนชั้นผิดที่ หนังสือหาย หนังสือวางอยู่บนโต๊ะ วางอยู่บนรถเข็น และอยู่ที่แผนกซ่อม ส่วนสาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้นั้น สาเหตุสำคัญได้แก่ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ (ร้อยละ 26.0) รองลงมาคือผู้ใช้จดเลข เรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์ ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ในขณะที่อุปสรรคที่สอบถามจากผู้ใช้นั้น ส่วนใหญ่เนื่องจากหนังสือบนชั้นจัดเรียงแน่นเกินไป และป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือบนชั้นไม่ตรงกับตัวเลข

ในการแก้ปัญหาเมื่อค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการ คือ ผู้ใช้นิยมค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนเล่มที่ต้องการได้ แต่ปรากฏว่าสามารถหาหนังสืออื่นแทนได้ต่ำกว่าครึ่ง วิธีการที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุดคือ ค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยใช้บัตรรายการ ส่วนใหญ่จากบัตรชื่อเรื่อง สำหรับสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการนั้น เนื่องจากส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ ซึ่งได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 72.3) เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นกลุ่มที่มีอัตราความสำเร็จต่ำกว่าร้อยละ 50

การรู้วิธีใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้นั้น สามารถแบ่งกลุ่มผู้ใช้ตามแหล่งของการเรียนรู้ได้ 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้กลุ่มที่ 1 เรียนรู้วิธีใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด กลุ่มที่ 2 เรียนรู้โดยอ่านจากคู่มือการใช้ห้องสมุด และได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ กลุ่มที่ 3 เรียนรู้โดยการถามจากเพื่อน เดินดูตามชั้น ตามโต๊ะภายในห้องสมุด ปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ คือกลุ่มที่ 1 รองลงมาเป็นผู้ใช้กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ โดยผู้ใช้กลุ่มที่ 1 นั้นประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในอัตราสูงที่สุด

เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.6) ไม่ต้องการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ นอกจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือและพอใจในผลของความช่วยเหลือที่ได้รับจากบรรณารักษ์ในบริการด้านต่าง ๆ ยกเว้นเฉพาะเรื่องการให้บรรณารักษ์ช่วยหาหนังสือบนชั้น ซึ่งประสบความสำเร็จเพียงร้อยละ 30.6 เท่านั้น สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้วิธีใช้ห้องสมุดดีอยู่แล้ว รองลงมาเห็นว่าบรรณารักษ์มีงานยุ่งไม่ชอบรบกวน ส่วนระเบียบการยืมของห้องสมุดนั้น ส่วนใหญ่เป็นที่พอใจของนักศึกษาทุกชั้นปี



ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไป เป็นแนวทางให้ผู้บริหารต้องสมควางนโยบายแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งในด้านการจัดหาทรัพยากร การจัดหาครุภัณฑ์ เช่น ชั้นหนังสือ รวมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการหนังสือ เช่นบริการให้ยืม การจัดเตรียมชั้นให้พร้อมในการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านความถูกต้องของการจัดเรียงหนังสือบนชั้น สำหรับผู้ใช้นั้นควรมีการสอนวิชาวิธีการศึกษาค้นคว้าในท้องสมุด เป็นวิชาบังคับพื้นฐาน ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 เพื่อประโยชน์ในการศึกษาของการศึกษาในปีต่อ ๆ ไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย







during the official working days. The total amount of the completed questionnaires which are further used for the analysis is from 398 undergraduate students. The summarized findings are as follows :

Most of the users, in other words, the respondents, are the first, the fourth, the second, and the third year students respectively. Most of them (66.6 percent) are studying in Science and Technology rather than being in the Humanities and Social Sciences areas. The number of books, of which all of them needed, range mostly from 1-3. Most of the first year students prefer to use Thai rather than English books.

Of the total users, 90.2 percent are succeeded in locating the books they want. This rate of success is regarded from the total number of users. When the number of books wanted and the number of books located (1108 books / 792 books) are taken into account, the success rate is low down to 71.5 percent. When the success rate is calculated per a user, the average success rate is 72.7 percent which is not much higher than the previous one. The average success rate of the books available and the average success rate of a user are obviously much lower than the success rate of the total users. This might be due to the fact that some users may be able to locate every book they need, while the others may partially be able to locate only some desired books. The success rate of the second and the fourth year students in locating books are 78.1 percent and 74.3 percent respectively, while the success rate of the first and the third year students are lower, of which only 67.8 percent and 66.7 percent are apparent respectively.

Tracing the environment when the books are found by the users, 40.7 percent of the books available are located in their proper place.



This shows that less than half of the books found are in their right place. Other places when the books are found are on the shelves but misplaced, on reserved, on the table and in the duplicate servicing areas.

As for the purposes of the book-use, most of the first, the second, and the third year students attempt to find the books primarily for the supplement of their learning activity. Meanwhile, the fourth year students have the purposes of doing the report or project. For the books found, most of the users intend to borrow them for the external use.

The main cause of book unavailability, or 65 percent, is due from the library operation, while 35 percent is caused by the users themselves. The most predominant reason for the book unavailability is that 19 percent of them are on circulation. Next, the books are not owned by the library, are misshelved, on the tables, or in other words, not ready for use on the shelves, on book trucks, or at the binding section. The causes of failure raised by the users are due to their incorrect or having incomplete bibliography (26 percent). Next are the wrong or incomplete call number and lack of their understanding of the book arrangement on the shelves. However, the users tend to think that their failure is caused by books are too packed on the shelves and the call number signs on the shelf are of difference from the books on that shelf.

In solving the problems when the desired books are not available, the users prefer to find the substitute. Unfortunately, less than half of the desired books can be substituted. Generally, the users locate their books by using the card catalogs, of which the title card is preferable. The reason why some users especially most



of the first year students, do not prefer to use the card catalog is of the shortage of know-how. Therefore, that is the reason why the first year student's success rate in locating books is lower than 50 percent.

The users who know how to use the card catalog and how to locate the books can be put into three categories. The first one are those who have taken the course in using the library. The second one are the ones who read from the library handbooks and inquire information from the librarians. The last one are those who get information from their friends and walk around to look for the books they want on the shelves or on the tables. Most of the users are found falling in the first category, respectively followed by the third and the second ones. Taking each group characteristics into consideration, it is found that the success rate of finding the books wanted of the first group appear to be higher than the rest.

When the users encounter the problems in finding books and using the library, 72.6 percent of them do not prefer to ask for help from the librarians, except the first year students, whom are satisfied with most of the assistance, besides that of locating books on the shelf, of which only 30.6 percent are successful. The users unlikely ask for assistance from the librarians. The most important reason is expressed that they already know how to use the library. Secondly, they feel unhappy to disturb the busy-looking librarians. The circulation rules are found satisfied by most of the users.

The findings from this study can serve as the guidelines for the library administrators in planning the library service policy, as well as improving the library practice in order that the library operation can be effectively performed to meet the users' need, in



terms of book acquisition, book development, library facilities and equipment provision, along with book service operation, for examples: circulation service proper and accurate shelf arrangement. For the library users, the fundamental course in Library and Information Searching Method should be offered for their own benefit in doing the search for report or project in their further studies.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





## กิติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สิบสนธิ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการวิจัย และตรวจแก้ไขถ้อยคำ สำนวน ด้วยความเอาใจใส่ ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ ขอขอบคุณบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนนักศึกษาทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญส่ง วัฒนกิจ และอาจารย์ บุญจิรา ถึงสุข ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างดี

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณทุก ๆ ท่านที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้กำลังใจ ความช่วยเหลือ จนผลงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้

พิมพ์า อินแบน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ช
กิตติกรรมประกาศ.....	ฐ
สารบัญตาราง.....	ด
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
สมมุติฐานของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
วิธีดำเนินการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2. การประเมินผลการจัดและการให้บริการหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ	
เมื่อมีความต้องการและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความสำคัญของการประเมินผลบริการของห้องสมุด.....	6
วิธีการประเมินผลและ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล.....	7
การประเมินประสิทธิภาพ.....	8
การประเมินประสิทธิภาพ-ค่าใช้จ่าย.....	9
การประเมินประโยชน์-ค่าใช้จ่าย.....	9
เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล.....	10
การประเมินผลการจัดและการให้บริการหนังสือของห้องสมุด...	13
การศึกษาความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการวัสดุที่ผู้ใช้	
ต้องการ.....	15
การศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการเมื่อมีความ	
ต้องการ (document availability study).....	16





การศึกษาจากดัชนีแสดงความสามารถของห้องสมุด (capability index).....	16
การศึกษาจากดัชนีความน่าจะเป็นไปได้ของห้องสมุดในการ มีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ (probability index).....	18
การศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหา เอกสารที่ต้องการบนชั้นในห้องสมุด (Shelf availability study).....	21
การศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหา เอกสารที่ต้องการบนชั้นในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ .....	22
ห้องสมุดเฉพาะ.....	22
ห้องสมุดประชาชน.....	24
ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย.....	25
การจัดและดำเนินงานให้บริการหนังสือของหอสมุดกลาง	
มหาวิทยาลัยขอนแก่น .....	34
ประวัติและข้อมูลทั่วไป.....	34
อาคาร บุคลากร งบประมาณ.....	36
ผู้ใช้บริการ เวลาให้บริการ.....	39
จำนวนทรัพยากร ระเบียบการยืมและอัตราค่าปรับ.....	40
การจัดหาทรัพยากร.....	41
การดำเนินงานให้บริการหนังสือแก่ผู้ใช้.....	42
การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น.....	42
บริการให้ยืมและคืนหนังสือและบริการถ่ายเอกสาร.....	43
บริการหนังสือจอง หนังสือสำรอง และซ่อมหนังสือ.....	43
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
สมมุติฐานและตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
วิธีวิจัย.....	51



เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4. การวิเคราะห์และผลของการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ.....	57
ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	60
จำนวนหนังสือที่ต้องการค้นหา จำนวนหนังสือที่ค้นพบ จำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบ อัตราความสำเร็จของการค้นพบหนังสือที่ต้องการ รวมทั้งสภาพที่พบหนังสือ.....	60
วัตถุประสงค์ของการใช้หนังสือและการใช้หนังสือแต่ละเล่ม.....	76
ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	79
สาเหตุของความล้มเหลวจากการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	79
ทัศนคติของผู้ใช้ต่ออุปสรรคที่ทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่ประสบความสำเร็จ.....	87
การแก้ปัญหาของผู้ใช้เมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ.....	92
วิธีค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุด.....	98
วิธีค้นหาหนังสือที่ใช้นิยมและลำดับวิธีการค้น.....	98
ประเภทของบัตรรายการที่ใช้.....	102
สาเหตุของการไม่นิยมใช้บัตรรายการ.....	103
การรู้วิธีใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้.....	106
ทัศนคติของผู้ใช้เกี่ยวกับบรรณารักษ์ การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์งานบริการผู้อ่านและระเบียบการยืม.....	110
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	116
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล	
ตามสมมุติฐานข้อที่ 1.....	116
ตามสมมุติฐานข้อที่ 2.....	122
ตามสมมุติฐานข้อที่ 3.....	123
ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ.....	126



บทที่	หน้า
ด้านการกำหนดนโยบาย.....	127
ด้านการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน.....	127
ด้านผู้ใช้.....	129
ด้านบรรณารักษ์.....	130
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	130
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	131
เอกสารอ้างอิง.....	132
ภาคผนวก.....	138
ก. แบบสอบถามนักศึกษาผู้ใช้หอสมุดกลาง.....	139
ข. แบบวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลว.....	150
ประวัติผู้เขียน.....	152

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่	1 จำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2526.....	48
	2 วันเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม.....	49
	3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา คณะ ชั้นปีที่ศึกษา และเพศ.....	59
	4 จำนวนผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือ จำแนกตามจำนวน เล่มที่ต้องการค้น และชั้นปีที่ศึกษา.....	61
	5 จำนวนผู้ตอบที่เข้าค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องอ่านหนังสือภาษาไทยและ ห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	63
	6 จำนวนผู้ใช้ที่ค้นพบหนังสือที่ต้องการ จำแนกตามจำนวน เล่มที่ต้องการค้น	64
	7 จำนวนผู้ใช้ที่ค้นพบหนังสือที่ต้องการ จำแนกตามจำนวน เล่มของหนังสือที่ ต้องการค้น และตามจำนวน เล่มที่ผู้ใช้ค้นพบ.....	66
	8 ร้อยละของความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ	68
	9 จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบและค้นไม่พบ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	70
	10 จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบและค้นไม่พบ จำแนกตามภาษา.....	72
	11 อัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นพบหนังสือที่ต้องการ จำแนกตาม จำนวนร้อยละของความสำเร็จ และของชั้นปีที่ศึกษา.....	74
	12 สภาพที่ค้นพบหนังสือแต่ละเล่ม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	75
	13 วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือแต่ละเล่มที่ค้นพบ.....	77
	14 วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือแต่ละเล่มที่ค้นพบ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	78
	15 ความต้องการใช้หนังสือแต่ละเล่มที่ค้นพบ ภายในหรือภายนอกห้องสมุด จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	80
	16 จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ จำแนกตามวิธีการค้นและไม่ค้นจากบัตร รายการและชั้นปีที่ศึกษา.....	82
	17 การติดตามหนังสือที่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ และค้นไม่พบบัตรรายการ จำแนก ตามชั้นปีที่ศึกษา.....	83
	18 ผลการติดตามสาเหตุของการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ.....	86



ตารางที่ 19	จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ จำแนกตามสาเหตุและชั้นปีที่ศึกษา.....	88
20	ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	89
21	ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่ออุปสรรคอื่น ๆ ที่มีต่อความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	91
22	อันดับในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ เพื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ.....	93
23	การแก้ปัญหาของผู้ใช้ในกรณีค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของผู้ตอบ.....	95
24	จำนวนหนังสือที่เลือกใช้แทนหนังสือเล่มที่ค้นไม่พบ จำแนกตามชั้นปีของผู้ตอบ.....	97
25	วิธีค้นหาหนังสือที่ใช้นิยมใช้มากที่สุด จำแนกตามชั้นปีของผู้ตอบ.....	99
26	ลำดับที่วิธีค้นหาหนังสือของผู้ใช้ จำแนกตามวิธีค้น.....	101
27	บัตรรายการที่ใช้นิยมใช้จำแนกตามชั้นปีของผู้ตอบ.....	102
28	สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการ.....	104
29	กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการ จำแนกตามร้อยละของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	107
30	กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีค้นหาหนังสือในท้องสมุด จำแนกตามร้อยละของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	109
31	จำนวนผู้ที่ขอและไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ.....	111
32	ความพอใจและผลที่ได้รับของผู้ใช้ที่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์.....	112
33	สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์.....	114
34	ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระเบียบการยืมของท้องสมุด จำแนกตามชั้นปี..	115