

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

สารนิเทศมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการ ทำให้ได้รับรู้ถึงข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถสร้างความเข้าใจได้เป็นอย่างดี สารนิเทศสามารถจะสื่อสารไปยังผู้รับด้วยการมองเห็นหรือได้ยิน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของข้อมูลเนื้อหา หรือกราฟิก และยิ่งไปกว่านั้นสารนิเทศได้ถูกผลิตขึ้นพร้อมทั้งส่งไปถึงผู้รับด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกด้วย ความเจริญก้าวหน้าของสารนิเทศในระหว่างปี ค.ศ. 1960 และปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา เป็นยุคแห่งความท่วมท้นของสารนิเทศ (Martin, 1988 : 2) เนื่องจากจำนวนการผลิตและเผยแพร่ทรัพยากรสารนิเทศต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นปัญหาที่ตามมาก็คือ การจัดการและการจัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศเหล่านั้นให้เป็นระบบ เพื่อการค้นคืนที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการดังกล่าวเป็นวงจรชีวิตของสารนิเทศ (Information Life Cycle) อาจกล่าวได้ว่า ในยุคปัจจุบันที่นำคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้งานจัดการสารนิเทศอย่างกว้างขวาง ทำให้การจัดการสารนิเทศสะดวกขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบันทึกข้อมูล เพื่อสร้างฐานข้อมูลรายการสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกในการค้นข้อมูลที่ต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเรียกว่า รายการสืบค้นแบบออนไลน์ หรือโอแพค (Online Public Access Catalog : OPAC)

รายการสืบค้นแบบออนไลน์ หรือโอแพค เป็นชุดคำสั่งที่พัฒนาขึ้น เพื่อค้นคืนข้อมูลทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดด้วยระบบอัตโนมัติ ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ในการค้นคืนสารนิเทศของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้คำสั่งสืบค้นต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขหมู่ และคำสำคัญ เพื่อการค้นคืนรายการสารนิเทศที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมีเทคนิคที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการค้นคืน เช่น การค้นคืนได้ด้วยเทคนิคแบบบูลีน (Boolean Operators) การจำกัดขอบเขตการค้นคืน (Limiting Search) โดยการจำกัดคำค้นตามภาษา ปีที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ประเภทของวัสดุ สถานที่เก็บสิ่งพิมพ์ ตลอดจนมีระบบการค้นคืนแบบตัดคำอัตโนมัติ (Automatic Truncation) และรายการโยงแบบอัตโนมัติ (Automatic Cross Reference) นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมทั้งสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสารนิเทศ และราย

ละเอียดการยืม – คืบและการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Materials Booking) ผ่านหน้าจอของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง (วนิชากร แก้วกัน, 2541 : 24) นอกจากรายการสืบค้นแบบออนไลน์สามารถค้นคืนรายการสารสนเทศที่ต้องการได้ โดยผ่านจอภาพซึ่งติดตั้งไว้ภายในห้องสมุดแล้ว ผู้ใช้บริการยังสามารถค้นคืนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย สำหรับการสืบค้นข้อมูล แม้ผู้ให้บริการจะป้อนข้อมูลไม่สมบูรณ์ก็ตาม ระบบก็จะแสดงรายการสารสนเทศตามลำดับของตรรก เช่น เรียงตามลำดับอักษร รวมทั้งสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบสารสนเทศที่ค้นได้ไปยังผู้ให้บริการ โดยผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเผยแพร่ข่าวสารของห้องสมุดได้อีกด้วย (สมาน ลอยฟ้า, 2540 : 23 - 26)

เนื่องจากรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการค้นหาเอกสารที่ผู้ใช้บริการต้องการจากห้องสมุด กระบวนการพัฒนารายการสืบค้นแบบออนไลน์มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อคุณภาพ เช่น ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่บันทึก ความเร็วของระบบในการประมวลผลการค้นคืน หรือแม้แต่ปัจจัยด้านความรู้ และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถจำแนกผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านตัวผู้ให้บริการเอง ด้านระบบบริการรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และด้านผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีข้อมูลโดยสรุปดังนี้

1) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการค้นคืนสารสนเทศ เนื่องจากความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศขึ้นอยู่กับทักษะและภูมิหลังของผู้ใช้ (Aluri, Kempe and Bool, 1991 : 210) ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันห้องสมุดได้นำข้อมูลมาเก็บไว้ในรูปของฐานข้อมูล การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลจำเป็นต้องอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการสืบค้น ซึ่งมีความซับซ้อนมาก ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจภาษาเกี่ยวกับตรรกบูลีน (Boolean Logic) เช่น การใช้ AND OR NOT เชื่อมคำสืบค้น (พวา พันธุมเมฆา, 2538 : 12-13) และผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในความสามารถของระบบ เช่น ทางเลือกในการสืบค้น (search option) ฟังก์ชันต่าง ๆ (function keys) ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และการใช้ภาษาในการสืบค้น เพื่อให้ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศ และความรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับประสิทธิภาพของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ตลอดจนความรู้ด้านภาษาอังกฤษล้วนมีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

2) ปัจจัยทางด้านระบบ ประสิทธิภาพของระบบรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานของระบบโต้ตอบกับผู้ใช้ระบบ ที่ต้องได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ต้องจำคำสั่งและพิมพ์คำสั่ง เนื่องจากมีให้

เลือกพิมพ์เฉพาะคำที่ใช้ค้นหาสามารถค้นหาได้รวดเร็ว รวมทั้งแสดงผลได้ทั้งแบบย่อ และแบบละเอียด นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ คือ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในฐานข้อมูลระบบการประมวลผลการค้นคืนสารนิเทศ (ชูศรี วังसानุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง, 2539 : 8-20) จึงมีงานวิจัยที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจระบบการค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกระทำเพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารนิเทศที่มีต่อผู้ใช้บริการ (ชูศรี วังसानุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง, 2539 : 3 ; จิตราภรณ์ เฟ็งดี, 2541 : 10 ; นิธิวดี ทาเวียง, 2539 : 6 ; รวีวรรณ จำพล, 2541 : 3)

3) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการสามารถสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการประสบผลสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสามารถที่จะจัดปัญหาการสืบค้นได้ เช่น การบันทึกรายการบรรณานุกรมที่ถูกต้องลงในฐานข้อมูล และการช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นคืน โดยการจัดทำคู่มือการสืบค้น การให้ความรู้ หรือคำแนะนำในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์แก่ผู้ใช้บริการ

จากการที่จำนวนทรัพยากรสารนิเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความหลากหลาย การจัดทำรายการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์จึงเป็นวิธีการจัดการสารนิเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ได้อย่างดี เมื่อฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้ตัดสินใจใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพค ซึ่งมีชุดคำสั่งของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือช่วยในการค้นคืนทรัพยากรสารนิเทศของฝ่ายหอสมุด โดยผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารนิเทศผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งติดตั้งไว้ในห้องสมุด และยังสามารถค้นคืนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย โดยสามารถค้นคืนได้ด้วยคำสั่งสืบค้นต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขหมู่ คำสำคัญ และระบบทศนิยมของคิวอี้ อีกทั้งยังค้นคืนได้ด้วยเทคนิคแบบบูลีน การจำกัดขอบเขตการค้นคืนได้ตามที่ผู้ใช้กำหนด เช่น การจำกัดการค้นคืนตามปีที่พิมพ์ รวมทั้งมีระบบการค้นคืนแบบตัดคำอัตโนมัติ (Automatic Truncation) และรายการโยงแบบอัตโนมัติ (Automatic Cross Reference) นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมทั้งเปิดดูข่าวสารของห้องสมุด รายละเอียดการยืม – คืน และจองทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด (Materials Booking) ตลอดจนสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบสารนิเทศที่ค้นได้ไปเก็บไว้ในตู้จดหมายของตนเองโดยผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ตั้งแต่ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้พัฒนาฐานข้อมูลทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดโดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพค และให้บริการรายการสืบค้นแบบออนไลน์แก่ผู้ใช้บริการ ได้มีการสำรวจและวิจัยเกี่ยวกับระบบการสืบค้นของฝ่ายหอสมุดเพียงครั้งเดียว คือการประเมินการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของระบบอินโนแพค (รวีวรรณ จำพล, 2541) ซึ่งเป็น

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ และเป็นการศึกษาจากมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ยังไม่มีการศึกษาด้านผู้ใช้บริการว่ามีความรู้ หรือความพร้อมในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ มากน้อยเพียงใด แม้ว่าฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้จัดกิจกรรมการสาธิตวิธีใช้รายการ สืบค้นแบบออนไลน์ให้แก่นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ทุกสาขาวิชาก็ตาม แต่ปรากฏว่ามีนักศึกษาสนใจเข้าร่วมกิจกรรมน้อยมาก จึงทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ มีปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในเวลาต่อมา จากประสบการณ์ของผู้วิจัยและจากการสังเกตผู้ใช้บริการ เห็นว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศ เนื่องจากขาดความรู้ในการใช้รายการ สืบค้นแบบออนไลน์ ผู้ใช้บริการจึงไม่สามารถใช้ประโยชน์จากรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามข้อสรุปดังกล่าวเป็นเพียงสมมุติฐานที่ยังต้องการข้อมูลมา ยืนยันว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นคืนข้อมูลโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มา จากปัจจัยใดบ้างดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศแบบออนไลน์กันอย่างแพร่หลาย แม้ ผู้ใช้บริการประสบปัญหาการค้นคืนมากเพียงใดก็ตาม ก็ยังคงนิยมใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ อยู่และใช้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นด้วย เนื่องจากเป็นเครื่องมือหลักในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ มีผลศึกษาจากการสำรวจการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบ ออนไลน์มาแล้วถึง 2 ครั้ง โดยทิ้งระยะห่างกันเป็นเวลา 10 ปี และยังมีข้อสรุปตรงกันว่า ผู้ใช้บริการ ยังคงมีปัญหาอยู่ (Borgman, 1996 : 493-503)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้น แบบออนไลน์ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะช่วยทำให้ทราบถึงภูมิหลังของผู้ใช้บริการ ทักษะในการ ค้นคืน และพฤติกรรมในการค้นคืน รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ ตลอดจนได้ทราบ ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงระบบการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่ง นอกจากผู้วิจัยจะได้ความรู้และประสบการณ์จากการทำวิจัยแล้ว ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็น ประโยชน์ต่อฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการค้นคืนสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

สมมุติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย และจากการศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการว่ามีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์หรือไม่อย่างไร ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ คือ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบสภาพการใช้ ความต้องการ วิธีการค้นคืน ลักษณะการค้นคืน และสาเหตุที่ผู้ให้บริการไม่สามารถค้นคืนรายการสารสนเทศที่ต้องการหรือเกี่ยวข้องได้ ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยศึกษาการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ
3. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2546 ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1-4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำนวน 5,297 คน สำหรับคณะศิลปกรรมศาสตร์และคณะวิทยาการสื่อสารไม่นำมาศึกษาเนื่องจากมีเพียงนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้ระดับชั้นปีเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษาเปรียบเทียบ

2. กลุ่มตัวอย่าง

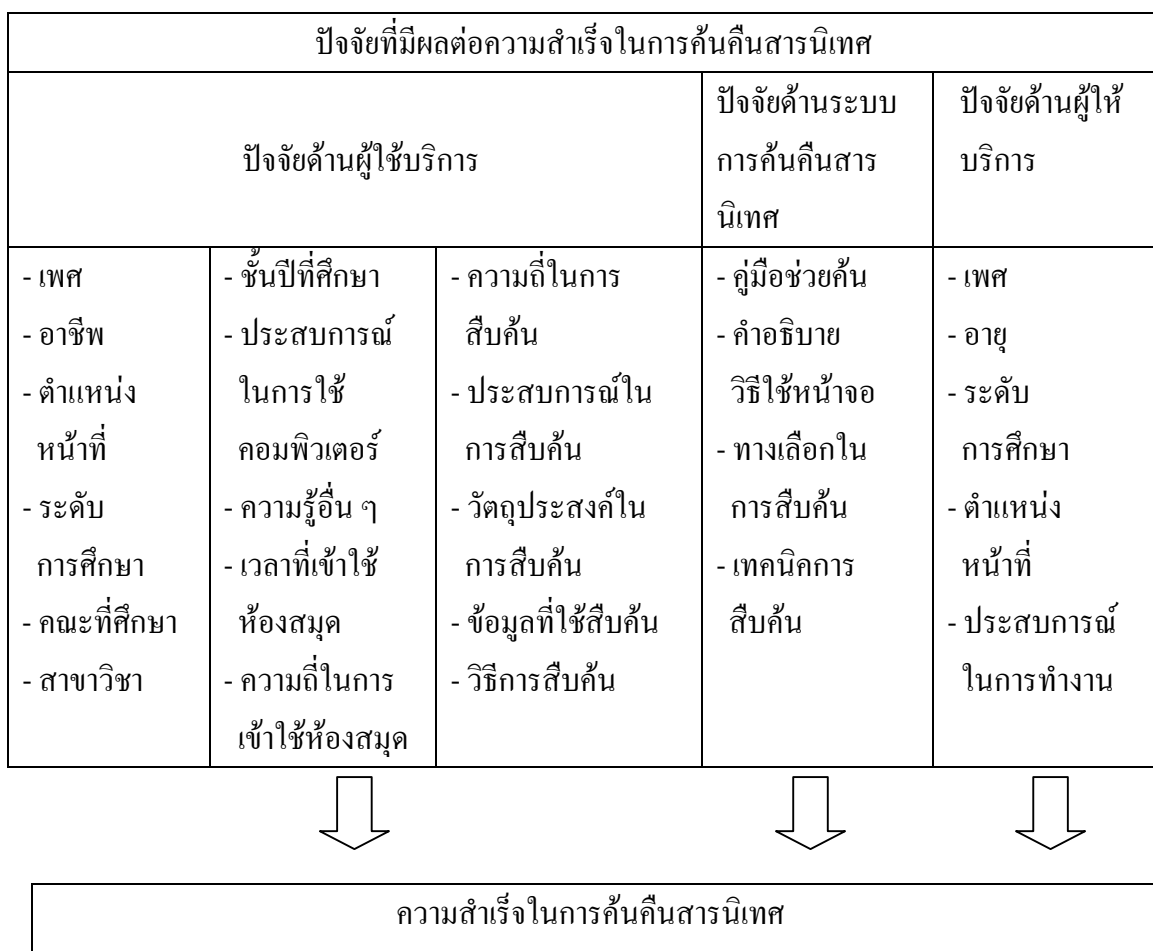
กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2546 ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1-4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำนวน 372 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 5,297 คน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ตัวแปรที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

แผนภูมิ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศที่ได้จากการศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎี
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย จากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ได้ดังนี้

แผนภูมิ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ			
ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ		ปัจจัยด้านระบบการค้นคืนสารสนเทศ	ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ
- ระยะเวลาที่ศึกษา - ชั้นปีที่ศึกษา - ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ - ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	- ประสบการณ์ในการสืบค้น - ความถี่ในการสืบค้น - วัตถุประสงค์ในการสืบค้น - ข้อมูลที่ใช้สืบค้น - วิธีการสืบค้น	- คู่มือช่วยค้น - คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ - ทางเลือกในการสืบค้น - เทคนิคการสืบค้น	- หน้าที่ความรับผิดชอบ - ประสบการณ์ในการทำงาน



ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

จากการศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านระบบการค้นคืนสารสนเทศ และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ดังนั้นการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกตัวแปรมาเพียงบางตัวจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ คุณลักษณะของปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ สำหรับการเลือกตัวแปร โดยการศึกษาคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารสนเทศ ได้แก่ คู่มือช่วยค้น คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ ทางเลือกในการสืบค้น และเทคนิคการสืบค้น รวมทั้งปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการ สามารถค้นคืนสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการหรือ

เกี่ยวข้องได้ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และจัดทำรายการสืบค้น รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ เมื่อมีปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศ โดยพิจารณาเลือกศึกษาคุณลักษณะด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ คือ คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ คุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารสนเทศ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยผู้วิจัยมีเหตุผลในการเลือกศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ ดังนี้

1.1) สถานภาพของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็น คณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และ ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

1.1.1) คณะที่ศึกษา เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่กำหนดให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากสาขาวิชาที่เรียน สำหรับเหตุผลที่ผู้วิจัยไม่เลือกสาขาวิชามาเป็นตัวแปรในการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากการสำรวจสาขาวิชาที่เปิดสอนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้วิจัยพบว่า การจำแนกสาขาวิชาในแต่ละคณะมีความซ้ำซ้อน และมีความคล้ายคลึงกัน รวมทั้งมีสาขาวิชาเป็นจำนวนมาก จะทำให้กลุ่มตัวอย่างมีมากเกินไปไม่เหมาะที่จะนำมาศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยมีแนวคิดว่าการใช้คณะที่ศึกษาสามารถครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาได้ทั้งหมด

1.1.2) ชั้นปีที่ศึกษา เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่กำหนดให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับชั้นปีที่ศึกษามีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งนักศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อมีระดับชั้นปีที่สูงขึ้นย่อมมีความรู้ และประสิทธิภาพมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ต่ำกว่า รวมทั้งความต้องการในการค้นคืน และวัตถุประสงค์ในการค้นคืนย่อมแตกต่างกัน

1.1.3) ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งผู้บริการที่มีความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ย่อมมีประสิทธิภาพ และความคุ้นเคยในการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้บริการสามารถเรียนรู้การค้นคืนสารสนเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2) พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดในการศึกษาค้นคืนนี้หมายถึง ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด จากการศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ เนื่องจากเมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้ห้องสมุดบ่อย ๆ ย่อมมีความสามารถในการสืบค้นเพิ่มขึ้น

1.3) พฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ จำแนกเป็น ความถี่ในการสืบค้น ประสิทธิภาพในการสืบค้น วัตถุประสงค์ในการสืบค้น ข้อมูลที่ใช้สืบค้น และวิธีการสืบค้น ดังนี้

1.3.1) ความถี่ในการสืบค้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ เนื่องจากการที่ผู้ใช้บริการสืบค้นบ่อย ๆ สามารถที่จะเรียนรู้วิธีการสืบค้นเพิ่มขึ้น ทำให้มีความสำเร็จในการสืบค้น

1.3.2) ประสิทธิภาพในการสืบค้น เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ การมีประสิทธิภาพในการสืบค้น เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความชำนาญในเรื่องการสืบค้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารนิเทศได้ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้องได้

1.3.3) วัตถุประสงค์ในการสืบค้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการในการค้นคืนสารนิเทศ

1.3.4) ข้อมูลที่ใช้สืบค้น การใช้คำค้น หรือข้อมูลที่ใช้สืบค้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ เนื่องจากการที่ผู้ใช้บริการใช้คำค้นหรือข้อมูลเพื่อสืบค้น โดยใช้ศัพท์อิสระ ศัพท์ควบคุม และศัพท์ตรรกะ ทำให้ได้รับผลของการสืบค้นได้ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง

1.3.5) วิธีการสืบค้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ เนื่องจากการใช้วิธีการสืบค้นที่เหมาะสม และถูกต้องทำให้ได้รับผลการสืบค้นที่เฉพาะเจาะจงกับที่ต้องการมากขึ้น

2) คุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศ เป็นองค์ประกอบของระบบการค้นคืนสารนิเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศด้วยตนเอง โดยจำแนกเป็น การมีคู่มือช่วยค้น คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ ทางเลือกในการสืบค้น และเทคนิคการสืบค้น ดังนี้

2.1) การมีคู่มือช่วยค้น เป็นปัจจัยทางด้านระบบการค้นคืนสารนิเทศที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ เนื่องจากคู่มือช่วยค้นที่ห้องสมุดจัดให้บริการ เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยภาษาที่อธิบายวิธีการค้นที่เข้าใจง่าย และมีขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด

2.2) คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ การเรียนรู้การสืบค้นของผู้ใช้บริการจากคำอธิบายวิธีการใช้จากหน้าจอทำให้ประสบผลสำเร็จในการค้นคืน เนื่องจากคำอธิบายวิธีใช้จากหน้าจอเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองขณะทำการสืบค้น

2.3) ทางเลือกในการสืบค้น การใช้ทางเลือกในการสืบค้นเป็นปัจจัยทางด้านระบบที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งหากผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ทางเลือกในการสืบค้นที่ตรงกับข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น ผลการสืบค้นก็จะได้ตรงกับความต้องการ หรือเกี่ยวข้อง

2.4) เทคนิคการสืบค้น การใช้เทคนิคการสืบค้นเป็นปัจจัยทางด้านระบบที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ การใช้เทคนิคการสืบค้นทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการ หรือเกี่ยวข้อง

3) คุณลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้ใช้บริการ หมายถึง บรรณารักษ์ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้วยตนเอง จำแนกเป็น หน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์ในการทำงาน ดังนี้

3.1) หน้าที่ความรับผิดชอบ การมีหน้าที่ประจำ หรือภาระงานประจำในการให้บริการสารสนเทศ ย่อมทำให้มีความรู้ความชำนาญในการค้นคืนสารสนเทศ มากกว่าผู้ใช้บริการที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นครั้งคราวในช่วงเปิดบริการล่วงหน้า ผู้วิจัยจึงมีแนวคิด ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยทางด้านผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ

3.2) ประสบการณ์ในการทำงาน การมีประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญในการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งการมีประสบการณ์นั้นมักจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิด ว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยทางด้านผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ

4. ตัวแปรของการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านระบบการค้นคืนสารสนเทศ และปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ซึ่งในแต่ละปัจจัยประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

4.1.1 ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ ดังนี้

4.1.1.1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็น

ก. คณะที่ศึกษา

ข. ชั้นปีที่ศึกษา

ค. ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ง. ความรู้เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศ

4.1.1.2 พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

4.1.1.3 พฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ

ก. ความถี่ในการสืบค้น

ข. ประสบการณ์ในการสืบค้น

ค. วัตถุประสงค์ในการสืบค้น

ฅ. ข้อมูลที่ใช้สืบค้น

ง. วิธีการสืบค้น

จ. การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

4.1.2 ปัจจัยด้านระบบการคั่นคืนสารนิเทศ เป็นคุณลักษณะของระบบการคั่นคืนสารนิเทศ ประกอบด้วย

4.1.2.1 กลุ่มีช่วยกัน

4.1.2.2 คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ

4.1.2.3 ทางเลือกในการสืบค้น

4.1.2.4 เทคนิคการสืบค้น

4.1.3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

4.1.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1.3.2 ประสบการณ์ในการทำงาน

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์พบรายการสารนิเทศในขณะทำการสืบค้นซึ่งประกอบด้วย

4.2.1 สารนิเทศที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ

4.2.2 ความเกี่ยวข้องของสารนิเทศ

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถคั่นคืนรายการสารนิเทศได้ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านระบบการคั่นคืนสารนิเทศ และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ หมายถึง องค์ประกอบของผู้ใช้บริการที่เป็นคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศ ดังนี้

1.1.1 คณะที่ศึกษา หมายถึง คณะที่นักศึกษาสังกัดอยู่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังนี้

1.1.1.1 คณะศึกษาศาสตร์

1.1.1.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1.1.1.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.1.1.4 วิทยาลัยอิสลามศึกษา

1.1.2 ชั้นปีที่ศึกษา หมายถึง ระดับชั้นปีของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังนี้

1.1.2.1 ชั้นปีที่ 1

1.1.2.2 ชั้นปีที่ 2

1.1.2.3 ชั้นปีที่ 3

1.1.2.4 ชั้นปีที่ 4

1.1.3 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง การมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

1.1.3.1 มีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์

1.1.3.2 มีความรู้ความชำนาญทางด้านคอมพิวเตอร์

1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบการคั่นคืนสารนิเทศ ดังนี้

1.1.4.1 คู่มือช่วยค้น

1.1.4.2 คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ

1.1.4.3 ทางเลือกในการสืบค้น

1.1.4.4 เทคนิคการสืบค้น

1.1.5 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด หมายถึง จำนวนครั้ง/ปริมาณที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดในวันเปิดทำการ ดังนี้

- 1.1.5.1 ใช้ทุกวัน
- 1.1.5.2 ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- 1.1.5.3 ใช้สัปดาห์ละครั้ง
- 1.1.5.4 ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 1.1.5.5 ใช้เดือนละครั้ง
- 1.1.5.6 ใช้น้อยกว่าเดือนละครั้ง

1.1.6 ความถี่ในการสืบค้น หมายถึง จำนวนครั้ง/ปริมาณ ที่ผู้ใช้มาใช้บริการการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของห้องสมุด การแบ่งความถี่ในการค้นคืน โดยประยุกต์มาจากงานวิจัยของเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) ดังนี้

- 1.1.6.1 ใช้ทุกวัน
- 1.1.6.2 ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- 1.1.6.3 ใช้สัปดาห์ละครั้ง
- 1.1.6.4 ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 1.1.6.5 ใช้เดือนละครั้ง
- 1.1.6.6 ใช้น้อยกว่าเดือนละครั้ง

1.1.7 ประสบการณ์ในการสืบค้น หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศและการเรียนรู้วิธีการสืบค้นมาแล้ว การแบ่งความรู้ในการสืบค้นของผู้ใช้บริการ โดยประยุกต์มาจากงานวิจัยของวณิชกร แก้วกัน (2541) ดังนี้

- 1.1.7.1 เรียนรู้จากระบบอื่น หรือห้องสมุดอื่น
- 1.1.7.2 เรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์
- 1.1.7.3 เรียนรู้จากการอบรม
- 1.1.7.4 เรียนรู้จากคู่มือ
- 1.1.7.5 เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง

1.1.8 วัตถุประสงค์ในการสืบค้น หมายถึง จุดมุ่งหมายของผู้ใช้บริการในการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ดังนี้

- 1.1.8.1 เพื่อประกอบการเรียน
- 1.1.8.2 เพื่อประกอบการทำรายงาน
- 1.1.8.3 เพื่อประกอบการทำวิจัย

1.1.8.4 เพื่อเขียนบทความ

1.1.8.5 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ

1.1.9 ข้อมูลที่ใช้สืบค้น หมายถึง การใช้ข้อมูล หรือคำสำคัญ (Keyword) ที่ใช้ในการสืบค้น การแบ่งข้อมูลที่ใช้ค้น ดังนี้

1.1.9.1 ใช้คำที่คิดขึ้นเอง

1.1.9.2 ใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ (Thesaurus) ศัพท์อิสระ ศัพท์ควบคุม และศัพท์ดรรชนี

1.1.9.3 ใช้คำจากดรรชนี (Index)

1.1.9.4 ใช้คำที่แทนเนื้อหา (Descriptor)

1.1.10 วิธีการสืบค้น หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกการค้นคืนโดยใช้คำ หรือวิธีการสืบค้นต่าง ๆ ดังนี้

1.1.10.1 ค้นคืนโดยใช้คำสำคัญ (Keyword Searching)

1.1.10.2 ค้นคืนโดยใช้วลี (Phrase Searching)

1.1.10.3 ค้นคืนโดยใช้คำในดรรชนี (Cross Searching)

1.1.10.4 ค้นคืนโดยใช้การตัดคำ (Truncation Searching)

1.1.10.5 ค้นคืนโดยใช้วิธีจำกัดการค้นคืนในเขตข้อมูลที่ต้องการ (Field Searching)

1.1.10.6 ค้นคืนโดยวิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ (Browse Searching)

1.1.11 การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1.1.11.1 การสาธิตหรืออธิบายวิธีการสืบค้น

1.1.11.2 แนะนำคำที่ใช้ค้น

1.1.11.3 ช่วยสืบค้น

1.2. ปัจจัยด้านระบบการค้นคืนสารนิเทศ หมายถึง องค์ประกอบของระบบการค้นคืนสารนิเทศที่เป็นคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ ดังนี้

1.2.1 คู่มือช่วยค้น หมายถึง คู่มือที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้นสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ดังนี้

1.2.1.1 ภาษาที่ใช้อธิบายวิธีการค้นในคู่มือเข้าใจง่าย

1.2.1.2 มีขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด

1.2.2 คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ หมายถึง คำอธิบายวิธีการค้นคืนในแต่ละหน้าจอของ OPAC เพื่ออธิบายให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้น ดังนี้

1.2.2.1 มีคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด

1.2.2.2 ภาษาที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย

1.2.3 ทางเลือกในการสืบค้น หมายถึง วิธีการเข้าถึงข้อมูลโดยการใช้ทางเลือกที่ปรากฏบนหน้าจอของ OPAC ซึ่งมีทางเลือกให้สืบค้นโดยการใช้คำค้นในการค้นคืน ดังนี้

1.2.3.1 A>ผู้แต่ง

1.2.3.2 T>ชื่อเรื่อง

1.2.3.3 S> หัวเรื่อง

1.2.3.4 W> คำสำคัญ

1.2.3.5 C> เลขหมู่

1.2.3.6 D> ระบบทศนิยมของคิวอี้

1.2.4 เทคนิคการสืบค้น หมายถึง การใช้กลวิธีในการค้นคืนหรือเป็นวิธีการใช้คำสั่งในการค้นคืนเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการมากขึ้น ดังนี้

1.2.4.1 การใช้เทคนิคแบบบูลีน (Boolean Operators)

1.2.4.2 การจำกัดขอบเขตในการค้นคืน

1.2.4.3 การใช้ดรรชนี (Index)

1.2.4.4 การใช้คำสำคัญ (Keyword)

1.2.4.5 การใช้คำตัด (Truncation)

1.3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบของผู้ให้บริการที่เป็นคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งผู้ให้บริการในที่นี้ หมายถึง บรรณารักษ์ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ จัดทำรายการสืบค้น รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยการสาธิตหรืออธิบายวิธีการสืบค้น แนะนำคำที่ใช้ค้น และช่วยสืบค้น ซึ่งปัจจุบันมีบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารนิเทศ จำนวน 10 คน โดยมีบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ประจำในเวลาราชการ จำนวน 5 คน และทำหน้าที่ในช่วงเปิดบริการล่วงเวลาอีก จำนวน 5 คน ผู้วิจัยจึงจำแนกหน้าที่ความรับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงานของผู้ให้บริการ ดังนี้

1.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่ประจำหรือภาระงานประจำของบรรณารักษ์

1.3.1.1 กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกลุ่มงานที่กำหนดหน้าที่ประจำ หรือภาระงานประจำของบรรณารักษ์ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหา

ทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำรายการสืบค้น และดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีจำนวน 5 คน ซึ่งบรรณารักษ์เหล่านี้ มีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ในช่วงที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เปิดบริการล่วงหน้าด้วย

1.3.1.2 กลุ่มงานบริการสารสนเทศ เป็นกลุ่มงานที่กำหนดหน้าที่ประจำ หรือภาระงานประจำของบรรณารักษ์ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยมีบรรณารักษ์ที่กำหนดหน้าที่เป็นผู้ให้บริการและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ จำนวน 5 คน

1.3.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกเป็น

1.3.2.1 5 - 15 ปี

1.3.2.2 16 ปีขึ้นไป

การมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมักจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในปฏิบัติงาน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตามที่ผู้วิจัยได้สำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบของบรรณารักษ์ โดยเฉลี่ยจำนวนปีตามกลุ่มงาน คือ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริการสารสนเทศ จำนวน 5 คน มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-15 ปี ส่วนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป

สำหรับการวัดปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดโดยวิธีการให้คะแนนตามหลักของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมาตรวัดทัศนคติแบบ Likert Scale เนื่องจากแต่ละเกณฑ์ผันแปรได้มากกว่าหนึ่ง จึงกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและเป็นรายด้าน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล เพื่อให้เห็นลักษณะการกระจายของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	น้อยที่สุด

2. ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์พบรายการสารสนเทศในขณะที่ทำการสืบค้น ซึ่งประกอบด้วย

2.1 สารสนเทศที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ

2.2 ความเกี่ยวข้องของสารสนเทศ

การวัดความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวัด ดังนี้

สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สำเร็จ	กำหนดให้ 2 คะแนน
สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	ค่อนข้างสำเร็จ	กำหนดให้ 1 คะแนน
สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง	ไม่สำเร็จ	กำหนดให้ 0 คะแนน