

## ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากวารสารเสนอข่าวสารทางวิชาการที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งผลการศึกษาวิจัยของผู้เชี่ยวชาญและนักวิจัยในสาขาต่าง ๆ ซึ่งจะนำมาลงตีพิมพ์เผยแพร่เป็นข้อมูลปฐมภูมิก่อนที่จะรวบรวมเป็นเล่ม จึงอาจกล่าวได้ว่าเนื้อหาในวารสารเกือบทุกสาขาวิชามีความทันสมัยกว่าเนื้อหาในหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ วารสารจึงมีความสำคัญในฐานะเป็นแหล่งความรู้ที่ทันสมัยของนักวิชาการและสถาบันการศึกษา ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดหามาให้บริการ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้ถึงแม้จะมีงบประมาณน้อย ด้วยเหตุที่ห้องสมุดได้จัดหาวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษทั้งที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ห้องสมุดจึงต้องส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวารสารให้มากที่สุดด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การทำเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารที่ห้องสมุดบอกรับเช่นเดียวกับการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ของห้องสมุด เช่น 1) การจัดทำบัตรบรรณวารสาร 2) จัดทำรายการสืบค้นแบบออนไลน์ (Online Public Access Catalog – OPAC) 3) การบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลบรรณวารสารในรูป ซีดีรอม (CD-ROM) 4) การให้บริการสืบค้นจากห้องสมุดอื่น และกรณีที่ห้องสมุดไม่มีเอกสารฉบับสมบูรณ์ก็จะมีบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan – ILL) หรือบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Delivery Service – EDDS)

นอกจากห้องสมุดจะเป็นฝ่ายส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวารสารแล้ว ผู้ใช้บริการเองก็จะต้องมีศักยภาพในการใช้บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นที่จะนำไปหาบทความวารสารที่ต้องการ ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงทำหน้าที่ในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ เพื่อสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหามาให้บริการ

จากภาวะที่ประเทศไทยประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ในจำนวนลดน้อยลงหรือคงเดิม ประกอบกับภาวะค่าเงินบาทอ่อนตัว จึงบอกรับวารสารต่างประเทศได้จำนวนน้อยรายการ ดังนั้นหอสมุดฯ จึงต้องเลือกสรรและจัดหาวารสารเฉพาะรายชื่อที่มี ผู้ใช้บริการมากและ/หรือที่จำเป็นต่อบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี ดังนั้นหอสมุดฯ จะต้องมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวารสาร ต่างประเทศที่จัดหาและให้บริการ

ปัจจุบันหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ให้บริการเครื่องมือสืบค้นบทความวารสาร ต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสารภาษาอังกฤษในลักษณะต่าง ๆ เช่น ดรรชนีวารสาร Reader's Guide to Periodical Literature ฐานข้อมูลซีดีรอม Eric และ Sociofile อย่างไรก็ตาม เครื่องมือดังกล่าวยังไม่สามารถใช้เพื่อค้นหาบทความจากวารสารภาษาอังกฤษที่หอสมุดฯ บอกรับ ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะบทความวารสารสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถ สืบค้นและเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการได้โดยสะดวกและครบถ้วน นอกจากนี้ผู้ใช้ห้องสมุด บางคนยังไม่ทราบว่าห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาบทความวารสาร หรือไม่ทราบวิธีการค้น สภาพ ดังกล่าวยังคงเป็นปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดในปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีต เรื่องสภาพและปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดในการทำปริญญานิพนธ์ของมหาบัณฑิตและนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ปีการศึกษา 2523-2526 ของ มนัส สายเสมา (2530) ที่ระบุว่านักศึกษามีปัญหาไม่ทราบวิธีการค้นหาทรัพยากรในห้องสมุด

ประเด็นปัญหาของความไม่ครอบคลุมของเครื่องมือช่วยค้นและปัญหาอันเกิดจาก ศักยภาพของผู้ใช้ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น อาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการไม่ใช้วารสารภาษาอังกฤษ และจากการสังเกตของผู้วิจัยในช่วงเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2543 ถึง สิงหาคม 2543 พบว่ามีผู้ใช้วารสารต่างประเทศน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณจำนวนมากที่หอสมุดฯ ใช้จ่ายเป็นค่าบอกรับวารสาร จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษา สภาพที่แท้จริงของการใช้วารสารภาษาอังกฤษ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยจะมุ่งศึกษา พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสาร ปัญหาในการสืบค้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและ ความล้มเหลวของผู้ใช้เพื่อเป็นการตอบคำถามของสาเหตุการใช้และไม่ใช้วารสารต่างประเทศ ที่หอสมุดฯ บอกรับ ผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้มีการใช้วารสารที่ให้บริการในห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้น

## ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด (user education) เพื่อพัฒนาศักยภาพในการใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
2. เป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาระบบการสืบค้นหรือเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
3. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการส่งเสริมการใช้วารสารภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

## ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการสืบค้นวารสารภาษาอังกฤษ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่หอสมุดฯ บอกรับ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพแบบการพรรณนาเพื่ออธิบาย (explanatory description) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักศึกษابริญญาตรี นักศึกษาบริญญาโท อาจารย์ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำนวน 37 คน ผู้วิจัยกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนแรก คือ การวิจัยภาคสนาม ได้แก่ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน การสนทนากลุ่มของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน และขั้นตอนที่ 2 คือการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความล้มเหลว หมายถึง ผู้ใช้สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่ต้องการแล้ว ไม่พบบทความนั้นหรือพบบทความวารสารภาษาอังกฤษแต่ไม่พึงพอใจ

2. ความสำเร็จ หมายถึง ผู้ใช้สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่ต้องการ แล้วพบบทความนั้น และพึงพอใจ
4. ตัวกลางสารนิเทศ หมายถึง บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดผู้ทำหน้าที่บริการช่วย ค้นคว้าข้อมูลให้กับผู้ใช้
4. บุคลากรฝ่ายสนับสนุน หมายถึง ชำราชากรและเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนงานวิชาการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มาใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี
5. บทความวารสารภาษาอังกฤษ หมายถึง บทความวารสารภาษาอังกฤษของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา
6. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ที่ใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษที่หอสมุดฯ บอกรับ
7. พฤติกรรมการสืบค้น หมายถึง กิจกรรมในการค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้ บริการหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี โดยใช้วิธีการสืบค้นและการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงบทความวารสารที่ตรงกับความต้องการ
8. พฤติกรรมการใช้วารสาร หมายถึง การนำวารสารภาษาอังกฤษประเภทต่าง ๆ มาใช้เพื่อ กิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ใช้
9. แบบแผนพฤติกรรมการสืบค้น หมายถึง รูปแบบกิจกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษตั้งแต่ต้นจนจบของกระบวนการสืบค้นโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้น
10. ศัพท์ควบคุม หมายถึง คำศัพท์ที่ทำหน้าที่ควบคุมคำหลายคำที่มีความหมายเดียวกัน ได้แก่ หัวเรื่อง ศัพท์สัมพันธ์