

สรุปได้ว่าวิธีการสืบค้นของผู้ใช้จากวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมีวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยกันหลายวิธีการ เมื่อผู้ใช้สืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการหนึ่งไม่สำเร็จก็จะใช้วิธีการอื่นต่อไป สามารถจำแนกได้ คือ

- 1) การใช้การสืบค้นหลายวิธีการ เช่น สืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษทั้งที่เป็นเครื่องมือช่วยค้นแบบฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้ใช้คำสำคัญ เป็นหลักในการสืบค้น เมื่อไม่สำเร็จก็จะใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทอื่น เช่น OPAC หรือใช้วิธีการสุ่มค้นหาจากชั้นหรือค้นหาจากตัวเล่มของวารสารที่ให้บริการในห้องสมุด
- 2) การใช้วิธีการเดียวสืบค้น เช่น การสุ่มค้นหาจากชั้นหรือการสืบค้นหาจากตัวเล่มของวารสารที่ให้บริการในห้องสมุด การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต
- 3) การไม่ใช้วิธีการสืบค้นใด ๆ เนื่องจากไม่มีบทความวารสารภาษาอังกฤษหรือวารสารที่ต้องการในห้องสมุด นอกจากนี้ตัวของผู้ใช้ไม่มีความต้องการใช้เองเนื่องจากไม่มีการทำวิจัย รายงาน หรืองานเขียน

1.3 พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารของกลุ่มตัวอย่างจากการสนทนากลุ่ม

นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธีการใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การวิเคราะห์เอกสารแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธีการจัดสนทนากลุ่มของผู้ใช้โดยคัดเลือกกลุ่มสนทนาเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 8-10 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งตามสถานภาพทางสังคมที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้สนทนามีความรู้สึกสะดวกและเป็นกันเองในการเข้ากลุ่มสนทนา

ผู้วิจัยได้ทาบทามและเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์และวิธีการเก็บข้อมูล มีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทั้งสิ้นคือ 1) นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 9 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 6 คน และอาจารย์และนักวิจัยจำนวน 8 คน จำแนกเป็นอาจารย์ 7 คน นักวิจัย 1 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่มครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ปัญหาของการสืบค้นบทความวารสาร

1.3.1 วัตถุประสงค์ของการสืบค้น

วัตถุประสงค์ของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของอาจารย์และนักวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการวิจัย ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการสอน การเขียนบทความและการเพิ่มเติมความรู้ เนื่องจากบทความวารสารภาษาอังกฤษมีความทันสมัยและให้ความรู้ใหม่

(พรเทพ เมืองแมน (สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2544) เช่นเดียวกับนักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีวัตถุประสงค์สืบค้นบทความวารสารบทความภาษาอังกฤษเพื่อการทำรายงาน หาข้อมูล สนับสนุนการวิจัย การทำปัญหาพิเศษ อย่างไรก็ตามการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน

ดังนั้น ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ คือ

1) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการวิจัย การทำวิทยานิพนธ์ การทำโครงการ การบ้าน เพื่อประกอบการสอน ผลงานทางวิชาการต่าง ๆ

2) วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิงการอ่านประกอบความรู้เพิ่มเติม

1.3.2 วิธีการสืบค้น

วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของกลุ่มอาจารย์และนักวิจัย พบว่าใช้เครื่องมือช่วยจากฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต การสุ่มค้นหาตัวเล่มจากชั้นวางวารสารในห้องสมุด "จะสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นก่อน เมื่อไม่พบจะใช้วิธีการสืบค้นจากตัวเล่มในห้องสมุดเป็นทางเลือกสุดท้าย" (บัญญัติ ยงย่วน และวิมล อินทคง (สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2544) สาเหตุที่ใช้การสืบค้นจากเครื่องมือช่วยค้นด้วยฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต "เนื่องจากฐานข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลกว้าง มีบทความทันสมัยและให้ความรู้ใหม่ เพราะสามารถสืบค้นได้จากที่คณะ จากที่บ้าน ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านทางฐานข้อมูล ส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยใช้ที่ห้องสมุดเพราะไม่ค่อยมีเวลา เข้าไปดูว่าเรื่องมีที่เรากำลังหาหรือไม่" (พรเทพ เมืองแมน (สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2544) เช่นเดียวกับความเห็นของวิรัตน์ ธรรมภรณ์ (สนทนากลุ่ม, 3 ตุลาคม 2544) ที่ระบุว่า "ฐานข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีข้อมูลกว้างขวางมาก จริง ๆ แล้ว บทความวารสารฉบับเต็ม มีเยอะมาก มีเป็นหมื่นเลยอย่างในฐานข้อมูล Google ตอนนี้มีมันมี 1,600 กว่าล้าน มันกว้างขวางมากแต่ปัญหาคือว่ามันเยอะเราต้องมาคัดเลือกว่ามีเรื่องไหน ใครเขียนก็จะคัดเอา เลือกดูแล้วบันทึกใส่ดิสก์ ไว้และมาสั่งพิมพ์อ่านเอาทีหลัง คุณภาพไม่เหมือนวารสารในห้องสมุด มันจะกว้างขวางมากกว่า มันย้อนหลังออกไปได้"

วิธีการเข้าถึงบทความจะใช้ทางเลือกในการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตก่อนและใช้หัวข้อหรือคำสำคัญ "สามารถกำหนดขอบเขตของกลุ่มข้อมูลได้ เช่น กลุ่มของประเทศ หรือปีที่ของวารสาร ฐานข้อมูลที่สืบค้นจะให้ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องสาขาวิชาของตนเอง เช่น Eric จะเป็นผู้ใช้ทางด้านศึกษาศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ค้นก็มีด้าน UMI, Dissertation ที่ใช้อยู่คือ Eric จะเป็นด้านประชากร Medline / Popline หรือใช้ Search Engine ทั้งหลายพวก Yahoo ถ้าไม่ได้อีกก็จะเข้ามาหาตัวเล่มที่ห้องสมุด ซึ่งก็จะรู้อยู่แล้วว่ามีวารสารอะไรบ้าง" (บัญญัติ ยงย่วน

(สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2544) “หากมาที่ห้องสมุดก็จะเข้าไปที่ชั้นเลย เนื่องจากมีความคุ้นเคยที่ชั้นก็จะเป็นการสุ่มค้นหาจากชั้นก็จะได้ตัวเล่ม ดูในเรื่องในเนื้อหาหน้าสารบัญที่เกี่ยวข้องและดึงมาหลาย ๆ เล่ม ไม่มีเวลาที่จะไปเข้าไปในห้องสมุด จะเริ่มต้นการสืบค้นจากฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดคือใช้ฐานข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต สืบค้นก่อน ส่วนใหญ่จะค้นอ่านทั่วไป เพื่อเสริมความรู้ ค้นเล่น ๆ วิธีการค้นแบบนี้ก็จะอ่านก่อนถ้าถูกใจก็จะนำไปถ่ายเอกสาร ถ้าเจอแล้วไม่ใช่ก็ผ่านไป ถ้าเราเอา 10 บทความเราจะพึงพอใจ 2-3 บทความ มันเข้าข่ายที่จะนำมาใช้ประโยชน์ ไม่ค่อยเสียเวลา เพราะถือว่าทุกบทความที่เราอ่านนั้นคือความรู้ใหม่หมดเพียงแต่ว่าเป็นความรู้แค่ผ่านทาง เท่านั้น” (พรเทพ เมืองแมน (สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2545) “ผลการสืบค้นไม่ได้เจาะจงจะต้องเป็นบทความนั้นแน่นอนเพียงแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องเท่านั้นเอง เพียงแต่ว่าต้องการเพราะเราค้นกว้าง ๆ มันขึ้นอยู่กับว่าข้อมูลที่สนใจในเรื่องอะไร ถ้าข้อมูลมีมากก็สมหวัง” (วิมล อินทคง. (สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2544)

เช่นเดียวกับกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท นักศึกษาจะใช้วิธีการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสาร เช่น ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ฐานข้อมูล Science Direct ตัวช่วยค้นต่าง ๆ เช่น Yahoo กล่าวคือ สืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือสืบค้นก่อน เช่น การใช้ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิธีการนี้จะเป็นนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มสาขาทางวิทยาศาสตร์ ฐานข้อมูล Science Direct โดยเข้าถึงบทความด้วยการใช้คำสำคัญ และระบุปี พ.ศ. เนื่องจากมีความคุ้นเคยในการใช้อินเทอร์เน็ต และมีความสะดวกเนื่องจากสามารถสืบค้นได้จากศูนย์คอมพิวเตอร์ จากคณะวิชา ภาควิชาและนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ เมื่อมีปัญหาสามารถสอบถามกันเองได้เพราะสะดวกและไม่มีเวลารอที่จะมาเข้าไปในห้องสมุด มีเครื่องมือสืบค้นน้อย หรือคอมพิวเตอร์ให้บริการน้อย

กลุ่มนักศึกษาทางสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รวมทั้งสาขาศึกษาศาสตร์ นักศึกษาในกลุ่มนี้จะเริ่มต้นด้วยการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยเครื่องมือช่วยค้นที่อยู่ในห้องสมุดโดยเฉพาะฐานข้อมูล OPAC ด้วยการเข้าถึงทางเลือกของบรรณานุกรม เช่น คำสำคัญ หัวเรื่อง ก่อนเป็นอันดับแรกหรือเป็นครั้งแรกแสดงผลการสืบค้นให้ข้อมูลในรูปแบบของบรรณานุกรมและมักพบข้อมูลในปัจจุบัน เมื่อทำการสืบค้นที่ชั้นจะสำเร็จบ้างไม่สำเร็จบ้าง อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตหรือฐานข้อมูล OPAC ก็ยังไม่ได้ตรงกับความต้องการ ต่อมาทำให้ทราบว่าแหล่งที่อยู่ของวารสารว่าอยู่ที่ใดเป็นผลทำให้การใช้เครื่องมือสืบค้นน้อยลง หรือไม่ได้ใช้เลย จึงใช้วิธีการสุ่มค้นหาจากชั้นแทน “ใช้บ่อยและรู้ว่ามันอยู่ตรงไหน ค้นเคยคือรู้อยู่แล้วและบางที่เราเปิดดูเจอเรื่องอื่น ๆ ถ้าเข้าค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC จะไม่ค่อยมี คือไม่มี

แต่ถ้าค้นจากเล่มเลยเราก็จะได้อีกว่า มันมีเรื่องอื่นที่สอดคล้องตรงกับที่เราต้องการ ข้อมูลไม่ละเอียดเท่ากับการค้นได้จากตัวเล่มจะละเอียดกว่า” (ภาวนา พุ่มไสว (สนทนากลุ่ม) , 12 กันยายน 2544)

สรุปวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้จากผลการวิจัยของการสนทนากลุ่ม คือ

- 1) ใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารประเภท ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากให้ข้อมูลกว้าง มีความทันสมัยและสะดวกต่อการสืบค้นเนื่องจากสืบค้นได้จากที่คณะ หรือที่บ้าน สามารถเข้าถึงบทความได้ง่ายโดยการใช้หัวเรื่อง คำสำคัญ และกำหนดขอบเขตของกลุ่มข้อมูลได้
- 2) ใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสารประเภทซีแอลง ได้แก่ การสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC เป็นการสืบค้นบทความวารสารที่มีให้บริการภายในห้องสมุด
- 3) ใช้การสืบค้นด้วยวิธีการสุ่มค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษจากตัวเล่มของวารสาร จากชั้นวางวารสารภายในห้องสมุด
- 4) สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เมื่อสืบค้นด้วยตนเองไม่สำเร็จ

1.4 พฤติกรรมการสืบค้นจากการวิเคราะห์เอกสาร

วิธีการสืบค้นด้วยการใช้ตัวกลางสารสนเทศเป็นการใช้ตัวกลางซึ่งเป็นบรรณารักษ์หรือฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้ค้นหาให้หรือตอบคำถามเมื่อไม่สามารถเข้าถึงตัวเล่มหรือบทความวารสารได้ด้วยตนเอง เช่นการสอบถามบรรณารักษ์ถึงวารสารที่ต้องการมีอยู่ที่ใด หรือวารสารที่ต้องการมีอยู่ในห้องสมุดหรือหรือไม่ ลักษณะวิธีการนี้เป็นขั้นตอนที่เกิดจากการที่ผู้ใช้ได้สืบค้นบทความวารสารแล้วด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งมาก่อนแล้ว

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากสถิติการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษซึ่งจะมีผู้ใช้เข้ามาสอบถามกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเริ่มต้นเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2542 ถึงวันที่ 3 กันยายน 2544 รวบรวมคำถามได้จำนวน 68 คำถาม จากการวิเคราะห์เอกสารที่ได้จากข้อมูลสถิติคำถามของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมการสืบค้นของผู้ใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยการใช้ตัวกลางสารสนเทศเป็นตัวกลางช่วยสืบค้น เมื่อตัวของผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยวิธีการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งจำแนกลักษณะของวิธีการสืบค้นได้ คือ

1.4.1 เมื่อสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยตนเองไม่พบ แต่ผู้ใช้ทราบถึงความต้องการของตนเองหรือมีข้อมูลบางส่วน ผู้ใช้จะสอบถามถึงแหล่งของวารสารที่ต้องการว่ามีอยู่ที่ใดในหอสมุดหรือมีในหอสมุดใด เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการไม่สามารถเข้าถึงบทความ

วารสารเนื่องจากไม่มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ เช่น การใช้ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวารสาร ตามลักษณะของคำถาม ในลักษณะของความต้องการให้บรรณารักษ์ชี้แหล่งของวารสาร และบทความวารสารภาษาอังกฤษ

- ค้นหาวารสาร Writer ว่ามีในห้องสมุดหรือไม่
- วารสาร Tesol ห้องสมุดมีหรือไม่
- ถามแหล่ง Reader's Guide to Periodical Literature
- วารสาร American Anthologist อยู่ที่ห้องสมุดไหน
- วารสาร American Sociological Review อยู่ที่ห้องสมุดไหน
- Web Site ของ American Anthologist
- Web Site ของ American Sociological Review
- วารสาร Educational and Psychological Measurement มีในห้องสมุดใด
- ค้นหาวารสาร Fish Framing International, Fisheries Review,

Proceeding of Aqua Fisheries, Post-harvest Biology and Teaching

- วารสาร Journal American มีหรือไม่
- วารสาร ELT มีในห้องสมุดหรือไม่
- ถ้าต้องการบทความวารสารที่ได้จาก CD-ROM จะทำอย่างไร ที่มีอยู่ใน

ประเทศ

- วารสาร International Journal of Food Science มีที่หาดใหญ่หรือไม่
- วารสาร Journal of Food Aquatic Product มีที่หาดใหญ่หรือไม่
- บทความวิจัย ด้านหลักสูตรเป็นภาษาอังกฤษ
- ตรวจสอบรายชื่อวารสารภาษาอังกฤษ
- ต้องการทราบว่าวารสาร Radiation Physic and Chemistry มีที่ห้องสมุดใด
- วารสาร Journal of South East Asia Studies มีในห้องสมุดใด
- วารสาร Tenggara มีในห้องสมุดใด
- วารสาร Food Technologies มีในห้องสมุดใด
- บทความวิจัย Food Marketing
- ค้น Full Text ของ Post Harvest
- บทความใน Eric และต้องการ Print
- Full Text จากวารสาร Polymer

- ต้องการบทความชื่อ The Spatial Organization of Power in the Development of Urban System, หน้า 12-15 จากหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี
- วารสารด้าน Mathematics มีในห้องสมุดหรือไม่
- ต้องการข้อมูล Abstract ของต่างประเทศเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา
- ต้องการค้นข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ
- วารสาร Journal of South East Asia
- ต้องการค้นข้อมูลงานวิจัยต่างประเทศ
- การค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในห้องสมุด
- การค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษโดยไม่ต้องหาบทความที่ตัวเล่มวารสารเพราะทำให้เสียเวลา
- หาบทความวารสารจากสถาบันต่าง ๆ เช่น เกษตรศาสตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษ
- ต้องการบทความวารสารในวารสาร Hardware Business Review
- เช็ควารสารภาษาอังกฤษ
- ต้องการรายชื่อวารสารภาษาอังกฤษ
- รวบรวมรายชื่อวารสารภาษาไทย
- ต้องการค้นงานวิจัยภาษาต่างประเทศทางด้าน science มีที่ได้บ้าง
- วารสารด้านจิตวิทยาและงานวิจัยเชิงทดลอง
- ตรวจสอบรายชื่อวารสารภาษาอังกฤษที่ต้องการมีในห้องสมุดใด
- ตรวจสอบรายชื่อวารสารภาษาอังกฤษของห้องสมุดอื่น
- ต้องการถ่ายวารสารภาษาอังกฤษที่ไม่มีในห้องสมุดจะทำอย่างไร
- วิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทางชุมชนเป็นภาษาอังกฤษ
- การค้นสารนิเทศไปยังห้องสมุดอื่นในประเทศไทย

1.4.2 ผู้ใช้ขาดความรู้และประสบการณ์การใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารสอบถามวิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารต่าง ๆ

- วิธีการใช้ Union List of Serials in Thailand
- วิธีการใช้ Union List of Serials in Thailand
- การใช้ Reader's Guide to Periodical Literature และ Journal Link
- เข้า Science Direct ได้อย่างไร
- การใช้ Reader's Guide to Periodical Literature และ Journal Link

- การค้นข้อมูลจาก Science Direct
- ต้องการค้นข้อมูลจาก Science Direct
- ต้องการค้น DAO กับ ASI
- Web Site ของ Uninet ต้องการค้น Medline
- การค้นหาฐาน Uninet
- ค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษจาก OPAC ได้หรือไม่
- ต้องการฐานข้อมูลสาขาศึกษาศาสตร์ของต่างประเทศ
- การใช้ฐาน Eric
- ต้องการค้น Journal Link
- ต้องการหนังสือรวบรวมรายชื่อวารสารไทยและวารสารภาษาอังกฤษ

1.4.3 เป็นการสอบถามในเรื่องทั่วไป โดยให้บรรณารักษ์ชี้แหล่งที่ตั้งวารสาร ในห้องสมุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุด ไม่คุ้นเคยในการเข้าใช้ห้องสมุด ไม่เข้าใจระบบการจัดหมวดหมู่การให้บริการวารสารในห้องสมุดไม่ได้ให้คำอธิบายหรือประชาสัมพันธ์ถึงความหมายของการให้รหัสหมวดหมู่ของสารสนเทศ ได้แก่

- สิ่งที่มีสัญลักษณ์ M06 อยู่ที่ไหน
- ต้องการวารสารที่มีรหัส W20

จากการวิเคราะห์ถึงลักษณะคำถามดังกล่าวทำให้ทราบถึงวิธีการสืบค้น กล่าวคือ การใช้การสอบถามจากบรรณารักษ์ การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือสืบค้น ประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูล OPAC หรือฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต การสุ่มค้นหาจากชั้นด้วยตัวเอง นอกจากนี้ยังพบว่าตัวของผู้ใช้ขาดศักยภาพในการสืบค้น ได้แก่ ด้านความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความรู้ในใช้เครื่องมือสืบค้น ประเภทต่าง ๆ ในส่วนห้องสมุดขาดการให้บริการทางด้านการประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการสืบค้น การใช้เครื่องมือสืบค้น ตลอดจนการให้คำอธิบายในด้านของความหมายของหมวดหมู่และสถานที่ตั้งของของสารสนเทศ

1.5 ประมวลภาพรวมของวัตถุประสงค์การสืบค้นและวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงระบบ ดังนี้

1.5.1 วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้ จากผลการศึกษามารถประมวลภาพรวมของวัตถุประสงค์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ได้ดังนี้

1.5.1.1 วัตถุประสงค์การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน

ได้แก่ การทำรายงาน การบ้าน งานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานสอน

1.5.1.2 วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิงและเสริมความรู้เพิ่มเติม

1.5.2 วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จากผลการศึกษาศาสนาสามารถสรุปภาพรวมการสืบค้น ดังต่อไปนี้

1.5.2.1 การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

1) การใช้เครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษประเภท ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้มีวิธีการสืบค้นด้วยเครื่องช่วยค้นบทความวารสารประเภทฐานข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ฐานข้อมูล Science Direct ซึ่งจะเป็นผู้ใช้ในกลุ่มสาขาทางวิทยาศาสตร์ สืบค้นด้วยฐานข้อมูล Eric, Google⁷ และ Yahoo จะเป็นกลุ่มผู้ใช้ทางด้านสาขาศึกษาศาสตร์ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เป็นการเข้าถึงบทความอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ใช้สามารถใช้คำค้น ได้แก่ การใช้คำสำคัญ และสามารถเชื่อมโยงไปยังบทความอื่นได้ การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทนี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากที่ต่าง ๆ เช่นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ สืบค้นจากบ้าน คณะหรือภาควิชา โดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาใช้เครื่องมือช่วยค้นในห้องสมุด นอกนี้ผู้ใช้ที่ใช้วิธีการสืบค้นด้วยฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์เป็นผู้ใช้ที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสาร แต่อย่างไรก็ตามการสืบค้นจากฐานข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ข้อมูลทางสาระสังเขป มีเพียงบางฉบับเท่านั้นที่ให้บริการวารสารฉบับเต็ม

2) การสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้นบทความวารสารประเภทซีแหล่ง ได้แก่ การสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC เป็นการสืบค้นบทความวารสารที่มีให้บริการภายในห้องสมุด อย่างไรก็ตามเมื่อผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการผู้ใช้จะเปลี่ยนวิธีการสืบค้นเป็นวิธีการอื่น ๆ เพื่อสามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการได้

1.5.2.2 การสืบค้นด้วยการสุ่มค้น เป็นวิธีการสุ่มค้นหาบทความจากชั้นวารสาร โดยเข้าถึงตัวเล่มของวารสารตามชื่อวารสารที่ต้องการและค้นหาบทความต่าง ๆ ด้วยการอ่านเนื้อหาภายในเล่มและหน้าสารบัญ ผู้ใช้บริการสืบค้นด้วยวิธีการนี้ เกิดขึ้นจากตัวของผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารจากการใช้เครื่องมือช่วยค้นด้วยการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูลได้ หรือตัวผู้ใช้ไม่มีความรู้หรือความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทอื่น ๆ เช่น การใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

⁷ <http://www.google.com> เป็น ฐานข้อมูลช่วยค้นประเภท search engine

1.5.2.3 การสอบถามผู้รู้ช่วยค้น เช่น เพื่อน อาจารย์ หรือการสอบถามหรือใช้บริการสืบค้นด้วยตัวกลางสารสนเทศเช่นบรรณารักษ์ เมื่อไม่สามารถสืบค้นบทความวารสารได้ด้วยตนเอง เป็นการสอบถามว่าวารสารอยู่ที่ใดหรือมีบริการอยู่ในห้องสมุดหรือไม่

1.5.2.4 การใช้รายการอ้างอิงและบรรณานุกรมจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รายชื่อบทความวารสารและจึงใช้วิธีการสืบค้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสุ่มค้นหาจากชั้นที่ให้บริการวารสาร

กล่าวโดยสรุปวิธีการสืบค้นของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ

- 1) การสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภท OPAC
- 2) การสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นในอินเทอร์เน็ต
- 3) การสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาจากชั้น
- 4) การสืบค้นด้วยการสอบถามผู้รู้ เช่น เพื่อน อาจารย์
- 5) การสืบค้นด้วยการใช้ตัวกลางสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์
- 6) การสืบค้นด้วยการใช้วรรณกรรมอ้างอิง เช่น บรรณานุกรม เอกสารอ้างอิง

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสืบค้นต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบทความวารสารให้ตรงกับความต้องการได้

ตาราง 10 ภาพรวมของวัตถุประสงค์การสืบค้นและวิธีการสืบค้น

วัตถุประสงค์/ วิธีการสืบค้น	ผู้ให้บริการ/กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล			
	การสังเกตแบบ ไม่มีส่วนร่วม	การสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก	การสนทนากลุ่ม	การศึกษา เอกสาร
1. วัตถุประสงค์ของการสืบค้น	X	√	√	√
เพื่อการทำงาน	X	√	√	√
เพื่อความบันเทิง	X	√	√	√
2. วิธีการสืบค้น	√	√	√	√
เครื่องมือช่วยค้น	√	√	√	√
OPAC				
ฐานข้อมูล Internet	√	√	√	√

ตาราง 10 (ต่อ) ภาพรวมของวัตถุประสงค์การสืบค้นและวิธีการสืบค้น

วัตถุประสงค์/ วิธีการสืบค้น	ผู้ใช้บริการ/กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล			
	การสังเกตแบบ ไม่มีส่วนร่วม	การสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก	การสนทนากลุ่ม	การศึกษา เอกสาร
ฐานข้อมูล CD-ROM	X	X	X	X
สุ่มค้นหา	√	√	√	√
สอบถามบรรณารักษ์	√	√	√	√
สอบถามผู้รู้	X	√	√	X
ใช้วรรณกรรมอ้างอิง	√	√	X	X

2. พฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

2.1 วัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายในการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยสังเกตว่าผู้ใช้แต่ละคนมีความตั้งใจในการค้นหาบทความวารสารแตกต่างกัน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรกเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่นำวารสารมาอ่านเพื่อเสริมความรู้ หรือเพื่อความบันเทิงสังเกตจากที่เปิดดูแต่ละหน้าอย่างรวดเร็วหรืออ่านแล้วไม่มีการจดบันทึกรายละเอียดหรือนำไปถ่ายเอกสารและโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่ใช้เพื่อความบันเทิงเป็นการดูรูปภาพที่อยู่ภายในเล่มของวารสารส่วนใหญ่จะเป็นวารสารฉบับปัจจุบัน

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความตั้งใจในการสืบค้นบทความวารสารซึ่งแต่ละคนจะใช้เวลาานเพื่อสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการสุ่มค้นหาจากชั้นและเปิดดูเนื้อหาวารสารแต่ละเล่มเป็นเวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษมีความถี่มากกว่ากลุ่มวารสารที่อยู่ในสาขาสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ เช่น ถาวรรัตน์ ชัยทอง (สัมภาษณ์, 3 กรกฎาคม 2544) นักศึกษาปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสาขาวิชา "สืบค้นและใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษบ่อยมากจากชั้นวารสารเพราะมีความคุ้นเคยและใช้เป็นประจำ สืบค้นบทความวารสารที่อาจารย์แนะนำจากใบงานและมีรายละเอียดของชื่อวารสาร ชื่อบทความ ปีที่ ฉบับที่ ที่มาสืบค้นบทความวารสารเพราะอาจารย์สั่งให้ทำงานและบางครั้งก็จะมีหัวข้อที่อาจารย์ให้มาจึงมาค้น"

วัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายในการใช้จึงแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

- 1) นำไปใช้อย่างมีวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายเพื่อประกอบการทำงานต่าง ๆ
- 2) นำไปใช้เพื่อความบันเทิง โดยไม่มีวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของการใช้ประเภทอื่น

2.2 สภาพการใช้และปัญหาของการใช้

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับการจำแนกประเภทของผู้ใช้ในด้านสาขาทางวิชาการและประเภทของวารสารผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการเคลื่อนย้ายเอกสารจากชั้นวางไปยังที่ต่าง ๆ โดยกำหนดช่วงเวลาการเก็บสถิติการเคลื่อนย้ายวารสารเป็น 3 ช่วงเวลา คือ 10.00-12.00/13.00-15.00/16.00-19.00 สถิติการยืมคืนวารสารภาษาอังกฤษช่วงเวลาฉบับปลีกในชั้นปิด เริ่มตั้งแต่วันที่ 12 มิถุนายน 2544 จนกระทั่งสิ้นสุดการเข้าสู่ภาคสนามและพบว่าวารสารในสาขาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีสถิติการเคลื่อนย้ายมากกว่าวารสารทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นอกจากนี้จำนวนในการสืบค้นบทความวารสารปัจจุบันและวารสารช่วงเวลาฉบับปลีกและฉบับเย็บเล่มมีจำนวนแตกต่างกันมาก คือวารสารฉบับปัจจุบันจะมีปริมาณการใช้มากกว่าและวารสารภาษาอังกฤษช่วงเวลาฉบับปลีกและฉบับเล่มโดยได้ข้อมูลจากบันทึกสถิติการเคลื่อนย้ายวารสารภาษาอังกฤษจากชั้นวางวารสาร

ตาราง 11 สถิติการเคลื่อนย้ายวารสารภาษาอังกฤษจากชั้นวางวารสารและสถิติการยืมคืนวารสารภาษาอังกฤษ⁸

ประเภท	การใช้ตัวเลขจำนวน/ครั้ง	
	การเคลื่อนย้าย/ครั้ง	การยืม/ครั้ง
วารสารภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน	154	-
วารสารภาษาอังกฤษช่วงเวลาฉบับปลีก	-	130 (829)
วารสารภาษาอังกฤษช่วงเวลาฉบับเย็บเล่ม	37 (56)	-

⁸ สรุปข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 12 กรกฎาคม - 24 สิงหาคม 2544

3. ปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

จากผลการเก็บข้อมูลพบว่าปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารสามารถจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างคือ

3.1 นักศึกษาปริญญาตรี

3.1.1 ปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารจากวิธีการสังเกตพบว่ามีปัญหาเพียงประการเดียวคือผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารได้ เนื่องจากวารสารที่ตนเคยพบหายไปและไม่สามารถสืบค้นจากเครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูล OPAC เพื่อตรวจสอบรายชื่อวารสารที่บอกรับในห้องสมุดอื่นหรือห้องสมุดใกล้เคียงเช่นหอสมุดคุณหลวง อรรถกระวีสุนทร

3.1.2 จากผลการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่าปัญหาของการสืบค้นเกิดจากตัวของผู้สืบค้นไม่สามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการได้ เนื่องจาก ไม่มีวารสารที่ต้องการภายในห้องสมุดหรือจำนวนวารสารไม่เพียงพอแก่การใช้ การให้บริการวารสารเข้าหรือมีผู้อื่นใช้อยู่ ตัวผู้ใช้ไม่ทราบว่าจะใช้วิธีการใดในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษในห้องสมุด ไม่รู้จักวิธีการสืบค้น การใช้คำค้น และปัญหาในด้านของทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอแก่การสืบค้นและบางเครื่องไม่สามารถอ่านได้ เนื่องจากไม่มีโปรแกรมอะโครเบท ห้องสมุดไม่ได้จัดทำเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ เช่น การจัดทำตรรชนีวารสาร

3.1.3 ผลการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม พบว่าปัญหาในการสืบค้นของนักศึกษาปริญญาตรี คือ ไม่สามารถสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจากเครื่องมือช่วยค้นได้ เนื่องจากไม่รู้จักวิธีการสืบค้นด้วยฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ จำนวนวารสารที่บอกรับในห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ

3.2 นักศึกษาปริญญาโท

3.2.1 จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก พบว่าปัญหาในการสืบค้นบทความวารสารคือ ปัญหาการไม่ได้รับเอกสารฉบับเต็ม จากการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การไม่รู้จักวิธีการสืบค้น หรือการใช้คำค้นไม่ถูก ขาดทักษะในด้านของภาษา บทความวารสารในห้องสมุดมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอหรือสาขาที่เกี่ยวข้องไม่ค่อยมี วารสารที่มีให้บริการไม่ทันสมัย หวารสารไม่พบหรือมีผู้อื่นใช้อยู่ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากบรรณรักษ์ ห้องสมุดไม่ได้จัดทำเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นเช่นการทำตรรชนีวารสารเช่นเดียวกับวารสารภาษาไทย

3.2.2 จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มของการสืบค้นพบว่านักศึกษาไม่สามารถสืบค้นบทความที่ต้องการได้เป็นสาเหตุมาจากการไม่เข้าใจระบบการสืบค้น เช่น การใช้คำค้น ว่าจะใช้คำค้นอะไร การพิมพ์ผิด สะกดผิด จากการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นที่แบบฐานข้อมูล OPAC หรือฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ได้แก่ Science Direct, Yahoo นอกจากนี้เกิดจากการที่ไม่ได้บทความวารสารฉบับเต็ม เนื่องจากฐานข้อมูลส่วนใหญ่จะให้ข้อมูลทางบรรณานุกรม หรือสาระสังเขป จากฐานข้อมูล ในด้านการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยการใช้วิธีการสุ่มค้นหาคำค้น พบว่าไม่มีวารสารที่ต้องการอยู่ในห้องสมุด เนื่องจากไม่ได้บอกรับรายชื่อวารสารที่ต้องการ หรือห้องสมุดงดรับรายชื่อวารสารนั้น หลังจากได้รับผลของการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ และยังเกิดจากการขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษจะทำให้ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงการใช้จากการใช้และสืบค้นบทความวารสารเป็นการใช้วารสารภาษาไทยแทนโดยนำมาเทียบเคียงกัน “ไม่ค่อยใช้วารสารภาษาอังกฤษ ถ้าใช้จะใช้วารสารภาษาไทย อ่านและนำมาเทียบเคียงกันเพราะว่าอ่านภาษาอังกฤษนานและเสียเวลา และจะใช้วารสารในลักษณะเป็นไปในทางภาษาไทยมากกว่า ถ้าภาษาอังกฤษจะยุ่งยากมาก เพราะต้องเลือกคำค้นและไม่มีทักษะในด้านภาษา” (ภาวนา พุ่มไสว (สนทนากลุ่ม), 2544. 12 กันยายน.) นอกจากนี้ยังต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มเครื่องมืออำนวยความสะดวกในด้านการเพิ่มเครื่องมือสืบค้น พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษและควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เพิ่มจำนวนเครื่องมือช่วยค้น เช่น คอมพิวเตอร์ เนื่องจากจำนวนเครื่องไม่เพียงพอ การทำฐานข้อมูลดรรชนีวารสารภาษาอังกฤษซึ่งควรทำย้อนหลังประมาณ 3-5 ปี การแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบว่าข้อมูลอยู่ที่ใด “หากเป็นไปได้ควรทำ ดรรชนี มี คำสำคัญ และให้ผู้ใช้รู้ว่า มีข้อมูลอยู่ที่ไหนและในการทำดรรชนี ควรทำย้อนหลังไปอีก 3-5 ปี เพราะว่าเท่าที่ค้นจากฐานข้อมูลในห้องสมุดจะพบแต่ปีปัจจุบันมากกว่า” (ภาวนา พุ่มไสว (สนทนากลุ่ม), 12 กันยายน 2544)

กล่าวโดยสรุป ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสนทนากลุ่ม พบว่า ผู้ใช้ที่ใช้วิธีการสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูลก่อนเป็นอันดับแรกมักพบปัญหา คือผลการสืบค้นอยู่ในรูปของสาระสังเขป บรรณานุกรม ไม่ได้เนื้อหาบทความฉบับเต็ม เช่นเดียวกับการสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC จะได้ข้อมูลบรรณานุกรมหรือรายการอ้างอิง ตัวผู้ใช้เองไม่รู้จักรูปวิธีการสืบค้น การใช้คำสำคัญหรือใช้คำค้นไม่ตรงกัน ใช้คำค้นไม่ถูกต้องตามประเด็นที่ต้องการหรือไม่รู้จักกลยุทธ์ในการสืบค้นและการใช้คำผิด สะกดผิด ในการสืบค้น เครื่องมือสืบค้นในห้องสมุดไม่พอ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ใช้มีความเข้าใจผิดและสับสนในด้านการให้บริการของประเภท ลักษณะและเนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูลต่าง ๆ

การสุ่มค้นหาคความวารสารจากชั้นหรือจากตัวเล่มวารสารทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับปลีก ปัญหาที่พบคือ ไม่มีบทความวารสาร รายชื่อวารสารที่ต้องการในห้องสมุด จำนวนเล่มของวารสาร ไม่เพียงพอ มีผู้อื่นนำไปใช้ก่อน และตัวของผู้ใช้เองไม่รู้จักรวิธีการสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้น ประเภทอื่น ๆ ไม่มีฐานข้อมูลหรือเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่มีภายใน ห้องสมุด ปัญหาของความเสียเวลาเนื่องจากการใช้เวลาในการสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาจากชั้น และปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษเช่นเดียวกับการสืบค้นด้วยเครื่องช่วยค้นทางอินเทอร์เน็ต

3.3 อาจารย์และนักวิจัย

3.3.1 จากผลการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกปัญหาการที่ห้องสมุดไม่มีการทำบรรณานุกรมช่วยค้น การไม่ได้ตัวเล่มจริงหรือบทความฉบับเต็ม ได้เพียงสาระสังเขป (ปยุตต์ วัตร อุบล (สัมภาษณ์), 17 สิงหาคม 2544) ปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากขาดความชำนาญในการใช้ เครื่องมือสืบค้น วารสารและบทความวารสารไม่เพียงพอในวงวิชาการ (รัชดา เลิศมนัสชัย (สัมภาษณ์), 20 สิงหาคม 2544) ห้องสมุดนำออกให้บริการซ้ำ(ปยุตต์ วัตร อุบล (สัมภาษณ์), 17 สิงหาคม 2544)

3.3.2 จากผลการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม พบว่าปัญหาการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษมักจะเป็นปัญหาของการไม่มีเวลาสืบค้นบทความ "ไม่มีเวลาสืบค้นจากฐานข้อมูลใหญ่ ๆ ที่เข้าข้อมูลตรง ๆ" (วิรัตน์ ธรรมภรณ์ (สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2544) และปัญหาในด้านของภาษา นอกจากนี้การสืบค้นบทความวารสารในห้องสมุดมักจะมีปัญหาคือวารสารมีไม่เพียงพอในห้องสมุดสำหรับบทความ "วันก่อนที่ผมเสนอไปคือผมมาหาบทความอยู่เรื่องหนึ่งซึ่งอยู่ในหนังสือวารสารปรากฏว่าหาไม่เจอ รับบ้างไม่รับบ้าง คือรับตั้งแต่ ปี 30-33 หลังจากนั้น ไม่รับเลย เมื่อถามบรรณารักษ์ก็บอกว่าเขาเลิกทำแล้วมั้ง ผมบอกว่ายังทำอยู่ ก็บอกให้น่าจะรับต่อก็เสนอไปหลายเล่มเหมือนกัน ยิ่งภาษาอังกฤษยิ่งโดนตัดกันใหญ่ พวกวารสาร คอนซัลทิงค์ ทางด้านการแนะแนวตอนนี้ไม่มีเลย จากที่เคยมีอะไรเยอะแยะ ถ้าจะตัดก็น่าจะบอกบ้าง" (บุญญิตี ยง ย่วน (สนทนากลุ่ม), 3 ตุลาคม 2544) ปัญหาของความเสียเวลาในการสืบค้นจากการสุ่มจากชั้น เมื่อค้นหาจากเครื่องมือช่วยค้นไม่ได้หรือไม่ตรงกับความต้องการ "เสียเวลาแน่นอนแต่ถ้าย้ายจากฮาร์ดดิสก์มาเป็นซอฟต์แวร์ก็อปปี ทางคอมพิวเตอร์เพื่อจะแชร์ข้อมูลในฐานข้อมูลอันนี้แน่นอน เพราะว่าเป็นการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตเหมือนที่ต่างประเทศทำอยู่ ในระบบแลน การสืบค้นไม่ต้องมาสืบค้นด้วยตนเองก็จะลือกลืน เข้ามาแต่เนี่ย แค่อยากจะรู้ว่ามันชื่ออะไรบ้าง ก็ต้องมาที่นี้เลย ทำให้สามารถดู

ได้จากระบบ เบิร์ดเซอร์ ไม่ใช่ได้แต่รายชื่อวารสารจะต้องเข้ามาค้นหาที่ห้องสมุดที่ละเล่ม จะรู้สึก
ว่าน้อยใจที่อื่นเขามีไปถึงไหนแล้วเรายังต้องมาค้นอยู่อย่างนี้ ก็พยายามคิดอยู่ตลอดว่าจะมีใครสัก
คนมาทำตรงนี้ให้สำเร็จที่นั่งอยู่หน้าเครื่องคอมแล้วสามารถดูได้ว่าห้องสมุดมีอะไรบ้าง "

(วิมล อินทคง, (สนทนากลุ่ม) 3 ตุลาคม 2544)

ปัญหาของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจากเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูล
อินเตอร์เน็ต ผลการสืบค้นได้เพียงสาระสังเขป และบางส่วนก็จะมีข้อมูลวารสารฉบับเต็ม คือไม่
สามารถได้บทความวารสารที่ต้องการดังนั้นจึงใช้วิธีการเข้ามาค้นในห้องสมุดแทน โดยใช้วิธีการ
สุ่มค้นหาจากชั้นวารสารเก่า แต่ไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากวารสารมีหลายฉบับ "ก็ค้นยากจะ
ต้องหยิบมาหลาย ๆ เล่ม ใช้เวลานาน 2 - 3 ชั่วโมง แต่ไม่ประสบความสำเร็จคือไม่พบวารสารที่
ต้องการ นอกจากนี้ปัญหาในการสืบค้นฐานข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมในด้านการใช้คำค้น
ไม่ตรงหรือสะกดผิด ถ้าเราสะกดผิดหรือขาดคำไปก็จะหาไม่เจอ และปัญหาของความไม่ประสบ
ความสำเร็จในการสืบค้นบทความวารสารหรือการไม่สืบค้นบทความภาษาอังกฤษเกิดจากตัวของ
ผู้ใช้เองมีทักษะในด้านของภาษาไม่เพียงพอ มันไม่ใช่ว่าเป็นเรื่องของเสียเวลาแต่มันเป็นเรื่องของ
ภาษามากกว่า" (ภาวณา พุ่มไสว (สนทนากลุ่ม, 12 กันยายน 2544)

นอกจากนี้ผลการวิจัยจากการสนทนากลุ่มยังพบว่าสาเหตุของการไม่ใช้เกิดจากตัวนัก
ศึกษาเองจะไม่ใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษหรือหลีกเลี่ยงการใช้การใช้ "จะใช้บ้าง ค้นเมื่อจำ
เป็น อาจารย์แนะนำแต่ไม่ค่อยใช้ถ้ามีทางเลือกก็ใช้ภาษาไทยแทน นำมาเทียบกันเพราะว่าถ้าจะ
อ่านภาษาอังกฤษนานและเสียเวลา มันจะเป็นลักษณะการถูกบังคับให้ใช้ (ภาวณา พุ่มไสว
(สนทนากลุ่ม 12 กันยายน 2544) สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้ประเภทอาจารย์ ที่ว่า
หากไม่ได้เขียนบทความ หรือทำผลงานวิชาการอื่น ๆ ทำให้การสืบค้นบทความวารสารภาษา
อังกฤษเป็นผลในการสืบค้นน้อยลงมาก ประกอบกับการสืบค้นบทความวารสารเพื่อประกอบการ
เรียนการสอนในรายวิชาที่สอนระยะหลังทำน้อยลง ปกติจะนำบทความวารสารภาษาอังกฤษ
ถ่ายเอกสารให้นักศึกษาอ่าน แต่พบว่านักศึกษานำไปจ้างแปลและนักศึกษามีปัญหาเรื่องพื้นฐาน
ของภาษาอ่อนจึงไม่นำมาให้อ่านอีกจะใช้ภาษาไทยเป็นหลัก (อำภา บุญช่วย, (สนทนากลุ่ม), 3
ตุลาคม 2544)

3.3.3 จากผลการเก็บข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เอกสารจากบันทึกคำถามของฝ่ายบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่า ปัญหาในการสืบค้นที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การไม่มีความรู้ใน
การใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ การขาดความรู้และประสบการณ์การใช้เครื่องมือช่วยค้นบทความ
วารสาร การไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุด หรือตัวผู้ใช้บริการไม่คุ้นเคยในการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้

บริการไม่เข้าใจระบบการจัดหมวดหมู่และการให้บริการวารสารในห้องสมุดไม่ได้ให้คำอธิบายหรือประชาสัมพันธ์ถึงความหมายของการให้รหัสหมวดหมู่ของวารสารนเทศ

ปัญหาของการสืบค้นบทความวารสารที่ผู้วิจัยสามารถสังเกตได้ พบว่าผู้ใช้อย่างหนึ่งที่สืบค้นบทความวารสารจากชั้นวางโดยมีเอกสารเทียบเคียงซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผู้ที่เข้ามาสืบค้นบทความวารสารตลอด 2-3 สัปดาห์ของการสังเกต พบปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากผู้ใช้นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 เข้ามาปรึกษากับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าถึงวิธีการค้นหาบทความวารสารที่ตนเองเคยสืบค้นได้แต่เมื่อจะใช้กลับหาไม่พบจะแก้ปัญหาอย่างไร ดี จึงได้รับคำแนะนำให้ผู้สืบค้นด้วยการใช้ WebPACs เพื่อตรวจสอบดูว่าวารสารฉบับนั้นมีให้บริการในห้องสมุดใดบ้างแต่พบว่าผู้ใช้ไม่สามารถเข้าออนไลน์ใน WebPACs ได้และไม่ได้แก้ปัญหาการสืบค้นด้วยการใช้ OPACs แทนเพียงแต่แจ้งกับบรรณารักษ์ว่าจะต้องไปค้นหาที่ห้องสมุดอื่นแทน เช่นห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งให้เน้นบริการสารนิเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

แบบแผนของพฤติกรรมกำรสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

กล่าวได้ว่าแบบแผนพฤติกรรมกำรสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษหมายถึงรูปแบบของกิจกรรมกำรสืบค้นด้วยการใช้วิธีการเรียงลำดับจากต้นจนจบและแบบแผนของการสืบค้นมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะของปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ เช่น ศักยภาพของผู้ใช้ ลักษณะของวารสารนเทศ และสภาพแวดล้อม

1. จำแนกตามศักยภาพของผู้ใช้บริการ

ด้านศักยภาพของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกำรสืบค้นบทความในลักษณะต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีวารสารนเทศ เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสาร ก็จะมีพฤติกรรมกำรสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นเป็นจุดเริ่มต้น เช่น การสืบค้นด้วยฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูล CD-ROM หรือการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น Union List of Serials in Thailand และจะเปลี่ยนวิธีการสืบค้นเมื่อไม่สามารถค้นหาบทความวารสารที่ต้องการได้ ต่างกับผู้ใช้ที่ไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดหรือการใช้เครื่องมือสืบค้นและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นบทความ

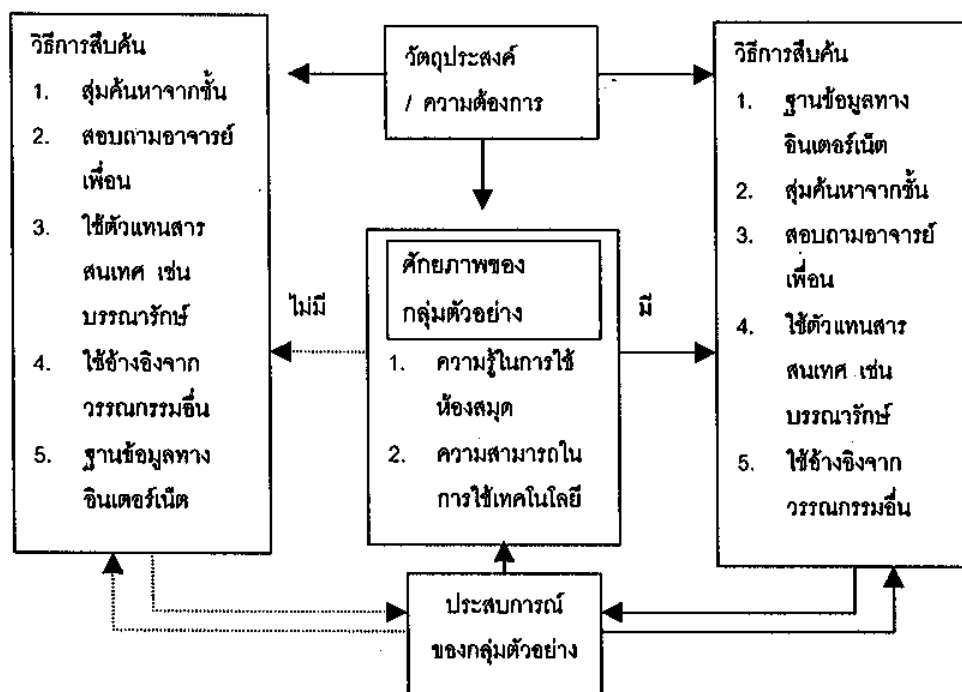
วารสารภาษาอังกฤษ ก็จะมีพฤติกรรมการสืบค้นด้วยการสุ่มค้นบทความวารสารจากตัวเล่มจริง เป็นลำดับแรก การสอบถามผู้รู้และการใช้บริการบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1.2 ประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ ด้านความถี่ในการสืบค้น กล่าวได้ว่าผู้ใช้สามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้นจากประสบการณ์ ในการสืบค้นในแต่ละครั้ง ซึ่งผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารที่มีความถี่มากย่อมมีโอกาสได้เรียนรู้วิธีการสืบค้นและจะยึดประสบการณ์ที่ใช้ในการสืบค้นบทความวารสารแล้วสำเร็จ เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสืบค้นบทความวารสารต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ที่มีประสบการณ์จากการสืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ เช่น ฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC ก่อนเมื่อไม่สามารถเข้าถึงบทความที่ต้องการก็จะเปลี่ยนวิธีการสืบค้นเป็นวิธีการค้นหาจากชั้น การสอบถามจากผู้รู้

1.3 ประเภทของผู้ใช้จากผลการศึกษาพบว่าประเภทผู้ใช้ เช่น อาชีพ ระดับ การศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ เช่น นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพฤติกรรมการสืบค้นค้นและพฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษมากกว่านักศึกษาที่อยู่ในสาขาศึกษาศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เนื่องจากสาขาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความต้องการข้อมูลหรือสารสนเทศ ที่มีความทันสมัยกว่า

ภาพประกอบ 2 แผนผังแสดงแบบแผนพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารตามศักยภาพของผู้ใช้



2. จำแนกตามลักษณะของบทความวารสารภาษาอังกฤษ

จากผลการศึกษาพบว่าลักษณะของบทความวารสารภาษาอังกฤษมีปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสืบค้นจำแนกตามลักษณะคือ

2.1 ตัวสารสนเทศ การเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษจะต้องมีคุณลักษณะเข้าถึงได้ง่ายมีความเพียงพอและมีความทันสมัยต่อการใช้ ประกอบกับบริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี มีลักษณะที่เข้าถึงได้ง่าย กล่าวคือ วารสารภาษาอังกฤษจะให้บริการที่ทันสมัยซึ่งตัวผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองจากวิธีการค้นหาจากตัวเล่มหรือสืบค้นจากหน้าสารบัญ และการเข้าถึงด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูล CD-ROM และเครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ สามารถจำแนกประเภทของลักษณะบทความวารสารภาษาอังกฤษ คือ

2.1.1 บทความวารสารภาษาอังกฤษประเภทสิ่งพิมพ์ ซึ่งให้บริการภายในห้องสมุดผู้ใช้สามารถนำมาใช้ได้ทันทีด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ การสุ่มค้นหาจากชั้นวางวารสาร โต๊ะอ่าน หรือชั้นพักวารสาร หรือการสืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูล OPAC เพื่อเข้าถึงรายชื่อวารสารที่ต้องการ

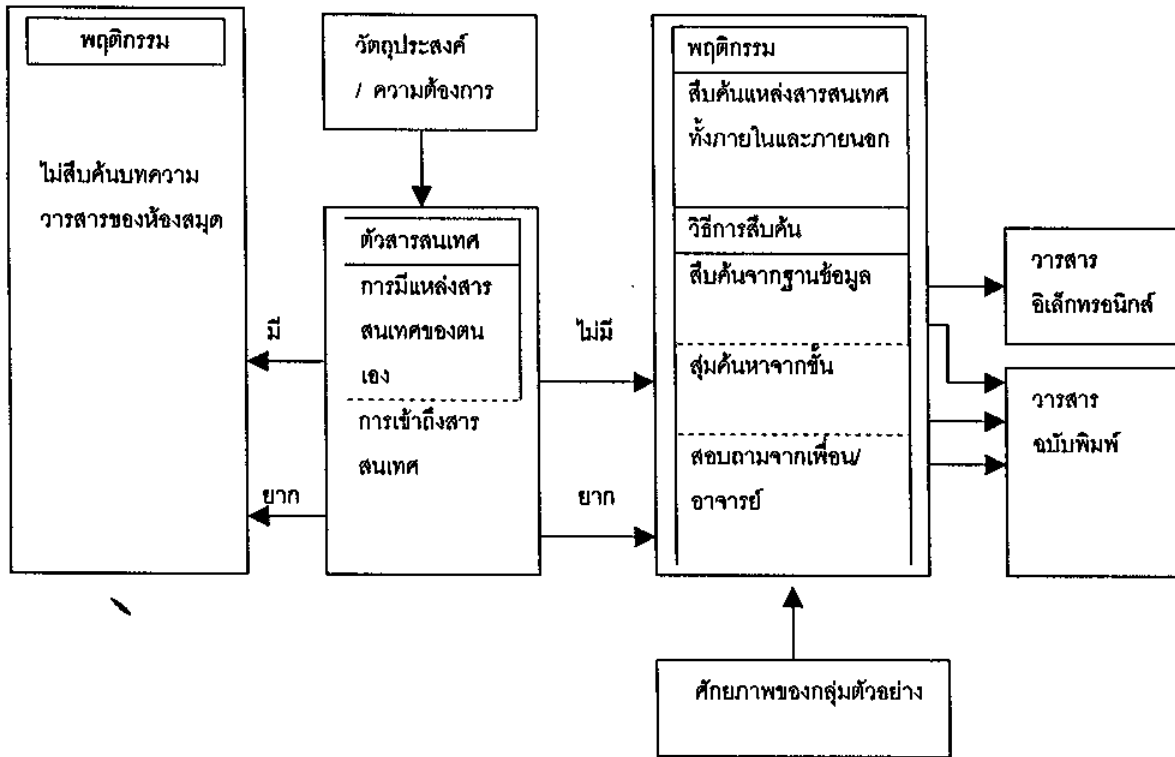
2.1.2 บทความวารสารภาษาอังกฤษประเภทอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้จะเข้าถึงบทความวารสารภาษาอังกฤษประเภทวารสารอิเล็กทรอนิกส์มีวิธีการสืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต เช่น ฐานข้อมูล Science Direct จากภายในและภายนอกห้องสมุด

2.2 แหล่งสารสนเทศ เป็นปัจจัยอีกประการที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นสามารถจำแนกได้เป็น

2.2.1 ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอก ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดให้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจากแหล่งข้อมูลภายนอก ได้แก่ การเข้ามาสืบค้นบทความวารสารในห้องสมุด การให้บริการสืบค้นจากเครื่องช่วยค้นประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC การสืบค้นจากภายนอกห้องสมุดด้วยการใช้คอมพิวเตอร์จากที่ภาควิชา คณะหรือศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือการสอบถามจากผู้รู้ เพื่อน อาจารย์และบรรณารักษ์

2.2.2 ใช้แหล่งสารสนเทศภายในเป็นสารสนเทศที่เป็นของตนเอง เช่น มีหนังสือเป็นของตนเองหรือการบอกรับเป็นสมาชิกวารสารภาษาอังกฤษเป็นของตนเอง ปัจจัยนี้เป็นผลทำให้เกิดการไม่ใช้หรือไม่สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษภายในห้องสมุด

ภาพประกอบ 3 แผนผังแสดงแบบแผนพฤติกรรมการสืบค้นตามลักษณะ
บทความวารสาร



3. จำแนกตามสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

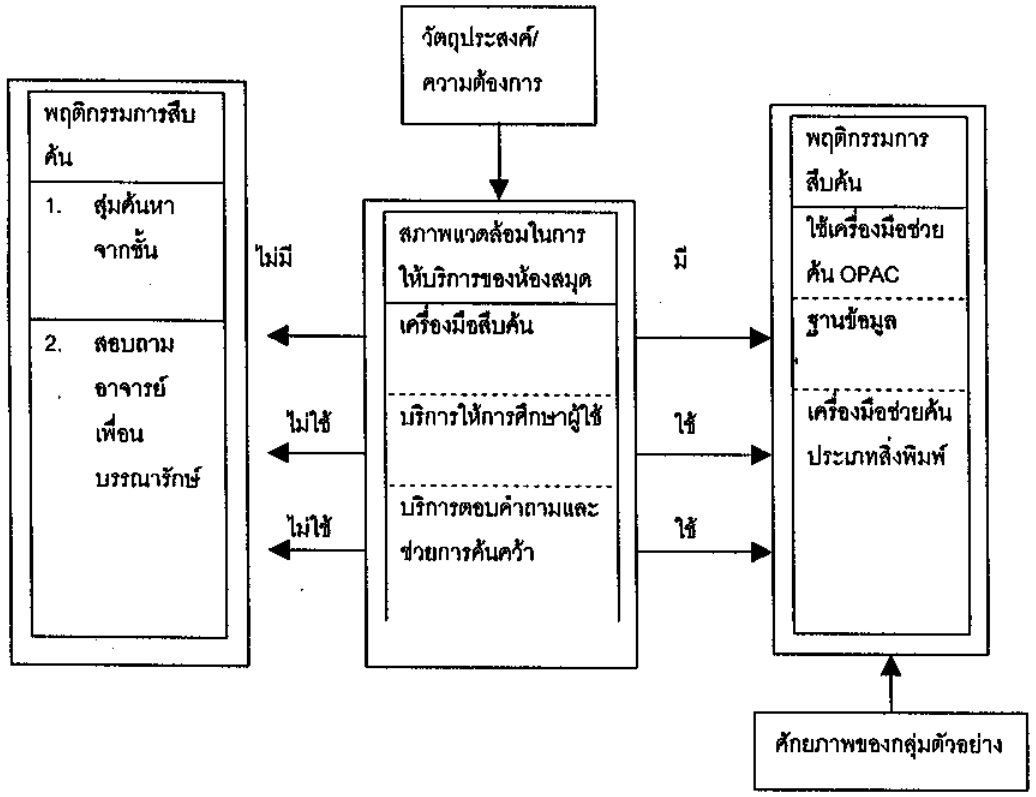
สภาพแวดล้อมการให้บริการของห้องสมุดเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษให้แก่ผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ด้วยเช่นกัน ซึ่งหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จัดให้มีบริการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้ผู้ใช้มีความสามารถสืบค้นด้วยตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ บริการอบรมการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า การให้บริการสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้น เช่น ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูล CD-ROM และเครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ แบบแผนพฤติกรรมการสืบค้นจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการให้บริการ คือ

3.1 เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารที่ให้บริการภายในห้องสมุด จากผลการศึกษาพบว่าห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการภายในห้องสมุด เช่น เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ เช่น ฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยการใช้เครื่องมือสืบค้น

เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการสืบค้นก่อน เมื่อไม่พบบทความวารสารที่ต้องการจึงเปลี่ยนวิธีการสืบค้น เป็นการสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาตัวเล่มจากชั้น การสอบถามจากบรรณารักษ์ การสอบถามจากอาจารย์หรือเพื่อน

3.2 การดำเนินงานของห้องสมุด ได้แก่นโยบายในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด การบริการอบรมหรือส่งเสริมความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้ในการสืบค้นด้วยการใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทต่าง ๆ ที่ใช้ค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษ การสืบค้นจากชั้นวางวารสารเนื่องจากห้องสมุดบอกรับวารสารที่เกี่ยวข้องสาขาวิชาของตนเองและครอบคลุมกับสาขาวิชาของผู้ใช้บริการ

ภาพประกอบ 4 แผนผังแสดงแบบแผนพฤติกรรมสืบค้นบทความวารสารตามสภาพแวดล้อมในการให้บริการ



กล่าวได้ว่าแบบแผนพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารเกิดจากปัจจัยในด้านวัตถุประสงค์ ปัจจัยที่เกิดจากตัวของผู้ใช้เองและศักยภาพของผู้ใช้ ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้

ประสบการณ์ ความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้น ทักษะการใช้ภาษา และปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้น คือ คุณลักษณะของสารสนเทศและสภาพแวดล้อม ได้แก่ การดำเนินงานของห้องสมุด เครื่องมือในการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งแบบแผนพฤติกรรมเหล่านี้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ตลอดจนกว่าจะพบบทความวารสารที่ตนต้องการ

ปัจจัยของความสำเร็และความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

ผลของการศึกษาพบว่าปัจจัยของความสำเร็และความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษเกิดจากปัจจัยร่วมกันต่าง ๆ คือ

1. วัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ใช้

พบว่าผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บทความวารสารเพื่อการทำงาน การวิจัย และงานเขียนต่าง ๆ เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมและความพยายามในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถเข้าถึงบทความวารสารที่ต้องการ มีปัจจัยของความสำเร็มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง

2. ประสบการณ์ ในการสืบค้นบทความวารสาร

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารมาก่อนหรือมากกว่า 3 ครั้งภายใน 1 เดือน พบว่ามีความสำเร็มากกว่าผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้น

3. ความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้น

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ที่มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นบทความวารสารด้วยการใช้เครื่องมือสืบค้น ประเภทต่าง ๆ มีปัจจัยของความสำเร็มากกว่าผู้ใช้ที่ไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้น เนื่องจากผู้ใช้ที่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดและมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้น ย่อมมีหลายวิธีการสืบค้นมากกว่าผู้ใช้ที่ไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้น

4. ลักษณะส่วนตัวของผู้สืบค้น

สถานะของผู้สืบค้น ความสามารถและทักษะของภาษาอังกฤษน้อยมีปัจจัยของล้มเหลว

ต่อการสืบค้นบทความวารสารและผลการศึกษพบว่าทักษะทางด้านของภาษามีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้และการไม่ใช้บทความวารสารด้วยเช่นกัน เนื่องจากผู้ใช้ที่ขาดทักษะทางด้านภาษาย่อมทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้คำค้น การแปลความ และการหลีกเลี่ยงการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ

5. ปัจจัยในด้านของลักษณะของบทความวารสารภาษาอังกฤษ

กล่าวได้ว่าคุณลักษณะของสารสนเทศ ได้แก่ ผลของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น ผลการวิจัยได้เพียงสาระสังเขปหรือบรรณานุกรม คุณลักษณะของตัวบทความเป็นบทความที่เป็นภาษาอังกฤษ เข้าถึงได้ยากทำให้เสียเวลาในการสืบค้น

6. สภาพการดำเนินงานของห้องสมุด

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวในด้านของการดำเนินงานของห้องสมุดคือ ความไม่เพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นหาให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่างให้บริการน้อย ความไม่เพียงพอต่อการใช้วารสาร เช่น ตัวเล่มไม่เพียงพอ ไม่มีวารสารที่ต้องการในห้องสมุด ไม่มีวารสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับในบางสาขาวิชา ห้องสมุดมีแต่วารสารด้านวิชาการวารสารไม่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ห้องสมุดไม่ได้จัดทำประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ไม่มีคู่มือสำหรับช่วยแนะนำในการสืบค้น ป้ายประชาสัมพันธ์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน

ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ปัจจัยในด้านของตัวผู้ใช้ หรือศักยภาพของผู้ใช้ ในด้านต่าง ๆ วัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้บทความวารสาร ความรู้ในการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้น ประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ความสามารถและทักษะในด้านภาษาอังกฤษ

2) คุณลักษณะของสารสนเทศ ได้แก่ ผลของการสืบค้นตรงกับความต้องการ เข้าถึงได้ง่าย

3) สภาพการดำเนินงาน ได้แก่ นโยบายของการดำเนินงานของห้องสมุดในด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีความเพียงพอ ความครอบคลุมของสาขาวิชาหรือรายชื่อวารสารของผู้ใช้

การให้บริการสืบค้นด้วยเครื่องช่วยค้นบทความวารสาร เช่น ความเพียงพอของจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น