



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในหลักการทั่วไปของการบริการจะเป็นการให้ความสะดวกสบาย ให้ความพึงพอใจกับบุคคล ซึ่งอยู่ในลักษณะของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีความต้องการจะใช้บริการนั้น ๆ (ธีระเดช รังมงคล 2526: 133) ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจึงเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินงานบริการทุกประเภท ในฐานะที่ห้องสมุดเป็นงานบริการประเภทหนึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้จึงเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินงานเช่นเดียวกัน

เนื่องจากห้องสมุดมีบทบาทเป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ ข้อมูล ข่าวสาร หรือความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ กับผู้ใช้สารสนเทศ และเป็นผู้ส่งสารสนเทศ เพื่อให้บทบาทดังกล่าวสมบูรณ์ ห้องสมุดจึงต้องทำหน้าที่ทั้งในด้านการคัดเลือก, การจัดหา, การจัดระบบ และการเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเหล่านี้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีการนำวิธีการวิจัยประเมินผลทั้งที่ใช้สถิติเบื้องต้นและสถิติขั้นสูงมาตรวจสอบวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้วย (Chen 1978: 6) การวิจัยประเมินผลที่ได้รับการกล่าวถึงกันมาก ก็คือ การวัดการดำเนินงานหรือผลงาน (performance or outcome measures) เทคนิคนี้ทำขึ้นมาเพื่อช่วยผู้บริหารตัดสินใจเกี่ยวกับความสำเร็จของโครงการพิเศษที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น การให้บริการและความพร้อมของทรัพยากรห้องสมุด วิธีการวัดจึงเน้นไปที่ผลผลิตของห้องสมุดกับประสิทธิผลของการให้บริการมากกว่าจำกัดอยู่ที่ทรัพยากรนำเข้า เช่น การสนับสนุนทางการเงิน จำนวนหนังสือ เป็นต้น และวิธีการวัดจะแสดงความสัมพันธ์อย่างแจ่มชัดระหว่างผลกระทบของห้องสมุดกับชุมชนและความพึงพอใจของผู้ใช้ (Powell 1985: 174) ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้กลายเป็นจุดสำคัญของการวัดหรือประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานในการให้บริการของห้องสมุด

วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้มีอยู่ 2 ประการ ได้แก่ การสำรวจทัศนคติความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรต่าง ๆ บริการ กฎระเบียบ การ

ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ อีกประการหนึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้จาก ความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการหนังสือหรือวารสารบนชั้น(availability study) ซึ่งเป็นการศึกษาว่า เมื่อผู้ใช้มีความต้องการหนังสือหรือวารสารเล่มใด ห้องสมุดจะมีสิ่งพิมพ์นั้น อยู่บนชั้นสนองความต้องการของผู้ใช้ในทันทีได้เพียงใด สำหรับวิธีการศึกษาประการหลังนี้มี แนวทางทำได้ 2 ลักษณะ คือศึกษากับผู้ใช้ที่กำลังค้นหาหนังสือหรือวารสาร โดยให้ผู้ใช้ระบุ ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาเล่มที่ต้องการตามที่ตนประสบจริงในช่วงเวลานั้น แล้วนำรายละเอียดของเล่มที่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบมาติดตามสาเหตุทันทีว่าเนื่องจากการดำเนินงาน ของห้องสมุดหรือตัวผู้ใช้เอง อีกแนวทางหนึ่งเป็นการศึกษาจากบัญชีรายชื่อเอกสารที่ผู้วิจัย จัดทำขึ้นเพื่อตรวจดูว่าห้องสมุดมีเอกสารเหล่านั้นหรือไม่ มีเพียงใด ค้นหาพบหรือไม่ ถ้าค้นหา ไม่พบก็จะทำการติดตามสาเหตุทันทีเหมือนกับแนวทางแรก จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการหนังสือหรือวารสารบนชั้นมากกว่า 40 ฉบับ ของ John Mansbridge ในปี ค.ศ. 1985 พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษากับผู้ใช้ที่กำลังค้นหา หนังสือหรือวารสารที่ต้องการ มีงานวิจัยเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ศึกษาจากบัญชีรายชื่อเอกสาร ซึ่งรวบรวมมาจากบัตรแจ้งหมู่หนังสือ หรือเป็นรายชื่อที่ได้รับจากผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาวิชา หรือนำมาจากรายการอ้างอิงที่ปรากฏในหนังสือหรือบทความทางวิชาการ วิธีการ หรือแนวทางการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไข การดำเนินงาน และการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

จากการที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อจะส่งเสริมให้การศึกษาและการสอนของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามเป้าหมายและหลักสูตรที่ กำหนด และเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษาและอาจารย์ได้พัฒนาการศึกษา การสอน และการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีหนังสือและอุปกรณ์การศึกษาอื่น ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างพอเพียง (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กองแผนงาน. งานวิจัย สถาบัน 2523: 1) ดังนั้นจึงได้มีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ บริการ และการให้บริการ

ในด้านของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ในแต่ละปีสำนักหอสมุดจะได้รับเงินงบประมาณเป็นจำนวนไม่น้อย เพื่อการจัดหาหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ ดังเช่นในปี พ.ศ. 2532 สำนักหอสมุดได้รับเงินงบประมาณ จำนวน 4,122,000 บาท เป็นค่าหนังสือและวัสดุย่อยส่วน 2,923,700 บาท ค่าอุปกรณ์วารสารและหนังสือพิมพ์ 1,098,300 บาท และค่าโสตทัศนวัสดุ 100,000 บาท นอกจากนี้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดยังได้ติดต่อกับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน รวมทั้งองค์กรและสมาคมต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการขอและแลกเปลี่ยนสิ่งพิมพ์มาให้บริการด้วย สำหรับการจักระบบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการเป็นการดำเนินงานแบบศูนย์รวม (centralization) คือห้องสมุดกลางมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือให้แก่ห้องสมุดสาขา พร้อมทั้งจัดทำสพบัตรรายการให้กับหนังสือที่มีอยู่ เฉพาะที่ห้องสมุดสาขา เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ที่ใช้บัตรรายการในห้องสมุดกลางทราบ ในส่วนของการให้บริการห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขาได้จัดบริการต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สำนักทะเบียนและประมวลผล 2532: 89-101)

1. บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
2. บริการยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์บางประเภท
3. บริการจองหนังสือ
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
5. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
7. บริการนำชมและแนะนำการใช้ห้องสมุด
8. จัดทำครรชนีค้นเรื่องจากหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์
9. บริการข่าวสารเฉพาะบุคคล
10. บริการจัดทำสารบัญวารสารใหม่
11. บริการหนังสือสำรอง
12. จัดทำบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง
13. จัดทำรายชื่อหนังสือใหม่
14. จัดนิทรรศการทางวิชาการและแสดงหนังสือใหม่

15. บริการสหบัตรของห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา
16. ให้บุคคลภายนอกที่มีความจำเป็นในการศึกษาค้นคว้า เข้าใช้ห้องสมุด
17. บริการโสตทัศนศึกษาและฝึกฟังภาษา
18. บริการสิ่งพิมพ์ในรูปวัสดุย่อส่วน
19. ฝึกอบรมงานด้านห้องสมุดแก่นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

(รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คู่มือ ภาคผนวก ก)

จากบริการของห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขาที่กล่าวถึงข้างต้นนี้ บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ นับว่าเป็นบริการพื้นฐานสำคัญที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักจะต้องการจากห้องสมุดมากที่สุด แต่บริการดังกล่าวของห้องสมุดกลางก็ยังไม่เคยมีใครทำการศึกษามาก่อนในแง่ของการประเมินประสิทธิผล ในขณะที่จึงไม่รู้ว่าบริการนี้มีประสิทธิผลเพียงไร หรือมีข้อบกพร่องอยู่ที่ส่วนใดซึ่งจำเป็นจะต้องแก้ไข ประกอบกับในขณะที่ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์งานบริการให้ยืมของห้องสมุดกลาง มักจะได้รับเรื่องการค้นหาหนังสือไม่พบของผู้ใช้เป็นประจำ โดยผู้ใช้ขอให้ช่วยตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งว่าห้องสมุดมีหนังสือที่ตนต้องการหรือไม่ ถ้ามีจัดเก็บอยู่ที่ใด หรือผู้ใช้บางรายขอให้ช่วยติดตามหนังสือที่ต้องการแต่ไม่พบตัวเล่มที่ชั้นหนังสือ ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะศึกษาประสิทธิผลบริการหนังสือของห้องสมุดกลาง ด้วยวิธีศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ โดยผู้ใช้มีข้อมูลสำหรับการค้นหาอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะ เป็นชื่อเรื่อง ชื่อเรื่องและชื่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่อง การศึกษาจะทำให้ทราบประสิทธิผลของบริการ ประสิทธิผลของการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ และสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการค้นหาหนังสือโดยการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ รวมทั้งปัญหาของการค้นหาโดยใช้บัตรรายการ
2. เพื่อศึกษาอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้
3. เพื่อศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้นิยมค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยการใช้บัตรชื่อเรื่องมากกว่าบัตรประเภทอื่น

2. ประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

3. การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นสาเหตุหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ โดยผู้ใช้มีข้อมูลของหนังสือสำหรับการค้นหาอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะเป็นชื่อเรื่อง ชื่อเรื่องและชื่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่อง และศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเหล่านี้ การศึกษาจำกัดเฉพาะการค้นหาหนังสือทั่ว ๆ ไปบนชั้นเปิดในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ไม่รวมถึงการค้นหาหนังสือสำรอง หนังสืออ้างอิง หรือวารสาร เป็นการศึกษาในภาคต้นปีการศึกษา 2532 ระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม - 15 กันยายน 2532 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้ห้องสมุดและการยืมหนังสือมากที่สุด ใช้วิธีศึกษาด้วยการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มตัวอย่างมีระบบหรือสุ่มเลือก (systematic sampling) กับผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ ช่างราชการ และลูกจ้าง ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นหาหนังสือในระหว่างวันที่กำหนดนี้ ศึกษาเฉพาะวันจันทร์-ศุกร์ เนื่องจากวันเสาร์-อาทิตย์ไม่มีการเรียงหนังสือชั้นชั้น สำหรับช่วงเวลาที่ใช้ในการแจกแบบสอบถามจะเป็นช่วงเช้า 1 ชั่วโมง และช่วงบ่ายอีก 1 ชั่วโมง โดยจะมีการเลื่อนเวลาสำรวจจากช่วงเวลาเดิมเป็นช่วงเวลาถัดไปทุกวันเพื่อการกระจายกลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้มีจำนวน 400 คน ในแต่ละวันจะมีการสุ่มเลือกวันละประมาณ 20 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และรายงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษานโยบายและสภาพการดำเนินงานการให้บริการหนังสือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดจากคู่มือการปฏิบัติงาน และการสัมภาษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการ
3. สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย ได้แก่

3.1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ ได้แก่ สถานภาพ และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด

ตอนที่ 2 เป็นวิธีการค้นหาหนังสือและผลของการค้นหา ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการค้นหาหนังสือ แหล่งข้อมูลที่น่ามาค้น ลักษณะข้อมูลของหนังสือที่ใช้ในการค้น วิธีการค้นหา จำนวนหนังสือที่ต้องการ จำนวนหนังสือที่ค้นหาแล้วพบตัวเล่มกับไม่พบตัวเล่ม รายละเอียดของหนังสือที่ค้นหาแล้วไม่พบตัวเล่ม ซึ่งได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และเลขเรียกหนังสือ รวมทั้งวิธีแก้ไขปัญหาคณัติที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ และผลของการค้นหาหนังสือไม่พบที่มีต่อการศึกษาหรืองานที่ปฏิบัติ

3.2 แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ ผู้วิจัยและผู้ช่วยการวิจัยเป็นผู้ใช้แบบสำรวจเหล่านี้เพื่อการติดตามสาเหตุทั้งหมด รายละเอียดในแบบสำรวจประกอบด้วย เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และสาเหตุที่ทำให้ค้นหาหนังสือไม่พบ (ได้แก่ การจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ ความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ใช้ การใช้ หนังสือสูญหาย และอื่น ๆ)

4. ทดสอบแบบสอบถามกับผู้ใช้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มเลือกผู้ใช้ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งกำลังค้นหาหนังสือจำนวน 20 คน ให้ช่วยตอบแบบสอบถาม ในวันที่ 13-14 กรกฎาคม 2532 กำหนดจำนวนผู้ตอบวันละ 10 คน ช่วงเวลาละ 5 คน ช่วงเวลาที่ใช้ในการแจกแบบสอบถามคือ วันที่ 13 กรกฎาคม 2532 เวลา 9.00 - 10.00 น. และ 13.00 - 14.00 น. วันที่ 14 กรกฎาคม 2532 เวลา 11.00 - 12.00 น. และ 15.00 - 16.00 น. ในกรณีที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือรายการใดไม่พบจะนำแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมาใช้ด้วย เพื่อการปรับปรุงแก้ไขเป็นฉบับจริงได้อย่างเหมาะสมต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วแจกให้กับผู้ใช้ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม - 15 กันยายน 2532 ช่วงเช้าแจกแบบสอบถาม

1 ชั่วโมง และช่วงบ่ายแจกอีก 1 ชั่วโมง โดยมีการเลื่อนเวลาของการแจกแบบสอบถามจากช่วงเวลาเดิมเป็นช่วงเวลาถัดไปทุกวันจนถึงวันสุดท้าย กลุ่มตัวอย่างนี้เป็นผู้ใช้ที่กำลังค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยใช้บัตรรายการ ในแต่ละวันจะสุ่มเลือกผู้ใช้เหล่านั้นวันละประมาณ 20 คน ชั่วโมงละ 10 คน เนื่องจากมีผู้ใช้บัตรรายการประมาณ 50 คน ต่อ 1 ชั่วโมง จึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างมีระบบหรือสุ่มเลือก คือเลือกผู้ใช้บัตรรายการทุก ๆ คนที่ 5 เป็นกลุ่มตัวอย่าง ถ้าหากผู้ใช้ระบุความล้มเหลวของการค้นหาหนังสือ จะมีการติดตามสาเหตุทันทีโดยใช้แบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่จัดทำขึ้น

6. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม และแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ โดยใช้วิธีทางสถิติ คือ ทาค่าร้อยละ และค่าไค-สแควร์ (Chi-Square - χ^2) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานในข้อที่ 2

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะและปัญหาต่าง ๆ ของการค้นหาหนังสือโดยการใช้อัตราการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการหาวิธีการหรือจัดบริการเพื่อส่งเสริมการค้นหาหนังสือโดยการใช้อัตราการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ต่อไป
2. ทำให้ทราบสาเหตุต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ อันจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไขการดำเนินงานในการให้บริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ ช่างราชการ และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

การดำเนินงานห้องสมุด หมายถึง การดำเนินงานห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหนังสือบนชั้น ซึ่งประกอบด้วย การจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ และการให้บริการยืม-คืน

หนังสือ หมายถึง สิ่งตีพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดหาไว้ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ในระบบชั้นเปิดและอนุญาตให้ผู้ใช้ยืมตัวเล่มออกไปใช้ภายนอกห้องสมุดได้

ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด หมายถึง ความชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ซึ่งเกิดจากความถี่ของการใช้ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป

การค้นหาหนังสือ หมายถึง ขบวนการที่ทำให้ได้หรือพบตัวเล่มหนังสือที่ต้องการ

ความสำเร็จ หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการแล้วพบตัวเล่ม

ความล้มเหลว หมายถึง ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการแล้วไม่พบตัวเล่ม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย