

## บทที่ 5

### บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นบทสรุปการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบ เชื่อมตรง (OPAC) ของระบบหอไรซ์ชันของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์ชัน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ

#### สมมติฐานของการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์ชัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี ระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ผ่านการเรียนวิชา บร 101 มนุษย์กับสารสนเทศ จำนวน 887 คน ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ  
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใ้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง  
ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการใ้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยให้นักศึกษาผู้ช่วยวิจัยซึ่งผ่านการปฐมนิเทศจากผู้วิจัยแล้ว จำนวน 6 คน นำแบบสอบถามแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแล้วตามคณะที่ศึกษา เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน ได้กลุ่มตัวอย่างกลับมาจำนวน 223 ชุด จากทั้งหมด 277 ชุด ในระยะเวลา 1 เดือน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไค-สแควร์

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรงของระบบยอไรชั้นของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามจำนวน 223 คน เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ เป็นนักศึกษาเพศหญิงมากกว่านักศึกษาชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-3 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด เข้าใช้ในระยะเวลา 16.30-20.30 นักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาจากคณะศึกษาศาสตร์ใช้สืบค้นฐานข้อมูลการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรงมากที่สุด นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมมากที่สุด นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ใช้ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

2. สภาพการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรง ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจริงในการใช้รายการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรงจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรงจากการสอบถามเพื่อนมากที่สุด ใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรงโดยการค้นด้วยตนเอง และให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามช่วยค้นให้น้อยที่สุด ข้อสังเกตนี้เป็นประเด็นที่น่าสนใจและควรนำ

ไปศึกษาต่อไป นักศึกษาใช้เวลาในการเรียนรู้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงน้อยกว่า 15 นาที สำหรับการใช้ประเภทคำค้นจากรายการสืบค้นแบบเชื่อมตรงที่ใช้เป็นอันดับแรก คือชื่อเรื่อง ใช้เวลาในการสืบค้นแต่ละครั้งประมาณ 5 – 10 นาที โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นข้อมูลประกอบการเรียนวิชาต่างๆมากที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการใช้รายการแบบเชื่อมตรง ซึ่งศึกษาถึงการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์นั ตระตามความคาดหวัง หรือเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา โดยใช้เกณฑ์ด้านเวลาที่ใช้ในการสืบค้นแล้วถือว่าประสบความสำเร็จ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ใช้เวลาในการสืบค้น น้อยกว่า 5 นาที และใช้เวลาในการสืบค้น 10-15 ในการวัดว่าประสบความสำเร็จ โดยทดสอบสถิติไค-สแควร์ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาใช้เวลาในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงแล้วประสบความสำเร็จ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 และนักศึกษามีวิธีจัดการกับผลการสืบค้น ในกรณีที่ได้ผลการสืบค้นไม่เพียงพอกับความต้องการ นักศึกษาจัดการกับผลการสืบค้นโดยใช้ทางเลือกใหม่และคำค้นที่ใกล้เคียงกับคำเดิม นักศึกษาประสบความสำเร็จในการใช้ชื่อเรื่องในการสืบค้นได้ผลตรงกับความต้องการ นักศึกษาได้ผลการสืบค้นใกล้เคียงกับที่ต้องการ และนักศึกษากลุ่มใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในแต่ละครั้งอยู่ในระดับปานกลาง

4. ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความล้มเหลวในการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์นัของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งศึกษาถึง ปัญหา และอุปสรรคที่พบในระหว่างการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน มีดังนี้

สาเหตุของความล้มเหลวด้านผู้ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้มีความสับสนในการใช้ชื่อสกุลของผู้แต่งชาวตะวันตกในการสืบค้นเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาผู้ใช้ไม่เข้าใจคำสั่งและคำอธิบายที่ปรากฏบนหน้าจออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

สาเหตุของความล้มเหลวด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สาเหตุของความล้มเหลวด้านการให้บริการได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัดเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ด้อยประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

สาเหตุของความล้มเหลวด้านผลการสืบค้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สาเหตุของความล้มเหลวด้านผลการสืบค้นได้แก่ ข้อมูลที่ได้ไม่ครอบคลุมทุกสาขา ข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอมีรายละเอียดไม่เพียงพอเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง

สาเหตุของความล้มเหลวด้านการติดต่อของระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สาเหตุของความล้มเหลวด้านการติดต่อของระบบ ได้แก่ ขณะสืบค้นระบบขัดข้องบ่อย การย้อนกลับเข้าสู่เมนูหลักยุ่งยากเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นการเรียงลำดับคำสั่งเข้าใจยาก และวิธีการสืบค้นมีความยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง

## 5. การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์ชัน โดยใช้ด้านเวลาเป็นเกณฑ์กำหนดวัดความสำเร็จ จากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้น (ตารางที่ 5.1)

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย คือ

#### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากกว่าคณะอื่นๆ ทั้งนี้เพราะ ในมหาวิทยาลัยทักษิณมีนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนนักศึกษา มากกว่าคณะอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย เพราะในสภาพปัจจุบันนักศึกษาที่เรียนในมหาวิทยาลัยทักษิณ มีนักศึกษาที่เป็นเพศหญิงถึง 70% ของนักศึกษาทั้งหมด (มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2543 : 1) จึงเป็นไปได้ที่ผู้ใช้บริการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง เป็นนักศึกษหญิงมากกว่านักศึกษาชาย และนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุด เฉลี่ย 2-3 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 49.8 โดยเข้าใช้ในช่วงเวลา 16.30-20.30 น. มากที่สุดร้อยละ 33.6 สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ กิมาคม (2544) และประภารัตน์ นววิภาพันธ์(2541) ที่พบว่า นักศึกษาใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

กรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) ที่พบว่า เวลาที่ใช้บริการคือช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอน และปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสืบค้น คือประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวณิชากร แก้วกัน (2541) ในประเด็นที่ว่า นักศึกษามีความรู้ พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด

สำหรับการใช้คอมพิวเตอร์ในการหาข้อมูล พบว่า นักศึกษาใช้ฐานข้อมูลการสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อตรง (OPAC) มากที่สุด รองลงมาคือใช้ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพรรณ สวัสดิพงษ์ นพพร เพ็ชรพิบูล และ วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงษ์ (2536) ที่พบว่า ในห้องสมุดระดับอุดมศึกษามีการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์ รวมทั้งข้อมูลสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ (OPAC) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุมพจน์ วณิชกุล (2534) ที่ว่าแนวโน้มในการใช้บริการในอนาคต ได้แก่ การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศระบบออนไลน์ ประกอบกับอารีเพชรหวน (2541) ได้วิจัยพบว่าการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการคือ การใช้ฐานข้อมูล OPAC เพราะฐานข้อมูลนี้ได้เข้ามาแทนที่การสืบค้นด้วยบัตรรายการ

2. สภาพการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อตรง ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจริงในการใช้รายการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อตรงจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ประกอบด้วย

วิธีการค้น ในด้านวิธีการค้น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อตรงของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ในการค้นหาข้อมูลได้จากการสอบถามเพื่อนมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fannin (1993) ที่พบว่าผู้ใช้เรียนรู้จากคำแนะนำจากเพื่อน แต่ตรงข้ามกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541) ชูศรี วังศานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) Olsen and others (1989) Rosenthal and Shupe(1995) Yuan (1997) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนมากเรียนรู้จากคำอธิบายบน จอภาพ รองลงมาเรียนรู้จากการเรียนการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้เพราะ นักศึกษาเรียนในสาขาวิชาเดียวกัน หรือรายวิชาเดียวกัน มีความต้องการข้อมูลเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน การสอบถามจากเพื่อนอาจได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ และอาจมีความสะดวกใจมากกว่าการสอบถามจากบรรณารักษ์ ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาพบว่าการเรียนรู้จากการสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.6 เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉราภรณ์ เฟ็งสถาน (2545) ที่พบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการยังขาดคุณสมบัติและทักษะต่างๆในเรื่องของการให้บริการที่ดี และประทับใจกับผู้มาใช้บริการ อาจเนื่องจาก

บรรณารักษ์ที่ไม่มีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ขาดประสบการณ์ในด้านการให้บริการ ขาดการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ขาดทักษะทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และไม่ตระหนักในการช่วยเหลือผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์มักจะให้คำตอบกว้างๆ และความสามารถของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ในการสืบค้นมีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ (Lancaster, 1979 : 176) จึงควรหาวิธีการพัฒนาบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางด้านนี้ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมในการให้บริการ สอดคล้องกับ Barry (1996) บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ในการสืบค้นมีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ (Lancaster, 1979 : 176) จึงควรหาวิธีการพัฒนาบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางด้านนี้ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมในการให้บริการ สอดคล้องกับ Barry (1996) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ บุคลากรจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมหลายประการ และผู้ให้บริการจำเป็นต้องยึดหลักปรัชญาในการให้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาในการให้บริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ หากห้องสมุดไม่สนใจปัญหาด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการและไม่คิดปรับปรุงแก้ไขทั้งในด้านคุณสมบัติและทักษะต่างๆ ก็จะทำให้คุณภาพของงานบริการไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำให้เป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความเบื่อหน่ายและไม่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดในที่สุด และการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยง พบว่านักศึกษาใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยง โดยการค้นด้วยตนเองมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของนฤมล กิจไพศาลรัตน (2539) นิธิวดี ทาเวียง (2544) อมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่ว่าในด้านลักษณะการสืบค้นผู้ใช้ต้องการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง และเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) สนับสนุนแนวคิดเดียวกันที่ว่า สาเหตุในการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเองเพราะมีอิสระในการสืบค้น และเป็นที่น่าสังเกตว่านักศึกษาให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามช่วยค้นให้น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่มีความมั่นใจและกลัวการซักถาม ดังงานวิจัยของ Lederman (1981 : 282-293) พบว่าผู้ใช้บางคนกลัวการซักถามจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จึงไม่ยอมใช้บริการ และ บรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ให้บริการขาดประสบการณ์ในด้านการให้บริการ ขาดการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ขาดทักษะทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ มีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ (Lancaster, 1979 : 176) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีเทคนิคในการสัมภาษณ์และซักถามกับนักศึกษาโดยการให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษาให้มากที่สุด มีการสื่อสารแบบอวัจนภาษา ประกอบ เช่น การเคลื่อนไหวร่างกาย (Body Movement) แสดงการรับฟังปัญหา เช่น การผงก

ศิระ รัชชประภา และการแสดงออกทาง สีหน้าที่สนใจและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะช่วยให้ การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากบรรณารักษะบริการตอบคำถาม ได้มีการปรับปรุงแนวทางที่ได้เสนอแนะไว้ อาจทำให้นักศึกษามาขอคำแนะนำเพิ่มมากขึ้น

ส่วนในด้านการใช้เวลาเรียนรู้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง พบว่านักศึกษาใช้เวลาใน การเรียนรู้น้อยกว่า 15 นาทีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชศรา กัดเนียม (2540) ที่พบว่า นักศึกษาใช้เวลาในการเรียนรู้ต่ำกว่า 15 นาที เนื่องจากระบบการสืบค้นรายการสืบค้นแบบเชื่อม ตรง เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ง่าย (User Friendly) ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ด้วย ตนเอง โดยไม่ต้องจำคำสั่งมากนัก เพราะมีเมนูคำสั่งให้เลือก (เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ, 2534) และระบบ การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบ Horizon เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปหนึ่งที่ใช้ง่าย สามารถ สืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักหอสมุดได้จากหลายทางเลือกได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ชื่อชุด หัวเรื่อง คำสำคัญ (Keyword) เลขเรียกหนังสือ เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) เลขมาตรฐานวารสารสากล (ISSN) รวมถึงการสืบค้นโดยการเชื่อมคำ (Boolean logic) การตัดคำ (Truncation) และการจำกัดการค้นตามเงื่อนไขที่ต้องการ เช่น จำกัดด้วยปีพิมพ์ หรือ สำนักพิมพ์ของวารสารสนเทศนั้นๆ หรือจำกัดการสืบค้นจากห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง ระบบยัง เก็บคำที่ผู้ใช้ใช้สืบค้นก่อนหน้านี้ไว้ และสามารถเรียกกลับมาใช้สืบค้นได้อีกโดยไม่จำเป็นต้อง พิมพ์คำค้นใหม่ การเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของห้องสมุดอื่นโดยใช้โปรโตคอลที่เป็น Z39.5 รวมทั้ง การตรวจสอบรายชื่อหนังสือใหม่ที่สำนักหอสมุดได้รับ และดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมให้บริการ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ หลังการใช้บริการจากห้องสมุดผ่านระบบห้องสมุด อัดโนมิติ เช่น รายการยืมหนังสือที่ยืมออกพร้อมกำหนดส่ง รายการหนังสือที่ขอยืม หรือที่อยู่ของ ตนว่าถูกต้องหรือไม่ (มาลี เสียงไทย , 2541 : 23-24) 2.5) การใช้ประเภทคำค้นจากรายการสืบค้น แบบเชื่อมตรง นักศึกษาเลือกใช้ชื่อเรื่องเป็นคำค้นมากกว่าประเภทคำค้นอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และ จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) ; จริญญาภรณ์ ศิริวรลักษณ์ (2538) ; จิตราภรณ์ เฟิงดี (2541) ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) ; ประกายดาว ศรีโมรา ; สหัทยา คล้ายหาญ (2537) ; สุรีย์ สุทธิสารากร (2540) ; Cherry and Clinton (1992) ; Connaway, Budd and Kochtanek (1995) ; Norden and Lawrence (1981) ; Steinberg and Metz (1984) ที่พบว่า การสืบค้น สารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ผู้ใ้มักจะสืบค้นด้วยชื่อเรื่องมากที่สุด รองลงมาค้นจากชื่อผู้แต่ง ซึ่งตรงกันข้ามกับผลงานวิจัยของ ชูศรี วังศานุวัตร และ สมศักดิ์ คงแสง (2539) ; Ballard and Smith (1992) ; Flachman (1978) ; Hunter (1991) ; Kaske (1991) ; King (1991) ; Zink (1991) ที่พบว่า การสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่

ผู้ใช้ใช้วิธีค้นจากหัวเรื่องมากที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้ค้นจะจำชื่อหนังสือได้มากกว่าชื่อผู้แต่ง หรือชื่ออื่น ๆ โดยเฉพาะผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาจะทราบชื่อหนังสือจากอาจารย์ผู้สอนที่สั่งหรือมอบหมายงานให้ไปค้นคว้าจากหนังสือชื่อต่างๆ มาประกอบการทำรายงาน หรือประกอบการเรียนในรายวิชา ประกอบกับบางหลักสูตรอาจกำหนดให้นักศึกษาต้องทำภาคินพนธ์ที่ต้องใช้หนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ จำนวนมากประกอบการทำรายงานหรือภาคินพนธ์ ทำให้นักศึกษามีข้อมูลที่จะนำชื่อเรื่องมาใช้เป็นทางเลือกในการสืบค้นข้อมูลมากกว่าการใช้ทางเลือกประเภทอื่นๆ หรือบางครั้งนักศึกษาอาจทราบชื่อหนังสือจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน จึงคิดว่าการใช้วิธีค้นโดยใช้ชื่อหนังสือเป็นวิธีค้นที่ค้นได้ง่ายและสะดวกกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Flachman (1978) ที่พบว่า ผู้ใช้ได้ข้อมูลมาสืบค้นด้วยวิธีการจำมา ส่วนเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) เลขมาตรฐานวารสารสากล (ISSN) และเลขหมู่นวนิยาย/เรื่องสั้นไม่มี การใช้ เนื่องจากเป็นค่าที่ต้องระบุให้ถูกต้องและยากต่อการจดจำทำให้นักศึกษาไม่ใช้ค่าค้นประเภทนี้ในการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่พบว่าทางเลือกในการสืบค้นที่ผู้ค้นเป็นอันดับสุดท้าย คือ เลขหมู่หนังสือและหมายเลขประจำหนังสือ

เวลาในการค้น เวลาที่ใช้ในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อประมาณ 5-10 นาที จำนวนมากที่สุดต่อการสืบค้นแต่ละครั้ง รองลงมาใช้เวลา ในการสืบค้นน้อยกว่า 5 นาทีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชศรา กัดเดียม (2540) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นแต่ละครั้ง 5 – 10 นาที ทั้งนี้เพราะนักศึกษาได้ผ่านการศึกษาในรายวิชาที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และได้รับการสาธิตการสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อในช่วงที่เข้าปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ทำให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาไม่นานในการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และ จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) ชูศรี วังสานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) และ สุรีย์ สุทธิสารากร (2540) ที่พบว่า การสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ทำให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวก ไม่สิ้นเปลืองเวลา

วัตถุประสงค์ในการค้น จากการวิจัยพบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อ เพื่อประกอบการทำรายงาน รองลงมาเพื่อประกอบการเรียนวิชาต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541) มะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2541) สุรีย์ สุทธิสารากร (2540) ที่พบว่าผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการค้นข้อมูลเพื่อการอ่านและการทำรายงานประกอบการเรียนเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพราะว่าระบบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยทุกชั้นนอกจากจะเน้นการเรียนการสอนในห้องเรียนแล้ว นักศึกษายังต้องทำรายงาน



ประกอบการเรียนตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมายให้ จึงทำให้นักศึกษาต้องอาศัยห้องสมุดในการค้นข้อมูลเพื่อทำรายงาน และยังเป็นการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียนด้วย

3. ความสำเร็จในการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง ซึ่งศึกษาถึงผลที่ได้จากการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง ตรงตามความคาดหวัง หรือเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา โดยใช้เกณฑ์ด้านเวลาที่ใช้ในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์นแล้วประสบความสำเร็จตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ น้อยกว่า 5 นาที และใช้เวลา 10- 15 นาที มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์น โดย พบว่านักศึกษาใช้เวลาในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงแล้วประสบความสำเร็จมากที่สุดอยู่ในช่วงเวลา 10 – 15 นาที รองลงมาใช้เวลาน้อยกว่า 5 นาที ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอมรา อิศระชาฎพานิช (2542) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการน้อยกว่า 10 นาที และจากการศึกษาของ Connaway, Budd and Kochtanek (1995) พบว่า เวลาการใช้รายการเข้าถึงแบบเชื่อมตรงใช้นานที่สุด 37 นาที ฉะนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่นักศึกษาสืบค้นข้อมูลใช้เวลาประมาณ 10 – 15 นาที แสดงว่าใช้เวลาได้ดีและเหมาะสม ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นความสำเร็จในเบื้องต้น และมีวิธีจัดการกับผลการสืบค้นกรณีที่ได้ผลสืบค้นไม่เพียงพอกับความต้องการในกรณีการสืบค้นครั้งแรกได้ผลไม่เพียงพอกับความต้องการ วิธีการกำหนดทางเลือกต่างๆ อาจช่วยให้การสืบค้นประสบผลสำเร็จได้ จากการวิจัยพบว่านักศึกษาใช้ทางเลือกใหม่และคำค้นที่ใกล้เคียงกับคำเดิมมากที่สุด และรองลงมาใช้ทางเลือกใหม่แต่คำค้นเดิม ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอมรา อิศระชาฎพานิช (2542) ที่พบว่าผู้ใช้ใช้วิธีการเลือกทางเลือกเดิมที่กำหนดไว้ และใช้คำใกล้เคียงกับคำค้นเดิม เป็นหนทางนำไปสู่ความสำเร็จในการสืบค้น และการขยายผลการสืบค้น ก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่มีใช้ในการสืบค้น และสอดคล้องกับความเห็นของ Steinberg และ Metz (1984) ที่ว่าผู้ใช้บริการส่วนมากพอใจในระบบ และเห็นว่าการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จะง่ายกว่า และสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากหัวเรื่อง ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง และเลขเรียกหนังสือ ตามลำดับ และจากงานวิจัยของทินกร ภาชนะ (2541) พบว่าความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมสืบค้นโดยใช้คำค้นด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง คำสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประกายดาว ศรีโมรา (2541) พบว่า การสืบค้นด้วยคำสำคัญ ประสบความสำเร็จมากที่สุด ดังนั้นพอสรุปได้ว่า ในการสืบค้นในครั้งแรก อาจจะได้ผลการสืบค้นไม่เพียงพอกับความต้องการ แต่การจัดการกับผลการสืบค้นโดยใช้ทางเลือกต่างๆ เป็นตัวกำหนด ก็จะช่วยให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการค้นได้ ส่วนในด้านวิธีการสืบค้นในการใช้ทาง

เลือกในการสืบค้นที่ได้ผลตรงกับความต้องการ จากการใช้ทางเลือกในการ สืบค้นด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขหมู่หนังสือ หมายเลขหนังสือมาตรฐานสากล/หมายเลข วารสารมาตรฐานสากล พบว่านักศึกษาใช้ทางเลือกด้วยชื่อเรื่องมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ ลินน้อย (2541) และ สุรีย์ สุทธิสารากร (2540) ที่พบว่า ผู้ใช้ชื่อเรื่องในการสืบค้นแล้วได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ แต่ประกายดาว ศรีโมรา (2541) ได้วิจัยพบว่า การสืบค้นด้วยจุดเข้าถึงชื่อเรื่องมีผู้นิยมใช้มากที่สุด แต่มีอัตราความล้มเหลวจากจากค้นไม่ได้ผลการสืบค้นสูงตามไปด้วย และขัดแย้งกับงานวิจัยของ Berger (1994) ที่พบว่า กลวิธีที่ใช้ในการสืบค้นที่ดีที่สุดและประสบผลสำเร็จมากคือ การค้นจากชื่อผู้แต่ง และรองลงมาคือชื่อเรื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาทราบชื่อหนังสือที่ต้องการอยู่แล้ว หรือได้รับรายชื่อนี้ชื่อหนังสือที่ต้องการจากเอกสารประกอบการเรียนรายวิชาจากอาจารย์ผู้สอน จึงใช้ทางเลือกสืบค้นที่เป็นชื่อผู้แต่ง ซึ่งเป็นวิธีการที่ถูก และทำให้ประสบความสำเร็จในการสืบค้น และใน ด้านผลในการสืบค้น พบว่านักศึกษาได้รับผลการสืบค้นใกล้เคียงกับที่ต้องการมากที่สุด รองลงมาได้ผลตรงตามความต้องการสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และ จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) และสุรีย์ สุทธิสารากร (2540) ที่พบว่า การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ทำให้ผู้ใช้ได้รับผลจากการสืบค้นตรงกับความต้องการ ตลอดจนได้รายการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการมากขึ้น แสดงว่า การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยง ถ้าได้มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องตามขั้นตอนต่างๆ ที่ปรากฏในหน้าจอ และในคู่มือการใช้ รวมถึงการโต้ตอบกับเครื่องอย่างถูกต้องแล้ว จะทำให้ผลที่ได้ตรงกับความต้องการ ถือว่าเป็นการสืบค้นที่ประสบความสำเร็จ และมีนักศึกษาตอบในข้ออื่นๆ เช่น ได้ผลการสืบค้นไม่แน่นอน ได้ผลการสืบค้นตรงบ้างไม่ตรงบ้าง และบางครั้งไม่ได้ตรงตามความต้องการ อาจเป็นเพราะนักศึกษากลุ่มนี้ขาดทักษะ และขาดความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในลักษณะของการสืบค้น และการใช้ฐานข้อมูล หรือระบบการสืบค้น (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทรอินทร์, 2538 ; Dickson, 1984 ; Hunter, 1991) หรืออาจเป็นเพราะฐานข้อมูลของห้องสมุดมีหนังสือไม่ตรงกับที่นักศึกษากลุ่มนี้ต้องการ ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และไม่พอใจ จากการวิจัยพบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือระดับความพึงพอใจมาก มีเพียง 8 คน (ร้อยละ 3.6) ที่ตอบว่าไม่พอใจกับผลการสืบค้น ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของประกายดาว ศรีโมรา (2541) และอมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่พบว่าระดับความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เฟิงดี (2541) เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534)

Faries (1992) ที่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษามีทัศนคติในทางบวกต่อการได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการสืบค้น (Hildreth, 1985 : 235) เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว และง่ายกว่าวิธีการใช้บัตรรายการ และนักศึกษส่วนหนึ่งอาจได้ข้อมูลที่สืบค้นแล้วตรงกับความต้องการ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณประสบความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบหอไรซ์นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาประสบความสำเร็จในการสืบค้นด้วยชื่อเรื่องมากที่สุด และได้ผลการสืบค้นใกล้เคียงกับความต้องการ เวลาที่ใช้ในการสืบค้นอยู่ในระหว่าง 10 – 15 นาที นักศึกษารู้จักจัดการกับผลการสืบค้นด้วยคำค้นที่ใกล้เคียงกับคำเดิมมากที่สุด และการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานในข้อที่ว่านักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง โดยพบว่า นักศึกษาประสบความสำเร็จ จำนวน 178 คน ซึ่งเกิน ร้อยละ 55 ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม แต่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ได้มีความรู้ในระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง และควรมีการอบรมการสืบค้นให้มากกว่าที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ และห้องสมุดควรมีการอบรมความรู้ในด้านการให้บริการ และทักษะในการสืบค้นให้กับบุคลากรของห้องสมุดที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อให้จะให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ และมีความพึงพอใจกับบริการของห้องสมุดมากขึ้น และเข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้น

4. สาเหตุของความล้มเหลวในการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง ซึ่งศึกษาถึง ปัญหา และอุปสรรคที่พบในระหว่างการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง แบ่งออกเป็น มีดังนี้

สาเหตุของความล้มเหลวในด้านผู้ใช้ จากการศึกษาพบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง เกี่ยวกับผู้ใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความสับสนในการใช้ชื่อสกุลของผู้แต่งชาวตะวันตกในการสืบค้นมากกว่าทุกข้อ แต่ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประกายดาว ศรีโมรา(2541) ที่พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาในการไม่กลับชื่อผู้แต่งชาวต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มีความเคยชินกับการสืบค้นชื่อผู้แต่งชาวไทย ซึ่งค้นด้วยชื่อต้นทำให้เกิดความสับสนในการค้นชื่อผู้แต่งชาวต่างประเทศที่ระบบกำหนดให้ค้นจากชื่อสกุล หรือการได้บรรณานุกรมที่ผิดหรือการจำข้อมูลไม่ได้ ล้วนทำให้เกิดปัญหาการสะกดผิดเพราะชื่อผู้แต่งชาวต่างประเทศจำยาก เช่น ตัวอย่างของความผิดพลาดต่าง ๆ ในการใช้ชื่อผู้แต่ง เช่น ชื่อผู้แต่ง Tilton, Eric พิมพ์เป็น “Eric Tilton” เป็นต้น รองลงมาได้แก่

ไม่เข้าใจคำสั่งและคำอธิบายที่ปรากฏบนหน้าจอ นักศึกษาไม่รู้จักรหัสหรือไม่ใช่ตรรกะแบบบูล (AND, OR, NOT) ในการช่วยค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ballard and Smith (1992) และ Yuan (1997) ไม่รู้จะเลือกคำใดเป็นหัวเรื่องในการสืบค้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hunter (1991) พบว่าผู้ใช้ มีความสับสนในการกำหนดทางเลือก/จุดเข้าถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิชากร แก้วกัน (2541) Hunter (1991) และ Peter (1989) ที่พบว่าผู้ใช้ ใช้แป้นพิมพ์ไม่คล่องซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) ประไพ จันทร์ อินทร์ (2538) วณิชากร แก้วกัน (2541) สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2538) Ballard and Smith (1992) Connaway, Budd and Kochtanek (1995) Dickson (1984) Hunter (1991) Solomon (1993) Wallance (1993) Zink (1991) ที่พบว่านักศึกษาไม่ทราบขั้นตอนในการสืบค้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามได้ผ่านการเรียนวิชา บร 101 มนุษย์กับสารสนเทศ และผ่านการปฐมนิเทศและการสาธิตการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงมาแล้ว ทำให้นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการ สืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงพอ ทำให้นักศึกษาประสบความล้มเหลวในการไม่ทราบขั้นตอนในการสืบค้นน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่าสาเหตุของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซันเป็นเพราะนักศึกษาไม่ทราบวิธีการเข้าถึงข้อมูลอย่างถูกต้อง

ด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) ; นุชศรา กัดเนียม (2540) ; วณิชากร แก้วกัน (2541) ; สีปาน ทรัพย์ทอง (2531) ; อารี เพชรทวน (2541) ที่พบว่าปัญหาที่มีต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้สืบค้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เข้ามาค้นรายการบรรณานุกรมจากระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงในเวลาเดียวกันทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอความต้องการของผู้ใช้ในขณะนั้น หรือผู้ใช้บางคนใช้เวลาค้นนาน จึงทำให้ผู้อื่นต้องรอนาน ในปัจจุบันสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น จำนวน 10 เครื่อง แต่ผู้ใช้เห็นว่ายังไม่เพียงพอความต้องการ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรพิจารณาการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ โดยเพิ่มตามสัดส่วนของจำนวนนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ส่วนสาเหตุของความล้มเหลวในระดับรองลงมาได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการมีภาระงานอื่นขณะให้บริการ ผู้ให้บริการไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจน

คำอธิบายขั้นตอนการค้นในคู่มือแต่วิธีไม่ละเอียด คู่มือแนะนำการใช้ไม่ชัดเจน/ไม่ครอบคลุมทำให้ไม่เข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) และจิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ที่พบว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการใช้ หรือเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในขณะที่ต้องการความช่วยเหลือ และจำนวนบรรณารักษ์ไม่เพียงพอ และยังพบว่า คู่มือในการช่วยค้นไม่ชัดเจน

ด้านผลการสืบค้น จากการศึกษาพบว่า สาเหตุของความล้มเหลวในด้านผลการสืบค้นโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอมีรายละเอียดไม่เพียงพอ และข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกสาขาเป็นอันดับสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ และไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) พบว่าปัญหาที่นักศึกษาที่มีต่อฐานข้อมูลของห้องสมุด คือ ค้นไม่พบเรื่องที่ต้องการในฐานข้อมูล อาจเป็นเพราะฐานข้อมูลในห้องสมุด ไม่ได้ระบุรายละเอียดในส่วนที่นักศึกษาต้องการ เช่น ไม่ระบุว่าเอกสารประเภทนี้อยู่ที่บริเวณไหนของห้องสมุด และฐานข้อมูลของห้องสมุดไม่มีรายชื่อสิ่งพิมพ์ตามสาขาวิชาที่ต้องการ

ด้านการติดต่อขอระบบ จากการศึกษาพบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในด้านการติดต่อขอขอระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าขณะสืบค้นระบบขัดข้องบ่อยครั้ง และการย้อนกลับเข้าสู่เมนูหลักยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) อมรา อิศระชาญพานิช (2542) ที่พบว่าสาเหตุหนึ่งของปัญหาในการสืบค้นจากรายการสืบค้นแบบเชื่อมโยงตรงเกิดจาก เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยครั้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชศรา กลัดเนียม (2540) ที่พบว่าปัญหาในการสืบค้นรายการจากระบบ OPAC อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกันในรายข้อที่พบว่าระบบแสดงผลช้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบ Server ของระบบหอไรซ์มีปัญหาในเรื่องการแสดงผลเป็นภาษาไทย เมื่อบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวกับชื่อเรื่องของเอกสารที่ชื่อเรื่องยาวๆ และบันทึกเป็นจำนวนมาก จะทำให้ระบบไม่สามารถประมวลผลและแสดงผลได้ ทำให้การแสดงผลหน้าจอเกิดความขัดข้องบ่อย และในส่วนของการย้อนกลับเข้าสู่เมนูหลักยุ่งยากนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับคำสั่งในการเข้าสู่ระบบยุ่งยากซับซ้อน ยุ่งยากต่อการใช้ ตรงกันข้ามกับผลงานวิจัยของชูศรี วังศานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับระบบระบบการจัดเก็บและสืบค้นที่สร้างขึ้นมาสามารถใช้ได้ดี และมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงตรงของระบบหอไรซ์นั้นมีปัญหาในเรื่องการ

แสดงผลเป็นภาษาไทย และไม่มีคำอธิบายหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ผู้ใช้ทั่ว ๆ ไปรู้สึกไม่สะดวก และเกิดความสับสนพอสมควร (มาลี เสียงไทย, 2541 : 25) และการกลับเข้าสู่เมนูหลักต้องใช้ ปุ่ม คำสั่ง “Close Window” เท่านั้น จึงทำให้ผู้ใช้มีความยุ่งยากในการที่จะต้องใช้ปุ่มนี้หลายครั้ง เมื่อต้องการกลับเข้าสู่หน้าจอเมนูหลัก สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณมีโครงการที่จะปรับเปลี่ยนจากระบบการสืบค้น รายการแบบเชื่อมต่อตรง (OPAC) มาเป็นระบบการสืบค้นการสืบค้นข้อมูลผ่าน อินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า “iPAC” ซึ่งสามารถแก้ปัญหาในเรื่องระบบการขัดข้องบ่อยในขณะสืบค้น และการย้อนกลับเข้าสู่เมนูหลักก็สามารถทำได้ง่ายกว่าการสืบค้นด้วยโปรแกรม OPAC แบบเดิม

จากผลการวิจัยพบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมต่อตรงของระบบ ฮอไรซันของศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ นั้นเกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ ความล้มเหลวที่เกิดจากตัวนักศึกษาเองที่ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ ขาดความรู้ในการสืบค้น มีความผิดพลาดในการสืบค้น การสะกดผิด การใช้คำค้นผิด เช่น ไม่กลับชื่อผู้แต่งชาวต่างประเทศ ไม่ทราบขั้นตอนในการสืบค้น และการไม่ใช้ตรรกะแบบบูลในการสืบค้น สาเหตุประการที่ 2 เกิดจากการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น ความไม่เพียงพอของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการสืบค้นขัดข้องบ่อย บุคลากรที่ให้บริการไม่สามารถให้ความช่วยเหลือและไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ เมื่อประสบกับปัญหาในการใช้รายการสืบค้นแบบเชื่อมต่อตรง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 ห้องสมุดควรปรับปรุงคุณภาพด้านข้อมูลสารสนเทศ เช่น สถานที่จัดเก็บเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดเรียงเอกสาร ความถูกต้องของเอกสารบนชั้น ความทันสมัยในด้านเนื้อหา ควรจัดหาเอกสารให้ครอบคลุมทุกสาขา และเพิ่มปริมาณข้อมูลในแต่ละสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอ ซึ่งอาจช่วยแก้ปัญหาการค้นข้อมูลในฐานข้อมูลไม่พบ

1.2 ห้องสมุดควรจัดให้มีการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการแบบเชื่อมต่อตรง รวมถึงการให้คำแนะนำ แสดงวิธีการใช้ระบบ การสื่อสารข้อมูลสารสนเทศกับผู้ใช้ผ่านทาง การแสดงผลบนจอภาพ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยจัดทำคู่มือช่วยค้นเพื่อแนะนำขั้นตอนการทำงานของระบบ ตลอดจนให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ ก่อให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น อันอาจจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการสืบค้นต่อไปได้

1.3 ห้องสมุดควรจัดสรรคอมพิวเตอร์ ที่มีประสิทธิภาพสูงในการประมวลผลการสืบค้น ให้มีจำนวนเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ และควรมีการกำหนดตารางเวลาในการปรับปรุง และตรวจสอบระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.4 บรรณารักษ์ควรมีความร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนในการสอนวิธีการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยง และควรปรับปรุงในด้านเทคนิคการสัมภาษณ์ หรือซักถามนักศึกษา โดยการให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษาให้มากที่สุด เพื่อนักศึกษาจะได้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงของระบบไฮบริดของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นการศึกษาสภาพการใช้ ความสำเร็จและความล้มเหลว จึงควรมีการศึกษาในด้านความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาสารสนเทศฉบับจริงจากห้องสมุดหลังจากได้ข้อมูลจากการสืบค้นรายการแบบเชื่อมโยงแล้ว

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และไม่ใช้บริการการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ ที่ให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ

2.3 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ