

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นคว้าสารในหอสมุดกลาง
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นางสาวสุนันท์ งานโคกกรวด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


พ.ศ. 2529

ISBN 974-566-418-9

012263

I16274350

SUCCESS AND FAILURE IN LOCATING PERIODICALS IN
THE CENTRAL LIBRARY, ACADEMIC RESOURCE CENTER,
CHULALONGKORN UNIVERSITY



Miss Sunant Ngankokgroud

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1986

ISBN 974-566-413-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นคว้าสารในหอสมุดกลาง
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย

นางสาวสุนันท์ งานโคกกรวด

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล

นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนรักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณทิมล กุลบุญ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล)

..... กรรมการ

(นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิสิตคณะครุศาสตร์ สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 มากที่สุด ส่วนระดับบัณฑิตศึกษา เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 มากที่สุด

ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.46) มาใช้ห้องอ่านวารสารหรือมุมวารสารเพื่ออ่านวารสารตามความสนใจเพื่อความบันเทิง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของนิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ ขณะที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เน้นมาค้นคว้าวารสารเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนวัตถุประสงค์รองลงมาของผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ มาอ่านวารสารเพื่อติดตามข่าวสารหรือเพิ่มพูนความรู้

สำหรับจำนวนวารสารที่ผู้ใช้ต้องการค้นในแต่ละครั้ง (ครั้งหนึ่ง ๆ) ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.89) ทั้งที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษามีความต้องการที่สอดคล้องกันในจำนวนวารสารที่ต้องการค้น คือ อยู่ในระหว่าง 1-3 ฉบับ

ในคานแหล่งข้อมูลที่ใช้ได้ชื่อวารสาร และ/หรือรายละเอียดของวารสารที่ต้องการค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.17) ได้มาจากชื่อที่เคยใช้ประจำมากที่สุด มีเพียงร้อยละ 36.20 ได้มาจากคู่มือช่วยค้นวารสาร โดยเฉพาะนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 และระดับบัณฑิตศึกษาชั้นปีที่ 2 ได้มาจากคู่มือนี้มากกว่าวิธีอื่น คู่มือช่วยค้นวารสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ คือ บัตรบรรณนิวารสาร รองลงมา ได้แก่ บรรณนิวารสาร รวมรายชื่อวารสาร รายชื่อบทความวารสารนิวารสาร บรรณานุกรมวารสาร และวารสารสาระสังเขป ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีคู่มือช่วยค้นวารสารอีกประเภทหนึ่ง คือ ทะเบียนวารสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.50) ไม่ใช้ทะเบียนวารสาร มีผู้ใช้เพียงร้อยละ 23.44 ที่ใช้ทะเบียนวารสาร

สำหรับวิธีการค้นหาตัวเล่มวารสารที่ต้องการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีเดินไปหาที่ชั้นวารสารเอง รองลงมาได้แก่ การเดินหาตามโต๊ะที่นั่งในห้องอ่านวารสารและให้เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ช่วยหยิบให้เนื่องจากการจัดเก็บในระบบชั้นปิด ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่นิยมกันมากกว่าวิธีอื่น

ในคานจำนวนของวารสารที่ผู้ใช้มาค้น ผู้ใช้ทั้งหมด 627 คนมาค้นวารสารจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,799 ฉบับ เป็นวารสารที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้น จำนวน 2,088 ฉบับ (ร้อยละ 74.60) และเป็นวารสารที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จนั้น เป็นวารสารที่ค้นพบโดยนิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.59 และพบโดยนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 23.01 ส่วนวารสารที่ค้นไม่พบ จำนวนร้อยละ 16.86 เป็นวารสารของนิสิตระดับปริญญาตรี และร้อยละ 8.54 เป็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

สำหรับผู้ใช้งานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.36) ที่ประสบความสำเร็จแล้ว ได้แสดงความคิดเห็นว่าอุปสรรคของความล้มเหลวเกิดจากการที่มีผู้ใช้คนอื่นกำลังอ่านวารสารที่ต้องการนั้นอยู่ในห้องสมุด ซึ่งนิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ก็เห็นด้วยกับสาเหตุนี้ แต่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ เห็นว่าอุปสรรคนั้นเกิดจากห้องสมุดมีวารสารชื่อที่ต้องการไม่ครบทุกฉบับ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาค้นไม่พบวารสารที่ต้องการ ส่วนใหญ่นิยมการกลับมาค้นอีกภายหลัง ส่วนอันดับรองลงมาของนิสิตระดับปริญญาตรี ได้แก่ การเดินดูตามโต๊ะ ขณะที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาใช้การสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ส่วนระเบียบการยืมวารสารของหอสมุดกลางนั้น เป็นที่พอใจของนิสิตส่วนใหญ่

สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารของผู้ใช้งาน 550 ฉบับนั้น สาเหตุอันดับหนึ่ง เกิดจากการใช้ (ร้อยละ 42.18) รองลงมา ได้แก่ สาเหตุจากการจัดหา (ร้อยละ 22.18) สาเหตุจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง (ร้อยละ 18.00) สำหรับสาเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีน้อยมาก (เพียงร้อยละ 2.18)

สาเหตุใหญ่ของความล้มเหลวซึ่งเกิดจากการใช้นั้นสามารถจำแนกออกเป็นสาเหตุย่อยได้ดังนี้ คือ การอ่านของผู้ใช้ และการยืม มีวารสารร้อยละ 82.76 เป็นวารสารที่มีผู้ใช้กำลังอ่านอยู่ และอีกร้อยละ 17.24 เป็นวารสารภาษาไทยที่มีการขอยืมไป สาเหตุสำคัญของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารภาษาไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.19) เกิดจากการอ่านของผู้ใช้ขณะที่สาเหตุสำคัญสำหรับวารสารภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่ (ร้อยละ 21.65) เป็นวารสารที่ทางหอสมุดกลางไม่ได้จัดมาให้บริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์งานวารสาร วางนโยบายแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานค้นหาวารสารของหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น การทบทวนนโยบายการยืมวารสารภาษาไทย การจัดหาวารสารที่หอสมุดกลางยังไม่ได้จัดหาไว้บริการและมีผู้ต้องการใช้มาก การส่งเสริมหรือแนะนำให้มีการใช้คู่มือช่วยค้นวารสารหลายประเภท การเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นให้ลึกมากกว่าเดิม และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงป้ายประกาศหรือคำแนะนำต่าง ๆ ให้สะดวก และมองเห็นชัดเจนขึ้นเป็นต้น.

Periodical users are undergraduate students more than graduate students and most of them are the students of Faculty of Education. Most of the undergraduates are fourth year students and most of the graduates are first year students.

Most of the users (56.46 percent) come to Serial Reading Room and Serial Stacks in order to find the interesting periodicals for entertainment. This is also the purpose of the majority of the undergraduates. While the purpose of most of the graduates, especially the first year students, is for their reports or term papers. Other purposes are to keep pace with current information or getting more knowledges, etc.

As for the numbers of periodicals found, most of the users (46.89 percent), both graduates and undergraduates, require each time 1-3 issues.

As for the sources from which the users get a title and/or bibliographical description, most of the users (59.17 percent) get them from their regular use. Only 36.20 percent get from reference tools, especially the first year undergraduate students and the second year graduate students. The reference tool which most of the students use is indexing card. Others are index journals, union list of serials, list of articles, current contents, bibliographies and abstract journals respectively. Besides, only 23.44 percent of users use check-in serials records.

For the methods of locating the required issues, most of the users browse the shelves by themselves. The other two methods are searching on the tables in the Serial Reading Room or asking staff to pick them from the closed-stack storage which it reveals most of the graduates prefer.

For the amount of the located periodicals, the research reveals that 627 users require 2,799 issues while the success issues are 2,088 or 74.60 percent and the failures are 711 or 25.40 percent. In the amount of the success issues, the undergraduates can find 51.59 percent of the total issues and the graduates can find 23.01 percent. In the amount of failures in locating, 16.86 percent is the amount of periodicals for the undergraduates and 8.54 percent is for the graduates.

Most of the graduates and undergraduates (54.36 percent), who fail in locating periodicals consider that the main cause of their failures is the in-use periodicals. However, most of the graduates suggest that their failures are due to incomplete volumes. To solve the problem of the unavailable issues, most users prefer to come back later. The next solution for the undergraduates is to search on the tables while the graduates is to consult librarians or library staffs. In addition, it is found that most of the users are satisfied with the periodical circulation rules.

About the causes of failures in locating 550 issues investigated by the researcher, it reveals that the main cause is in-use periodicals (42.18 percent). Others are periodical acquisition (22.18 percent), users' errors (18.00 percent) and the library staffs' practice (only 2.18 percent).

The in-use periodicals, which is the main cause of failures, include the internal use (82.76 percent) and on-loan circulation (17.24 percent), which all of them are Thai language periodicals. The main cause of Thai language periodicals unavailability (38.19 percent) is due from the users' internal use, while the main cause of the foreign one (21.65 percent) is that the issues are not held by the library.

The findings from this study can be served as guidelines for the library administrators and serial librarians in planning and improving the operation of serial collection in the Central Library more effectively in order to meet the users need, such as considering the lending policy for Thai periodicals, acquiring the periodicals that are not held in the library and suited most of the users need, guiding the users to know how to use reference tools for periodicals, increasing the number of staffs on a level with the quantity of work, shelving more frequently, and improving the signboards or the explanation more prominently and obviously.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



มติกรรมการประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล และคุณเรืองศรี จุลละจินดา อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา และตรวจแก้ข้อผิดพลาด ส่วนวน ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนทำให้งานวิจัย สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ประคอง กรวรรณสูตร อาจารย์ผู้ให้คำแนะนำทางด้านสถิติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพนทิมล กุลบุญ ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการ และกรรมการ ควบคุมสอบวิทยานิพนธ์

นอกจากนี้ ขอขอบคุณ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง สถาบันวิทย-บริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของ ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ที่กรุณาให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และให้ความกระจ่าง แก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ ตลอดจน ขอขอบคุณ นิสิตจุฬาฯ ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา บรรดาพี่ ๆ และมิตรสหาย รวมทั้ง ผู้ที่มีใจกล้านามไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ และเป็นกำลังใจเสมอมา จนผลงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้

อนึ่ง การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนของ ศาสตราจารย์ รอง ศยามานนท์ ประจำปีการศึกษา 2527 ด้วย

ศูนย์วิทยุโทรคมนาคม
สุนันท์ งานโคกกรวด
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
รายการแผนภูมิประกอบ	ด
บทที่	
1. บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
แนวเหตุผลสำคัญ	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อจำกัดของการวิจัย	7
วิธีดำเนินการวิจัย	7
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	8
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	9
2. ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	10
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	10
ประวัติและความเป็นมาโดยสังเขป	10
การแบ่งส่วนราชการ	11
การจัดการศึกษา	13
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	13
สังเขปประวัติและพัฒนาการ	13

หน้าที่และความรับผิดชอบ	17
การแบ่งส่วนราชการ และการบริหารงาน	18
การประสานงานและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด คณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุด ในมหาวิทยาลัย	19
ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	21
งบประมาณ	22
บุคลากร	23
อาคารสถานที่	24
ครุภัณฑ์	28
ทรัพยากร	30
บริการ	32
เวลาทำการ	34
งานวารสาร ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หอสมุดกลาง	35
หน้าที่และความรับผิดชอบ	35
งบประมาณ	37
บุคลากร	37
อาคารสถานที่	39
ครุภัณฑ์	42
การดำเนินงานวารสาร	43
การจัดหาวารสาร	43
การเตรียมวารสารให้บริการและการติดตาม ทวงถาม	45
การจัดเก็บวารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	51

สารบัญ (ต่อ)

บรรทัด

หน้า

การจำหน่ายออก	52
การเขียนเล่มวารสาร	53
การถ่ายเป็นวัสดุยอส่วน	55
การเก็บสถิติ	55
งานคานบบริการ	55
ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในคานวารสาร ..	58
โครงการใหม่และโครงการต่อเนื่องของฝ่ายสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่อง	64
3. วิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ขอบเขตการวิจัยและกลุ่มตัวอย่างประชากร ...	66
ขั้นตอนการวิจัย	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบและวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ ห้องอ่านวารสารหรือมุมวารสาร	70
วิธีการเข้าถึงวารสารที่ต้องการ ความสำเร็จและ ความล้มเหลวในการค้นวารสารที่ต้องการใช้ ในครั้งนี้	78
สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นวารสารแต่ ละรายการ	101
4. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และขอเสนอแนะ ...	117
สรุปผลการวิจัย	117
อภิปรายผล	123
ขอเสนอแนะ	128
แนวทางสำหรับการวิจัยต่อไป	129
บรรณานุกรม	130

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	136
ก. แบบสอบถาม	137
ข. รายการวารสารที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จ 150	150
ค. ทะเบียนวารสารของหอสมุดกลาง	165
ง. แบบฟอร์มบัตรต่าง ๆ	170
จ. แบบฟอร์มการเก็บสถิติต่าง ๆ ของฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	173
ฉ. ระเบียบการขืม และค่าปรับของหอสมุดกลาง ...	184
ประวัติผู้เขียน	186



 ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	
1	งบประมาณสำหรับการจัดหาหนังสือและวารสารของ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2527 และ 2528 22
2	อัตรากำลังของหอสมุดกลาง ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2528 23
3	ครุภัณฑ์ของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2528 28
4	ทรัพยากรของหอสมุดของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ ปีงบประมาณ 2528 30
5	งบประมาณที่ได้รับและจำนวนวารสารที่บอกรับในปี งบประมาณ 2527-2529 37
6	บุคลากรของฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ถึงเดือนธันวาคม 2528 ... 38
7	ครุภัณฑ์ของฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หอสมุดกลาง ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2528 42
8	จำนวนวารสาร หนังสือพิมพ์และจุลสาร ที่จัดเก็บใน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2528 51
9	ความร่วมมือระหว่างหอสมุดของหอสมุดกลาง ตามวารสาร 63
10	สถานภาพของนิสิต จำแนกตามคณะ ระดับและชั้นปีที่ ศึกษา 71
11	วัตถุประสงค์ในการ เข้าใช้ห้องอ่านวารสารหรือมุม วารสารของนิสิต จำแนกตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา 73

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 12	จำนวนนิสิตที่เข้ามาใช้วารสารในห้องอ่านวารสารหรือ มุมวารสาร จำแนกตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา ...	76
13	จำนวนวารสารที่นิสิตต้องการคน จำแนกตามระดับและ ชั้นปีที่ศึกษา	77
14	แหล่งข้อมูลที่นิสิตใช้วารสาร และ/หรือรายละเอียด ของวารสารแต่ละชื่อที่ต้องการคน จำแนกตามระดับ และชั้นปีที่ศึกษา	79
15	จำนวนนิสิตที่ช่วยมือช่วยคนวารสาร จำแนกตามระดับ และชั้นปีที่ศึกษา	82
16	จำนวนนิสิตที่ช่วยมือช่วยคน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ..	85
17	การใช้และไม่ใช้ทะเบียนวารสารของนิสิต จำแนกตาม ระดับและชั้นปีที่ศึกษา	86
18	การใช้ทะเบียนวารสารของนิสิต จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	87
19	วิธีการที่นิสิตใช้ในการค้นคว้า เล่มวารสารที่ต้องการ จำแนก ตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา	89
20	จำนวนรายการของวารสารที่นิสิตประสบความสำเร็จและ ความล้มเหลวในการค้น	91
21	อุปสรรคที่ทำให้นิสิตไม่พบวารสารที่ต้องการ ตามความ คิดเห็นของนิสิต จำแนกตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา	93
22	การแก้ปัญหาของนิสิตในกรณีที่ไม่ค้นพบวารสารที่ต้องการไม่ พบ จำแนกตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา	97
23	ความคิดเห็นที่มีต่อการเขียนการพิมพ์วารสารของนิสิต จำแนกตามระดับและชั้นปีที่ศึกษา	99

	หน้า
ตารางที่ 24 จำนวนวารสารที่ผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในการค้น และผู้ใช้สามารถติดตามสาเหตุได้ จำแนกตาม ภาษาและบริเวณที่จัดบริการ	101
25 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารของ นิสิต	103
26 สาเหตุจากการจัดหา จำแนกตามภาษาและประเภท ของวารสาร	106
27 สาเหตุจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ภาษาและประเภทของวารสาร	107
28 สาเหตุจากการใช้ จำแนกตามภาษาและประเภท ของวารสาร	109
29 สาเหตุจากความผิดพลาดของผู้ใช้ จำแนกตามภาษา และประเภทของวารสาร	110
30 สาเหตุอื่น ๆ จำแนกตามภาษาและประเภทของ วารสาร	112
31 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสาร จำแนกตามภาษา	114

รายการแผนภูมิประกอบ

		หน้า
แผนภูมิที่	1	
	องค์กรการบริหารงานภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	11
	2	
	สายงานของสถาบันวิทยบริการ	15



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย