

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ของความสำเร็และล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็และล้มเหลวในการสืบค้นสามารถสรุปและอภิปรายตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ว่าผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม 4 ลักษณะ คือ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม และการวิเคราะห์เอกสาร สามารถสรุปผลการวิจัย คือ

- 1) สภาพการให้บริการบทความวารสารภาษาอังกฤษของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
  - 1.1) พื้นที่ให้บริการ
  - 1.2) เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
- 2) วารสารภาษาอังกฤษที่ให้บริการ
  - 2.1) จำนวนวารสารและสาขาที่ครอบคลุม
  - 2.2) แหล่งวารสารอิเล็กทรอนิกส์และสาขาที่ครอบคลุม
- 3) ศักยภาพของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
  - 3.1) ความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นและความรู้ในการใช้ห้องสมุด
  - 3.2) ประสบการณ์ในการสืบค้นของผู้ใช้บริการ
- 4) พฤติกรรมการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการ
  - 4.1) วัตถุประสงค์ของการสืบค้นบทความวารสารและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ
  - 4.2) วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
  - 4.3) ปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
  - 4.4) สภาพการใช้และปัญหาในการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

- 5) แบบแผนพฤติกรรมกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
- 6) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว

## 1. สภาพการให้บริการบทความวารสารภาษาอังกฤษของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

### 1.1 พื้นที่ให้บริการวารสารภาษาอังกฤษ

หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดพื้นที่ให้บริการวารสารภาษาอังกฤษบริเวณชั้น 1 ของอาคารหอสมุดโดยให้บริการวารสารเป็นชั้นเปิดเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สืบค้นด้วยตนเองและสามารถนำยืมออกไปใช้ได้ทั้งภายนอกและภายในหอสมุด นอกจากนี้ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ยังจัดบริการอบรมและแนะนำการใช้ห้องสมุดและการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ เป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้นี้มีความสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง

### 1.2 เครื่องมือช่วยค้นหาให้บริการ

เครื่องมือช่วยค้นหาให้บริการในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดเครื่องมือช่วยค้นหาให้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.2.1 เครื่องมือช่วยค้นหาใช้ตรวจสอบรายชื่อวารสาร ได้แก่ 1) ฐานข้อมูล OPAC 2) เครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น Reader's Guide to Periodical Literature และ Union List of Serial in Thailand 3) ฐานข้อมูลออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตที่ทบวงมหาวิทยาลัยบอกรับโดยให้บริการผ่านเครือข่าย Uninet 4) และฐานข้อมูลสารานุกรมบนอินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยจัดให้บริการ เช่น ฐานข้อมูล Journal Link

1.2.2 เครื่องมือช่วยค้นหาใช้สืบค้นบทความวารสารหรือเนื้อหาของบทความวารสาร เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาที่สามารถเข้าถึงบทความวารสารหรือเนื้อหาของบทความวารสาร เช่น ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ต่าง ๆ ซึ่งหอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี จัดให้บริการ ได้แก่ ฐานข้อมูลที่ทบวงมหาวิทยาลัยบอกรับ เช่น ฐานข้อมูล ABI/inform ฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยบอกรับเป็นสมาชิก เช่น ฐานข้อมูล H.W Wilson Abstract Full Text ฐานข้อมูล Omnifile ฐานข้อมูล Humanities Abstract Full Text ฐานข้อมูล Science Direct ฐานข้อมูล Springer Link และ ฐานข้อมูล ACS

ดังจะเห็นได้ว่า หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดเตรียมบริการเครื่องมือช่วยค้นหาต่าง ๆ ที่ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่ สาขาทางด้านวิทยาศาสตร์ สาขาทางสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ ซึ่งฐานข้อมูลที่กล่าวมานี้ให้ข้อมูลทั้งรูปแบบบรรณานุกรม สารระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม

## 2. วารสารภาษาอังกฤษที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีให้บริการ

2.1 จำนวนวารสารฉบับพิมพ์และสาขาที่ครอบคลุม วารสารที่ให้บริการในหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี มีจำนวนทั้งสิ้น 54 รายชื่อและครอบคลุมสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 24 รายชื่อ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 19 รายชื่อ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ จำนวน 11 รายชื่อ

2.2 แหล่งวารสารอิเล็กทรอนิกส์และสาขาที่ครอบคลุม หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ดำเนินการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์ได้จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่หอสมุดฯ บอกรับเป็นสมาชิกอยู่ในสาขาวิชาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาด้านศึกษาศาสตร์ ส่วนสาขาวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจากฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งมีฐานข้อมูลที่พร้อมให้บริการทั้งสิ้น 84 รายชื่อ นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบทความวารสารได้จากฐานข้อมูลที่ทบวงมหาวิทยาลัยบอกรับ

กล่าวได้ว่า หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดเตรียมสภาพแวดล้อมการดำเนินงานและวารสารที่มีให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเนื้อหาของวารสารและบทความวารสารได้อย่างครอบคลุมทุกสาขาวิชา โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้วิธีการเข้าถึงเนื้อหาของวารสารหรือบทความของวารสารภาษาอังกฤษด้วยวิธีการสืบค้นต่าง ๆ เช่น ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการสืบค้นด้วยฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ หรือการใช้วารสารฉบับพิมพ์ที่ให้บริการภายในห้องสมุด ที่ครอบคลุมทั้งสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาศึกษาศาสตร์

## 3. ศักยภาพของผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่า ผู้ใช้มีความรู้และสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสารและประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ คือ

### 3.1 ความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้น

จากผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่าผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูล OPAC คิดเป็นร้อยละ 100.00 ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 70.00 ฐานข้อมูล CD-ROM ร้อยละ 40.00 บัตรรายการ ร้อยละ 35.00

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้แต่ละคนมีความรู้และสามารถเรียนรู้หรือได้รับความรู้ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษได้หลายทางคือ การเรียนการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 45 การเรียนรู้และทดลองด้วยตนเอง ร้อยละ 40.00 การได้รับความรู้จากเพื่อนและบริการอบรมการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 35.00 การได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ ร้อยละ 30.00 จากคำแนะนำของอาจารย์ ร้อยละ 10.00

### 3.2 ประสิทธิภาพในการสืบค้นของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษาด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก พบว่า ประสิทธิภาพในการสืบค้นของผู้ใช้บริการคือ ผู้ใช้มีประสพการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษภายใน 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และผู้ใช้ที่ไม่มีประสพการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษภายใน 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 35.00

กล่าวโดยสรุปได้ว่าศักยภาพของผู้ใช้ ในด้านการมีความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยเครื่องมือประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล CD-ROM และบัตรรายการ เกิดจากผู้ได้รับความรู้และเรียนรู้จากหลายวิธีการคือ 1) การเรียนการใช้ห้องสมุด 2) การเรียนรู้และการทดลองใช้ด้วยตนเอง 3) การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน 4) การอบรมการใช้ห้องสมุด 5) การได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 6) การได้รับคำแนะนำจากอาจารย์

## 4. พฤติกรรมการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการ

### 4.1 วัตถุประสงค์ในการสืบค้น

โดยสรุปวัตถุประสงค์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

4.1.1 เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำงาน ได้แก่ การทำวิจัย การทำวิทยานิพนธ์ การทำโครงการ การทำการบ้าน เพื่อประกอบการสอนและผลงานทางวิชาการต่าง ๆ

4.1.2 เพื่อความบันเทิงหรืออ่านประกอบความรู้เพิ่มเติม

### 4.2 พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

4.2.1 พฤติกรรมการสืบค้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารไม่แตกต่างกัน คือ

4.2.1.1 การสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาจากชั้นวางวารสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะวารสารสาขาวิชาวิทยาศาสตร์

4.2.1.2 การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นทางคอมพิวเตอร์ เช่น การสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC

4.2.1.3 การสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ที่เป็นฐานข้อมูลประเภทที่แหล่งที่อยู่ของวารสาร เช่น Union List of Serial in Thailand

4.2.2 วิธีการสืบค้นของผู้ใช้ตามกลุ่มตัวอย่างจากผลการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมการสืบค้นคือ

4.2.2.1 การสืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 65.00

4.2.2.2 การสืบค้นด้วยวิธีการใช้การสุ่มค้นหาตัวเล่มของวารสารจากชั้นวางวารสารหรือชั้นพักวารสาร คิดเป็นร้อยละ 60.00

4.2.2.3 การสืบค้นด้วยการสอบถามผู้รู้ได้แก่ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 35.00

4.2.2.4 การสอบถามจากเพื่อนหรืออาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ซึ่งวิธีการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง

4.2.2.5 การใช้เอกสารอ่านประกอบ เช่น การใช้รายการอ้างอิงจากวิทยานิพนธ์รายการอ้างอิงจากโครงร่างวิชาหรือใบงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 2.00

4.2.3 วิธีการสืบค้นจากผลการศึกษาของสนทนากลุ่ม พบว่าผู้ใช้มีวิธีการสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารก่อน เช่น การใช้ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสารประเภทที่แหล่ง ได้แก่ การสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC เป็นการสืบค้นบทความวารสารที่มีให้บริการภายในห้องสมุด เมื่อไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษได้จึงเปลี่ยนวิธีการสืบค้นด้วยการสืบค้นด้วยวิธีการสุ่มค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษจากตัวเล่มของวารสารที่ชั้นวางวารสารภายในห้องสมุด สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เมื่อสืบค้นด้วยตนเองไม่สำเร็จ

4.2.4 ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์เอกสาร พบว่าผู้ใช้มีวิธีการสืบค้นด้วยการสอบถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามซึ่งวิธีการนี้เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบทความด้วยตนเองจากการใช้เครื่องมือช่วยค้นหรือสุ่มค้นหาจากตัวเล่มวารสาร

ดังนั้นผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ดังนี้

- 1) การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยประเภทต่าง ๆ คือ ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

เพื่อเข้าถึงบทความวารสาร ฐานข้อมูล OPAC เครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์เพื่อตรวจสอบรายชื่อวารสาร

- 2) การสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาค้นจากชั้นวางสารภาษาอังกฤษ
- 3) การสอบถามจากผู้รู้ เช่น บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เพื่อน อาจารย์
- 4) การใช้เอกสารอ้างอิงจากวรรณกรรมอื่น เช่น วิทยานิพนธ์ โครงร่างวิชา ใบงานที่

อาจารย์มอบหมาย

4.2.5 ประมวลวิธีการสืบค้น กล่าวได้ว่าวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษสามารถประมวลวิธีการสืบค้นได้ดังนี้

4.2.5.1 การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

1) การใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษประเภทฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ฐานข้อมูล Science Direct ซึ่งจะเป็นผู้ใช้ในกลุ่มสาขาทางวิทยาศาสตร์ ส่วนกลุ่มผู้ใช้ทางด้านสาขาศึกษาศาสตร์ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์สืบค้นด้วยฐานข้อมูล Eric, ฐานข้อมูลประเภทช่วยค้น เช่น Google และ Yahoo

2) การสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้นบทความวารสารประเภทชี้แหล่ง ได้แก่ การสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC เป็นการสืบค้นบทความวารสารที่มีให้บริการภายในห้องสมุด อย่างไรก็ตามเมื่อผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการผู้ใช้จะเปลี่ยนวิธีการสืบค้นเป็นวิธีการอื่น ๆ เพื่อสามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการได้

4.2.5.2 การสืบค้นด้วยการสุ่มค้น เป็นวิธีการสุ่มค้นหาบทความจากชั้นวางวารสาร โดยเข้าถึงตัวเล่มของวารสารตามชื่อวารสารที่ต้องการและค้นหาบทความต่าง ๆ ด้วยการอ่านเนื้อหาภายในเล่มและหน้าสารบัญ

4.2.5.3 การสอบถามผู้รู้ เช่น เพื่อน อาจารย์ หรือการสอบถามหรือใช้บริการสืบค้นด้วยตัวกลางสารสนเทศเช่นบรรณารักษ์ เมื่อไม่สามารถสืบค้นบทความวารสารได้ด้วยตนเองเป็นการสอบถามว่าวารสารอยู่ที่ใดหรือมีบริการอยู่ภายในห้องสมุดหรือไม่

4.2.2.4 การใช้อ้างอิงและบรรณานุกรมจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รายชื่อบทความวารสารและจึงใช้วิธีการสืบค้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสุ่มค้นหาค้นจากชั้นที่ให้บริการวารสาร

นอกจากนี้ จากผลของการศึกษาพบว่า วิธีการสืบค้นของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสืบค้นต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบทความ

วารสารที่ต้องการโดยไม่เรียงลำดับวิธีการสืบค้น เมื่อผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษ

#### 4.3 ปัญหาในการสืบค้น

ผลของการศึกษาสามารถสรุปปัญหาของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษได้ตรงกับความต้องการ สามารถจำแนกได้ดังนี้

##### 4.3.1 ปัญหาที่เกิดจากตัวของผู้ใช้ สามารถจำแนกได้ดังนี้

4.3.1.1 ในด้านความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้น ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสาร ไม่รู้จักวิธีการสืบค้น ใช้คำค้นไม่ถูกต้อง ไม่เข้าใจระบบการสืบค้นและประเภทของฐานข้อมูล ขาดความชำนาญในการใช้เครื่องมือสืบค้น ผู้ใช้บริการไม่คุ้นเคยในการเข้าใช้ห้องสมุด ไม่เข้าใจระบบการจัดหมวดหมู่และการให้บริการ

4.3.1.2 ด้านทักษะส่วนตัวของผู้ใช้ จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้มีปัญหาการขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

##### 4.3.2 ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมการดำเนินงานห้องสมุด ได้แก่

4.3.2.1 เครื่องมือช่วยค้นหาให้บริการแก่ผู้ใช้ ได้แก่ ห้องสมุดไม่จัดทำเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่มีอยู่ภายในห้องสมุดเช่นเดียวกับบทความวารสารภาษาไทยประเภทดรรชนีวารสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่างและไม่เพียงพอแก่การสืบค้น

4.3.2.2 บริการส่งเสริมการสืบค้น กล่าวคือ ห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์หรือขาดการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาด้วยตนเอง

4.3.4 ปัญหาในด้านคุณลักษณะของบทความวารสารที่ให้บริการ ได้แก่ ไม่ได้บทความฉบับเต็มตามต้องการ ไม่มีวารสารที่ต้องการภายในห้องสมุดหรือถูกงดรับเป็นสมาชิก เข้าได้ยากและไม่สะดวกจากการสืบค้นวารสารเย็บเล่ม วารสารที่มีภายในห้องสมุดไม่ทันสมัย

#### 4.4 พฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

##### 4.4.1 วัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายในการสืบค้น

ผู้ใช้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษมี พฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษเกิดขึ้นจากวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ใช้ คือ

4.4.1.1 มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการทำงาน งานเขียน วิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ผู้ใช้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจะใช้บทความวารสารประเภทวิชาการในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากกว่าสาขาทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาทางศึกษาศาสตร์

4.4.1.2 มีวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง เพื่อความรู้เพิ่มเติมในทุกด้าน พฤติกรรมการใช้ประเภทนี้เป็นการใช้การสืบค้นแบบไร้จุดมุ่งหมาย

#### 4.4.2 สภาพการรู้ใช้และปัญหาของการรู้ใช้

จากผลการศึกษาด้วยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่าสภาพการรู้ใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้ในห้องสมุดกล่าวคือ มีสภาพการรู้ใช้แยกตามสาขาวิชาวารสารภาษาอังกฤษที่ถูกนำไปใช้มากที่สุดเป็นวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวารสารช่วงเวลาฉบับปลีถูกนำมาใช้มากที่สุดเป็นจำนวน 130 ครั้ง ส่วนวารสารฉบับเย็บเล่มถูกนำมาใช้เพียง 37 ครั้ง

ด้านปัญหาของการรู้ใช้พบว่า ปัญหาเกิดจากตัวผู้ใช้เองค้นหาวารสารที่เคยใช้ยังไม่พบหรือขาดทักษะในด้านของภาษาทำให้ปริมาณการรู้ใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อยและปัญหาในด้านของความผิดพลาดที่เกิดจากระบบการสืบค้นกล่าวคือไม่สามารถสืบค้นด้วยการใช้ออนไลน์ได้เนื่องจากระบบปิด

### 5. แบบแผนพฤติกรรมกรสืบค้น

จากผลการศึกษาแบบแผนพฤติกรรมกรสืบค้นและการรู้ใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษคือ แบบแผนพฤติกรรมกรสืบค้น เริ่มต้นด้วยวัตถุประสงค์หรือความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการ และทำการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ โดยผู้ใช้ดำเนินการสืบค้นด้วยวิธีการต่าง ๆ สอดคล้องตามลักษณะปัจจัยในด้านศักยภาพของผู้ใช้ ได้แก่ความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้น ประสบการณ์ในการสืบค้น ปัจจัยตามคุณลักษณะของสารสนเทศ ได้แก่แหล่งสารสนเทศ ลักษณะของตัวบทความวารสาร และปัจจัยอีกประการที่มีผลต่อพฤติกรรมกรสืบค้น คือปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมและการดำเนินงานของห้องสมุด

แบบแผนพฤติกรรมกรสืบค้นของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สามารถสรุปแบบแผนพฤติกรรมกรสืบค้นโดยรวม ได้ 2 ลักษณะ คือ

- 1) แบบพฤติกรรมกรสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลใน



อินเทอร์เน็ต เป็นจุดเริ่มต้นของการสืบค้นก่อน โดยเป็นผู้ใช้ที่มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หากผลการสืบค้นไม่สามารถค้นพบบทความวารสารภาษาอังกฤษได้ตรงกับความต้องการก็จะเปลี่ยนวิธีการสืบค้นด้วยการใช้วิธีการสุ่มค้นหาจากชั้น การสอบถามผู้รู้ และการใช้เอกสารอ้างอิงประกอบการสุ่มค้นหา

2) แบบแผนพฤติกรรมกรรมการสืบค้นด้วยวิธีการสุ่มค้นหาบทความวารสารจากชั้นวารสารหรือชั้นพักหนังสือก่อนเป็นจุดเริ่มต้น เมื่อไม่สำเร็จจึงใช้วิธีการสอบถามจากผู้รู้ ได้แก่ เพื่อน อาจารย์ และการขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์และวิธีการสุดท้ายคือการใช้วิธีการสืบค้นด้วยฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบบแผนพฤติกรรมนี้ เกิดขึ้นจากการที่ผู้ใช้ไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุด ไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นหรือการใช้ระบบการสืบค้น ผลการศึกษา พบว่าเป็นผู้ใช้ที่ประสบความล้มเหลวจากการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตมาก่อน

## 6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

6.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ผลการศึกษาสามารถจำแนกตามลักษณะของปัจจัย คือ ปัจจัยในด้านศักยภาพของผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้ที่มีวัตถุประสงค์หรือความต้องการสารสนเทศจะเป็นผู้ที่มีความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว นอกจากนี้ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในด้านความถี่ในการสืบค้นมากกว่า 3 ครั้งใน 1 เดือนมักประสบความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว เช่นเดียวกับการที่ผู้ใช้ที่มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสืบค้น

6.2 ปัจจัยของความล้มเหลวกล่าวได้ว่าเกิดจากปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาสามารถจำแนก ดังต่อไปนี้

6.2.1 ผู้ใช้ไม่มีความรู้และความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้น

6.2.2 ผู้ใช้ที่ขาดทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษมักเป็นผู้ที่พบอัตราความล้มเหลวมากกว่าความสำเร็จ

6.2.3 ลักษณะของบทความวารสารที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการและเข้าถึงได้ยาก

6.2.4 ความไม่เพียงพอของวารสารในห้องสมุด เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้ในการสืบค้น รายชื่อและจำนวนวารสารที่ต้องการมีน้อยและไม่ทันสมัย ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านการใช้เครื่องมือสืบค้นหรือการให้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา คือ

- 1) พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
- 2) พฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ
- 3) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
- 4) ปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
- 5) ปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

### 1. พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

#### 1.1 วัตถุประสงค์ของการสืบค้นบทความวารสารและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

พฤติกรรมการใช้และวัตถุประสงค์ของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษหรือสารสนเทศ เกิดขึ้นจากความต้องการในการใช้สารสนเทศตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการเพื่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนั้นจากพฤติกรรมการใช้และวัตถุประสงค์ของใช้นี้ จึงเป็นผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นของผู้ใช้ และหากผู้ใช้ไม่มีวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้สารสนเทศก็จะไม่เกิดพฤติกรรมการใช้ที่ส่งผลให้เกิดกระบวนการสืบค้นด้วยเช่นกัน

พฤติกรรมการสืบค้นและการใช้บทความวารสารของผู้ใช้บริการ หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี เริ่มต้นจากวัตถุประสงค์และความต้องการใช้บทความวารสารเพื่อกิจกรรมการทำงานทางวิชาการต่าง ๆ และทำการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการ ด้วยการค้นหาหรือสืบค้นด้วยวิธีการต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ กิ่งทอง ศิริมงคล (2531) ที่ระบุว่า เมื่อบุคคลต้องการสารสนเทศจะแสวงหาสารสนเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ สิ่งที่มาคือพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่บุคคลนั้นคาดว่าจะมีสารสนเทศที่ตนต้องการอยู่ จึงกล่าวได้ว่า วัตถุประสงค์ของการใช้และการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเกิดขึ้นจากความต้องการใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศตามวัตถุประสงค์เพื่อการทำงานต่าง ๆ และเป็นผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้น

วัตถุประสงค์ของการใช้และการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี คือ

1) วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายหลัก ๆ เพื่อการทำงาน ทำรายงาน งานเขียนตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ การทำกรบ้านหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โสภี อุณหภู (2541) พบว่า นิสิตและอาจารย์มีความจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าเพื่อการทำวิทยานิพนธ์และประกอบการสอน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษามักมุ่งเน้นให้ผู้เรียนและผู้สอนมีการค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสารหรือตำราเรียน

2) เพื่อความเพลิดเพลิน ความบันเทิงหรืออ่านข้อมูลข่าวสารทั่วไป โดยจะใช้วารสารประเภทกึ่งวิชาการ เช่น การอ่านนิตยสารใหม่ หรือการเปิดวารสารต่าง ๆ เพื่อดูรูปภาพ ทั้งนี้เป็นผู้ใช้ที่ไม่มีความต้องการสารสนเทศทางวิชาการหรือเพื่อตอบคำถาม ข้อเสนอแนะและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้งาน แต่เป็นการอ่านเสริมความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากความรู้ในสาขาของตนเอง สอดคล้องกับ สุระปะนิย์ เทพญาและศิริพันธ์ เดชพลกรัง (2541) ที่ระบุว่าความต้องการความรู้ใหม่ ๆ เป็นสิ่งจำเป็น ที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัยและจำไว้ใช้ประโยชน์ต่อไป

1.2 พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสาร หมายถึงกิจกรรมในการค้นหาบทความวารสารด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งวิธีการสืบค้นหรือการเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มักใช้วิธีการสืบค้นที่ตนเองมีความคุ้นเคยและใช้เป็นประจำก่อนและสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือได้ คือ

1.2.1 การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์เป็นจุดเริ่มต้นก่อน

1.2.1.1 ผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยวิธีการสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้นประเภทฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรา อิศระชาญพานิช ( 2540 ) อัญญา แสงกระจ่าง( 2533 ) Ballard and Smith (1992) Dickson (1984) และ Zink (1991) พบว่าใช้การสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นระบบอัตโนมัติ หรือรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ โดยใช้ทางเลือกในการเข้าถึงด้วยคำสำคัญ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) Peters (1989) และ Wallace (1993) ซึ่งใช้ทางเลือกในการสืบค้นด้วยคำสำคัญ และมีผู้ใช้บางส่วนยังใช้วิธีการใช้คำค้นง่าย ๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Solomon (1993) และ Yuan (1997) การสืบค้นจากฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต พบว่าเป็นผู้ใช้ที่อยู่ในกลุ่มสาขาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัย ซึ่งสามารถสืบค้นได้จากภายนอกห้องสมุดและภายในห้องสมุด เช่น ฐานข้อมูล Science Direct เป็นผู้ใช้ในกลุ่มสาขาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การสืบค้นด้วยฐานข้อมูล Eric การสืบค้นด้วยเครื่องมือค้นเช่น Google และ Yahoo จะเป็นใน

กลุ่มผู้ใช้ทางด้านสาขาศึกษาศาสตร์ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ใช้คำค้นได้ง่าย เช่น การใช้คำสำคัญ มีข้อมูลใหม่ข้อมูลกว้างและทันสมัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mark Cain (1995) พบว่า ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการสืบค้นด้วยการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ เนื่องจากสามารถเข้าใช้ได้ทันทีและห้องสมุดมีบริการที่ครอบคลุม สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงในหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้มากขึ้น เพราะมีข้อมูลมากและทันสมัย สามารถเข้าใช้ได้ตลอดเวลาทั้งในห้องสมุดและนอกห้องสมุด อีกทั้งยังสะดวกในการสืบค้นด้วยตนเองและยังได้บทความวารสารที่ต้องการในเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้ที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ ทางคอมพิวเตอร์ มีสาเหตุมาจากการที่ผู้ใช้ได้รับความรู้ในการสืบค้นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศจากวิธีการต่าง ๆ คือ การเรียนการใช้ห้องสมุดซึ่งจะเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี การได้รับความรู้จากคำแนะนำและการได้รับการอบรมการใช้ห้องสมุดโดยบรรณารักษ์จะเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์หรือนักวิจัย การเรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยการสอบถามผู้รู้ เช่น บรรณารักษ์ เพื่อนและอาจารย์ และวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.2.1.2 หากผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารด้วยการสืบค้นจากเครื่องมือช่วยค้น ผู้ใช้จะเปลี่ยนวิธีการสืบค้น เป็นการสืบค้นบทความวารสารจากตัวเล่มวารสารใช้การสุ่มค้นหาจากชั้นวารสารหรือชั้นพักวารสารในบริเวณที่ให้บริการวารสารภาษาอังกฤษแทน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งทอง ศิริมงคล (2531) พิมพา อินแบน ( 2528) สุนันท์ งานโคกกรวด (2527) สาเหตุเนื่องจากผู้ใช้มีคุ้นเคยและทราบเบื้องต้นว่าหอสมุดมีวารสารที่ครอบคลุมกับสาขาหรือสายงานของผู้ใช้ให้บริการและยังสะดวกต่อการค้นหา เพราะสามารถได้บทความวารสารได้โดยตรงหรือบทความวารสารภาษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ใช้นั้น ๆ สนใจแม้ว่าจะเสียเวลาในการสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการนี้

1.2.1.3 การสอบถามวิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิ่งทอง ศิริมงคล (2531) และ สุนันท์ งานโคกกรวด (2527) พบว่าผู้ใช้มีวิธีการค้นหาโดยใช้ตัวกลางสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ให้ทำหน้าที่ช่วยค้นหรือช่วยหยิบให้ เนื่องจากหอสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและเป็นวิธีการแก้ปัญหา ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นบทความวารสารด้วยตนเองได้และคาดหวังว่าบรรณารักษ์เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ได้

1.2.1.4 การสอบถามจากเพื่อนและอาจารย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

พิมพา อินแบน (2528) สุพันธ์ งานโคกกรวด (2527) อัญชลี ภูมิดิษฐ์และวีระวรรณ คงมัน (2530) พบว่าผู้ใช้สืบค้นด้วยการสืบถามจากแหล่งบุคคล นักวิชาการหรือถามจากเพื่อน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้เห็นว่า สามารถใช้ความคุ้นเคยส่วนบุคคลในการสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ และสะดวกมากกว่าการสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือการสืบค้นด้วยวิธีการอื่น

1.2.1.5 นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี มีพฤติกรรมการสืบค้นด้วยการใช้เอกสารอ้างอิงจากรรณกรรมอื่น เช่น วิทยานิพนธ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hallmark (1994) ที่พบว่าผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงในวรรณกรรม และ อัชนา แสงกระจ่าง (2531) ที่พบว่า อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้างใช้เชิงอรรถ รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม เป็นเครื่องมือช่วยในการสืบค้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ รายการอ้างอิงในวรรณกรรมเป็นแหล่งที่ผ่านการกลั่นกรองทางความคิด ผ่านการคัดเลือกมาแล้วและน่าเชื่อถือ ทั้งยังช่วยให้ผู้สืบค้นสามารถประหยัดเวลาในการสืบค้นและการศึกษาเอกสารได้ นอกจากนี้พบว่าผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีพฤติกรรมการสืบค้นด้วยการใช้เอกสารอื่น ได้แก่ การใช้โครงร่างวิชา หรือใบงานที่อาจารย์มอบหมายให้ ซึ่งจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบทความวารสาร รายชื่อวารสาร ปีที่และฉบับที่ ของบทความวารสาร สอดคล้องผลการศึกษาของ อัชนา แสงกระจ่าง (2531) พบว่านักศึกษา มีวิธีการสืบค้นโดยใช้แหล่งเอกสารที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน ทั้งนี้เพราะสาเหตุจากผู้ไม่มีเครื่องมือที่แหล่งที่อยู่ของบทความวารสารอยู่แล้วจากเอกสารอ่านประกอบเพื่อสืบค้นบทความวารสารหรือวรรณกรรมอื่น

1.2.2 พฤติกรรมการสืบค้นด้วยการใช้การสุ่มค้นหาจากตัวเล่มวารสารเป็นลำดับแรก พบว่าผู้ใช้บริการใช้วิธีการสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาจากชั้นวางวารสาร จากโต๊ะ เริ่มจากผู้ค้นหาบทความวารสารด้วยการสุ่มค้นหาจากตัวเล่มวารสารตามชื่อเรื่องและค้นหาบทความต่าง ๆ ด้วยการอ่านเนื้อหาภายในเล่มและสารบัญ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ

1.2.2.1 การสุ่มค้นหาจากตัวเล่มวารสารเมื่อไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษจากเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารต่าง ๆ ที่ห้องสมุดให้บริการสืบค้น หรือจากเครื่องมือสืบค้นที่อยู่ภายนอกห้องสมุด ทั้งนี้เป็นเพราะวัตถุประสงค์และความต้องการสืบค้นเพื่อให้ได้รับบทความวารสารที่ตรงกับความต้องการ

1.2.2.2 การสุ่มค้นหาจากตัวเล่มวารสารเลยโดยไม่มีการสืบค้นด้วยเครื่องมืออื่นใดมาก่อน มักมีการค้นหาหรือสืบค้นสารสนเทศโดยใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศตามชั้นวาง เดินตามโต๊ะอ่าน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้ใช้มีความคุ้นเคยกับรายชื่อวารสารที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุด และมี

สาเหตุอื่น ๆ เช่น ผู้ใช้ไม่ทราบว่ายี่ห้อเครื่องมือช่วยค้นหาให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่าง เพราะมีผู้อื่นใช้อยู่ หรือสาเหตุโดยตรงที่เกิดจากตัวของผู้ใช้เองที่ไม่มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยวิธีการอื่น ๆ หากไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการได้ผู้ใช้จะเปลี่ยนวิธีการสืบค้นหรืออาศัยวิธีการสืบค้นเลยเมื่อไม่สามารถค้นหายบทความวารสารได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิงทอง ศิริมงคล (2531) พิมพา อินแบน (2528) สุนันท์ งานโคกกรวด (2527) อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และ วีระวรรณ คงมัน (2530) และ Morse (1970) ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักมีการค้นหาหรือสืบค้นสารสนเทศโดยใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศตามชั้นวาง เดินหาตามโต๊ะอ่านโดยตรง เมื่อไม่สามารถสืบค้นบทความวารสารด้วยการสุ่มค้นหาบทความวารสารจากชั้น ผู้ใช้จึงปรับเปลี่ยนวิธีการสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาประเภทฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การใช้ตัวกลางสืบค้น ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ให้ทำหน้าที่ช่วยค้นหาหรือช่วยหยิบให้ การสืบค้นด้วยการสอบถามจากแหล่งบุคคล นักวิชาการ หรือถามจากเพื่อน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Mark Cain (1995) พบว่า นักศึกษา นักวิชาการ ส่วนมากไม่ค่อยพึงพอใจในการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาต่าง ๆ พวกเขามักใช้การสืบค้นด้วยการได้รับคำแนะนำจากผู้รู้ การอ้างอิงจากรวบรวมจากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายพฤติกรรมการสืบค้นของผู้ใช้ได้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดมักใช้วิธีการสืบค้นด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ

1) เครื่องมือช่วยค้นหาประเภทฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์มากกว่าการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาประเภทสิ่งพิมพ์และบัตรรายการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดที่ใช้ศึกษานั้นมีการให้บริการฐานข้อมูลบรรณานุกรมแบบออนไลน์ และเห็นว่ามีคามทันสมัยและให้ข้อมูลได้รวดเร็วมากกว่า ประกอบกับห้องสมุดไม่ได้ปรับปรุงเครื่องมือประเภทดังกล่าวให้มีความทันสมัยนับตั้งแต่มีการจัดให้บริการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนในประเด็นของวิธีการใช้ทางเลือกในการสืบค้นพบว่าผู้ใช้มักใช้ทางเลือกในการสืบค้นด้วยชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และชื่อผู้แต่ง อีกทั้งมีสะดวกต่อการสืบค้นด้วยตัวเองและสามารถสืบค้นได้จากภายนอกห้องสมุดด้วยเช่นกัน

2) ผู้ใช้บางส่วนใช้วิธีการสืบค้นด้วยการเดินสุ่มค้นหาจากบนชั้นหนังสือ เนื่องจากไม่มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทอื่น และไม่ทราบว่ายี่ห้อเครื่องมือช่วยค้นหาบทความวารสารให้บริการ

3) การสอบถามจากผู้รู้ ตามจากบุคคลหรือจากผู้รู้ เป็นการสืบค้นด้วยการสอบถามจากเพื่อน อาจารย์ถึงแหล่งของบทความวารสารหรือการสืบค้นจากรายการอ้างอิงที่ได้มาจากคำแนะนำของอาจารย์ หรือโครงร่างรายวิชาที่อาจารย์เป็นผู้เสนอแนะให้

4) การใช้รายการอ้างอิงจากรวบรวมประเภทต่าง ๆ เช่น รายการบรรณานุกรมหรือ

การอ้างอิงท้ายเล่ม หรือท้ายบทความ การสืบค้นด้วยการใช้การอ้างอิงและบรรณานุกรมจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นวิธีการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลจากบรรณานุกรม อ้างอิงท้ายเล่มที่อยู่ในบทความวารสารที่เกี่ยวข้องหรือหนังสือ

5) การใช้ตัวกลางสารสนเทศเป็นผู้สืบค้น ได้แก่ บรรณารักษ์ให้ค้นหาให้หรือตอบคำถามเมื่อไม่สามารถเข้าถึงตัวเล่มหรือบทความวารสารได้ด้วยตนเอง เช่น การสอบถามบรรณารักษ์ถึงวารสารที่ต้องการมีอยู่ที่ใดหรือวารสารที่ต้องการมีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ ลักษณะวิธีการนี้เป็นขั้นตอนที่เกิดจากการที่ผู้ใช้ได้สืบค้นบทความวารสารแล้วด้วยวิธีการใดวิธีหนึ่งมาก่อน

กล่าวได้ว่าพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เปลี่ยนแปลงวิธีการสืบค้นตามลำดับด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งก่อนหน้านี้เกิดจากสาเหตุของความต้องการของผู้ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้รับบทความวารสารที่ตรงกับความต้องการสอดคล้องกับผลการศึกษานองติลักษณ์ ศุภผล (2542) กล่าวว่าการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ถ้าประสบความสำเร็จผู้ใช้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ

## 2. พฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

จากผลการศึกษา พบว่าการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษมีความถี่เป็นจำนวนน้อยกว่าบทความวารสารภาษาไทยมาก ทั้งนี้เป็นเพราะจำนวนของผู้ใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษที่มีอยู่จำกัดและมักเป็นผู้ใช้ที่มีความต้องการข้อมูลจากบทความวารสารภาษาอังกฤษเพื่อการทำการวิจัย การทำโครงการและวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ผลการวิจัยสามารถอภิปรายสาเหตุมาจากการขาดการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้วารสารภาษาอังกฤษเท่าที่ควร เนื่องจากผู้สอนเห็นว่านักศึกษาขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ

หากจำแนกประเภทของสาขาวิชาที่ถูกนำมาใช้ พบว่าเป็นวารสารภาษาอังกฤษในสาขาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีถูกนำมาใช้มากกว่าสาขาทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาศึกษาศาสตร์ เป็นเพราะตามลักษณะของธรรมชาติของสาขาวิชา โดยกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์จะใช้สารสนเทศประเภทหนังสือ แต่กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะใช้บทความวารสารมากกว่า เพราะเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

### 3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ กล่าวคือ ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเมื่อพิจารณาในด้านวัตถุประสงค์พบว่า การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษมีวัตถุประสงค์ กล่าวคือประการแรก เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการวิจัย ทำวิทยานิพนธ์ ทำโครงการ ทำการบ้าน ประกอบการสอน การเขียนบทความวารสาร โดยผู้ใช้งานจะมีพฤติกรรมกรรมการสืบค้นบทความวารสารอังกฤษเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน หรือจะต้องใช้วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานเขียนของตัวเอง ซึ่งจะมีพฤติกรรมกรรมการสืบค้นอย่างจริงจัง แตกต่างจากวัตถุประสงค์ประการที่สอง คือ ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อความบันเทิงหรือเพื่อเพิ่มเติมความรู้ เนื่องจากบทความวารสารมีความทันสมัยและให้ความรู้ใหม่ ดังนั้นพฤติกรรมจึงเริ่มต้นเมื่อมีความต้องการในการใช้ และจะยุติลงเมื่อไม่มีความต้องการแล้วเช่นกัน

3.2 ปัจจัยในด้านศักยภาพของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการสืบค้นบทความวารสารในลักษณะต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

3.2.1 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ จากผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าระดับอาชีพ ระดับการศึกษาของผู้ใช้ มีผลต่อพฤติกรรมในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ เช่น นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีพฤติกรรมกรรมการสืบค้นและพฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษมากกว่านักศึกษาที่อยู่ในสาขาศึกษาศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เนื่องจากสาขาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความต้องการข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีความทันสมัยกว่า

3.2.2 ระดับความรู้ ความสามารถในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสาร โดยได้รับความรู้จากการเรียนการใช้ห้องสมุด การได้รับความรู้จากการอบรมการใช้ห้องสมุด เช่น การใช้เครื่องมือสืบค้นและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมกรรมการสืบค้นด้วยกระบวนการวิธีการสืบค้นแบบต่าง ๆ ก็จะมีพฤติกรรมกรรมการสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นเป็นจุดเริ่มต้น เช่น การสืบค้นด้วยฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูล CD-ROM หรือการสืบค้นด้วยเครื่องมือชี้แหล่งวารสารประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น Union List of Serials in Thailand ต่างกับผู้ใช้ที่ไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุด หรือการใช้เครื่องมือสืบค้นและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ก็จะมีพฤติกรรม



การสืบค้นแตกต่างกันไป ได้แก่ การสุ่มค้นบทความวารสารจากตัวเล่มจริง การใช้เอกสารส่วนตัว การสอบถามผู้รู้และการใช้บริการบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

3.2.3 ประสบการณ์ในการสืบค้นสารสนเทศ ด้านความถี่ในการสืบค้น กล่าวได้ว่าผู้ใช้สามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้นจากความถี่ในการสืบค้นของตน จนเกิดประสบการณ์ในการสืบค้นและความถี่ในการสืบค้นซึ่งเป็นประสบการณ์ในการสืบค้นแต่ละครั้งของผู้ใช้ ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษได้สำเร็จ กล่าวคือเมื่อผู้ใช้มีประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารย่อมมีโอกาสได้เรียนรู้วิธีการสืบค้นและนำไปสู่ความสำเร็จและความล้มเหลวได้ โดยผู้ใช้จะยึดประสบการณ์ที่สืบค้นบทความวารสารแล้วสำเร็จ เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสืบค้นบทความวารสารต่อไป และพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจะไม่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ไม่มีความต้องการและนอกจากนี้ความสามารถในด้านของภาษาเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้บทความวารสารและพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษให้เพิ่มขึ้นหรือลดลงด้วยเช่นกัน กล่าวคือหากผู้ใช้ที่ไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษจะมีพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารลดลงหรือไม่มีเลย

### 3.3 ปัจจัยในด้านคุณลักษณะของสารสนเทศ

คุณลักษณะสารสนเทศเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นและสามารถเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษ กล่าวคือเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้มีพฤติกรรมการสืบค้นที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวได้เช่นกัน

3.3.1 ตัวสารสนเทศ การเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษจะต้องมีคุณลักษณะเข้าถึงได้ง่ายและมีความเพียงพอและมีความทันสมัยต่อการใช้ ประกอบกับบริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี มีลักษณะที่เข้าถึงได้ง่าย กล่าวคือ วารสารภาษาอังกฤษจะให้บริการที่ชั้นเปิดซึ่งตัวผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองจากวิธีการค้นหาจากตัวเล่มหรือสืบค้นจากหน้าสารบัญ และการเข้าถึงด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูล CD-ROM และเครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์

3.3.2 แหล่งสารสนเทศ เป็นปัจจัยอีกประการที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นสามารถจำแนกได้เป็น

3.3.2.1 ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอก ได้แก่ การสืบค้นบทความวารสารในห้องสมุดเนื่องจากเห็นว่าหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีบริการวารสารที่ต้องการและสอดคล้องหรือครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในวิทยาเขตปัตตานี แม้จะไม่ครบทุกรายชื่อที่ต้องการ และ

การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC สามารถสืบค้นจากภายนอกห้องสมุดด้วยการใช้คอมพิวเตอร์จากที่ภาควิชา คณะหรือศูนย์คอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ Tunner (1992) กล่าวว่าคุณลักษณะของสารสนเทศจะต้องมีความสะดวกต่อการใช้อ่านเข้าใจง่ายและเข้าถึงได้ง่าย

3.3.2.2 ใช้แหล่งสารสนเทศภายใน เป็นที่น่าสังเกตผู้ใช้บางส่วนไม่มีพฤติกรรมการใช้และการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเนื่องจากผู้ใช้มีแหล่งสารสนเทศที่เป็นของตนเอง คือ ใช้แหล่งสารสนเทศภายในเป็นสารสนเทศที่เป็นของตนเอง เช่น มีหนังสือเป็นของตนเองหรือการบอกรับเป็นสมาชิกวารสารภาษาอังกฤษเป็นของตนเอง

สอดคล้องกับฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง (2541: 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการสืบค้นอาจมองในลักษณะของแหล่งสารสนเทศที่ใช้ค้นหาเช่น แหล่งสารสนเทศภายในและแหล่งสารสนเทศภายนอก แหล่งสารสนเทศภายใน คือ ค้นหาจากห้องสมุดส่วนตัวหรือจากเอกสารที่ตนเองรวบรวมไว้ หรือจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนแหล่งสารสนเทศภายนอกประกอบด้วย การติดต่อโดยตรงอย่างเป็นทางการกับบุคคลอื่นที่จะให้สารสนเทศที่ต้องการได้ ตลอดจนการเดินทางไปหาแหล่งที่มีเอกสารเพื่อการค้นคว้าโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุด

จากที่กล่าวมาแล้วปัจจัยในด้านคุณลักษณะของสารสนเทศ มีผลให้เกิดพฤติกรรมการไม่ใช้บทความวารสารด้วยเช่นกัน เนื่องจากลักษณะของวารสารเป็นภาษาอังกฤษและลักษณะของตัวเล่มวารสารฉบับล่วงเวลาที่เย็บเล่มรวมกันหลายเล่ม รวมไปถึงความไม่ทันสมัยของวารสารและมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนน้อยเนื่องจากทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าเข้าใช้ได้ยากและรู้สึกเสียเวลาในการสืบค้นแต่ละครั้ง

### 3.4 ปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมการให้บริการของห้องสมุดเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษให้แก่ผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ด้วยเช่นกัน ซึ่งหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จัดให้มีบริการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้ผู้ใช้มีความสามารถในการสืบค้นด้วยตนเองด้วยรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ บริการอบรมการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การให้บริการสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้น เช่น ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูล CD-ROM และเครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์

กล่าวได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารเกิดจากปัจจัยในด้านวัตถุประสงค์ ปัจจัยที่เกิดจากตัวของผู้ใช้เองและศักยภาพของผู้ใช้ ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้

ประสบการณ์ ความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้น ทักษะการใช้ภาษา และปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมกรรมการสืบค้น คือ คุณลักษณะของสารสนเทศและสภาพแวดล้อม ได้แก่ การดำเนินงานของห้องสมุด เครื่องมือในการให้บริการของห้องสมุด

#### 4. ปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

ปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารสามารถจำแนกอภิปรายได้ดังนี้

4.1 ตัวของผู้สืบค้นไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการได้ หลังจากได้รับผลของการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ เนื่องจาก ไม่มีวารสารที่ต้องการภายในห้องสมุดหรือจำนวนวารสารไม่เพียงพอแก่การใช้ ทั้งนี้เป็นสาเหตุมาจากการจัดทรวารสารมีความล่าช้าในการจัดส่ง การไม่ได้บอกรับรายชื่อวารสารที่ผู้ใช้ต้องการ หรือห้องสมุดงดรับรายชื่อวารสารนั้น ซึ่งเกิดจากห้องสมุดจัดทำสถิติการใช้วารสารแต่ละรายชื่อ หากรายชื่อใดไม่มีการใช้หรือมีปริมาณการใช้อยู่ในสัดส่วนน้อยมาก ห้องสมุดก็จะดำเนินการงดบอกรับเพราะเห็นว่าเป็นวารสารที่ไม่มีผู้ใช้และเป็นผลทำให้รายชื่อวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย วารสารมีผู้อ่านน้อย หรือหายไป เป็นสาเหตุจากวางวารสารผิดที่ เพราะห้องสมุดจัดบริการในชั้นเปิด ผู้ใช้สามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวก หรือมีการนำวารสารไปซ่อนเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นนำไปใช้

4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอแก่การสืบค้นและบางเครื่องไม่สามารถอ่านได้เนื่องจากไม่มีโปรแกรมที่อ่านแฟ้มข้อมูลประเภท พีดีเอฟ เช่น อะโครแบท รีเดอร์ (Acrobat Reader) ห้องสมุดไม่ได้จัดทำเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ เช่น การจัดทำดรรชนีวารสารภาษาอังกฤษ

4.3 ปัญหาการไม่ได้รับเอกสารฉบับเต็ม เมื่อสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจากการใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สาเหตุเป็นเพราะฐานข้อมูลส่วนใหญ่จะให้ข้อมูลทางบรรณานุกรม หรือสาระสังเขป

4.4 ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ผู้ใช้บริการเห็นว่าบรรณารักษ์ควรเป็นผู้ที่สืบค้นหรือค้นหาให้มากกว่าการแนะนำวิธีการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้

4.5 ปัญหาในการสืบค้นที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การไม่มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ การขาดความรู้และประสบการณ์การใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสาร การไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดซึ่งตัวผู้ใช้ไม่ทราบว่าจะใช้วิธีการใดในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษในห้องสมุด ไม่รู้จักวิธีการสืบค้น การใช้คำค้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) ; ประไพ จันทรินทร์(2539) ; Sompom Pattapithakpom (1994) ;

อมรา อิศระชาญพานิช (2542) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดขาดทักษะและขาดความรู้และความเข้าใจไม่เพียงพอในลักษณะของการสืบค้น และการใช้ฐานข้อมูลหรือระบบการสืบค้น และนอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่าผู้ใช้ยังมีความสับสนในด้านของประเภทฐานข้อมูลและเนื้อหาที่มีอยู่ภายในฐานข้อมูลนั้น เช่น ความเข้าใจผิดว่าฐานข้อมูล Eric เป็นฐานข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ แท้จริงแล้วเป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาทางด้านศึกษาศาสตร์

4.6 ปัญหาของตัวผู้ให้บริการไม่คุ้นเคยในการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ให้บริการไม่เข้าใจระบบการจัดหมวดหมู่และการให้บริการวารสารในห้องสมุดไม่ได้ให้คำอธิบายหรือประชาสัมพันธ์ถึงความหมายของการให้รหัสหมวดหมู่ของสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพา อินแบน (2527) คือผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงชั้นชั้นของห้องสมุด

4.8 ปัญหาในด้านของทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้ใช้ จะทำให้ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงการใช้และสืบค้นบทความวารสาร เป็นการให้วารสารภาษาไทยแทนโดยนำมาเทียบเคียงกันเพราะว่าผู้ใช้เห็นว่าอ่านภาษาอังกฤษนานและเสียเวลา ต้องเลือกคำค้นที่ถูกต้องจึงจะได้รับบทความวารสารได้ตามความต้องการ

สรุปได้ว่าปัญหาของการสืบค้นเกิดจากปัญหาต่างๆ คือ

1) เกิดจากศักยภาพของตัวผู้ใช้เอง ได้แก่ ประสบการณ์ในการสืบค้น ไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้น กล่าวคือขาดความรู้ในการใช้ฐานข้อมูล สับสนหรือไม่เข้าใจในความหมาย เนื้อหาและประเภทของฐานข้อมูลที่ใช้ ตัวของผู้ใช้ขาดทักษะทางด้านของการใช้ภาษาอังกฤษ

2) เกิดการให้บริการของห้องสมุด เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ระบบการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นไม่ว่าง มีจำนวนน้อย ความไม่เพียงพอต่อการให้บริการวารสารภาษาอังกฤษของห้องสมุด การให้บริการช่วยค้นของเจ้าหน้าที่

## 5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษนับเป็นผลของกระบวนการสืบค้นและการค้นคืนเนื้อหาสาระของเอกสารให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ตามวัตถุประสงค์และสามารถอภิปรายได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารนั้นเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ร่วมกัน กล่าวคือ

### 5.1 ปัจจัยของความสำเร็จ พบว่าผลของความสำเร็จเกิดจาก

5.1.1 ศักยภาพของผู้ใช้ ได้แก่ ผู้ใช้มีประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสาร มีความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

5.1.2 ลักษณะของบทความวารสาร ที่สามารถสืบค้นได้สำเร็จเป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการสืบค้นจากตัวเล่มเนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายมีความทันสมัย มีข้อมูลจำนวนมากและครอบคลุม

5.1.3 การให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่จัดบริการสืบค้นบทความวารสารด้วยเครื่องมือช่วยค้นชนิดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าบทความวารสารได้ตรงกับความต้องการ

5.2 ปัจจัยของความล้มเหลว กล่าวได้ว่าสาเหตุที่ผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเกิดจาก

5.2.1 ศักยภาพของผู้ใช้หรือตัวของผู้ใช้ขาดความรู้ในการใช้ห้องสมุดหรือไม่มีความรู้ด้านการใช้บริการเครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของห้องสมุด เช่น ผู้ใช้ไม่ทราบว่าเครื่องมือสืบค้นบทความวารสาร ผู้ใช้ไม่ทราบว่าจะใช้เครื่องมือสืบค้นชนิดใด ไม่มีความรู้ที่ชัดเจนในการใช้ฐานข้อมูล ผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้น ไม่มีความชำนาญในการสืบค้นด้วยฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ไม่มีทักษะในการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้น เช่น ใช้วิธีการค้นไม่ตรงกัน ไม่รู้จะหาคำสำคัญอะไร ปัญหาของการใช้ทักษะในภาษาอังกฤษ และการพิมพ์ผิดหรือสะกดผิด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dickson (1984) ; Hunter (1991) ; Jacobson, (1992) ; Solomon, 1993 ) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น เกิดจากผู้ใช้บริการขาดความรู้ในการใช้ระบบ OPACs ส่วน Ballard and Smith (1992) ; Connaway,Budd and Kochtanek (1995) ; Dickson (1984) ; Hunter (1991) ; Solomon (1993) ; Wallace (1993) ; Zink (1991) และ Ballard and Smith (1992) ; Dickson (1984) พบว่าผู้ใช้มีความเข้าใจไม่ชัดเจนหรือมีความรู้ไม่เพียงพอในลักษณะการค้นคืนของแต่ละระบบที่เคยใช้ และความผิดพลาดที่เกิดจากตัวผู้ใช้โดยตรง ได้แก่ การพิมพ์ผิด สะกดผิด การสืบค้นด้วยชื่อผู้แต่งแต่ไม่ค้นที่ชื่อสกุลผู้แต่งชาวต่างประเทศหรือพิมพ์ชื่อต้นผิด อักษรตัวแรกผิด นามสกุลผิด และ Solomon (1993) พบว่าขาดทักษะในการอ่าน

5.2.2 คุณลักษณะของสารสนเทศ ได้แก่ ผลของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น ไม่ได้รับบทความวารสารที่เป็นฉบับเต็ม จากการสืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต วารสารที่ต้องการไม่ทันสมัย ตัวเล่มของวารสารล่วงเวลาฉบับเย็บเล่มหนาเกินไปทำให้ยากแก่การสืบค้น

5.2.3 สภาพการดำเนินงานของห้องสมุด ได้แก่ ความไม่เพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นที่

ให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่างให้บริการน้อย ความไม่เพียงพอต่อการใช้วารสาร เช่น ตัวเล่มไม่เพียงพอ ไม่มีวารสารที่ต้องการในห้องสมุด วารสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบางสาขาวิชา ไม่มี วารสารไม่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ห้องสมุดไม่ได้จัดทำประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ไม่มีคู่มือสำหรับช่วยแนะนำในการสืบค้น ป้ายประชาสัมพันธ์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพา อินแบน (2527) ; สุนันท์ งานโคกกรวด (2528) ; อัจฉนา แสงกระจ่าง (2533) ; Subrahmanyam (1983) ระบุว่าสาเหตุของความล้มเหลวเกิดจากห้องสมุดยังไม่ได้รับเอกสารเมื่อถึงกำหนดออก การนำเอกสารและสารสนเทศออกให้บริการช้า ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือและวารสารที่ต้องการน้อยเกินไป และสอดคล้องกับผลการศึกษาวงวิชาการ แก้วกัน, (2541) ที่กล่าวว่าความล้มเหลวเกิดจากความไม่เพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น

ดังนั้นผลการศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษและปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลวเกิดจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน กล่าวคือ

- 1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยในด้านของสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่น การดำเนินการ และคุณลักษณะของสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด ได้แก่ จำนวนของวารสารที่ให้บริการ ประเภทของวารสารที่มีให้บริการ แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ ศักยภาพของผู้ใช้ เช่น ความต้องการ ระดับความรู้ของผู้ใช้ ประสิทธิภาพของการสืบค้น ความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีการสืบค้นต่าง ๆ

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการบทความวารสารภาษาอังกฤษของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี**

จากการศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นและปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการบทความวารสารภาษาอังกฤษของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการผู้ใช้ของห้องในด้านสภาพแวดล้อม ห้องสมุดควรจัดทำเครื่องมือหรือคู่มือประกอบการใช้ เพื่อการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ได้แก่ วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ การจัดทำประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงทางเลือกในการใช้บริการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษประเภทต่าง ๆ ที่มีบริการภายในห้องสมุด

2. ควรจัดทำตรรกะการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยระบบอัตโนมัติโดยย้อนหลังจากปัจจุบันที่มีอยู่ 3-5 ปี
3. ห้องสมุดควรหาแนวทางความร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนในการส่งเสริมการใช้วารสารภาษาอังกฤษ ด้วยการมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้วารสารภาษาอังกฤษแก่นักศึกษา เพื่อเป็นการใช้วารสารภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า
4. เพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ ควรให้การศึกษาผู้ใช้ ในด้านความรู้ในการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูล ในด้านของความหมาย เนื้อหาที่ครอบคลุม

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นและปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากการวิจัยเรื่องความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการสืบค้นของผู้ใช้ จึงควรมีการศึกษาในด้านอัตราของความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นสารสนเทศประเภทวารสารภาษาอังกฤษโดยเฉพาะที่ให้บริการในห้องสมุด
2. ควรมีการศึกษาในด้านของการนำเสนอรูปแบบการค้นคืนสารสนเทศ และประเมินผลของความพึงพอใจในการสืบค้นบทความวารสารจากรูปแบบการค้นคืน