

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการวิจัยในครั้งนี้ครอบคลุมหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กับการศึกษาเรื่อง "ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ" ใน 4 ประเด็น คือ พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสาร ปัจจัยในการสืบค้นบทความวารสาร ปัญหาและอุปสรรคของการสืบค้น ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นวารสารสนเทศ

พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสาร

1. ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์ได้กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การเดิน การพูด ความรู้สึก ความสนใจ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520 : 10) ชัยพร วิชชาวุธ (2523 : 1) อธิบายว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะกระทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำได้หรือไม่ก็ตาม การพูด การกระพริบตา การได้ยิน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ต่าง ๆ เป็นพฤติกรรมทั้งนั้น ส่วน ชูดา จิตพิทักษ์ (2525 : 2) ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้น ไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงปรากฏออกมาจากข้างนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ในใจของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงการจำแนกพฤติกรรม แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

พฤติกรรมภายในหรือพฤติกรรมปกปิด (covert behavior) คือการกระทำหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งสมองจะทำหน้าที่ รวบรวมและสั่งการ มีทั้งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ การเดินของหัวใจ การบีบตัวของลำไส้ และที่เป็นนามธรรม ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งมีอยู่ในสมองคน ไม่สามารถสังเกตเห็นได้

พฤติกรรมภายนอกหรือพฤติกรรมเปิดเผย (overt behavior) คือปฏิบัติการของบุคคลหรือกิจกรรมของบุคคลที่ปรากฏออกมาให้บุคคลอื่นเห็นได้ทั้งทางวาจา การกระทำ ท่าทางต่าง ๆ เช่นการพูด การหัวเราะ การกินอาหาร การรักษาความสะอาด การปลูกต้นไม้ พฤติกรรมภายนอกเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือ การตอบสนองของมนุษย์ที่มีต่อสถานการณ์หนึ่งๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย ไม่ว่าจะการกระทำนั้น จะสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม

2. ความหมายของการสืบค้นและพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ

การสืบค้นสารสนเทศ หมายถึงกระบวนการในการค้นหาเอกสารหรือสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ (tools of information retrieval) หมายถึง สื่อและ/หรืออุปกรณ์ที่ช่วยให้ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศได้โดยสะดวกรวดเร็วและตรงกับความต้องการ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2538) ส่วนกระบวนการที่ผู้สืบค้นมักใช้ในการค้นหาเพื่อนำไปสู่สารสนเทศที่ถูกจัดเก็บในรูปแบบของสิ่งพิมพ์หรือฐานข้อมูลตามความต้องการของผู้สืบค้น เริ่มจากการที่ผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงในการสืบค้นจากระบบการค้นคืนสารสนเทศตามความต้องการและความพึงพอใจ และต้องการข้อมูลในจำนวนน้อยที่ตรงกับความต้องการอย่างรวดเร็ว และเมื่อค้นพบข้อมูลที่ต้องการก็จะหยุดการสืบค้น (Meadow, 1992 : 4-7 ; Willis and Thom, 1996 : 273-274)

พฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศหรือการค้นหาสารสนเทศหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารที่จะสนองความต้องการของตน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงานและเพื่อการเรียนรู้ พฤติกรรมเช่นนี้เริ่มขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษา และวิเคราะห์เรื่องหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งและพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จึงต้องการความรู้และสารสนเทศเพิ่มเติม และในการศึกษาพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้นั้น มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาผู้ใช้ (user studies) เนื่องจากผู้ใช้เป็นเป้าหมายสำคัญในการให้บริการของห้องสมุด Guha (1978 : 43) กล่าวว่าเป็นการศึกษาผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับการตั้งคำถามที่ว่า "คุณควรค้นหาสารสนเทศได้ที่แหล่งไหน" หรือ "คุณมีวิธีการค้นหาการอ้างอิงได้อย่างไร" ซึ่งสามารถค้นหาจากช่องทางต่างๆ ได้จากส่วนบุคคล จากการบริหารสารสนเทศประเภทดรรชนีและสาระสังเขป การอ้างอิงท้ายเล่ม และตามความเห็นของ Wilson (1981 : 7) การศึกษาผู้ใช้จะช่วยให้เข้าใจว่าทำไมผู้ใช้ถึงมีพฤติกรรมเช่นนั้น การศึกษาผู้ใช้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจผู้ใช้นั้น อันจะนำ

ไปสู่การพัฒนากระบวนการสืบค้นและการให้บริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด เนื่องจากความ
มีคุณค่าของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศจะเกิดขึ้นได้จากความพอใจของผู้ใช้ที่ได้รับการตอบ
สนอง (Coover, 1969 : 447)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการสืบค้นสารสนเทศทั้งที่เป็นการกระตุ้นหรือลดความ
ต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 22-24)

1) ลักษณะของผู้ใช้ ในด้านตัวผู้ใช้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางสรีระและ
จิตวิทยาของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความต้องการพื้นฐาน ลักษณะเฉพาะตัวบุคคลและสังคม เช่น
เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะอาชีพ-ประสบการณ์เกี่ยวกับสารสนเทศ เช่น
ความรู้ ประสบการณ์ในการค้นหาสารสนเทศ ลักษณะทางจิตวิทยารวมไปถึงการยอมรับและ
ความจริงใจที่จะบอกเล่าโดยตรงถึงความต้องการที่แท้จริงของตนเองแก่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
ช่วยค้นคว้า เช่น ผู้ใช้ทราบความต้องการที่แท้จริงของตนเองหรือไม่

2) สภาพแวดล้อมหรือระบบที่ผู้ใช้เป็นส่วนหนึ่งในระบบ สภาพแวดล้อมหรือระบบที่ผู้ใช้
เป็นส่วนหนึ่งของระบบมีหลายระดับตั้งแต่ครอบครัว สถานศึกษา สถานที่ทำงาน สมาคมวิชาชีพ
จนถึงระบบสังคม ระบบต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อความต้องการและพฤติกรรมกรรมการสืบค้นหรือการ
แสวงหาสารสนเทศ

3) ตัวของสารสนเทศ ผู้ใช้จะมองหาแหล่งสารสนเทศที่สามารถสนองความต้องการ
ของตนได้และประเมินการเข้าถึงแหล่งนั้นว่าการได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อตอบคำถาม แก้ปัญหา
หรือเพื่อการตัดสินใจนั้นจะได้ประโยชน์คุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนหรือไม่ Tunner (1992)
กล่าวว่าคุณลักษณะของสารสนเทศจะต้องมีความสะดวกต่อการใช้ อ่านเข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่าย
ทันต่อเวลา ด้านความพร้อมของสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้อง มีจำนวนเพียงพอ ประหยัดเวลา
รวมถึงประโยชน์ของสารสนเทศ ช่วยให้มีการถ่ายทอดความรู้ การอ่านและการจัดเก็บเอกสาร ผู้ใช้
อาจแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการซึ่งมีการจัดสารสนเทศเป็นระบบเพื่อ
ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น หรือแสวงหาจากแหล่งที่เป็นบุคคล เช่น เพื่อน
ร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาต่าง ๆ อาจแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานหลักซึ่ง
ไม่ใช่งานบริการสารสนเทศแต่สามารถให้สารสนเทศที่ต้องการได้ เมื่อแสวงหาสารสนเทศจาก
แหล่งสารสนเทศดังกล่าวแล้วอาจจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว ถ้าประสบความล้มเหลวผู้ใช้
จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการแล้วจึง
นำสารสนเทศเหล่านี้ไปใช้ ซึ่งอาจจะปรากฏผลคือความพอใจ (อติลักษณ์ ศุภผล, 2542)

เมื่อบุคคลพบว่าตนเองต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจ

ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง กระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะเริ่มขึ้นที่จุดนี้และจะยุติลงที่บุคคลนั้น ๆ ไม่มีความต้องการสารสนเทศดังกล่าวต่อไป กระบวนการดังกล่าวรวมทั้งวิธีการแสวงหาสารสนเทศ การสืบค้น และการถ่ายทอดสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศมาสู่บุคคลผู้สืบค้นสารสนเทศนั้น Taylor (1968 : 181-182) กล่าวว่า เมื่อบุคคลต้องการสารสนเทศ ขั้นตอนแรกของการค้นหาคือการถามเพื่อนเพื่อทราบถึงแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนต่อมาเป็นการค้นหาเอกสารส่วนตัว หรือการเข้าใช้ห้องสมุด เมื่อบุคคลเข้าใช้ห้องสมุด พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอาจแยกได้ 2 กรณี คือ การถามบรรณารักษ์ และการสืบค้นด้วยตนเอง

จากปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศข้างต้นทำให้ผู้ใช้สารสนเทศแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมค้นหาแตกต่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

1) พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้มีอยู่ เป็นวิธีการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งนี้โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้สารสนเทศอาจมีแหล่งสารสนเทศของตนเอง เช่น นักศึกษาอาจมีหนังสือ ตำราในครอบครองของตนเองที่สามารถจะให้สารสนเทศตามความต้องการได้ นักวิชาการ หรือสถาบันวิจัยอาจมีทรัพยากรสารสนเทศในสาขาของตนเองบางส่วน เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร รายงานการวิจัย เป็นต้น ซึ่งจะช่วยในการค้นหาสารสนเทศเบื้องต้นตามที่ต้องการ

2) พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากการพูดคุยสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ใช้ใกล้ชิด เช่น เพื่อน ญาติ หรือผู้รู้เรื่องราวนั้นอาจกระทำได้โดยการ โทรศัพท์หรือเขียนจดหมายติดต่อสื่อสารถึงกัน รวมถึงการเข้าร่วมประชุมและสัมมนาต่าง ๆ ผู้ใช้สารสนเทศได้รับสารสนเทศจากการพูดคุยกัน และเอกสารประกอบการสัมมนาหรือเอกสารเสนอต่อที่ประชุม เป็นต้น พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอย่างไม่เป็นทางการนี้ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในทุกกลุ่มอาชีพและประชาชนทั่วไป

3) พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่เป็นทางการซึ่งพบมากในหมู่นักวิชาการและนิสิต นักศึกษาวิธีการที่เป็นทางการ คือ ไปใช้บริการของห้องสมุดและสถาบันการบริการสารสนเทศต่าง ๆ ส่วนใหญ่แล้วเมื่อได้สนทนาพูดคุยกับเพื่อนและไม่พบสารสนเทศที่ต้องการจากทรัพยากรสารสนเทศของตนแล้ว ผู้ใช้จะใช้บริการของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศแห่งใดแห่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความสะดวกในการใช้และสาขาที่ห้องสมุดนั้นมีให้บริการ โดยอาจค้นหาด้วยตนเองก่อนจากบัตรรายการ ดรชชนี และเครื่องมือช่วยค้นคว้าอื่น ๆ เมื่อไม่พบจึงขอความช่วยเหลือและขอแนะนำวิธีการใช้จากบรรณารักษ์และผู้ให้บริการสารสนเทศ

พฤติกรรมกรรมการสืบค้นสารสนเทศข้างต้นอาจเปลี่ยนแปลงลำดับก่อนหลังได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความง่ายในการเข้าถึงและการใช้แหล่งสารสนเทศ เช่น นักวิชาการอาจใช้วิธีการพูดคุยกับเพื่อนและหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศส่วนตัวและสุดท้ายจึงจะไปห้องสมุด แต่นักศึกษาอาจจะไปใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการเลยก็ได้ ถ้าใช้วิธีการไปใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักใช้ห้องสมุดใกล้บ้าน หรือสถานที่ทำงานที่อำนวยความสะดวกให้ตนเองมากที่สุด แต่หากไม่ได้สารสนเทศที่ต้องการก็จะติดตามไปใช้ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ไกลออกไปอีก Baker and Lancaster (1991 : 308-310) กล่าวว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าถึงข้อมูลจากการบริการสืบค้นสารสนเทศ เริ่มจากการไปห้องสมุดหรือการติดต่อทางออนไลน์ กับห้องสมุดเพื่อขอใช้บริการสืบค้นแหล่งข้อมูลภายในห้องสมุด ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์เพื่อขอใช้ข้อมูลตามความต้องการ โดยที่ผู้ใช้ต้องสละเวลาและให้ความร่วมมือกับบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในการอธิบายรายละเอียดของคำถามในการสืบค้นข้อมูลมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการนำรายละเอียดเพิ่มเติมของคำถามมาปรับปรุงสร้างกลยุทธ์ในการสืบค้น นอกจากนี้ยังต้องใช้ความพยายามในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ ในกรณีที่ไม่ได้สืบค้นจากฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม (full – text bibliographic database)

พฤติกรรมกรรมการสืบค้นอาจมองในลักษณะของแหล่งสารสนเทศที่ใช้ค้นหาเช่น แหล่งสารสนเทศภายในและแหล่งสารสนเทศภายนอก แหล่งสารสนเทศภายใน คือ ค้นหาจากห้องสมุดส่วนตัวหรือจากเอกสารที่ตนเองรวบรวมไว้ หรือจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนแหล่งสารสนเทศภายนอกประกอบด้วย การติดต่อโดยตรงอย่างเป็นทางการกับบุคคลอื่นที่จะให้สารสนเทศที่ต้องการได้ ตลอดจนการเดินทางไปหาแหล่งที่มีเอกสารเพื่อการค้นคว้าโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุด (ฐะปะนีย์ เทพญา และ สิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541 : 24-25)

ดังนั้นพฤติกรรมสืบค้น หมายถึงกิจกรรมในการค้นหาสารสนเทศหรือข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยการใช่วิธีสืบค้นประเภทต่าง ๆ ในการเข้าถึงเอกสารหรือข้อมูล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวมีด้วยกันหลายประการ เช่น เครื่องมือช่วยในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ วิธีการสืบค้น เทคนิคที่ใช้ในการสืบค้น รวมทั้งปัจจัยที่เกิดจากตัวของผู้ใช้และศักยภาพของตัวผู้ใช้ การดำเนินงานของห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น แต่ละปัจจัยมีบทบาทในการส่งเสริมการสืบค้นบทความวารสาร ดังนี้

1. เครื่องมือช่วยในการสืบค้นบทความวารสาร

เครื่องมือช่วยในการสืบค้นบทความวารสาร เป็นเครื่องที่บอกถึงแหล่งที่อยู่ของบทความวารสารที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เพื่อให้เข้าถึงบทความได้อย่างรวดเร็ว ห้องสมุดควรจัดหาและจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการใช้วารสาร เครื่องมือช่วยสืบค้นบทความวารสารจำแนกตามลักษณะการจัดทำและเผยแพร่ได้ 3 ประเภท (รุ่งทิพย์ ห่อวโนทยาน, 2533)

1.1 เครื่องมือช่วยค้นจัดทำขึ้นเพื่อใช้เองภายในห้องสมุด สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ รูปแบบบัตร รูปแบบของเอกสารอัดสำเนา และรูปแบบของฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

1.1.1 รูปแบบบัตร เช่น บัตรบรรณานุกรม เป็นเครื่องมือช่วยค้นวารสารในห้องสมุดที่จัดทำขึ้นโดยบรรณารักษ์ เป็นบัตรที่มีขนาด 3 x 5 นิ้ว โดยบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้แต่งบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่จัดทำ (volumes) ฉบับที่ และปีที่พิมพ์ ของวารสาร บัตรบรรณานุกรมมักจะทำเป็นบัตรหัวเรื่องเกี่ยวกับบทความ โดยเรียงลำดับตามตัวอักษร (วราวุธ ผลานันท์, 2527) ข้อมูลในบัตรเหล่านี้ จะเป็นข้อมูลที่ทันสมัยเนื่องจากจัดทำได้รวดเร็ว แต่มีข้อจำกัดคือผู้ใช้ต้องใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

1.1.2 เครื่องมือช่วยค้นประเภทเอกสารอัดสำเนา เช่น รวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการในแต่ละสถาบัน รวมหน้าสารบัญวารสารต่าง ๆ และบรรณานุกรมฉบับรวมเล่ม แต่อย่างไรก็ตามการผลิตและการเผยแพร่ยังอยู่ในวงจำกัด

1.1.3 เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ หมายถึงแหล่งจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่มีการจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์จัดการกับข้อมูลสารสนเทศ จัดเก็บไว้ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์หรือแผ่นซีดี-รอม (CD-ROM) ข้อมูลนั้นอาจเป็นข้อมูลตัวเลข ภาพ เสียง สามารถสืบค้นและปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยได้โดยคอมพิวเตอร์ รวมถึงการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บ เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยระบบออนไลน์

(นงลักษณ์ ไม่น่ายากิจ, 2535 : 5 ; พวา พันธุ์เมฆา, 2535 : 99 ; วาณี ฐานปนวงส์คานติ, 2539 : 36 ; Altwood and Attwood, 1989 : 9-10 ; Costa and Costa, 1991 : 280) ฐานข้อมูลที่มีให้บริการในห้องสมุดสามารถจำแนกได้ 3 ชนิด ดังนี้ (จิราภรณ์ กรอบกระจก, 2540 : 19-20 ; พวา พันธุ์เมฆา, 2535 : 99)

1) ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) คือ แหล่งข้อมูลสารสนเทศที่บันทึกอยู่ในแผ่นซีดี-รอม (CD-ROM) สามารถอ่านได้เพียงอย่างเดียว โดยบันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ตัวเลข ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง

2) ฐานข้อมูลออนไลน์ (online database) คือแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ต้องอาศัยกระบวนการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ (online system) ที่ตรงกับฐานข้อมูลจากห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศอื่น โดยอาศัยระบบโทรคมนาคมให้มีการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นศูนย์กลางฐานข้อมูล (host computer) กับผู้ใช้ (user)

3) ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น (in-house database) คือแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศได้พัฒนาจัดทำขึ้นเองโดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น โปรแกรม CDS / ISIS และ ACCESS เป็นต้น ฐานข้อมูลที่จัดทำโดยสถาบันบริการสารสนเทศและในสถาบันการศึกษา ตัวอย่าง เช่น ฐานข้อมูลดรรชนีวารสารวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ของศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ชีวภาพ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ฐานข้อมูลดรรชนีหนังสือพิมพ์ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฐานข้อมูลดรรชนีวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์และพิษวิทยาของไทย ของห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดรรชนีวารสารและสหราชอาณาจักรวารสาร ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นฐานข้อมูลภายในหน่วยงานเหล่านี้จะนำมาพัฒนาเป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนและใช้สารสนเทศร่วมกัน เป็นระบบเครือข่ายสามารถรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้ เช่น ฐานข้อมูลวารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในประเทศไทย จัดทำโดยศูนย์บริการเอกสารการวิจัยแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมรายชื่อวารสารทางวิชาการในสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและเศรษฐกิจของไทยและต่างประเทศที่มีบริการ ณ ห้องสมุดต่าง ๆ รวม 104 แห่งทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค (รุ่งทิพย์ ห่อวโนทยาน, 2533 : 527)

1.2 คู่มือช่วยค้นหาจัดทำเพื่อการจำหน่ายหรือเผยแพร่ เป็นสิ่งพิมพ์ตีพิมพ์ที่รวบรวมเอกสารสิ่งพิมพ์ปฐมภูมิและทุติยภูมินำมาเรียบเรียงเพื่อให้เข้าไปสู่แหล่งสารสนเทศปฐมภูมิ คู่มือช่วยค้นหา มีความสำคัญมากเพราะเป็นเครื่องชี้บอกถึงที่อยู่ของบทความวารสารทางวิชาการว่าอยู่ที่ใด และ

ยังสามารถบอกถึงเนื้อหาคร่าว ๆ ของบทความว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับเรื่องใด นอกจากนี้คู่มือช่วยค้น
ยังแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ คู่มือที่แจ้งว่ามีบทความจะพิมพ์ลงในวารสารใดในอนาคต ซึ่งเป็นการ
แจ้งล่วงหน้า และคู่มือช่วยค้นที่เป็นสิ่งพิมพ์ที่บอกว่าบทความใดพิมพ์ลงในวารสารฉบับใด
สิ่งพิมพ์ทั้ง 2 ลักษณะนี้จะพิมพ์ในลักษณะของวารสาร คือ วารสารดรรชนีและสารระสังเขป
(สมสิริ เบนญจวรรณ, 2539 : 15) จำแนกได้ตามลักษณะของเนื้อหาวารสารคือ

1.2.1 ดรรชนีวารสารทั่วไป เป็นดรรชนีที่ให้ข้อมูลและแนวค้นเรื่องที่มิได้เขียนขึ้นในรูปแบบของ
บทความ ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสาร การทำดรรชนีวารสารทั่วไป ผู้จัดทำจะคัดเลือก
วารสารที่มีผู้นิยมอ่านเป็นจำนวนมากและมียอดจำหน่ายสูง เป็นวารสารที่ให้เรื่องราวที่น่าสนใจใน
หัวข้อต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาทางวิชาการหรือเรื่องน่าสนใจทั่วไป เช่น
Reader's Guide to Periodical Literature ซึ่งเป็นดรรชนีวารสารที่ให้แนวค้นเรื่องที่ต้องการจาก
วารสารภาษาอังกฤษ ที่ตีพิมพ์ในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 186 ชื่อ มีขอบเขตครอบคลุม
เนื้อหาทั้งทางวิชาการและเรื่องทั่ว ๆ ไป ที่มีผู้นิยมอ่านอย่างกว้างขวาง วารสารชื่อนี้มีกำหนด
จัดพิมพ์เผยแพร่ 2 ครั้งต่อเดือน คือเดือน กันยายน ตุลาคม ธันวาคม มีนาคม เมษายน และ
มิถุนายน และจัดพิมพ์เผยแพร่อีกเดือนละครั้งในเดือนมกราคม กุมภาพันธ์ พฤษภาคม กรกฎาคม
สิงหาคม และพฤศจิกายน วารสารที่จัดพิมพ์เผยแพร่ใหม่แต่ละฉบับนำรายการของฉบับที่จัดพิมพ์
เผยแพร่ออกมาก่อนรวมสะสมกับรายการใหม่ด้วย (cumulations) เพื่อให้สะดวกต่อการใช้อย่างขึ้น

1.2.2 ดรรชนีวารสารเฉพาะวิชา เป็นคู่มือค้นหาสารสนเทศที่มีผู้เขียนขึ้นในรูปแบบของ
บทความตีพิมพ์ในวารสารเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งมาทำดรรชนี ให้แนวค้นเรื่องอย่างละเอียด
กว้างขวาง อาจมีชื่อวารสารของสิ่งพิมพ์อื่นบางประเภท เช่น รายงานการประชุมวิทยานิพนธ์ที่มี
เนื้อหาเกี่ยวข้องกันอยู่ด้วย ตัวอย่างเช่น Science Citation Index และ Social Sciences Index
ซึ่งมีข้อมูลโดยสรุปดังนี้ (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์, 2533 : 148-149)

1) Science Citation Index เป็นดรรชนีที่ผลิตด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้รายการที่
ผู้เขียนอ้างถึงผลงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเชิงอรรถในบทความต่าง ๆ ที่ตีพิมพ์ในวารสารภาษาอังกฤษ
และภาษาต่างประเทศอื่น ๆ มากกว่า 3,000 ชื่อ ครอบคลุมสาขาวิชาชีววิทยา เคมี วิศวกรรม
คณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ และพฤติกรรมศาสตร์

2) Social Sciences Index เดิมจัดพิมพ์ออกเผยแพร่ในชื่อ Social Sciences and
Humanities Index ให้ดรรชนีค้นเรื่องอย่างกว้างขวางจากวารสารวิชาการภาษาอังกฤษประมาณ
307 รายชื่อ ด้านมานุษยวิทยา เศรษฐศาสตร์ ภูมิศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมวิทยา มลภาวะศึกษา

รัฐประศาสนศาสตร์และวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำยเล่มของแต่ละฉบับมีรายชื่อหนังสือที่ได้รับการวิจารณ์และให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน

1.3. **ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ช่วยค้นบทความวารสาร** เป็นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยจัดข้อมูลทางบรรณานุกรมอย่างมีระบบเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นคืนสารสนเทศ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.3.1 **ฐานข้อมูลที่จัดทำโดยเอกชนเพื่อการค้าในเชิงธุรกิจโดยเฉพาะ** จำแนกได้

2 ประเภท คือ **ฐานข้อมูลที่ให้บริการค้นคืนสารสนเทศระบบออนไลน์** เช่น ฐานข้อมูลไดอะล็อก (DIALOG) และ **ฐานข้อมูลวิลสันไลน์ (Wilson Line)**

1) **ฐานข้อมูลไดอะล็อก (DIALOG)** จัดทำโดย บริษัทไนท์ริดเดอร์ อินฟอร์เมชัน (Knight-Ridder Information, Inc.) มีฐานข้อมูลให้บริการมากกว่า 450 ฐานข้อมูล รวบรวมสารสนเทศทางด้านธุรกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และมีฐานข้อมูลวารสารที่น่าสนใจ

2) **ฐานข้อมูลวิลสันไลน์ (Wilson Line)** จัดทำโดย บริษัทเอช.ดับเบิลยู วิลสัน (H.W.Wilson) ให้บริการฐานข้อมูลบรรณานุกรมและดัชนีรายชื่อสิ่งพิมพ์และดัชนีวารสาร เช่น ฐานข้อมูล Business Periodicals Index, Social Science Index และ Reader's Guide to Periodical Literature

1.4 **ฐานข้อมูล ซีดี-รอม** เป็นฐานข้อมูลที่บันทึกในแผ่นซีดี-รอมมีหลายประเภทรวมทั้งบรรณานุกรมดัชนีและสาระสังเขป เช่น

1.4.1 **ฐานข้อมูล ERIC** ดำเนินการโดย National Institute of Education Washington, D.C. และ Eric Processing and Reference Facility ,Bethesda, MD. ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 ถึงปัจจุบันมีสารสนเทศรวมถึง 561,500 รายการ และเพิ่มสารสนเทศใหม่รายเดือนเป็นสารสนเทศด้านศึกษาศาสตร์ที่มีความสมบูรณ์มากในทุกสาขาย่อยโดยรวบรวมข้อมูลจาก Resources in Education and Current Index to Journal in Education ซึ่งรวบรวมมาจากวารสารมากกว่า 700 ชื่อ ในทุกแง่มุมของวิชาชีพศึกษาศาสตร์ (ณรงค์ บ่อมนูปผา, 2530) ลักษณะของข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลประกอบด้วยรายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป

1.4.2 **ฐานข้อมูล SOCIOfile** ดำเนินการโดย EBSCO Publishing เป็นฐานข้อมูลทางด้านสังคมศาสตร์ซึ่งตีพิมพ์ใน Sociological Abstracts และ Social Planning / Policy & Development Abstracts ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขปของบทความวารสาร สิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ และวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศตั้งแต่ ค.ศ.1974 ถึงปัจจุบัน

2. วิธีการสืบค้นสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการอาจใช้วิธีการสืบค้นสารสนเทศใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลภายในห้องสมุด ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ใช้ค้นรายการข้อมูลในห้องสมุดมีอยู่ เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและให้บริการสืบค้นในระบบออนไลน์ เป็นการค้นข้อมูลรายการแทนการใช้ตู้บัตรรายการ ผู้ใช้ค้นได้โดยใช้ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ ฯลฯ และจะได้ข้อมูลรายการเกี่ยวกับหนังสือออกมาทางจอภาพ หรือเป็นฐานข้อมูลวารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง แล้วแต่ว่าห้องสมุดจะจัดทำฐานข้อมูลใด

2.2 การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด เป็นการสืบค้นข้อมูล que ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่กว้างขวางขึ้น ไม่เฉพาะเพียงข้อมูลห้องสมุดนั้น หรืออาจเรียกว่าเป็นการขยายพรมแดนแห่งการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ในแหล่งสารสนเทศทั่วโลก เช่น การค้นจากฐานข้อมูลระบบออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูล DIALOG หรือการค้นจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม (นิริวัต ทาเวียง, 2539 : 19) และบริการสืบค้นเป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลที่ต้องการได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นศูนย์กลางโดยข้อมูลจะส่งผ่านสายสื่อสาร ทำให้สามารถติดตั้งเทอร์มินัลไปยังสถานที่ที่มีระยะไกลออกไปได้ และผู้ใช้จะได้รับคำตอบทันทีจากคอมพิวเตอร์ (สุขุม เฉลยทรัพย์, 2531 : 234 อ้างถึงใน อมรา อิศระชาญพานิช , 2542 : 11) ฉะนั้น การให้บริการสืบค้นสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดทางคอมพิวเตอร์ จึงเป็นกิจกรรมค้นหาข้อมูลหนังสือหรือวารสารที่ผู้ใช้บริการจะต้องทำและเป็นกิจกรรมที่ต้องประสานกันระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้บริการ ซึ่งก็จะทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด รวดเร็วที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้บริการก็จะได้ทราบความต้องการที่แท้จริงและสามารถปรับวิธีการจัดให้บริการเพื่อตอบสนองผู้ใช้

3. เทคนิคที่ใช้ในการสืบค้น

โดยทั่วไปการสืบค้นรายการบรรณานุกรมนั้น จะค้นได้จากชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และหัวเรื่อง เช่นเดียวกับรายการรูปแบบอื่น ๆ แต่สำหรับบางระบบสามารถสืบค้นข้อมูลโดยใช้เลขเรียกหนังสือ คำสำคัญ การตัดคำหรือการใช้ตรรกแบบบูลีนได้อีกด้วย อย่างไรก็ตามขั้นตอนในการสืบค้นของแต่ละระบบจะแตกต่างกัน บางระบบมีความสามารถในการใช้เทคนิคต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การใช้คำสำคัญ (keyword) เป็นวิธีการที่ให้ประโยชน์มากกว่าการค้นด้วยการใช้คำเต็ม หรือวลีที่สมบูรณ์ การค้นโดยวิธีนี้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรู้คำเต็มหรือใช้วลีที่ถูกต้องตามที่ปรากฏในรายการของหนังสือ

3.2 การใช้การตัดคำ (truncation) เป็นการตัดคำส่วนท้ายของคำทิ้งไปเพื่อให้สั้นลง โดยจะต้องตัดคำที่อยู่ด้านขวาไปหาด้านซ้ายเท่านั้น สำหรับการค้นโดยใช้ชื่อผู้แต่ง การใช้การตัดคำอาจเหมาะสมในกรณีที่ไม่แน่ใจการสะกดชื่อผู้แต่งหรือรู้เพียงนามสกุลอย่างเดียว

3.1 การใช้ตรรกแบบบูลีน (Boolean logic) ระบบ OPACs ส่วนใหญ่จะยอมให้มีการเชื่อมคำค้นตั้งแต่ 2 คำขึ้นไปโดยใช้สัญลักษณ์ทางตรรก ซึ่งมี AND, OR, NOT การค้นโดยวิธีนี้จะทำให้สามารถค้นข้อมูลเพียงชนิดเดียว ปกติการใช้ตรรกแบบบูลีน จะใช้ค้นภายในขอบเขตหรือชนิดของข้อมูลเพียงชนิดเดียว เช่น ค้นภายใต้ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หรือหัวเรื่อง อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่บางระบบสามารถใช้กับข้อมูลที่ต่างชนิดกันได้ (สมาน ลอยฟ้า, 2535 : 28)

3.2 การใช้ภาษาหรือคำตรรก (indexing language) คือ ภาษาหรือคำที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นหัวเรื่อง ซึ่งมีอยู่หลายประเภทแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับรายละเอียด ขอบข่าย องค์การ และ การใช้ แต่เดิมระบบการจัดหมวดหมู่ (classification scheme) และหัวเรื่อง เป็นระบบที่นิยมใช้ในการจัดสรรฯ ต่อมาเมื่อมีเทคนิค ตลอดจนความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยจัดทำสรรฯ จึงทำให้เกิดมีรูปแบบใหม่ของภาษาสรรฯ ที่บางครั้งก็แตกต่างจากวิธีการดั้งเดิม ภาษาสรรฯ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (นฤมล ปราชญ์โยธิน, ทวีศักดิ์ กอนันตกุล และ เปรมิน จินดาวิมลเลิศ, 2536 : 43)

3.2.1 ภาษาธรรมชาติ (natural language) หรือศัพท์อิสระ (uncontrolled vocabulary) คือการดึงคำศัพท์จากเอกสารหรือตัวแทนเอกสาร สารสังเขป มาทำเป็นศัพท์สรรฯ โดยอาศัยคำที่ปรากฏในเอกสารมาเป็นศัพท์สรรฯ โดยตรง ซึ่งข้อดีของการทำสรรฯ ภาษาธรรมชาติ คือ คำสรรฯ เป็นคำศัพท์ร่วมสมัยในเวลานั้น คำศัพท์ที่ผู้เขียนเอกสารใช้กับที่ผู้ใช้ใช้ มักจะสอดคล้องกัน ศัพท์มีความเฉพาะเจาะจงกับเนื้อหา ผู้ใช้มักจดจำได้ดีกว่าศัพท์ควบคุมประเภทหัวเรื่อง และคอมพิวเตอร์สามารถจัดทำสรรฯ อัตโนมัติได้ ส่วนข้อเสีย ได้แก่ กรณีที่เอกสารมีเนื้อเรื่องเดียวกันแต่ผู้แต่งใช้ศัพท์ต่างกัน ทำให้ผู้ใช้สืบค้นภายใต้คำที่แตกต่างกัน หรือศัพท์ที่สะกดเหมือนกัน อาจมีความหมายแตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้ได้เอกสารไม่ตรงกับความต้องการ

3.2.2 ภาษาควบคุม (controlled vocabulary) หรือศัพท์บังคับ (descriptors) คือ การกำหนดให้ศัพท์คำหนึ่ง ทำหน้าที่ควบคุมคำหลายคำที่มีความหมายเดียวกัน เพื่อความเป็นมาตรฐานและช่วยในการสืบค้น ทำได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำสรรฯ แนวคิด (concept indexing) ที่จำเป็นต้องใช้ศัพท์บังคับ ทั้งนี้เพราะแต่ละแนวคิดจำเป็นต้องเลือกศัพท์คำใดคำหนึ่ง หรือคำประสมหลายคำเพื่อใช้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด ศัพท์ที่มีการควบคุม

ได้แก่ หัวเรื่อง (subject heading) และศัพท์สัมพันธ์ (thesaurus) ข้อดีของภาษาควบคุม ได้แก่ กระบวนการเปรียบเทียบคำถามกับข้อมูลในระบบเป็นไปได้ง่าย และประหยัดเวลาในการสืบค้น เรื่องที่มีคำพ้องความหมายหลาย ๆ คำ หรือความหมายใกล้เคียงที่คำสะกดต่างกัน สามารถขยายขอบเขตการสืบค้นไปสู่แนวคิดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันได้ตามต้องการ ส่วนข้อเสียของภาษาควบคุมคือ เป็นวิธีการที่ต้องพึ่งพาแรงงานคน ในการอ่าน การวิเคราะห์ตีความ ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังไม่เหมาะหรือไม่มีความจำเป็นสำหรับบางสาขาวิชาที่มีเนื้อหาและคำศัพท์ที่ตรงไปตรงมา เช่น สาขาวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

4. ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น

อาจกล่าวได้ว่าปัญหาและอุปสรรคของการสืบค้นสารสนเทศนั้นเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความล้มเหลวของผู้ใช้ในการสืบค้น ซึ่งปัญหาในการสืบค้นมีด้วยกันหลายกรณีและหลายจุดของการสืบค้น คือปัญหาที่เกิดจากระบบ เพราะระบบที่ใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูลนั้นแตกต่างกันไป ผู้ใช้จำเป็นต้องทราบวิธีการสืบค้นในระบบที่ตนใช้ และปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้ ไม่ว่าจะเพราะไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น ไม่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการสืบค้น ผู้ใช้ไม่สามารถระบุแนวคิดของตนและถ่ายทอดความต้องการออกมาเป็นคำค้นได้ และยังอาจเกิดจากที่ไม่ได้พยายามปรับกลยุทธ์การสืบค้นและในการสืบค้นโดยระบบคอมพิวเตอร์ (พิมพ์วิภา ปรอมสมิทธิ์, 2538 : 70) ปัญหาต่าง ๆ หลายประการ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 : 12)

4.1 ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้สืบค้นเอง ซึ่งแบ่งได้เป็น

4.1.1 ปัญหาจากการใช้แป้นพิมพ์ ปัญหานี้จากผู้ใช้หรือผู้สืบค้นไม่คุ้นเคยกับเครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน เมื่อมาใช้แป้นพิมพ์ในการค้นข้อมูลจะประสบปัญหาในการใช้เนื่องจากการป้อนข้อมูลช้า การสะกดคำผิด การกลัวว่าจะต้องพิมพ์คำค้นจำนวนมาก ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ค้นข้อมูลเบื่อหน่ายได้ ความคุ้นเคยกับแป้นพิมพ์เป็นปัจจัยสำคัญต่อ ทักษะคติของผู้ค้นข้อมูลเป็นอย่างมาก เพราะยิ่งคุ้นเคยมาก ก็ยิ่งมีความรู้สึกที่ดีต่อระบบมากเช่นกัน หากผู้ค้นข้อมูลครั้งแรกเกิดปัญหาจากแป้นพิมพ์ ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และความต้องการสืบค้นครั้งต่อไปลดลง หรืออาจเลิกสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลไปเลยก็ได้

4.1.2 ปัญหาจากการใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่ช่วยในการสืบค้นฐานข้อมูลในระบบ เช่น การใช้วิธีการทางตรรกแบบบูลีน การใช้การตัดคำ เป็นต้น มีการใช้น้อยมากส่งผลให้ผู้สืบค้นข้อมูลได้

ข้อมูลอย่างจำกัด และอาจไม่ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ค้น การใช้เทคนิคพิเศษในการขยายการสืบค้นฐานข้อมูลมีอยู่ในระดับน้อยมาก เป็นสาเหตุมาจากผู้สืบค้นไม่ทราบมาก่อนว่าระบบที่ใช้ในการสืบค้นมีเทคนิคพิเศษที่ช่วยในการสืบค้น หรืออาจจะเป็นว่าผู้ค้นข้อมูลหลีกเลี่ยงที่ใช้เทคนิคพิเศษที่ช่วยในการสืบค้น หรือผู้สืบค้นหลีกเลี่ยงที่จะใช้เทคนิคการค้นนี้เอง (Peters, 1991 อ้างถึงใน เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 : 13)

4.2. ปัญหาเกิดจากระบบที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูล

ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นในแต่ละฐานข้อมูลนั้น อาจมีความแตกต่างกันเป็นสาเหตุทำให้ผู้สืบค้นที่มีประสบการณ์ค้นฐานข้อมูลอื่นทำได้ลำบากเนื่องจากมีความแตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน เช่น บทคัดย่อ วรรณคดีควบคุมหัวเรื่อง หรือรหัสที่ใช้ในฐานข้อมูล สิ่งเหล่านี้มีผลต่อวิธีค้นและผลของการค้นเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นความแตกต่างกันของระบบที่ใช้การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลยังทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสนได้ เช่น การใช้คำสั่งของแต่ละระบบ การป้อนคำสั่งพิมพ์โดยการเว้นวรรคหรือไม่เว้นวรรค ฯลฯ

นอกจากนี้ ชูศรี วังสานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539 : 49-51) ให้ความเห็นว่า ปัญหาการสืบค้นยังเกิดจากความยุ่งยากในการค้นรายการศัพท์ควบคุมจากรายการที่ไม่ใช่ไปยังรายการที่ใช้ในระบบสารสนเทศ หรือการค้นคำสำคัญ ที่กำหนดจากคำที่รู้จักแพร่หลายเพียงระยะเวลาหนึ่งหรือคำที่มาจากภาษาธรรมชาติซึ่งศักยภาพของกระบวนการทางภาษารวมชาติไม่อาจส่งเสริมหรือไม่อาจใช้แทนที่หัวเรื่องแบบเดิมได้ จากการพิมพ์รายการสืบค้นที่เป็นรายชื่อบุคคล หรือชื่อหน่วยงานตามรูปแบบที่กำหนด การสร้างแนวความคิดและกลั่นกรองกลยุทธ์การสืบค้นทั้งแบบกว้าง เจาะจงหรือเฉพาะหัวข้อที่สนใจ หรือภาษาที่ใช้อธิบายการค้นคืนในคู่มือและคำอธิบายที่ปรากฏบนจอภาพขณะค้นข้อมูลและความรู้หรือความเข้าใจที่ลึกซึ้งถึงประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบการค้นคืนสารสนเทศ นอกจากนี้เอกสารแต่ละชิ้นจะมีคำดรรชนีภายใต้กลุ่มของคำสำคัญ เพื่อที่จะชี้ไปสู่ตัวเนื้อหาโดยผู้ใช้ต้องระบุงุ่มของคำสำคัญ ที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีทางตรรกศาสตร์ ปัญหาที่สำคัญที่สุดก็คือผู้ใช้มีประสิทธิภาพเพียงใดในการที่จะแปลความหมายให้เป็นหัวเรื่องตามความสนใจซึ่งเรื่องเหล่านี้จำเป็นต้องการรายละเอียดและความเชี่ยวชาญเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นที่ดีต่อบริการสืบค้นฐานข้อมูลในห้องสมุดเป็นอย่างมาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มองมีความพึงพอใจต่อบริการสืบค้นฐานข้อมูลในห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นผลการสืบค้น หรือระบบการสืบค้นที่ห้องสมุดให้บริการ ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลในห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการยอมรับ คือ การค้นรายการด้วยคอมพิวเตอร์จะง่าย และรวดเร็วกว่าการค้นรายการด้วยมือจากตู้บัตรรายการ

5. แหล่งความรู้ของห้องสมุด

ปัจจัยในด้านของแหล่งความรู้ของห้องสมุด ซึ่งเป็นผลจากนโยบายของห้องสมุด หรือการดำเนินงานของห้องสมุดเช่น มีปริมาณเอกสารสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ให้บริการเพียงพอ และมีสารสนเทศใหม่เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (Auster, 1983 ; Budington, 1971)

6. การสนับสนุนการสืบค้น

ปัจจัยในด้านของการสนับสนุนการสืบค้นของผู้ใช้ ได้แก่ การมีเครื่องมือช่วยค้นหรือไม่ เช่น บัตรรายการ คู่มือช่วยค้นฐานข้อมูล และเครื่องมือช่วยค้นบรรณานุกรมแบบออนไลน์ การให้คำอธิบายการใช้และวิธีการใช้ ตลอดจนตัวบรรณรักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ คำนึงในการแปลความที่ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้และการให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำ การสืบค้นให้กับผู้ใช้ได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์เพียงใด (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2538) รวมถึงประสิทธิภาพของโปรแกรมการสืบค้นว่ามีเพียงใด

7. ความพึงพอใจ

ปัจจัยในด้านความพึงพอใจกับบริการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ทั้งจากแหล่งสารสนเทศ และคำแนะนำจากผู้ให้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่และการจัดเก็บ (Budington, 1971)

8. ศักยภาพของผู้ใช้

ปัจจัยในด้านของตัวผู้ให้บริการเองและศักยภาพของผู้ใช้ ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้ ประสบการณ์การสืบค้นของผู้ใช้ ความสามารถของผู้ค้นในการคัดเลือกศัพท์และกำหนดกลยุทธ์ การสืบค้นที่เหมาะสมซึ่งผู้ใช้อาจจะต้องเลือกใช้ให้ตรงกับคำศัพท์ธรรมชาติของฐานข้อมูลและต้องเป็น คำที่หมายถึงเรื่องเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม เรื่องเดียวกันอาจมีศัพท์ต่างกัน ดังนั้นในการสืบค้น ข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยผู้ใช้อาจจะแตกต่างกันเพราะใช้คำค้นที่ไม่เหมือนกัน นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของการสืบค้น ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นจากฐานข้อมูลในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ ฐานข้อมูลที่ผู้ใช้เลือกใช้ก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคว้าของผู้ใช้เช่นกัน (Auster, 1983 ; นิธิวดี ทาเวียง, 2538)

นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้วยังมีความคิดเห็นของ พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ (2538 : 30) แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและล้มเหลว ในการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้ ฐานข้อมูลว่าอาจเกิดจากหลายสาเหตุดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคล เช่น ผู้สืบค้นไม่สามารถเข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดในการตั้งคำถาม และกำหนดขอบเขตของความต้องการ เช่น ผู้ใช้ ต้องการสืบค้นเกี่ยวกับมลภาวะทางเสียงในกรุงเทพมหานคร แต่เมื่อทำการสัมภาษณ์สอบถาม ก่อนการสืบค้น ผู้ใช้อาจจะระบุเพียงแต่ความต้องการเรื่องเกี่ยวกับมลภาวะทางเสียงเท่านั้น ทำให้ได้รายการ จำนวนมากที่ครอบคลุมกว้างขวางเกินความต้องการที่แท้จริง หรือผู้สืบค้นไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในการสืบค้น เช่น ผู้ใช้ต้องการค้นหาเกี่ยวกับ "ยาบ้า" ผู้สืบค้นอาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ หากไม่ทราบว่าผู้ใช้ต้องการค้นหาเรื่องยาบ้าด้วยวัตถุประสงค์ใดจนกว่าผู้ใช้ จะระบุว่าต้องการค้นหาเกี่ยวกับยาบ้ากับผลที่มีต่ออุบัติเหตุก็จะช่วยให้การสืบค้นเป็นไปตาม ความต้องการมากยิ่งขึ้น

2) วิธีการสืบค้นหรือการวางกลยุทธ์การสืบค้นไม่ถูกต้อง มีการกำหนดคำศัพท์ที่ไม่ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการอย่างแท้จริง ใช้เทคนิควิธีการสืบค้นไม่ดีเพียงพอ ซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับรายการที่ ต้องการจากการสืบค้น

3) ระบบที่ใช้ในการสืบค้น รูปแบบการแสดงผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ รูปแบบการแสดงผลการสืบค้นจะช่วยผู้ใช้ในการตัดสินใจว่าสิ่งที่ได้รับนั้นตรงกับความต้องการ หรือไม่ ผู้ใช้บางคนอาจจะตัดสินใจได้เฉพาะรายการบรรณานุกรม แต่บางคนจำเป็นจะต้องอ่าน สารระสังเขปเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ผู้ใช้บางคนต้องการรายการฉบับเต็ม เมื่อได้ผลการสืบค้น เรียบร้อยแล้ว ความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลเหล่านี้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของฐานข้อมูลที่ออกแบบไว้มากกว่าขีดความสามารถของผู้สืบค้น สอดคล้องกับ Lancaster (1979 : 176-177) ที่มีความเห็นว่าปัจจัยของความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความซับซ้อนของคำถามความสามารถของภาษาตรรกะนี้ นโยบายการทำตรรกะนี้

กล่าวโดยสรุป ความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารหรือการสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ นับเป็นผลของกระบวนการค้นหาและการค้นคืนเนื้อหาสาระของเอกสารให้ได้ตาม ความต้องการของผู้ใช้ดังวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ใช้จะเป็นผู้บอกได้ว่าสารสนเทศที่ได้รับนั้น ตรงกับความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และมีความพึงพอใจเพียงใดต่อผลที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวจึงเป็นการประเมินผลการสืบค้นของผู้ใช้นั่นเอง ซึ่งมีวิธีการประเมินที่ทำได้ง่ายโดยการวัดความคิดเห็น เช่น สอบถามว่าผู้ใช้มีความพอใจกับผลการ

สืบค้นที่ได้รับหรือไม่ หรือถามว่าผู้ใช้ได้รับหรือไม่ได้รับผลการสืบค้นที่ถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ แม้บางครั้งอาจจะต้องตัดสินใจว่าผลของคำตอบที่ได้มีความสมบูรณ์เพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้นคือ

1. ปัจจัยในด้านการสนับสนุนการสืบค้น ได้แก่ การมีเครื่องมือช่วยค้นหาให้บริการในห้องสมุด ประสิทธิภาพของโปรแกรมการสืบค้น ระบบหรือรูปแบบการแสดงผลของการสืบค้น
2. ปัจจัยในด้านแหล่งความรู้ ได้แก่ นโยบายของห้องสมุด ความเพียงพอของบทความวารสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ปัจจัยในด้านศักยภาพของผู้ใช้ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้ สถานภาพของผู้ใช้ ประสบการณ์ในการสืบค้นของผู้ใช้ ความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการสืบค้นและการกำหนดวิธีการสืบค้นและการเลือกใช้ฐานข้อมูลในการสืบค้นเพื่อเข้าถึงบทความวารสารที่ตรงกับความต้องการของตัวเอง
4. ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้สืบค้นเองและปัญหาที่เกิดจากระบบที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความภาษาอังกฤษ” เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรสืบค้น ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้น และวิธีการที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมกรสืบค้นสารสนเทศ แต่ละประเด็นมีผู้ศึกษาและผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

1. พฤติกรรมกรสืบค้น

จากการศึกษาพฤติกรรมกรสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้มีวิธีการสืบค้นที่แตกต่างกันกล่าวคือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักมีการค้นหาหรือสืบค้นสารสนเทศโดยใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศตามชั้นวาง เดินหาตามโต๊ะอ่านโดยตรง (กิ่งทอง ศิริมงคล, 2531 ; พิมพา อินแบน, 2528 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2527 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน, 2530) นอกจากนี้ผู้ใช้ได้ค้นหาโดยใช้ตัวกลาง ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ให้ทำหน้าที่ช่วยค้นหาหรือช่วยหยิบให้ (กิ่งทอง ศิริมงคล, 2531 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2527) และการสืบค้นด้วยการสอบถามจากแหล่งบุคคล นักวิชาการ หรือถามจากเพื่อน (กิ่งทอง ศิริมงคล, 2531) ส่วนการสืบค้นด้วยเครื่อง-

มือช่วยคั่นนั้น ผู้ให้บริการใช้เครื่องมือสืบทอดประเภทบัตรรายการ (พิมพา อินแบน, 2528 ; สุพันธ์ งานโคกกรวด, 2527 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน, 2530) และใช้การสืบทอดด้วย เครื่องมือช่วยคั่นระบบอัตโนมัติ หรือรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ (อมรา อิศระชาญพานิช, 2540 ; อัชชา แสงกระจ่าง, 2533) โดยใช้ทางเลือกในการเข้าถึงได้แก่ ชื่อเรื่อง (เดชศักดิ์ ศานติ-วิวัฒน์, 2539 ; วณิชากร แก้วกัน, 2541 ; พิมพา อินแบน, 2527 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542 ; อัชชา แสงกระจ่าง, 2533) การสืบทอดด้วยการใช้ทางเลือกอื่น เช่น การใช้คำสำคัญ (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในต่างประเทศที่พบว่าผู้ใช้มีพฤติกรรม ในการสืบทอดด้วยวิธีการค้นหาเอกสารที่ต้องการที่ชั้นวาง หรือตามโต๊ะอ่าน (Morse, 1970) สอบถามจากเพื่อนร่วมงานหรือจากบุคคลเพื่อทราบถึงแหล่งสารสนเทศ ใช้ตัวกลางสารสนเทศ ช่วยค้นหาและบอกถึงแหล่ง (Hallmark, 1994 ; Taylor, 1968) การสืบทอดด้วยเครื่องมือช่วยคั่น ประเภทบัตรรายการ (Morse, 1970) และระบบอัตโนมัติ (Ballard and Smith, 1992 ; Dickson, 1984 ; Zink, 1991) ซึ่งใช้ทางเลือกในการสืบทอด เช่น ใช้ชื่อเรื่อง (Ballard and Smith, 1992 ; Dickson, 1984 ; Georgouli, 1995 ; Hunter, 1991 ; Kaske, 1991 ; Peter, 1989 ; Zink, 1991) ใช้หัวเรื่อง (Ballard and Smith, 1992 ; Dickson, 1984) สืบทอดด้วยชื่อผู้แต่ง (Alzofon and Van-Pulis, 1984 ; Ballard and Smith, 1992 ; Dickson, 1984 ; Georgouli, 1995 ; Peter, 1989 ; Zink, 1991) การใช้คำสำคัญ (Peter, 1989 ; Wallace, 1993) แต่ที่แตกต่างกันคือมีผลการศึกษา ที่ระบุว่าผู้ใช้ยังใช้วิธีการใช้คำคั่นง่าย ๆ (Solomon, 1993 ; Yuan, 1997) และค้นหาสารสนเทศ จากรายการอ้างอิงในวรรณกรรม (Hallmark, 1994)

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปพฤติกรรมการสืบทอดของผู้ใช้ได้ คือ ผู้ให้บริการ ห้องสมุดมักใช้วิธีการสืบทอดด้วย 1) เครื่องมือช่วยคั่นประเภทฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์มากกว่าการใช้บัตรรายการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดที่ใช้ศึกษานั้นมีการให้บริการฐาน ข้อมูลบรรณานุกรมแบบออนไลน์ และเห็นว่ามีคามทันสมัยและให้ข้อมูลได้รวดเร็วมากกว่า ในประเด็นของวิธีการสืบทอดพบว่าผู้ใช้มักใช้ทางเลือกในการสืบทอดด้วยชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และ ชื่อผู้แต่ง 2) ผู้ใช้บางส่วนใช้วิธีการสืบทอดด้วยการเดินสุ่มค้นหาจากบนชั้นหนังสือ 3) การสอบถาม จากผู้รู้ 4) ใช้รายการอ้างอิงจากรวบรวมประเภทต่าง เช่น รายการบรรณานุกรมหรือการอ้างอิง หายเล่ม หรือทำยบบทความ 5) และการใช้ตัวกลางสารสนเทศเป็นผู้สืบทอด

2. ปัญหาและอุปสรรคในการสืบทอด

จากการศึกษาในด้านของปัญหาและอุปสรรคในการสืบทอดของผู้ให้บริการห้องสมุด มี

สาเหตุมาจากตัวของผู้ใช้ห้องสมุดขาดทักษะและขาดความรู้และความเข้าใจไม่เพียงพอในลักษณะของการสืบค้น และการใช้ฐานข้อมูลหรือระบบการสืบค้น (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทรินทร์, 2539 ; Somporn Pattapithakporn, 1994 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542) ดังเช่น ตัวผู้ใช้มีความสับสนในการเลือกใช้ทางเลือกในการสืบค้น (วณิชากร แก้วกัน, 2541) กล่าวคือ การใช้จุดการสืบค้นด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่งผิดแทนการสืบค้นด้วยหัวเรื่อง (พิมพ์ อินแบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533) และยังพบว่าปัญหาของผู้ใช้เกิดจากการค้นหาบัตรรายการไม่พบและไม่รู้จักสหบัตร (อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533) นอกจากนี้มีผลการศึกษาที่ระบุว่าตัวผู้ใช้เองมีความผิดพลาดในการคัดลอกเลขเรียกหนังสือและบรรณานุกรมผิด (พิมพ์ อินแบน, 2527 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533) และการที่ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงชั้นชั้นของห้องสมุด (พิมพ์ อินแบน, 2527) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในต่างประเทศที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น เกิดจากผู้ใช้บริการขาดความรู้ในการใช้ระบบ OPACs ผู้ใช้มีความเข้าใจไม่ชัดเจนหรือมีความรู้ไม่เพียงพอในลักษณะการค้นคืนของแต่ละระบบที่เคยใช้ (Dickson, 1984 ; Hunter, 1991 ; Jacobson, 1992 ; Solomon, 1993) และความผิดพลาดที่เกิดจากตัวผู้ใช้โดยตรง ได้แก่ การพิมพ์ผิด สะกดผิด (Ballard and Smith, 1992 ; Connaway, Budd and Kochtanek, 1995 ; Dickson, 1984 ; Hunter, 1991 ; Solomon, 1993 ; Wallace, 1993 ; Zink, 1991) การสืบค้นด้วยชื่อผู้แต่งแต่ไม่ค้นที่ชื่อสกุลผู้แต่งชาวต่างประเทศหรือพิมพ์ชื่อต้นผิด อักษรตัวแรกผิด นามสกุลผิด (Ballard and Smith, 1992 ; Dickson, 1984) ขาดทักษะในการอ่าน (Solomon, 1993) นอกจากนี้ ใช้หัวเรื่องของระบบรัฐสภาอเมริกันไม่ถูกต้อง (Ballard and Smith, 1992 ; Zink, 1991) ใช้จุดการสืบค้นด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่งผิดแทนการสืบค้นด้วยหัวเรื่อง การสืบค้นด้วยชื่อเรื่องผิดพลาด ใช้ชื่อเรื่องใกล้เคียงมาเป็นข้อมูลในการสืบค้น (Dickson, 1984) ผู้ใช้ไม่ใช้ศัพท์ควบคุมในการสืบค้นด้วยหัวเรื่อง (Hunter, 1991) มีการสืบค้นซ้ำกับการสืบค้นที่เคยสืบค้นไม่สำเร็จ (Connaway, Budd and Kochtanek, 1995)

นอกจากปัญหาและอุปสรรคอันมีสาเหตุมาจากตัวของผู้ใช้บริการห้องสมุดแล้ว ยังมีผลการศึกษาที่ระบุว่า การดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดก็เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคการสืบค้น (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทรินทร์, 2539 ; พิมพ์ อินแบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533) เช่น หนังสือที่ต้องการเรียงบนชั้นไม่ถูกต้องตามระบบและเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เรียงชั้นชั้นหรือยังอยู่ที่ชั้นพัก หนังสือหายหรือหนังสืออยู่ที่แผนกซ่อม (พิมพ์ อินแบน, 2527 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533) หนังสือถูกเรียงบนชั้นแน่นจนเกินไป (พิมพ์ อินแบน, 2527) แต่ที่

แตกต่างกันคือผลการศึกษาที่ระบุว่าปัญหาเกิดจากเอกสารกระจายไปตามสาขาวิชาต่าง ๆ ขาดรายการจำแนก ห้องสมุดนำหนังสือออกให้บริการช้า เนื่องมาจากเสียเวลาในการจัดหาหรือจัดเตรียม (Subrahmanyam, 1983 ; Zink, 1991) และไม่พบเรื่องที่ต้องการในฐานะข้อมูลหรือข้อมูลมีน้อยเกินไป (Zink, 1991 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542) นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาในเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นไม่เพียง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542) และเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า (อมรา อิศระชาญพานิช, 2542) รวมทั้งปัญหาที่มีผู้ใช้รายอื่นกำลังใช้อยู่หรือถูกยืมออกไป (พิมพา อินเบน, 2527 ; สุพันธ์ งานโคกกรวด, 2528 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533) และเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในขณะที่ต้องการความช่วยเหลือ (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539) และไม่มีคู่มือในการอธิบายการใช้ระบบอย่างถูกต้อง .

สรุปปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น มีดังนี้

1. เกิดจากศักยภาพของตัวผู้ใช้เอง ได้แก่ ประสบการณ์ในการสืบค้น การใช้เทคนิคในการสืบค้น การขาดความรู้ในการใช้ฐานข้อมูล การเลือกใช้ทางเลือกในการสืบค้นที่ถูกต้องของผู้ใช้ ผู้ใช้ไม่พบตัวสารสนเทศ

2. เกิดการให้บริการของห้องสมุด การจัดเก็บ การให้บริการช่วยค้นของเจ้าหน้าที่ และการจัดหาไม่สนองตามความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่

3. ความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้น

ผลการศึกษาอัตราความสำเร็จและความล้มเหลว พบว่ามีความแตกต่างกัน ดังนี้

1) อัตราความล้มเหลวในการสืบค้นสารสนเทศมีมากกว่าความสำเร็จ โดยอัตราความล้มเหลวที่พบมากที่สุดมาจากการสืบค้นด้วยชื่อเรื่อง และชื่อผู้แต่ง (Dickson, 1984 ; Ballard and Smith, 1992 ; Peter, 1989 ; Zink, 1991) และสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น คือ ประเด็นในด้านศักยภาพของผู้ใช้ ระบุว่าผู้ใช้ขาดความรู้ในการใช้ห้องสมุด และไม่มีความรู้ในด้านการสืบค้นและค้นคืน (Dickson, 1984 ; Hunter, 1991) ขาดประสบการณ์ในการใช้เครื่องมือสืบค้น ทั้งบัตรรายการและรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ ดังเช่น ผู้ใช้บริการไม่รู้จักรหัสการสืบค้นด้วยเทคนิคบูลีน และผู้ใช้ไม่ใช้หรือไม่รู้จักรหัสหัวเรื่องในระบบรัฐสภาอเมริกัน (LC Subject Heading- LCSH) (Ballard and Smith, 1992 ; Yuan, 1997 ; Zink, 1991) นอกจากนี้ยังพบว่าตัวผู้ใช้มีความผิดพลาดจากการใช้ศัพท์ที่ไม่ได้ใช้ศัพท์ควบคุมในการสืบค้น และมีความสับสนในการใช้ทางเลือกการสืบค้น (Hunter, 1991 ; Peter, 1989) 2) ความผิดพลาดที่เกิดจากทักษะในตนเอง เช่น การพิมพ์

ผิด สะกดผิด (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทรอินทร์, 2539 ; วณิชากร แก้วกัน, 2541 ; Ballard and Smith, 1992 ; Conway, Budd and Kochtanek, 1995 ; Dickson, 1984 ; Hunter, 1991 ; Solomon, 1993 ; Wallace, 1993 ; Zink, 1991) และประเด็นที่สองคือ ปัจจัยที่มาจากภายนอก เช่น การดำเนินงานห้อง ระบุว่าสาเหตุของความล้มเหลวเกิดจากห้องสมุดยังไม่ได้รับเอกสารเมื่อถึงกำหนดออก การนำเอกสารและสารสนเทศออกให้บริการช้า ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือและวารสารที่ต้องการน้อยเกินไป (พิมพา อินเบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อัญญา แสงกระจ่าง, 2533 ; Subrahmanyam, 1983) สาเหตุจากข้อมูลในฐานข้อมูลมีข้อมูลน้อย และความไม่เพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น (วณิชากร แก้วกัน, 2541 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542) นอกจากนี้ยังระบุว่าไม่มีเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ให้การแนะนำ ในขณะที่ต้องการความช่วยเหลือ (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542)

ส่วนผลการศึกษาที่พบอัตราความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว เนื่องจากผู้ที่มีความพึงพอใจในที่ได้ผลจากการสืบค้น และผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสืบค้นมากกว่า 1 ปี (ประไพ จันทรอินทร์, 2539 ; วณิชากร แก้วกัน, 2541 ; พิมพา อินเบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542 ; Alzofon and Van-Pulis, 1984 ; Berger, 1994 ; Yuan, 1997) ผู้ใช้มีความรู้ในการใช้บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรมช่วยในการสืบค้น และการสืบค้นด้วยระบบอัตโนมัติ (สุนันท์ งานโคกกรวด, 2529 ; อัญญา แสงกระจ่าง, 2533) แต่ยังมีผลการศึกษาซึ่งระบุผลความสำเร็จ เกิดจากการสืบค้นด้วยการใช้ชื่อผู้แต่งที่รู้จักเป็นสถิติสูงสุด (Berger, 1994) ด้วยเช่นกัน

ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นจากที่ได้ศึกษาจากงานวิจัยดังกล่าวมาข้างต้นพอที่จะสรุปว่าปัจจัยของความสำเร็จเกิดจากผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นและมีความรู้ในด้านการสืบค้น การใช้ห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในส่วนของความล้มเหลวเกิดจากความผิดพลาดของตัวผู้ใช้ ที่ขาดความรู้ในด้านประสบการณ์การสืบค้น ความผิดพลาดเชิงทักษะเกิดจากการใช้คำศัพท์ การใช้คำค้นผิด การสะกดผิด ไม่รู้จักเทคนิคการสืบค้นแบบบูลีน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยความล้มเหลวมีสาเหตุมาจากการดำเนินงานของห้องสมุด ในด้านการจัดการและการจัดการสารสนเทศ เพื่อนำขึ้นบริการ และความไม่เพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องมือช่วยค้นบรรณานุกรมแบบออนไลน์

4. วิธีที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมในการสืบค้นสารสนเทศ

4.1 ระเบียบวิธีการวิจัย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการสืบค้นทั้งงานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศ พบว่าในงานวิจัยส่วนใหญ่ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) โดยวิธีการสำรวจ (survey research) งานวิจัยดังกล่าวสามารถจำแนกได้ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

- 1) ศึกษาสภาพการใช้และวัตถุประสงค์ของการสืบค้นสารสนเทศ (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทร์อินทร์, 2539 ; วณิชากร แก้วกัน, 2541 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน, 2530 ; Alzofon and Van - Pulis, 1984 ; Conway, Budd and Kochtanek, 1995)
- 2) ศึกษาวิธีการสืบค้น หรือค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ (กิ่งทอง ศิริมงคล, 2531 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทร์อินทร์, 2539 ; วณิชากร แก้วกัน, 2541 ; พิมพา อินแบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และวีระวรรณ คงมัน, 2530 ; Alzofon and Van - Pulis, 1984 ; Berger, 1994 ; Conway, Budd and Kochtanek, 1995 ; Georgouli, 1995 ; Hallmark, 1994 ; Hunter, 1991 ; Kallin, 1991 ; Kaseke , 1991 ; Solomon, 1993 ; Subrahmanyam, 1983 ; Wallace, 1993)
- 3) เพื่อศึกษาอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นสารสนเทศ (ประไพ จันทร์อินทร์, 2539 ; พิมพา อินแบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน , 2530 ; Alzofon and Van - Pulis, 1984 ; Conway, Budd and Kochtanek, 1995 ; Georgouli, 1995 ; Hunter, 1991 ; Zink, 1991)
- 4) ศึกษาปัญหาและสาเหตุที่เป็นปัจจัยนำไปสู่ความล้มเหลว และความผิดพลาดในการสืบค้นสารสนเทศ (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทร์อินทร์, 2539 ; พิมพา อินแบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อมรา อิศระชาญพานิช, 2542 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน, 2530 ; Somporn Puttapitakporn , 1994 ; Ballard and Smith, 1992 ; Dickson, 1984 ; Peter, 1989)

มีเพียงงานวิจัยของ Somporn Pattapithakporn (1994) ที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) ซึ่งศึกษาการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เกี่ยวกับความผิดพลาดของผู้ใช้ในการสืบค้นรายการเข้าถึงแบบออนไลน์ ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการ สังเกตพฤติกรรม

ออกเสียงของผู้ใช้ในขณะสืบค้น สัมภาษณ์ผู้ใช้หลังจากการสืบค้น การใช้รายการตรวจสอบของรายการข้อมูลที่ป้อนเข้า และการวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการสืบค้นจากระบบการสืบค้น.

4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดขณะทำการสืบค้น (กิ่งทอง ศิริมงคล, 2531 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทร์อินทร์ , 2539 ; วนิษากร แก้วกัน, 2541 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน, 2530 ; Hallmark, 1994 ; Solomon, 1993)

2) การใช้แบบสอบถามและรายการตรวจสอบหรือแบบวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลวในการสืบค้น (พิมพา อินเบน, 2527 ; สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2533)

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบบันทึกรายการอ้างอิง (สมสิริ เเบญจวรรณนท์ ,2539)

4) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด (อมรา อิศระชาญพานิช, 2542)

5) การใช้วิธีการสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว (Subrahmanyam, 1983)

6) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้บันทึกสถิติ ของผู้ใช้ในการสืบค้นบรรณานุกรมแบบออนไลน์ (Ballard and Smith, 1992 ; Dickson, 1984 ; Hunter, 1991 ; Kallin, 1991 ; Kaske , 1991 ; Peter, 1989 ; Wallace, 1993 ; Zink, 1991)

7) การใช้บันทึกสถิติร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ใช้ (Conway,Budd and Kochtanek, 1995 ; Georgouli, 1995) นอกจากนั้นยังพบว่าวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างจากที่ได้กล่าวมานั้น คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการ สังเกต การสัมภาษณ์ แบบบันทึกรายการที่ป้อนเข้า และบันทึกผลลัพธ์ของระบบ (Somporn Puttapitakporn, 1994)

4.3 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่นำมาศึกษา

จากการศึกษาพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องของเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาการค้นหายุทธศาสตร์ที่ผู้ใช้ต้องการ โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ ทั้งบัตรรายการและฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์แต่ไม่ได้ระบุว่าจะศึกษาการสืบค้นทรัพยากรจากประเภทใดประเภทหนึ่งอย่างชัดเจนเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา (เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2539 ; ประไพ จันทร์อินทร์,

2539 ; วณิชากร แก้วกัน, 2541 ; อมรา อิศระชาฎพานิช, 2542 ; Ballard and Smith, 1992 ; Berger, 1994 ; Conway, Budd and Kochtanek, 1995 ; Dickson, 1984 ; Georgouli, 1995 ; Hallmark, 1994 ; Hunter, 1991 ; Jacobson and David, 1992 ; Kallin, 1991 ; Peter, 1989 ; Solomon, 1993 ; Wallace, 1993 ; Zink, 1991) แต่ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องบางส่วนที่ระบุถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือเพียงอย่างเดียว (พิมพ์ อินแบน, 2527 ; อัญญา แสงกระจ่าง, 2533 ; Berger, 1994 ; Subhramanyam, 1983) การศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาวารสารเพียงอย่างเดียว (สุนันท์ งานโคกกรวด, 2528 ; Hallmark, 1994) และการศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือและวารสาร (กิ่งทอง ศิริมงคล, 2531 ; อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน, 2530 ; Morse, 1970 ; Taylor, 1968)

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในแง่มุมต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น มีข้อสังเกตว่างานวิจัยโดยส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการศึกษาสืบค้นสารสนเทศ และปัจจัยของความสำเร็วมักจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) เป็นส่วนใหญ่ อาจกล่าวได้ว่าข้อดีของการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ คือ 1) มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลในเชิงมหภาค และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีครอบคลุม 2) การวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลของระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีการใช้สถิติที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องมีความเคร่งครัดในด้านกฎเกณฑ์เป็นอย่างยิ่ง 3) เหมาะสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ 4) ข้อมูลที่ได้รับมีการตรวจสอบด้วยเทคนิควิธีทางสถิติหลายชั้น แต่ผู้วิจัยเห็นว่าอาจมีข้อด้อยบางประการ เช่น ผู้ให้ข้อมูลอาจไม่มีอิสระในการตอบข้อมูล เนื่องจากต้องตอบตามแนวคำตอบของผู้ทำการวิจัย กรณีการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยไม่อาจรู้ได้ว่าผู้ตอบข้อมูลมีความจริงใจในการตอบข้อมูลหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวิจัยด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นการศึกษา ในประเด็น ของวิธีการสืบค้น ความสำเร็จและสาเหตุ ปัจจัยของความล้มเหลวจากการใช้วิธีการสืบค้น เป็นการศึกษาถึงการสืบค้นโดยใช้วิธีการสืบค้นวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เช่น การศึกษารูปแบบการสืบค้น และอัตราความสำเร็จของการสืบค้นรายการเข้าถึงแบบออนไลน์ ของผู้ใช้ระบบ LCS (Alzofon and Van - Pulis, 1984) ผู้วิจัยเห็นว่ายังไม่ครอบคลุมในด้านการศึกษาพฤติกรรมการศึกษาสืบค้นของผู้ใช้ทั้งหมด และในประเด็นของเหตุผลที่ใช้การสืบค้นเช่นนั้น แต่อย่างไรก็ตาม ผลของงานวิจัยเหล่านี้ได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ เพราะว่ามีนักวิจัยรุ่นหลังนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยของตน และ

ผลสรุปของงานวิจัยมีความสอดคล้องกันอย่างชัดเจน นับเป็นทฤษฎีของพฤติกรรมของการสืบค้นของผู้ใช้ห้องสมุด เนื่องจากว่า มีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง และบ่งบอกถึงสาเหตุของความล้มเหลวปัญหาได้ ตลอดจนสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการห้องสมุดได้

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ยังไม่เคยมีการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด ในด้านของพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้และปัจจัยของความล้มเหลวและความสำเร็จ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษา การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ และปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยการใช่วิธีแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในด้านของพฤติกรรมการสืบค้นของผู้ใช้ สาเหตุของการใช้วิธีการสืบค้นในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนปัญหา และปัจจัยของความล้มเหลวและความสำเร็จ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสืบค้น ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นสารสนเทศ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว ตลอดจนการศึกษาถึงวิธีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา "ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ" สรุปได้ว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อพฤติกรรมสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ความสำเร็จและความล้มเหลวคือ ตัวแปรเกี่ยวกับผู้ใช้หมายถึงศักยภาพของผู้ใช้ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ในการสืบค้นข้อมูล คุณลักษณะของสารสนเทศ และการดำเนินงานในด้านการให้บริการของห้องสมุด จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach)

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

