



บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงวิธีการที่นิสิตใช้ในการเข้าถึงวารสารที่ต้องการ ศึกษาจำนวนรายการวารสารที่นิสิตประสบความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหา ตลอดจนศึกษาถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นวารสารที่ต้องการ ตัวอย่างประชากรที่ใช้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้ามาใช้วารสารในห้องอ่านวารสาร หรือบริเวณมุมวารสารของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน ในภาคต้นปีการศึกษา 2528 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 800 ชุด

สรุปผลการวิจัย

จากจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 800 ชุด ใ้รับกลับคืนมาจำนวน 673 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.13 ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 478 คน (ร้อยละ 71.03) และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 195 คน (ร้อยละ 28.97) ส่วนใหญ่เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ (ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 18.83 และระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 47.69) รองลงมาเป็นนิสิตคณะอักษรศาสตร์ (ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 17.57 และระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 18.46) สำหรับชั้นปีที่ศึกษาของนิสิต พบว่า ผู้ตอบที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 34.52) ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 22.38) ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 20.71) ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 20.29) และชั้นปีที่ 5 (ร้อยละ 2.09) ตามลำดับ และผู้ตอบที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 45.64) ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 36.41) ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 8.72) ชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 6.67) และชั้นปีที่ 5 (ร้อยละ 2.56)

ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการ เข้าใช้ห้องอ่านวารสารหรือมุมวารสาร ดังนี้ คือ มาใช้ห้องอ่านวารสารหรือมุมวารสาร เพื่ออ่านวารสารตามความสนใจ เพื่อความบันเทิง (ร้อยละ 56.46) รองลงมาคือ มาอ่านวารสารเพื่อติดตามข่าวสารหรือเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 47.85) มาค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน (ร้อยละ 47.40)

เมื่อจำแนกวัตถุประสงค์ตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา ปรากฏว่า นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เข้ามาใช้ห้องอ่านวารสารหรือมุมวารสาร เพื่ออ่านวารสารตามความสนใจเพื่อความบันเทิงมากที่สุด (ร้อยละ 60.25) รองลงมาคือ มาอ่านวารสารเพื่อติดตามข่าวสารหรือเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 47.91) และจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.63) มาค้นคว้าวารสารเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เมื่อจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ปรากฏว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.94) มาค้นคว้าวารสารไปทำรายงานประกอบการเรียน ขณะที่ นิสิตชั้นปีอื่น ส่วนใหญ่มาอ่านวารสารตามความสนใจเพื่อความบันเทิงมากที่สุด

สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.87) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน รองลงมาคือ มาอ่านวารสารเพื่อติดตามข่าวสารหรือเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 47.69) เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาปรากฏว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77.53) มาค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 3 มาค้นคว้าวารสารเพื่อทำวิทยานิพนธ์มากที่สุด (ร้อยละ 82.35) ขณะที่นิสิตชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.48) มีวัตถุประสงค์เพื่อมาค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน และเพื่อทำวิทยานิพนธ์ด้วย ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 4 และปีที่ 5 มาอ่านวารสารตามความสนใจเพื่อความบันเทิงมากที่สุด

ในจำนวนผู้ที่เข้ามาค้นวารสารครั้งนี้ 627 คน ผู้ใช้จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 46.89) ต้องการค้นวารสารครั้งหนึ่ง ๆ จำนวน 1-3 ฉบับ รองลงมา (ร้อยละ 33.38) เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ต้องการค้นวารสารจำนวน 4-6 ฉบับ (ร้อยละ 11.96) ต้องการมากกว่า 10 ฉบับขึ้นไป และ (ร้อยละ 8.77) ต้องการระหว่าง 7-9 ฉบับ ตามลำดับ

จากการศึกษาถึงแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้ใช้ค้นวารสาร และ/หรือรายละเอียดของวารสารที่ต้องการค้น ปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.17) ใ้รายละเอียดของวารสารแต่ละชื่อที่ต้องการค้น โดยเป็นวารสารชื่อที่เคยใช้ประจำมากที่สุด รองลงมาคือ ใ้มาจากคู่มือช่วยค้นวารสาร (ร้อยละ 36.20) และใ้จากคำแนะนำของผู้อื่น

มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 9.89)

เมื่อจำแนกตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา ก็พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ โดยเฉพาะชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 ปีที่ 4 และปีที่ 5 ใ้ช้วารสาร และ/หรือรายละเอียดของวารสารที่ต้องการค้นหาจากชื่อที่เคย์ไซ้ประจำ ส่วนนิตชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.47) ใ้ช้มาจากคู่มือช่วยค้นวารสารมากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น สำหรับนิตระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ทุกชั้นปี ยกเว้นชั้นปีที่ 2 ก็ใ้ช้แหล่งข้อมูลของวารสารจากความเคย์ไซ้ประจำมากที่สุด เช่นเดียวกับระดับปริญญาตรี ส่วนนิตชั้นปีที่ 2 นั้น ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.29) ใ้ช้มาจากคู่มือค้นวารสารมากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น

ในการค้นวารสารมีผู้ใช้ที่ใ้ช้คู่มือช่วยค้นวารสาร 227 คน (ร้อยละ 36.20) และนิตส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.48) ใ้ช้ทรัพยากรค้นวารสารกันมากกว่าคู่มือประเภทอื่น รองลงมาได้แก่กรรณวารสาร รวบรวมชื่อวารสาร รายชื่อบทความ สารบัญวารสาร บรรณานุกรมวารสารและวารสารสาระสังเขป เมื่อพิจารณาตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา ปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใ้ช้ทั้งนิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี และระดับบัณฑิตศึกษา เฉพาะชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 ใ้ช้ทรัพยากรค้นวารสารมากที่สุด ส่วนนิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 2 ใน 3 คน ใ้ช้วารสารสาระสังเขป และนิตชั้นปีที่ 5 ใ้ช้คู่มือช่วยค้นวารสารประเภทต่าง ๆ กระจายกันออกไป

ถ้าพิจารณาการใช้คู่มือช่วยค้นวารสาร จำแนกออกตามคณะที่บัณฑิตศึกษาอยู่ พบว่า นิตคณะต่าง ๆ จำนวนสูงสุดเกือบทุกคณะใ้ช้ทรัพยากรค้นวารสารกันมากที่สุด และมีนิตบางคณะใ้ช้แค่ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ ที่ใ้ช้สารบัญวารสาร ส่วนนิตที่ใ้ช้วารสารสาระสังเขปมีเพียง 3 คณะ คือ นิตคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะสัตวแพทยศาสตร์ นอกจากนี้ ยังปรากฏว่า มีนิตคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ที่ไม่ใ้ช้คู่มือประเภทใดเลย

ในด้านการใ้ช้ทะเบียนวารสาร ปรากฏว่าผู้ใช้จำนวนเกินครึ่ง (ร้อยละ 76.56) ทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ไม่ใ้ช้ทะเบียนวารสาร มีผู้ใช้เพียงร้อยละ 23.44 ที่ใ้ช้ทะเบียนวารสาร ในจำนวนผู้ที่ใ้ช้ทะเบียนวารสารนี้ ส่วนใหญ่เป็นนิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 30.77) และระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 43.48)

ในการค้นหาตัวเล่มวารสาร ปรากฏว่านิสิตส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.65) ใช้วิธีค้นหาตัวเล่มโดยเดินไปหาที่ชั้นวารสารเอง รองลงมาก็คือ การเดินไปหาตามโต๊ะที่นั่งในห้องอ่านวารสาร และการโทรบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ช่วยหยิบให้ เนื่องจากเป็นวารสารที่จัดเก็บในชั้นปิด การถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ และมีเพียงร้อยละ 12.92 ที่อ่านป้ายคำแนะนำหรือคำชี้แจงที่หอสมุดกลางจัดทำขึ้น

จำนวนนิสิตทั้งหมดที่เข้ามาค้นวารสารในห้องอ่านวารสารและมุมวารสาร 627 คนนั้น ต้องการมาค้นวารสารรวมทั้งสิ้น 2,799 ฉบับ จำแนกออกเป็นวารสารตามความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.45 (1,916 ฉบับ) และของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาร้อยละ 31.55 (883 ฉบับ) สำหรับความสำเร็จในการค้นวารสาร ปรากฏว่านิสิตสามารถค้นพบวารสารที่ต้องการได้ร้อยละ 74.60 (2,088 ฉบับ) แยกเป็นวารสารที่นิสิตระดับปริญญาตรีประสบความสำเร็จในการค้น ร้อยละ 51.59 และระดับบัณฑิตศึกษาประสบความสำเร็จร้อยละ 23.01 ส่วนจำนวนวารสารที่ค้นไม่พบ ซึ่งหมายถึง วารสารที่นิสิตประสบความสำเร็จล้มเหลว มีร้อยละ 25.40 (711 ฉบับ) แยกเป็นวารสารที่นิสิตระดับปริญญาตรีค้นไม่พบ ร้อยละ 16.86 และของระดับบัณฑิตศึกษาที่ค้นไม่พบ ร้อยละ 8.54 (ตารางที่ 20)

ในค่าน้ำหนักหรือความคิดเห็นของผู้ใช้ จำนวน 627 คน เกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้การค้นหาวารสารที่ต้องการของคนไม่ประสบความสำเร็จ ผลปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.36) เห็นว่า อุปสรรคนั้นเกิดจากการที่มีผู้ใช้คนอื่น กำลังอ่านวารสารที่ต้องการอยู่ อุปสรรคที่รองลงมา ได้แก่ สาเหตุจากการมีวารสารชื่อที่ต้องการไม่ครบทุกฉบับ (ร้อยละ 43.96) การยืม (ร้อยละ 36.58) ความไม่สะดวกในการเดินหาตามโต๊ะ (ร้อยละ 34.56) การเรียงวารสารสับสน (ร้อยละ 28.52)

สำหรับการแก้ปัญหาของผู้ใช้ ในกรณีที่ค้นวารสารไม่พบนั้น ปรากฏว่าวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด คือ การกลับไปค้นอีกภายหลัง (ร้อยละ 57.72) รองลงมา ได้แก่ การเดินดูตามโต๊ะ การสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ การไปหาที่ห้องสมุดอื่น การหาวารสารชื่ออื่นใช้แทน และจำนวนน้อยที่สุดคือวิธีการให้หอสมุดกลางยืมจากห้องสมุดอื่น

สำหรับเรื่องระเบียบการยืมวารสารของหอสมุดกลาง ซึ่งกำหนดให้ยืมทุกประเภทยืมได้เฉพาะวารสารภาษาไทยเล่มปลีฉบับดวงเวลา จำนวน 5 ฉบับ ต่อ

3 วัน และงคให้มวารสารภาษาไทยฉบับใหม่ และฉบับเย็บเล่ม รวมทั้งวารสารภาษา
ต่างประเทศทุกฉบับด้วยนั้น ปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.52) เห็นวาระเบียบ
กึ่งกล่าวนี้เหมาะสมก้แล้ว

จากการติดตามค้นหาสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารจำนวน
550 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 77.36 ของจำนวนวารสาร 711 ฉบับที่ค้นไม่พบทั้งหมด
จำแนกออกเป็นวารสารภาษาไทย 453 ฉบับ หรือร้อยละ 82.36 และภาษาต่างประเทศ
97 ฉบับ หรือร้อยละ 17.64 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารประการแรก
พบว่า จำนวนสูงสุดร้อยละ 42.18 (232 ฉบับ) เกิดจากการใช้ สาเหตุอันดับที่สอง
คือ สาเหตุจากการจัดทาคี ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 22.18 (122 ฉบับ) สาเหตุอันดับที่
สาม คือ สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง ร้อยละ 18.00 (99 ฉบับ)
สำหรับวารสารที่เกิดจากสาเหตุของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีเพียงร้อยละ 2.18
(12 ฉบับ) ซึ่งเป็นวารสารที่อยู่ในบริเวณวารสารทั้งหมด นอกจากนั้นมีสาเหตุอื่นอีก
คือร้อยละ 5.09 (28 ฉบับ) เป็นวารสารหายและวารสารที่หอสมุดกลางเคยมีแต่เลิก
บอกรับแล้ว ร้อยละ 2.00 (11 ฉบับ) เป็นวารสารที่จำหน่ายออกไปแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่
เป็นวารสารภาษาไทย และร้อยละ 1.09 (6 ฉบับ) เป็นวารสารที่หายไปโดยไม่ทราบ
สาเหตุ

เมื่อพิจารณาแยกตามสาเหตุปรากฏว่า ในจำนวนวารสารที่เกิดจากการจัดทาคี
ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.44 (53 ฉบับ) เป็นวารสารที่หอสมุดกลางยังไม่ได้รับเมื่อถึงกำหนด
ออกแล้ว และส่วนใหญ่เป็นวารสารภาษาไทยวิชาการและกึ่งวิชาการ (39 ฉบับ) ภาษา
ต่างประเทศ 11 ฉบับ รองลงมา ร้อยละ 39.34 (48 ฉบับ) เป็นวารสารที่หอสมุดกลาง
ไม่ได้จัดหาวารสารชื่ออื่นมาใช้บริการ และส่วนใหญ่เป็นวารสารภาษาไทยวิชาการและ
กึ่งวิชาการ จำนวน 15 ฉบับ ส่วนภาษาต่างประเทศนั้นเป็นนิตยสารบันเทิง (10 ฉบับ)

ส่วนวารสารที่มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีวารสารร้อยละ
83.33 (10 ฉบับ) มีสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนวารสารผิดพลาดอีกร้อยละ 16.67
(2 ฉบับ) เกิดจากเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในทะเบียนวารสารไม่ชัดเจน ทั้งหมดเป็น
วารสารวิชาการและกึ่งวิชาการ

สำหรับสาเหตุที่เกิดจากการใช้ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.76 (192 ฉบับ)

เป็นวารสารที่มีผู้ใช้คนอื่นกำลังอ่านอยู่ และส่วนใหญ่เป็นวารสารภาษาไทยประเภทวิชาการ และกึ่งวิชาการ 120 ฉบับ รองลงมาร้อยละ 17.24 (40 ฉบับ) เป็นวารสารที่มีการพิมพ์ออกไป ซึ่งเป็นวารสารภาษาไทยทั้งหมด

ส่วนสาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้นั้น มีวารสารจำนวนร้อยละ 58.58 (58 ฉบับ) เกิดจากความไม่เข้าใจวิธีการจัดเก็บวารสารในหอสมุดกลาง และร้อยละ 33.33 (33 ฉบับ) เป็นวารสารที่ผู้ใช้จัดซื้อวารสารหรือข้อมูลทางบรรณานุกรมมาฝึกหรือไม่สมบูรณ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวารสารวิชาการและกึ่งวิชาการทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สำหรับสาเหตุอื่น ๆ อีก คือ ร้อยละ 32.94 (28 ฉบับ) เป็นวารสารหาย ซึ่งจำแนกออกเป็นวารสารภาษาไทยประเภทวิชาการและกึ่งวิชาการ จำนวน 18 ฉบับ ประเภทข่าวสาร 8 ฉบับ และเป็นวารสารภาษาต่างประเทศประเภทวิชาการและกึ่งวิชาการ จำนวน 2 ฉบับ และร้อยละ 32.94 (28 ฉบับ) เช่นกัน เป็นวารสารที่หอสมุดกลางเคยมีแต่เลิกขอรับแล้ว ซึ่งมีวารสารภาษาไทยประเภทวิชาการและกึ่งวิชาการ 14 ฉบับ วารสารภาษาต่างประเทศประเภทวิชาการและกึ่งวิชาการ 6 ฉบับ ประเภทข่าวสาร 7 ฉบับ และนิตยสารบันเทิง 1 ฉบับ

เมื่อพิจารณาสาเหตุของความล้มเหลว จำแนกไปตามภาษาของวารสารปรากฏว่า สาเหตุของความล้มเหลวอันดับแรกของวารสารภาษาไทย ได้แก่ร้อยละ 38.19 (173 ฉบับ) เป็นวารสารที่มีผู้ใช้กำลังอ่านอยู่ รองลงมาร้อยละ 10.60 (48 ฉบับ) เป็นสาเหตุของความไม่เข้าใจวิธีการจัดเก็บวารสารในหอสมุดกลาง ร้อยละ 9.05 (41 ฉบับ) เป็นวารสารที่หอสมุดกลางยังไม่ได้รับเมื่อถึงกำหนดออกแล้ว ร้อยละ 8.83 (40 ฉบับ) เป็นวารสารที่มีการขอยืมออกไปนอกหอสมุดกลาง และร้อยละ 5.96 (27 ฉบับ) เป็นวารสารที่หอสมุดกลางไม่ได้จัดทำให้บริการ ส่วนสาเหตุของความล้มเหลวอันดับแรกของวารสารภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ร้อยละ 21.65 (21 ฉบับ) เป็นวารสารที่หอสมุดกลางไม่ได้จัดทำให้บริการ รองลงมาคือร้อยละ 19.59 (19 ฉบับ) เป็นวารสารที่มีผู้ใช้กำลังอ่านอยู่ ร้อยละ 14.43 (14 ฉบับ) เป็นวารสารที่หอสมุดกลางเคยมีแต่เลิกขอรับแล้ว และร้อยละ 12.37 (12 ฉบับ) เป็นวารสารที่หอสมุดกลางยังไม่ได้รับ เมื่อถึงกำหนดออกแล้ว

อภิปรายผล

ในจำนวนผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องอ่านวารสารและมุมวารสาร ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.03) เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมากกว่าระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 28.97) และเป็น นิสิตคณะครุศาสตร์มากที่สุด มีนิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะศิลปกรรมศาสตร์จำนวน น้อยมากที่สุดที่เข้ามาใช้ห้องอ่านวารสารและมุมวารสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ตั้งระหว่าง หอสมุดกลางและคณะทั้งสองนี้อยู่ไกล ประกอบกับสิ่งพิมพ์หรือวารสารของหอสมุดกลางใน สาขาวิชาที่คณะทั้งสอง เปิดสอนมีจำนวนน้อยหรือไม่ตรงกับความต้องการ เมื่อพิจารณาใน คำนำวัตถุประสงค์ของนิสิตระดับปริญญาตรีก็แตกต่างจากระดับบัณฑิตศึกษา คือ นิสิตระดับ ปริญญาตรีส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.25) มาอ่านวารสารตามความสนใจเพื่อความบันเทิง โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 4 และรองลงมา (ร้อยละ 47.91) มาอ่านวารสารเพื่อติดตาม ข่าวสารหรือเพิ่มพูนความรู้ ขณะที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.87) มา ค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 และรองลงมา (ร้อยละ 47.69) ก็มาอ่านวารสารเพื่อติดตามข่าวสารหรือเพิ่มพูนความรู้ เช่นเดียวกับ ระดับปริญญาตรี เป็นที่น่าสนใจเกตุว่า นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่ใ้มาอ่านวารสารหรือ ค้นคว้าวารสารประกอบการเรียนของตน แต่มาอ่านเพื่อความบันเทิงกันมากกว่า ส่วนนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากส่วนใหญ่ต้องทำรายงานประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ ซึ่งโดย มากกำหนดให้นักนิสิตต้องทำรายงานประกอบด้วย ทำให้นักนิสิตระดับนี้ต้องเข้ามาค้นหาหาข้อมูล จากทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศใน หอสมุดกลางซึ่งเป็นวารสารวิชาการในสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับสูงกว่าปริญญาตรี นอก จากนี้ยังมีนิสิตบางส่วนที่เข้ามาใช้ห้องอ่านวารสารและมุมวารสาร เพียงเพื่ออ่านตำราเรียน หรือหนังสือที่นำมาเอง มาทำงานส่วนตัว และมาใช้เป็นที่พบปะและสังสรรค์ ซึ่งถ้านิสิต เหล่านี้ไม่นั่งที่ห้องอ่านหนังสือตามชั้นต่าง ๆ ก็จะช่วยให้ผู้อ่านที่ต้องการมาอ่านวารสารมีที่ นิ่งเพิ่มขึ้น

ในคำนำวิธีการ เข้าถึงวารสารที่ต้องการของผู้ใช้ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้มักจะไ้แหล่ง ข้อมูลของวารสารที่ต้องการค้นหาจากความเคยใช้ประจำมากที่สุด (ร้อยละ 59.17) ส่วน รองลงมา (ร้อยละ 36.20) ไ้มาจากคู่มือช่วยค้นวารสาร โดยเฉพาะนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาชั้นปีที่ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีอื่น

มีความคุ้นเคยและรู้จักชื่อวารสารที่สนใจหรือจำเป็นก่อน ใช้งานปีที่ 1 ยังไม่คุ้นเคยมากนัก และนิสิตมักจำเป็นต้องอาศัยคู่มือช่วยค้นวารสาร และเมื่อนำวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ของวารสารหรือมุมวารสารมาพิจารณาประกอบกัน (ตารางที่ 11) จะพบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่มาค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ดังนั้นการใช้คู่มือช่วยค้นวารสารจึงนับว่าจำเป็นมากในการช่วยค้นหาข้อมูล ส่วนนิสิตชั้นปีอื่น ๆ ส่วนใหญ่มาอ่านวารสารตามความสนใจเพื่อความบันเทิงกันมากกว่า จึงไม่จำเป็นต้องใช้คู่มือช่วยค้นวารสารเท่าใดนัก ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาชั้นปีที่ 2 นั้น ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อมาค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน และเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า นิสิตต้องการมาค้นหาหัวข้อเรื่องต่าง ๆ ก่อนเพื่อทำรายงานและเพื่อทำวิทยานิพนธ์ โดยวิธีการใช้คู่มือช่วยค้นวารสารมากกว่าวิธีอื่น

สำหรับคู่มือช่วยค้นวารสารที่นิสิตใช้กันมาก คือบัตรครรชนวารสาร นิสิตส่วนใหญ่ทั้งระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี และระดับบัณฑิตศึกษาเฉพาะชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 ใช้บัตรครรชนวารสารกันมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบัตรครรชนวารสารเป็นคู่มือช่วยค้นเรื่องในวารสารที่จัดไว้รวดเร็วและทันสมัยมากกว่าครรชนวารสารที่จัดพิมพ์ออกเป็นรูปเล่มเพราะห้องสมุดได้จัดทำขึ้นก่อนโดยเฉพาะวารสารภาษาไทยซึ่งมีการจัดพิมพ์ครรชนนี้เผยแพร่ออกมาเป็นรูปเล่มน้อยมาก นอกจากนี้ บัตรครรชนวารสารยังเป็นคู่มือช่วยค้นวารสารที่ผู้ใช้บ่อยและสะดวกในการค้นมากกว่าคู่มือประเภทอื่น อีกทั้งบัตรครรชนวารสารของหอสมุดกลางอยู่ใกล้บริเวณที่เข้าใช้วารสารใ้ทันที สำหรับคู่มือช่วยค้นวารสารประเภทอื่น ได้แก่สารบัญวารสาร ซึ่งมีนิสิตระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 9.42) ใช้มากกว่าระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 7.87) และเป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ สำหรับคู่มือประเภทรายชื่อบทความนั้นมีนิสิตคณะครุศาสตร์มาใช้กันมากกว่าคณะอื่น ส่วนคู่มือที่มีผู้ใช้ช้นน้อยที่สุด คือ วารสารสาระสังเขป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคู่มือประเภทนี้จัดบริการอยู่ในห้องบริการ เอกสารสนเทศ ผู้ใช้อาจไม่สะดวกที่จะไปใช้หรือไม่ทราบการจัดเก็บ นิสิตที่มักใช้คู่มือดังกล่าวนี้ เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ สาขาการศึกษาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และสาขาการศึกษาปฐมวัย นิสิตคณะวิทยาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีทางอาหาร และนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ ซึ่งนับว่าน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่วารสารสาระสังเขปมีประโยชน์มาก มีราคาแพงและหอสมุดกลางมีวารสารสาระสังเขปสาขาวิชาอื่นให้บริการอยู่หลายรายการ จึงควรที่หอสมุดกลางต้องสนับสนุนการใช้

วารสารสาระสังเขปใหม่มากกว่านี้

คู่มืออีกประเภทหนึ่ง โค้ดแก่ ทะเบียนวารสาร ซึ่งสามารถช่วยผู้ใช้ตรวจสอบได้ว่า หอสมุดกลางมีวารสารชื่อใดบ้างให้บริการ และเป็นที่ยอมรับของข้อมูลเกี่ยวกับวารสารทั้งหมด ที่จัดบริการอยู่ในหอสมุดกลาง แต่จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ร้อยละ 76.56 ไม่ใช้ ทะเบียนวารสาร มีเพียงร้อยละ 23.44 เท่านั้นที่ใช้ทะเบียนวารสาร การที่มีนิสิต จำนวนมากไม่ใช้ทะเบียนวารสาร เพราะทะเบียนวารสารไม่ใช่วิธีเข้าถึงเรื่อง (subject) ที่ต้องการ ดังเช่นบัตรครุชนิวารสาร ประกอบกับนิสิตส่วนใหญ่มาใช้ หรืออ่านวารสารชื่อประจำทำให้ความจำเป็นที่จะต้องอาศัยคู่มือช่วยคนจึงลดลง

หลังจากที่ผู้ใช้โค้ดแหล่งข้อมูล และใช้คู่มือช่วยคนวารสารมาแล้ว ผู้ใช้จะค้นหา ตัวเลขวารสารที่ต้องการนั้น โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.65 ใช้วิธีเดินไปหาที่ชั้นวารสาร เอง รองลงมา โค้ดแก่ การใช้วิธีเดินไปหาตามโต๊ะที่นั่งในห้องอ่านวารสาร การให้ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ช่วยหยิบให้เนื่องจากเป็นวารสารในชั้นปิด และการถาม บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ จึงมีข้อสังเกตว่า ผู้ใช้โดยมากจะพึ่งพาตนเองก่อน โดยเดิน หาจากชั้นวารสารและตามโต๊ะที่นั่งอ่าน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของหอสมุดกลางที่ มุ่งหมายให้นิสิตรู้จักใช้หอสมุดด้วยตนเองให้มากที่สุด ก่อนจะขอความช่วยเหลือจาก บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่

ในค่านจำนวนรายการวารสารที่นิสิตประสบความสำเร็จและความล้มเหลว ปรากฏว่า นิสิตทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาทุกชั้นปี ส่วนใหญ่ต้องการค้นวารสาร จำนวนระหว่าง 1-3 ฉบับ รองลงมา ต้องการ 4-6 ฉบับ, มากกว่า 10 ฉบับขึ้นไป และ 7-9 ฉบับ ตามลำดับ จะเห็นว่าจำนวนวารสารที่ต้องการครั้งนี้ไม่ได้เพิ่มหรือ สัมพันธ์กับชั้นปีที่ศึกษาของนิสิตแต่อย่างใด ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ พิมพ์า อินแบน (2528: 116) ซึ่งพบว่า จำนวนเล่มที่ต้องการค้นของนักศึกษาจะเพิ่มหรือสัมพันธ์กับชั้นปี ที่ศึกษา นิสิตทั้งหมด (627 คน) ต้องการมาค้นวารสารรวมทั้งสิ้น 2,799 ฉบับ เป็น วารสารตามความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีมากกว่าของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ผลการค้นปรากฏว่า จำนวนร้อยละ 74.60 (2,088 ฉบับ) เป็นจำนวนวารสารที่ประสบ ความสำเร็จในการค้น เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ Murfin (1980) แล้ว มี จำนวนมากกว่า ซึ่งนักศึกษาสามารถค้นวารสารได้ ร้อยละ 55.00 จากจำนวนวารสาร

155 รายการ ที่จัดบริการอยู่ในห้องสมุดที่ไม่อนุญาตให้ยืมวารสารออก ส่วนจำนวนวารสารที่นิสิตประสบความสำเร็จแล้วมีร้อยละ 25.40 (711 ฉบับ)

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสาร ส่วนใหญ่เกิดจากการใช้ โดยเฉพาะการอ่านของผู้ใช้คนอื่น ซึ่งมีจำนวนวารสารมาร้อยละ 34.91 (192 ฉบับ) ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่ค้นหาวารสารไม่พบส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.36) เห็นว่าอุปสรรคของความล้มเหลวเกิดจากการที่มีผู้ใช้คนอื่นกำลังอ่านอยู่ และยังตรงกับ Piternick ที่พบว่า สาเหตุใหญ่ของความล้มเหลวเกิดจากการใช้ภายในห้องสมุด แต่ต่างจากงานวิจัยของ พิมพา อินเบน ที่พบว่า สาเหตุใหญ่ของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเกิดจากการยืมมากที่สุด จากการตรวจสอบรายชื่อวารสารที่ประสบความสำเร็จปรากฏว่าเป็นวารสารภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ และส่วนมาก เป็นวารสารฉบับใหม่ล่าสุด ซึ่งมักมีผู้ใช้มาอ่านกันมาก โดยเฉพาะวารสารที่จัดพิมพ์ในช่วงปี 2527-2528 ประกอบกับทางหอสมุดกลางไม่อนุญาตให้ยืมวารสารฉบับใหม่ล่าสุดนี้ ดังนั้น เมื่อมีผู้ใช้ต้องการมาอ่านวารสารดังกล่าวจึงมักหาไม่พบ เพราะผู้ใช้คนอื่นมาหยิบไปอ่านก่อนแล้ว นอกจากนี้วารสารที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จจากความล้มเหลวจากสาเหตุนี้ ส่วนใหญ่ (120 ฉบับ) เป็นวารสารภาษาไทยประเภทวิชาการและกึ่งวิชาการ (ตารางที่ 28) มีนิตยสารบันเทิงภาษาไทย 22 ฉบับ และภาษาต่างประเทศ 2 ฉบับ เมื่อนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการ เข้าใช้ห้องอ่านวารสารหรือยืมวารสารของผู้ใช้มาพิจารณาประกอบกับผลการติดตามหาสาเหตุของความล้มเหลวยังแสดงผลที่สอดคล้องกันชัดเจนขึ้นคือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาอ่านวารสารตามความสนใจเพื่อความบันเทิง และรองลงมาคือ มาอ่านวารสารเพื่อติดตามข่าวสารหรือเพิ่มพูนความรู้ เพราะฉะนั้นวารสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการมักจะเป็นวารสารฉบับใหม่ล่าสุดมากกว่าฉบับลงเวลา และผู้ใช้ของอ่านอยู่เฉพาะภายในห้องอ่านวารสาร เมื่อมีผู้ใช้ต้องการอ่านในเวลาใกล้เคียงกัน จึงหาไม่พบ

สำหรับวารสารที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จเนื่องมาจากการจัดหา ซึ่งเป็นสาเหตุของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมากในงานวิจัยของ Piternick คือมีจำนวนร้อยละ 27.00 (100 รายการ) ส่วนใหญ่เป็นวารสารที่หอสมุดกลางยังไม่ได้รับเมื่อถึงกำหนดออก และโดยมากเป็นวารสารภาษาไทยประเภทวิชาการและกึ่งวิชาการ และสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ สาเหตุจากการที่หอสมุดกลางไม่ได้จัดหาวารสารชื่อนั้นมาให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่

จัดเป็นวารสารวิชาการและกึ่งวิชาการมากพอ ๆ กับนิตยสารบันเทิง (ฤดูกาลนวก ข) ส่วนวารสารที่คนไม่พบ เนื่องจากสาเหตุจากความผิดพลาดของผู้ใช้ ส่วนใหญ่เป็นวารสารวิชาการและกึ่งวิชาการที่เป็นภาษาไทย และสาเหตุมักเกิดมาจากความไม่เข้าใจวิธีการจัดเก็บวารสารในหอสมุดกลาง แต่สำหรับผู้ใช้อ่านป้ายประกาศ คำแนะนำ หรือคำชี้แจงต่าง ๆ ที่ทางหอสมุดกลางจัดทำอธิบายไว้ให้ผู้ใช้ได้ทราบในห้องอ่านวารสารและมุมวารสาร ก็คงจะช่วยลดสาเหตุดังกล่าวได้ เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการที่นิตใช้ในการค้นคว้าเล่มเอกสาร แสดงให้เห็นว่า มีนิตเพียงจำนวนน้อยที่สนใจอ่านป้ายคำแนะนำ หรือคำชี้แจงต่าง ๆ หรืออาจเป็นเพราะป้ายคำแนะนำหรือคำชี้แจงอยู่ในที่ที่ไม่สะดวกสำหรับผู้ใช้

สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวของวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศนั้น สาเหตุใหญ่จะแตกต่างกันคือ วารสารภาษาไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.19) เกิดจากการที่มีผู้ใช้กำลังอ่านอยู่ ทั้งนี้เพราะวารสารภาษาไทยมีผู้ใช้กันมากและอ่านสะดวกมากกว่าภาษาต่างประเทศ รองลงมาเป็นวารสารที่มีสาเหตุจากความไม่เข้าใจวิธีการจัดเก็บวารสารในหอสมุดกลาง ต่อมาเป็นวารสารที่หอสมุดกลางยังไม่ได้รับ เมื่อถึงกำหนดออก และวารสารที่มีการขอยืมออก ซึ่งสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่เห็นว่า อุปสรรคของความล้มเหลวเกิดจากผู้ใช้อื่นที่กำลังอ่านอยู่ การมีวารสารไม่ครบทุกฉบับและการขอยืมออก (ตารางที่ 21)

สำหรับสาเหตุของวารสารภาษาต่างประเทศ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 21.65) เป็นวารสารที่หอสมุดกลางไม่ได้จัดหาไว้บริการ จำแนกออกเป็นวารสารวิชาการและกึ่งวิชาการ จำนวน 9 ชื่อเรื่อง วารสารประเภทข่าวสารและสารคดี 2 ชื่อเรื่อง และนิตยสารบันเทิง 8 ชื่อเรื่อง สำหรับวารสารวิชาการและกึ่งวิชาการนี้ มีบางชื่อที่จัดบริการอยู่ในห้องสมุดคณะของจุฬาฯ ซึ่งด้านนิตใช้ร่วมรายชื่อวารสารซึ่งเป็นคู่มือช่วยค้นวารสารก็จะทราบได้และสามารถไปพบตัวเล่มที่กองการ รองลงมาเป็นวารสารที่มีผู้ใช้อ่านอยู่ เป็นวารสารที่หอสมุดกลางเลิกออกรับแล้ว และเป็นที่น่าสังเกตว่า สาเหตุของความล้มเหลวของวารสารภาษาต่างประเทศที่เกิดจากการยืมนั้น ไม่มีเลย ขณะที่สาเหตุนี้เกิดขึ้นกับวารสารภาษาไทย จำนวน 40 ฉบับ (ตารางที่ 31)

ข้อเสนอแนะ เพื่อดำเนินการปรับปรุงงานวารสาร

จากการวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นคว้าวารสาร ในหอสมุดกลาง พบว่ายังมีข้อควรพิจารณาเพื่อดำเนินการปรับปรุงงานวารสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

1. จากการวิจัยพบว่า สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นคว้าวารสารส่วนใหญ่ เกิดจากการที่มีผู้ใช้กำลังใช้วารสารอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสารภาษาไทย จึงควรที่จะให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บวารสารชั้นชั้นให้มากกว่าเดิม หรือจัดหาโต๊ะตัวหนึ่งสำหรับวางรวมวารสารที่มีผู้ใช้แล้ว โดยอาจขอความร่วมมือจากผู้ใช้ช่วยกันวางรวมไว้หลังจากอ่านเสร็จแล้ว และนอกจากนี้ ควรพิจารณาทบทวนนโยบายการยืมวารสารภาษาไทย โดยลดจำนวนวารสารที่ให้ยืมรวมทั้งระยะเวลาการยืม หรือไม่อนุญาตให้ยืมออกเลย และถ้าเป็นไปได้ ในอนาคตควรเพิ่มกำลังบุคลากรให้มากขึ้น เพราะเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานแล้วบุคลากรของฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องยังมีจำนวนน้อย

2. ควรมีการสำรวจรายชื่อวารสารที่หอสมุดกลางยังไม่ได้จัดหาไว้บริการ และผู้ใช้มีความต้องการใช้มาก ทั้งวารสารวิชาการและนิตยสาร เพื่อพิจารณาคำเนินการจัดหาหรือติดต่อบริษัทเป็นอกินนันทนาการต่อไป สำหรับวารสารที่หอสมุดกลางจัดหามาบริการอยู่แล้ว ก็ควรมีการติดตามทวงถามวารสารที่ยังไม่ได้รับ เมื่อถึงกำหนดออกอย่างเข้มงวดหรือบ่อยขึ้น โดยเฉพาะวารสารชื่อที่มีผู้ใช้ขยันและต้องการอ่านมาก

3. เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คู่มือช่วยค้นประเภทวรรณกรรมวารสารทั้งในรูปแบบบัตรและรูปเล่ม จึงควรมีการส่งเสริมให้ใช้คู่มือช่วยค้นวารสารประเภทอื่น เช่น ทะเบียนวารสาร วารสารสาระสังเขป รายชื่อวารสารในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น โดยเฉพาะวารสารสาระสังเขปซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ มีราคาแพงและมีประโยชน์มาก ในการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ให้รู้จักคู่มือเหล่านี้ อาจกระทำได้โดยการทำป้ายอธิบายการใช้หรือสอดแทรก เนื้อหาในการปฐมนิเทศวิธีการใช้ห้องสมุด หรือบรรจุเนื้อหาไว้ในคู่มือการใช้ห้องสมุด

4. สำหรับเรื่องวารสารหาย ก็ควรมีการปรับปรุงระบบป้องกันให้รัดกุมยิ่งขึ้น เช่น ควบคุมรายชื่อนำวารสารออกนอกห้องสมุดอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อป้องกันการลักลอบนำวารสารออกไปโดยไม่ไฉน และควรเข้มงวดกับการนำวารสารออกไป ชั้นนอกห้องอ่านวารสารหรือมุมวารสาร

5. ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงป้ายประกาศหรือคำแนะนำต่าง ๆ ให้ผู้ใช้สนใจอ่านกันมากขึ้น โดยคิดไว้หลายแห่งตามจุดต่าง ๆ ที่จะสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น ตู้ทะเบียนวารสารชั้นวารสาร และอาจใช้กระดาษสีที่มองเห็นได้ชัดเจน แลดูเด่นชัด

แนวทางสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นวารสารของผู้ใช้ประเภทอื่น เช่น อาจารย์และบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ควรมีการสำรวจการใช้คู่มือช่วยค้นวารสารประเภทต่าง ๆ ที่จัดบริการอยู่ในหอสมุดกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย