

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์” ผู้วิจัยจะนำเสนอเนื้อหาในบทนี้คือ สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ คุณลักษณะของระบบการคั่นคืนสารนิเทศ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ

1.1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

1.1.1 คณะที่ศึกษา

ผู้บริการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์จำนวน 372 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยอิสลามศึกษา โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ว่ามีประโยชน์ต่อการสืบค้น ใช้งานง่าย และช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น

คณะที่ศึกษาเป็นคุณลักษณะของผู้บริการที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้บริการ เนื่องจากผู้บริการส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศคือ พบรายการสารนิเทศที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ และความเกี่ยวข้องของสารนิเทศ โดยผู้บริการจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศมากกว่า วิทยาลัยอิสลามศึกษา

ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากสาขาวิชาที่เรียน เนื่องจากวิทยาลัยอิสลามศึกษาจะเน้นศึกษาทางด้านสาขาอิสลามศึกษา และจะใช้ห้องสมุดของวิทยาลัยอิสลามศึกษาเป็นส่วนใหญ่

1.1.2 ชั้นปีที่ศึกษา

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศน้อยกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ดังนั้นชั้นปีที่ศึกษาเป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ อาจจะเป็นเพราะว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีเมื่อมีระดับชั้นปีที่สูงขึ้นย่อมมีความรู้และประสบการณ์มากกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ต่ำกว่า รวมทั้งความต้องการในการค้นคืน และวัตถุประสงค์ในการค้นคืนที่แตกต่างกันที่กำหนดให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับชั้นปีที่ศึกษามีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศ

1.1.3 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างบ่อย (มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน) จึงมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงาน และใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นในระดับมาก ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ และการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรในระดับปานกลาง และมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระดับน้อย

1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารสนเทศในระดับปานกลาง โดยมีความรู้ในการใช้คู่มือช่วยค้น ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ และการใช้ทางเลือกในการสืบค้นในระดับมาก ส่วนการใช้เทคนิคการสืบค้นในระดับปานกลาง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1.4.1 การใช้คู่มือช่วยค้น ผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านการใช้คู่มือช่วยค้นในระดับปานกลาง เพราะใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายมีขั้นตอนการสืบค้นและคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด

1.1.4.2 ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ ผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอในระดับมาก เพราะใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการสืบค้นและคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด

1.1.4.3 การใช้ทางเลือกในการสืบค้น ผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านการใช้ทางเลือกในการสืบค้นในระดับปานกลาง โดยใช้ทางเลือก T > ชื่อเรื่องในระดับมากที่สุด ใช้ทางเลือก S > หัวเรื่องในระดับมาก ใช้ทางเลือก A > ผู้แต่ง และ W > คำสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนการใช้ทางเลือก C > เลขหมู่ และ D > ระบบทศนิยมของคิวอี้ใช้ในระดับน้อย

1.1.4.4 การใช้เทคนิคการสืบค้น ผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านการใช้เทคนิคการสืบค้นในระดับปานกลาง แต่ผู้ให้บริการใช้เทคนิคแบบบูลีนและใช้การตัดคำในการสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ส่วนการกำหนดขอบเขตของการค้นใช้ในระดับน้อยที่สุด

1.2 พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

1.3 พฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความถนัดในการสืบค้น วัตถุประสงค์ในการสืบค้น การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับมาก ประสบการณ์ในการสืบค้น ข้อมูลที่ใช้สืบค้นในระดับปานกลาง ส่วนวิธีการสืบค้นในระดับน้อย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 ความถนัดในการสืบค้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความถนัดในการสืบค้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และเข้าใช้บริการค้นคืนในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียน (ในวันและเวลาราชการ) รองลงมาใช้สัปดาห์ละครั้ง ใช้ทุกวัน ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง และใช้เดือนละครั้ง ตามลำดับ

1.3.2 ประสบการณ์ในการสืบค้น ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ในการสืบค้นด้วยการเรียนรู้จากหน้าจодด้วยตนเอง และเรียนรู้จากเพื่อนในระดับมาก เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้นในระดับปานกลาง ส่วนการเรียนรู้จากระบบอื่น หรือห้องสมุดอื่น เรียนรู้จากการอบรมและการแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ในระดับน้อย

1.3.3 วัตถุประสงค์ในการสืบค้น ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียน และเพื่อประกอบการทำรายงานในระดับมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจในระดับมาก เพื่อเขียนบทความในระดับปานกลาง และวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัยในระดับน้อย

1.3.4 คำที่ใช้สืบค้น ผู้ใช้บริการใช้คำศัพท์อิสระ (คำที่คิดขึ้นเอง) ในระดับมาก ส่วนคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์กรรมณี) ในระดับปานกลาง

1.3.5 วิธีการสืบค้น ผู้ใช้บริการใช้วิธีการสืบค้นโดยใช้คำค้นจากชื่อเรื่องในระดับมากที่สุด ใช้หัวเรื่องในระดับมาก ใช้ชื่อผู้แต่ง และใช้คำสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนวิธีการสืบค้นโดยใช้คำค้นจากเลขหมู่ ใช้คำจากกรรมณี และใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบในระดับน้อยที่สุด

1.3.6 การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น และการแนะนำคำที่ใช้สืบค้นในระดับมาก โดยเฉพาะการแนะนำการใช้เทคนิคแบบบูลีน

ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมากที่สุด และมีความต้องการในการกำหนดคำค้น การใช้ทางเลือกในการสืบค้นและใช้คำค้น การใช้การตัดคำและการกำหนดขอบเขตของการค้นในระดับมาก ส่วนความต้องการด้านการช่วยสืบค้นในระดับปานกลาง

2. คุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศ

2.1 กลุ่มมือช่วยค้น ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำคู่มือช่วยค้นไว้ให้บริการ โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย และมีขั้นตอนการสืบค้นและคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด

2.2 คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอของ OPAC เพื่ออธิบายวิธีการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายและมีคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด

2.3 ทางเลือกในการสืบค้น ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำทางเลือกในการสืบค้นไว้ให้บริการ และผู้ใช้บริการมีความรู้ในการใช้ทางเลือกในการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

2.3 เทคนิคการสืบค้น ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำเทคนิคการสืบค้นไว้ให้บริการ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศด้านเทคนิคการสืบค้นในระดับปานกลาง แต่ใช้ในระดับน้อย ดังนั้นจึงควรมีการแนะนำให้ผู้ให้บริการใช้เทคนิคการสืบค้น เพื่อให้สามารถค้นคืนสารนิเทศได้ตรงกับความต้องการ

3. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการสารสนเทศ มีหน้าที่ประจำในการให้บริการสารสนเทศด้านการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นแนะนำคำที่ใช้สืบค้นและช่วยสืบค้น และปฏิบัติหน้าที่ในวันและเวลาราชการตั้งแต่เวลา 08.30- 12.00 น. และ 13.00-16.30 น. ดังนั้นย่อมมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการมากกว่า บรรณารักษ์กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะช่วงพักกลางวัน และนอกเวลาราชการเท่านั้น

3.2 ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-15 ปี มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการมากกว่าบรรณารักษ์กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป อาจจะเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-15 ปี มีความรู้ด้านบริการสารสนเทศ และมีเทคนิคการสัมภาษณ์ หรือซักถามผู้ใช้บริการ รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ประจำในการสาธิต หรืออธิบายการสืบค้น แนะนำคำที่ใช้สืบค้น และช่วยสืบค้น

ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ คือ คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ คุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารสนเทศ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนทำให้ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ คือ พบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ หรือเกี่ยวข้อง และพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง โดยผู้ใช้บริการมีความรู้และความสามารถในการกำหนดทางเลือกและใช้คำค้นถูกต้อง มีการวางแผนก่อนการสืบค้น กำหนดขอบเขตของการค้น ใช้การตัดคำ ใช้เทคนิคแบบบูลีน และรายการสืบค้นแบบออนไลน์มีข้อมูล ที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ ข้อมูลมีมากเพียงพอกับความต้องการ และหาง่ายไม่ซับซ้อน รวมถึงมีบรรณารักษ์คอยให้คำแนะนำขณะสืบค้น ส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่มีความสำเร็จการค้นคืนสารสนเทศ เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ได้มีการวางแผนก่อนการสืบค้น เพราะบรรณารักษ์อธิบายขั้นตอนการสืบค้นไม่ละเอียดพอที่จะทำตามได้ จึงไม่เข้าใจขั้นตอนในการสืบค้น ทำให้กำหนดทางเลือก และใช้คำค้นไม่ถูกต้อง เพราะไม่เข้าใจวิธีใช้คำค้น การกำหนดคำค้น การกำหนดขอบเขตของการค้น การใช้การตัดคำ การใช้เทคนิคแบบบูลีน ไม่เข้าใจคำสั่งที่เป็นตัวย่อ รวมถึงการจำแนก หรือการวิเคราะห์รายการสารสนเทศไม่ละเอียดพอ การพิมพ์ข้อมูลผิดพลาดของระเบียบสารสนเทศ และเมื่อมีปัญหาที่ไม่มีบรรณารักษ์คอยให้คำแนะนำขณะสืบค้น

สรุปผลการวิจัยตามสมมุติฐานของการวิจัย

ผลการวิจัยตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการมีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ เนื่องจากผลการศึกษาที่ได้เป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งการศึกษาผลการวิจัยตามสมมุติฐานของการวิจัยเป็นการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการ แสดงผลการทดสอบว่าคนที่ศึกษา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ส่วนชั้นปีที่ศึกษา ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ
2. คุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านพฤติกรรมกรเข้าใช้ห้องสมุด แสดงผลการทดสอบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ
3. คุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านพฤติกรรมกรสืบค้นสารสนเทศ แสดงผลการทดสอบว่า ความถี่ในการสืบค้น ข้อมูลที่ใช้สืบค้น วิธีการสืบค้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ส่วนประสบการณ์ในการสืบค้น วัตถุประสงค์ในการสืบค้น การใช้บริการจากบรรณารักษ์

หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ผลการศึกษาที่ได้จึงแสดงในภาพรวมว่าคุณลักษณะของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้าน ผู้ใช้บริการมีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ คุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมุติฐาน จึงสามารถนำมาอภิปรายผล ในภาพรวมว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านระบบการค้นคืนสารนิเทศ และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ

1.1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพของผู้ใช้บริการ ได้แก่ คณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ ดังนี้

1.1.1 คณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษาเป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยผู้ใช้บริการจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยอิสลามศึกษามีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด ทั้งนี้เพราะเป็นผลมาจากสาขาวิชาที่เรียนของคณะนั้น ๆ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีคุณลักษณะด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ เช่น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน

รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑารัตน์ กิมาคม (2544 : 77) ที่ศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง และมาใช้เมื่อว่างจากการเรียน

1.1.2 ชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา เป็นคุณลักษณะทางด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศน้อยกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ดังนั้นชั้นปีที่ศึกษาจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ เนื่องจากความรู้ของนักศึกษาในระดับชั้นปีต่างกัน ย่อมมีความสามารถในการค้นคืน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อมีระดับชั้นปีที่สูงขึ้นย่อมมีความรู้ และประสบการณ์มากกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ต่ำกว่า รวมทั้งความต้องการในการค้นคืนและวัตถุประสงค์ในการค้นคืนย่อมแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วณิชกร แก้วกัน (2541 : 133) สุริย์ สุทธิสารกร (2540 : 95) ที่ศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ของการสืบค้นสารนิเทศของนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 และปีที่ 3 ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน จึงเกิดความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นตามระดับชั้นปี

1.1.3 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงาน และใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นในระดับมาก ส่วนในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ และการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรในระดับปานกลาง และมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระดับน้อย โดยที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างบ่อย (มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน) รองลงมาใช้บางครั้ง (5-15 ครั้งต่อเดือน) ดังนั้นประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงเป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ เพราะเมื่อผู้บริการมีความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ย่อมมีประสบการณ์และความคุ้นเคยในการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้บริการสามารถเรียนรู้การสืบค้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539 : 104-105) นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 128) Ensor (1992 : 60-74) และ Belanger and Hoffman (1990 : 153-162) ที่ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสืบค้นฐานข้อมูลของนักศึกษา แต่แตกต่างจากผลการวิจัยในครั้งนี้ ที่ศึกษาพบว่าประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วณิชกร แก้วกัน

(2541 : 134) และ Dimitroff (1992 : 152) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืน เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ทางด้านโปรแกรมจัดพิมพ์เอกสารจึงไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการค้นคืนข้อมูลจากฐานข้อมูลได้

1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารสนเทศในระดับปานกลาง โดยการให้คู่มือช่วยค้น ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ และการใช้ทางเลือกในการสืบค้นในระดับมาก ส่วนการใช้เทคนิคการสืบค้นในระดับปานกลาง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1.4.1 การใช้คู่มือช่วยค้น เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ โดยผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านการใช้คู่มือช่วยค้นในระดับปานกลาง เพราะคู่มือช่วยค้นใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการสืบค้นและคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด ดังนั้นคู่มือช่วยค้นจึงเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้นเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรูญลักษณ์ ศิริบรรณรัตน์ (2538 : 69) สุรีย์ สุทธิสารากร (2540 : 106) และ สุวรรณมา บรรณจิต (2543 : 33) ที่ศึกษาพบว่า วิธีการให้ความรู้เรื่องการสืบค้น โดยการจัดทำคู่มือช่วยค้น ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนในการสืบค้น เพราะคู่มือที่ใช้ประกอบการสืบค้นมีคำอธิบายวิธีการสืบค้นด้วยภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายและมีขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และจรรุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536 : 66) จิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541 : 100) และ ชุศรี วังसानุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 53) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องอาศัยคู่มือช่วยค้น ซึ่งจะทำให้ได้รับผลการสืบค้นตรงกับความต้องการ

1.1.4.2 ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอในระดับมาก เพราะผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้การสืบค้นจากคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอที่ใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการสืบค้นและคำอธิบายอย่างละเอียด คำอธิบายวิธีใช้จากหน้าจอจึงเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองขณะทำการสืบค้น ทำให้ประสบความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ (2539 : 97) และ นิธิวดี ทาเวียง (2544 : 65) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเอง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชุศรี วังसानุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 52) Blecic, et al. (1998 : 39-50) และ Blecic, Dorsch and Koelnig (1999 : 515-530) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนารูปแบบของหน้าจอ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้ดีขึ้น รวมทั้งผลการวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541 : 98) วณิชกร แก้วกัน (2541 : 121) Rosenthal and Shupe (1995 : 75-86) และ Thorne and Whitlatch (1994 : 479-497) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารสนเทศ โดยการเรียนรู้จากคำอธิบาย

วิธีใช้หน้าจอ ซึ่งการออกแบบหน้าจอของระบบการค้นคืนสารสนเทศให้สัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ในการเลือกใช้จุดเข้าถึง ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับผลการค้นคืนตรงกับความต้องการมากขึ้น

1.1.4.3 การใช้ทางเลือกในการสืบค้น เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านการใช้ทางเลือกในการสืบค้นในระดับปานกลาง โดยใช้ทางเลือก $T >$ ชื่อเรื่องในระดับมากที่สุด ใช้ทางเลือก $S >$ หัวเรื่องในระดับมาก ใช้ทางเลือก $A >$ ผู้แต่ง และ $W >$ คำสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนการใช้ทางเลือก $C >$ เลขหมู่ และ $D >$ ระบบทศนิยมของคิวอี้ใช้ในระดับน้อย ซึ่งการใช้ทางเลือกในการสืบค้นหากผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ทางเลือกในการสืบค้นที่ตรงกับข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น ผลการสืบค้นก็จะได้ตรงกับความต้องการ หรือเกี่ยวข้อง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และ จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536 : 67) จรูญลักษณ์ ศิรินรัตน์ (2538 : 65) จิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541 : 99, 117) นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 127) วณิชกร แก้วกัน (2541: 122) สายพิณ คชวัตร (2542 : 59) สุรี สุทธิสารากร (2540 : 96, 106) อมรา อิศระชาญพานิช (2542 :78) และ Seman (1992 :113-120) ที่ศึกษาพบว่า การสืบค้นสารสนเทศด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะสืบค้นจากทางเลือกชื่อเรื่อง ($T >$ ชื่อเรื่อง) โดยใช้ชื่อเรื่องในการสืบค้นมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้สืบค้นจะจำชื่อเรื่องได้มากกว่า โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา จะทราบชื่อหนังสือจากอาจารย์ผู้สอนที่มอบหมายงานให้ไปศึกษาค้นคว้า หรืออาจจะทราบชื่อหนังสือจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน จึงคิดว่าการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่องสามารถสืบค้นได้ง่ายกว่าการค้นด้วยรายการอื่น ๆ

1.1.4.4 การใช้เทคนิคการสืบค้น เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ โดยผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านการใช้เทคนิคการสืบค้นในระดับปานกลาง แต่ผู้ใช้บริการใช้เทคนิคแบบบูลีน และใช้การตัดคำในการสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ส่วนการกำหนดขอบเขตของการค้นใช้ในระดับน้อยที่สุด เมื่อผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านการใช้เทคนิคในการสืบค้น ย่อมประสบความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูศรี วังสานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 53-54) และ นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 126) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการวางแผนก่อนการสืบค้น จึงมีความสามารถในการกำหนดทางเลือกและใช้คำค้นถูกต้อง กำหนดขอบเขตของการค้น พร้อมทั้งใช้กลยุทธ์การค้นแบบใช้สัญลักษณ์การตัดคำ และใช้เทคนิคแบบบูลีนในการสืบค้น ทำให้ประสบความสำเร็จในการค้นคืนมากกว่าความล้มเหลว แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของ พรรณณา จินตศิริกุล (2540 :101) Ensor (1992 : 60-74) Hildreth (1997 : 52-56) Millsap and Ferl (1993 : 321-343) Solomon (1993 : 245-264) และ Rosenthal and Shupe (1995 : 75-86) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการใช้เทคนิคพื้นฐานในการสืบค้น โดยใช้วิธีง่าย ๆ สืบค้น ด้วยการลองผิดลองถูก รวมถึงไม่รู้จักใช้คำและวิธีการสืบค้นด้วยเทคนิคแบบบูลีนจึงไม่ประสบความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

1.2. พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด

พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เมื่อผู้ให้บริการเข้า มาใช้ห้องสมุดบ่อย ๆ ย่อมมีความสามารถในการสืบค้นเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรา อิศระชาญพานิช (2542 : 111) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ประมาณ 2-3 วันต่อสัปดาห์ และเข้าใช้มากที่สุดในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ซึ่งอาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการมีกิจกรรมการเรียนการสอนอยู่ในช่วงเช้า และเมื่อเสร็จสิ้นการเรียนการสอนแล้วได้รับ มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้า และใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ จุฑารัตน์ กิมาคม (2544 : 77) ที่ศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความถี่ในการ เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง และมาใช้เมื่อว่างจากการเรียน และสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ นิธิวดี ทาเวียง (2544 : 64) ที่ศึกษาพบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ มีผลต่อการสืบค้นข้อมูลจากรายการบรรณานุกรมออนไลน์

1.3 พฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ

พฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืน สารนิเทศ ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ในการสืบค้น ประสิทธิภาพในการสืบค้น วัตถุประสงค์ ในการสืบค้น คำที่ใช้สืบค้น วิธีการสืบค้น และการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ ห้องสมุดดังนี้

1.3.1 ความถี่ในการสืบค้น

ความถี่ในการสืบค้นเป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการสืบค้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และมีโอกาส เข้าใช้บริการค้นคืนในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียน (ในวันและเวลาราชการ) มากที่สุด รองลงมาใช้ สัปดาห์ละครั้ง ใช้ทุกวัน ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง และใช้เดือนละครั้ง ตามลำดับ จากการที่ผู้ใ้ บริการมีความถี่ในการสืบค้นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการสืบค้น ดังนั้น วัตถุประสงค์ในการสืบค้นจึงส่งผลให้มีความถี่ในการสืบค้น ทำให้ผู้ให้บริการมีความสามารถ ในการเรียนรู้วิธีการสืบค้นเพิ่มขึ้น และประสบความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ รุ่งเรือง สิงห์ชุม (2543 : 33) และ Slone (2000 : 757-773) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใ้ บริการใช้วิธีการสืบค้นด้วยวิธีง่าย ๆ โดยที่ผู้ให้บริการมีความถี่ในการสืบค้น ทำให้มีประสิทธิภาพ ในการค้นคืน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วณิชากร แก้วกัน (2541 : 122) ที่ศึกษาพบว่า นิติระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีความถี่ในการใช้บริการค้นหารายการแบบออนไลน์ 2-3 ครั้งต่อเดือน เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน

1.3.2 ประสิทธิภาพในการสืบค้น

ประสิทธิภาพในการสืบค้น เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นหาสารสนเทศ ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพในการสืบค้นด้วยการเรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง และเรียนรู้จากเพื่อนในระดับมาก เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้นในระดับปานกลาง ส่วนการเรียนรู้จากระบบอื่น หรือห้องสมุดอื่น เรียนรู้จากการอบรมและการแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ในระดับน้อย การมีประสิทธิภาพในการสืบค้นเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความชำนาญในการสืบค้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 126) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี - รัม เป็นผู้ที่มประสิทธิภาพในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี - รัม มาก่อน ผลการวิจัยของ จริญญาลักษณ์ ศิริรินทร์ (2538 : 71) ศึกษาพบว่าการใช้ระบบการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ หลังเข้ารับการฝึกอบรม ดีกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และผลการวิจัยของ วณิชากร แก้วกัน (2541 : 122) Rosenthal and Shupe (1995 : 82) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรียนรู้การค้นหาสารสนเทศจากหน้าจอด้วยตนเอง ขณะทำการค้นหามากที่สุด

1.3.3 วัตถุประสงค์ในการสืบค้น

วัตถุประสงค์ในการสืบค้น เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นหาสารสนเทศ เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการสืบค้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการในการค้นหาสารสนเทศ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียน และเพื่อประกอบการทำรายงานในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541 : 97) ชุศรี ว่างสานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 52) พรรณนภา จินตศิริกุล (2540 : 90) วณิชากร แก้วกัน (2541 : 122) สุรีย์ สุทธิสารากร (2540 : 95-112) และ อมรา อิศระชาญพานิช (2542 : 112) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลทำรายงานประกอบการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจในระดับมาก เพื่อเขียนบทความในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536 : 49) และ เฉลยศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539 : 96) ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้น เพื่อค้นหารายชื่อหนังสือและบทความวารสารในห้องสมุด และวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัยในระดับน้อย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534 : 150) และ สิปาน ทรัพย์ทอง (2531 : 120-121) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ

สืบค้นข้อมูลเพื่อทำรายงานการวิจัยอย่างเดี่ยว เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นนักวิจัย อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาสารนิเทศในฐานข้อมูล เพื่อทำรายงานการวิจัย

1.3.4 คำที่ใช้สืบค้น

คำที่ใช้สืบค้น เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ เนื่องจากผู้ใช้บริการใช้คำค้นหรือข้อมูลเพื่อการสืบค้น โดยใช้คำศัพท์อิสระ (คำที่คิดขึ้นเอง) ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536 : 67) และ ชุน เทียมทินกฤต (2538 : 106) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้คำศัพท์อิสระมากกว่า คำศัพท์ควบคุม เนื่องจากศัพท์อิสระกำหนดมาจากชื่อเรื่องและสารบัญของหนังสือ ซึ่งผู้ใช้บริการ ใช้อยู่เป็นประจำส่วนคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรรชนี) ใช้ในระดับปานกลาง เพราะ ศัพท์ควบคุมเป็นคำศัพท์ที่กำหนดมาจากหนังสือหัวเรื่อง ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่รู้จัก และไม่คุ้นเคย ในการนำมาใช้จึงนิยมใช้คำศัพท์อิสระมากกว่าศัพท์ควบคุม และผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาพบว่า การใช้ข้อมูลในการสืบค้นจากคำศัพท์อิสระและศัพท์ควบคุมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จการค้นคืน สารนิเทศ จึงประสบความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชุน เทียมทินกฤต (2538 : 111) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้สามารถใช้ระบบการสืบค้นสารนิเทศได้ดี และมีประสิทธิภาพ เพราะ ใช้ศัพท์ดรรชนีในการสืบค้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชุศรี วังसानุวัต และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 53-54) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นโดยสร้างแนวคิดคำ หรือวลี ที่เป็นดรรชนีของ ฐานข้อมูลก่อนทำการค้น พร้อมทั้งใช้กลยุทธ์การค้นแบบใช้สัญลักษณ์การตัดคำ หรือแบบบูลีน ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการได้รวดเร็วกว่าการเลือกดรรชนีในรายการบัญชีคำค้น

1.3.5 วิธีการสืบค้น

วิธีการสืบค้น เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ โดยผู้ใช้ บริการใช้วิธีการสืบค้นโดยใช้คำค้นจากชื่อเรื่องในระดับมากที่สุด ใช้หัวเรื่องในระดับมาก ใช้ชื่อผู้ แต่ง และใช้คำสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนวิธีการสืบค้นโดยใช้คำค้นจากเลขหมู่ ใช้คำจากดรรชนี และใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบระดับน้อยที่สุด เนื่องจากการใช้วิธีการสืบค้นที่เหมาะสม และถูกต้อง จึงได้รับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่ม ขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541 : 99) จริญญาธิษณ์ ศิรินรรัตน์ (2538 : 65) และ เดชศักดิ์ สานติวัฒน์ (2539 : 96) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้ชื่อเรื่องเป็นคำค้น มากกว่ารายการอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการจำชื่อเรื่องมากกว่าหัวข้ออื่น ๆ โดยเฉพาะผู้ ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา อาจจำชื่อเรื่องจากการที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมายงานให้ไปศึกษาค้นคว้า หรืออาจจะทราบชื่อหนังสือจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน จึงคิดว่าการใช้ชื่อเรื่องเป็นคำค้นเป็นวิธีที่ค้น

ได้ง่าย และสะดวกกว่าวิธีอื่น ๆ และจะใช้อักษรตัวแรกของชื่อเรื่องสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536 : 67) และ สุริย์ สุทธิสารากร (2540 : 106) ที่ศึกษาพบว่า การสืบค้นสารนิเทศด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ใช้จะสืบค้นจากชื่อเรื่องมากที่สุด แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของ ชุศรี วังसानุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 53) และ Mendelson (1994 : 173-190) ที่ศึกษาพบว่า การสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการใช้วิธีค้นจากหัวเรื่องมากที่สุด และในขณะที่ผลการวิจัยของ Wallace (1993 : 239-252) ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นด้วยคำสำคัญมากที่สุด แต่ผลการวิจัยของ Chen (1993 :33-39) ศึกษาพบว่า นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายใช้วิธีการสืบค้นโดยใช้ชื่อผู้แต่ง เมื่อไม่ประสบผลสำเร็จในการค้นคืน และพบข้อผิดพลาดผู้ให้บริการแก้ไข โดยเปลี่ยนวิธีสืบค้นและคำค้น ซึ่งประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง แต่ก็มีผลการวิจัยของ Ensor (1992 : 60-74) Hildreth (1997 : 52-56) Millsap and Ferl (1993 : 321-343) และ Rosenthal and Shupe (1995 : 75-86) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการใช้วิธีการสืบค้นด้วยการลองผิดลองถูก โดยใช้คำสำคัญในการสืบค้น

1.3.6 การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

การให้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศ โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมากกว่าควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น และการแนะนำคำที่ใช้สืบค้นในระดับมาก โดยเฉพาะการแนะนำการใช้เทคนิคแบบบูลีน ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมากที่สุด และมีความต้องการในการกำหนดคำค้น การใช้ทางเลือกในการสืบค้นและใช้คำค้น การใช้การตัดคำ และการกำหนดขอบเขตของการค้นในระดับมาก ส่วนความต้องการด้านการช่วยสืบค้นในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536 : 68) จิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541 : 125) และ เฉชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539 : 106) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการยังคงต้องการคำแนะนำ และการช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ เพราะเห็นว่าสามารถที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการสืบค้นได้ ทำให้การค้นมีความสะดวก และรวดเร็วขึ้นกว่าการค้นด้วยตนเอง และสามารถที่จะค้นด้วยตนเองได้ในครั้งต่อไป

2. ปัจจัยด้านระบบการค้นคืนสารนิเทศ

2.1 กลุ่มมือช่วยค้น เป็นคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศที่หอสมุดจัดให้บริการ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้น ทำให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยมีคำอธิบายวิธีการสืบค้นด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และมีขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536 : 66)

จรรยาฤกษ์ ศิริวรรณ (2538 : 69) จิตราภรณ์ เฟื่องดี (2541 : 100) ชุศรี วังสานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 53) สุรีย์ สุทธิสารากร (2540 : 106) และ สุวรรณ บรมจิต (2543 : 33) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องอาศัยคู่มือช่วยค้น ดังนั้นวิธีการให้ความรู้เรื่องการสืบค้น ด้วยการจัดทำคู่มือช่วยค้น ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนในการสืบค้น ซึ่งจะทำได้ประสบความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

2.2 คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ

คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ เป็นคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งหอสุมุดจัดไว้ให้บริการ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองขณะทำการสืบค้น โดยผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้การสืบค้นจากคำอธิบายวิธีการใช้จากหน้าจอ ทำให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วณิชกร แก้วกัน (2541 : 121) Rosenthal and Shupe (1995 : 75-86) และ Thorne and Whitlatch (1994 : 479-497) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารสนเทศ โดยการเรียนรู้จากคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ ซึ่งการออกแบบหน้าจอของระบบการค้นคืนสารสนเทศให้สัมพันธ์กับผู้ใช้บริการในการเลือกใช้อุปกรณ์เข้าถึง ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถได้รับผลการค้นคืนตรงกับความต้องการมากขึ้น

2.3 ทางเลือกในการสืบค้น

ทางเลือกในการสืบค้น เป็นคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารสนเทศ ที่หอสุมุดจัดไว้ให้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ทางเลือกในการสืบค้นตรงกับข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น ก็จะพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ หรือเกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้ในใช้ทางเลือกในระดับปานกลาง โดยใช้ทางเลือก $T >$ ชื่อเรื่อง มากที่สุด และมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรรยาฤกษ์ ศิริวรรณ (2538 : 65) จิตราภรณ์ เฟื่องดี (2541 : 117) นิธิวีดี ทาเวียง (2539 : 127) วณิชกร แก้วกัน (2541 : 122) สายพิณ ฅชวัตร (2542 : 59) สุรีย์ สุทธิสารากร (2540 : 96) และ Seaman (1992 : 113-120) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สืบค้นจากทางเลือกชื่อเรื่อง ($T >$ ชื่อเรื่อง) โดยใช้ชื่อเรื่องในการสืบค้น

2.4 เทคนิคการสืบค้น เป็นคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารสนเทศ ที่หอสุมุดจัดไว้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความรู้ด้านการใช้เทคนิคการสืบค้นในระดับปานกลาง แต่มีการนำไปใช้น้อย เช่น การใช้เทคนิคแบบบูลีน การใช้คำตัด การกำหนดขอบเขตของการค้น และการใช้ตรรกะนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชุน เทียมทินกฤต (2538 : 111) ชุศรี วังสานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 53-54) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถใช้ระบบการสืบค้นสารสนเทศได้ดีและมี

ประสิทธิภาพ โดยใช้ศัพท์ธรรมชาติในการสืบค้น และ ผู้ใช้บริการสืบค้นโดยสร้างแนวคิดคำ หรือวลี ที่เป็นธรรมชาติของฐานข้อมูลก่อนทำการสืบค้นพร้อมทั้งใช้กลยุทธ์ในการสืบค้นแบบใช้ สัญลักษณ์การตัดคำ หรือแบบบูลีน ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการได้รวดเร็ว ยิ่งขึ้น แตกต่างกับผลการวิจัยของ พรรณนภา จินตศิริกุล (2540 :101) Ensor (1992 : 60-74) Hildreth (1997 : 52-56) Millsap and Ferl (1993 : 321-343) Solomon (1993 : 245-264) และ Rosenthal and Shupe (1995 : 75-86) ที่ศึกษาพบว่า ไม่ประสบความสำเร็จในการค้นคืน เพราะ ผู้ใช้บริการใช้เทคนิคพื้นฐานในการสืบค้น โดยการใช้วิธีง่าย ๆ ในการสืบค้น สืบค้นโดยวิธีการ ลองผิดลองถูก ไม่รู้จักใช้คำและวิธีการสืบค้นด้วยเทคนิคแบบบูลีน รวมทั้งไม่ใช่ทางเลือกพิเศษ ของระบบในการสืบค้น

3. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการ ในวันและเวลาราชการในช่วงเวลา 8.30-12.00 น. และ 13.00-16.30 น. เป็นบรรณารักษ์กลุ่มงาน บริการสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ประจำในการให้บริการสารสนเทศ และมีความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการมากกว่าบรรณารักษ์กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา ธาราวัชรศาสตร์ (2534 : 207, 209) ที่ศึกษาพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของนักเอกสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความต้องการความรู้ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ย่อมมีความรู้ที่แตกต่างกัน ความสามารถในการให้บริการจึงแตกต่างกัน และจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการค้นคืนสารสนเทศในวันและเวลาราชการ มีความสำเร็จในการค้นคืน สารสนเทศ เพราะสามารถรับบริการหรือความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ได้ตามความต้องการ ทั้งในด้านการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น แนะนำคำที่ใช้สืบค้น และช่วยสืบค้น สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ เนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2539 : 85) ที่ศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำ ที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์

3.2 ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการในวันและเวลาราชการ เป็นบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการสารสนเทศ ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-15 ปี และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการค้นคืนในช่วงนี้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา ธาราวัชรศาสตร์ (2534 : 207) ที่ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของนักเอกสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความต้องการความรู้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นย่อมมีความรู้ที่แตกต่างกัน ความสามารถในการให้บริการจึงแตกต่างกัน

การทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการมีผลต่อความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศ
 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างขณะที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศ พบว่ามีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นที่แตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ (2539 : 101) ที่ศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เรียนทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อการทำรายงานประกอบการเรียนมากกว่านักศึกษาที่เรียนทางด้านวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์

2. ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการในแต่ละชั้นปี มีประสบการณ์และวัตถุประสงค์ในการสืบค้นที่แตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้ใช้บริการในระดับชั้นปีต่ำมีความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศน้อยกว่าผู้ใช้บริการในระดับชั้นปีสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วณิชกร แก้วกัน (2541 : 138) ที่ศึกษาพบว่า ระดับชั้นปีมีผลต่อความสามารถในการค้ำคืน แต่เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการในระดับชั้นปีต่างกันมีความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศใกล้เคียงกัน และผู้ใช้บริการในชั้นปีที่ 4 มีความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศน้อยกว่าชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อาจจะเป็นเพราะว่าวัตถุประสงค์ในการสืบค้นที่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ทางด้านการพิมพ์รายงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วณิชกร แก้วกัน (2541 : 138) และ Dimitroff (1992 : 152 อ้างถึงใน วณิชกร แก้วกัน) ที่ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่มีผลต่อการความสำเร็จในการค้ำคืนอาจจะเป็นเพราะว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงานไม่มีปฏิกริยาโต้ตอบกัน ดังนั้นประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์จึงไม่สามารถนำมาประยุกต์กับการค้ำคืนได้ แตกต่างจากผลการวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 128) ที่ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการค้ำคืนสารนิเทศกับความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระบบการค้ำคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการค้ำคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความรู้

เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศด้านเทคนิคการสืบค้น พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ ซึ่งผู้ให้บริการมีความรู้ในระดับปานกลาง แต่ใช้สืบค้นในระดับน้อย ทั้งนี้ อาจจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ให้บริการไม่เข้าใจคุณลักษณะของระบบการคั่นคืนสารนิเทศ จึงทำให้มีความสับสนในการคั่นคืน นอกจากนี้คู่มือช่วยค้น และความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 128) ที่ศึกษาพบว่า คู่มือช่วยค้น คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ และเทคนิคการสืบค้น ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดกับความถี่ในการคั่นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการสืบค้น กับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ให้บริการมีความถี่ในการสืบค้นที่แตกต่างกันทำให้มีความถี่ในการคั่นคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วณิชากร แก้วกัน (2541 : 138) ที่ศึกษาพบว่า ความถี่ในการคั่นคืนมีผลต่อความสามารถในการคั่นคืน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการมีประสบการณ์ในการสืบค้นที่แตกต่างกัน จึงมีความถี่ในการคั่นคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน แตกต่างจากผลการวิจัยของ วณิชากร แก้วกัน (2541 : 117) ที่ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการคั่นคืนในด้านการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการคั่นคืนในด้านการใช้บริการจากห้องสมุดอื่น มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการคั่นคืน โดยผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศระดับปานกลางกล่าวคือ ถ้ามีการเรียนรู้การใช้บริการมากจะทำให้มีความถี่ในการคั่นคืนสารนิเทศ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นที่แตกต่างกัน จึงมีความถี่ในการคั่นคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน แตกต่างจากผลการวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 81) ที่ศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ในการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น

9. ความสัมพันธ์ระหว่างคำที่ใช้สืบค้นกับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ให้บริการใช้คำสืบค้นที่แตกต่างกัน ทำให้มีความถี่ในการคั่นคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน

10. ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้น กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีวิธีการสืบค้น ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกัน

11. ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแตกต่างกัน ทำให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539 : 83) ที่ศึกษาพบว่า บรรณารักษ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนให้การสืบค้นประสบความสำเร็จและความล้มเหลว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

1.1 หอสมุดควรเสนอแนะมหาวิทยาลัย ให้มีการจัดอบรมวิธีใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยการให้บรรณารักษ์เข้าไปแนะนำวิธีการสืบค้น ซึ่งเป็นภาคบังคับแก่นักศึกษาทุกคน เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการค้นคืนสารสนเทศ รวมถึงช่วยแบ่งเบาภาระให้กับบรรณารักษ์ที่จะต้องให้บริการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากการสำรวจของฝ่ายหอสมุดในการจัดกิจกรรมการสาธิตวิธีใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกสาขาวิชาปรากฏว่า นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมน้อย จึงมีปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศในเวลาต่อมา และจากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการรับบริการหรือความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์อยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าควรให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคนิคการสืบค้น แสดงว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศ

1.2 หอสมุดควรแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้การศึกษาวิธีใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำเอกสารให้การศึกษาด้านความรู้พื้นฐาน และการใช้เทคนิคการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้บริการตามจุดบริการที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าคู่มือช่วยค้นใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย และมีขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียดในระดับมาก แสดงว่าคู่มือช่วยค้นเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

1.3 หอสมุดควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในด้านการให้บริการ เช่น การบริการตอบคำถามและเทคนิคการสัมภาษณ์ หรือซักถามผู้ใช้บริการ โดยการให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อผู้ใช้บริการจะได้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหอสมุดอื่น หรือสถาบันการศึกษาอื่น

2.1 ควรให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

2.2 ควรให้การศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศเพิ่มขึ้น

2.3 ควรกำหนดหัวข้อเรื่องด้วยคำค้น หรือคำสำคัญที่เป็นภาษาธรรมชาติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการค้นคืนสารสนเทศ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท อาจารย์ และบุคคลภายนอก

3.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อผลการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ

3.3 ควรมีการศึกษาปัญหาการใช้หอสมุดของผู้ใช้บริการ

3.4 ควรมีการศึกษามาตรฐานของการให้บริการ

