

ผลการวิจัย

รายงานผลการวิจัยนี้เป็นการนำเสนอข้อมูล ซึ่งเป็นผลการศึกษาประเด็นต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย คือการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ และการศึกษาปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลว โดยเสนอรายละเอียด เริ่มตั้งแต่การเข้าสู่สถานการณ์ที่ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลด้านพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษและปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลว โดยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มและการวิเคราะห์เอกสาร โดยมีข้อมูลที่เป็นบริบทของการศึกษา เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ตลอดจนศักยภาพและพฤติกรรมการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) สภาพการให้บริการวารสารภาษาอังกฤษของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี
 - 1.1) บริเวณที่ห้องสมุดจัดบริการวารสารภาษาอังกฤษ
 - 1.2) เครื่องมือที่ใช้สืบค้น
 - 1.2.1) เครื่องมือที่ใช้สืบค้นหรือตรวจสอบรายชื่อวารสาร
 - 1.2.2) เครื่องมือที่ใช้สืบค้นบทความหรือเนื้อหาของบทความวารสาร
- 2) วารสารภาษาอังกฤษที่ให้บริการ
 - 2.1) จำนวนวารสารฉบับพิมพ์ที่ห้องสมุดบอกรับและสาขาที่ครอบคลุม
 - 2.2) จำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับและสาขาที่ครอบคลุม
 - 2.3) แหล่งวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมบริการในอินเทอร์เน็ต
- 3) ศักยภาพของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.1) ความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทต่าง ๆ
 - 3.2) ประสบการณ์ในการสืบค้นสารสนเทศ
- 4) พฤติกรรมการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการ
 - 4.1) พฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
 - 4.1.1) วัตถุประสงค์การสืบค้น

- 4.1.2) วิธีการสืบค้นของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.1.3) ปัญหาในการสืบค้น
- 4.2) พฤติกรรมการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ
 - 4.2.1) วัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายในการใช้
 - 4.2.2) สภาพการใช้และปัญหาของการใช้
- 5) แบบแผนของพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
 - 5.1) จำแนกตามศักยภาพของผู้ใช้บริการ
 - 5.2) จำแนกตามลักษณะของบทความวารสารภาษาอังกฤษ
 - 5.3) จำแนกตามสภาพแวดล้อมการให้บริการ
- 6) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษ
 - 6.1) วัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ใช้
 - 6.2) ประสบการณ์ในการสืบค้นสารสนเทศ
 - 6.3) ความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสืบค้น
 - 6.4) ลักษณะส่วนตัวของผู้สืบค้น
 - 6.5) คุณลักษณะของวารสาร
 - 6.6) สภาพการดำเนินงานของห้องสมุด

สภาพการให้บริการวารสารภาษาอังกฤษของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี

1. บริเวณที่ห้องสมุดให้บริการวารสารภาษาอังกฤษ

หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดพื้นที่ให้บริการวารสารทุกประเภททั้งฉบับภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ภายในบริเวณ ชั้น 1 ของอาคารหลังใหม่ มีระบบการจัดเก็บวารสารเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองโดยกำหนดให้อักษรตัวแรกของชื่อวารสารและหมายเลขลำดับเลขที่วารสารเป็นเลขเรียกวารสาร ส่วนการขึ้นชั้นให้บริการวารสารในแต่ละวันจะแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลาคือ 15.00 น. และ 21.00 น. ลักษณะการให้บริการวารสารแก่ผู้ใช้ของฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง แบ่งเป็น 2 ลักษณะ¹ คือ

¹ เก็บข้อมูลภาคสนาม เดือน มิถุนายน - กันยายน 2544

1.1 ให้บริการชั้นเปิดสำหรับวารสารภาษาไทยฉบับปัจจุบันและภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส และฉบับล่วงเวลาเย็บเล่ม ผู้ใช้สามารถสืบค้นและนำมาใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการยืม-คืน เป็นที่น่าสังเกตว่าบริเวณชั้นเปิดโดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสารภาษาอังกฤษฉบับล่วงเวลาที่ หอสมุดฯ ได้รวมเล่มไว้ พบว่าวารสารดังกล่าวส่วนใหญ่ได้ถูกจัดเรียงที่ชั้นอย่างเป็นระเบียบมาก รวบรวมว่าวารสารเหล่านั้นไม่ได้ถูกนำมาใช้เลย เนื่องจากตัวเล่มอยู่ในสภาพที่ไม่มีรอยฉีกขาดจากการถูกนำมาใช้งาน แต่มีสภาพทรุดโทรมตามความเก่าและมีฝุ่นละอองจับตามกาลเวลา มีวารสารเพียงบางรายชื่อเท่านั้นที่วางอยู่อย่างไม่เป็นระเบียบหรือวางผิดที่บ้าง ส่วนใหญ่จะเป็นวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.2 บริการวารสารชั้นปิด ให้บริการยืม-คืน วารสารล่วงเวลาภาษาไทยทั้งฉบับปลิกและฉบับรวมเย็บเล่มและวารสารล่วงเวลาภาษาอังกฤษฉบับปลิก ในอดีตผู้ใช้จะต้องกรอกแบบการยืม-คืนวารสารที่ต้องการจากชั้นปิดโดยใช้ได้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้นและต้องนำมาคืนภายในวันเดียวกัน สามารถยืมได้ครั้งละ 5 เล่ม แต่ปัจจุบันหอสมุดฯ มีนโยบายให้ผู้ใช้สามารถยืมวารสารทุกประเภทออกนอกห้องสมุดได้ยกเว้นฉบับปัจจุบัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2544 รูปแบบการจัดการเป็นการให้บริการยืม-คืนผ่านระบบอัตโนมัติ เช่นเดียวกับการให้บริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุของฝ่ายบริการ แต่อนุญาตให้ผู้ใช้ยืมได้เพียง 3 วันต่อเล่ม

สำหรับสถานที่ให้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ หอสมุดฯ ให้บริการสืบค้นโดยผ่านฐานข้อมูล OPAC ที่กระจายอยู่ตามชั้นต่าง ๆ ของหอสมุด และการให้บริการสืบค้นบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลที่ฝ่ายหอสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และทบวงบอกรับ

นอกจากบริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ แล้ว หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดียังมีการบริการอบรมการใช้ห้องสมุดเป็นการส่งเสริมและให้การศึกษานำการใช้ห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ รวมทั้งกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ กิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นในทุกวันพุธตอนต้นภาคการศึกษาที่ 1 ของปีการศึกษานั้น ๆ โดยแบ่งกลุ่มการอบรมเป็นกลุ่มละประมาณ 20-30 คน ส่วนใหญ่มุ่งเน้นให้การอบรมแก่นักศึกษาใหม่ นักศึกษาระดับปริญญาโท และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และการจัดทำเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวกับการการสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยการใช้เครื่องมือสืบค้น เช่น การสืบค้นฐานข้อมูล OPAC การสืบค้นฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2. เครื่องมือในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ 2 ประเภท คือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้สืบค้นหรือการตรวจสอบรายชื่อวารสาร

เป็นเครื่องมือที่บอกถึงรายชื่อวารสารและที่อยู่ของวารสาร สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1.1. ฐานข้อมูลภายในห้องสมุด (in-house database) เป็นบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่น ฐานข้อมูลรายการสืบค้นแบบออนไลน์หรือ OPAC บัตรรายการ เป็นต้น สำหรับ OPAC เป็นฐานข้อมูลสำหรับบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีให้บริการในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี พัฒนาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอินโนแพค (INNOPAC) เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2540 ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทั้งที่หอสมุด จากคณะวิชา หรือจากที่บ้านได้อย่างสะดวก นอกจากการให้บริการสืบค้นรายชื่อหนังสือ โสตทัศนวัสดุ ที่มีในหอสมุดแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถสืบค้นบทความวารสารภาษาไทยจากการผ่านฐานข้อมูล OPAC โดยใช้ทางเลือก X ที่ระบุว่าเป็นฐานข้อมูลอื่น ๆ ของหอสมุดจากเมนูหลัก ทางเลือกนี้ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสิ่งพิมพ์ภาคใต้ ซึ่งฐานข้อมูลนี้อยู่ในความรับผิดชอบของงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลยังไม่มีกรจัดทำบรรณานุกรมสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษแต่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ว่าห้องสมุดมีวารสารภาษาอังกฤษชื่อใดบ้าง เช่นเดียวกับสามารถสืบค้นรายชื่อวารสารภาษาไทย ดังนั้นผู้ใช้จึงขาดโอกาสในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม อนันต์ สงอำไพ (สัมภาษณ์, 21 มิถุนายน 2544) ให้ข้อมูลว่า งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจะเริ่มจัดทำบรรณานุกรมวารสารภาษาอังกฤษฉบับที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 เป็นต้นมา แต่จะไม่จัดทำย้อนหลังในปีก่อนหน้านี้นี้ เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ ประกอบกับรายชื่อวารสารย้อนหลังมีจำนวนมาก ทำให้บรรณานุกรมวารสารภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อยกว่าบรรณานุกรมบทความวารสารภาษาไทย อย่างไรก็ตามบริการเหล่านี้มีส่วนทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นบทความวารสารได้อย่างสะดวก

2.1.2 ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด (external database) ซึ่งผู้ใช้สามารถใช้ฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อการสืบค้นบทความที่อยู่ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดได้ สามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1.2.1 เครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ เป็นเครื่องมือช่วยค้นที่ชี้แหล่งที่อยู่ของ

วารสารและครอบคลุมวารสารที่มีอยู่ภายในและภายนอกห้องสมุด ได้แก่ Reader's Guide to Periodical Literature และ Union List of Serial in Thailand

2.1.2.2 เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เช่นฐานข้อมูลออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต สามารถจำแนก ได้ดังนี้

1) ฐานข้อมูลที่ทบวงบอกรับเป็นสมาชิกที่มีรูปแบบของการให้บริการตรวจสอบรายชื่อวารสาร โดยให้บริการผ่านเครือข่าย Uninet ได้แก่

ก) ฐานข้อมูล Medline เป็นฐานข้อมูลบทความวารสารด้านแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมเอกสารปี ค.ศ. 1966-ปัจจุบัน ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป

ข) ฐานข้อมูล Eric เป็นฐานข้อมูลทางการศึกษาแห่งชาติอเมริกัน ให้ข้อมูลดรรชนีวารสาร พร้อมสาระสังเขปของเอกสาร / สิ่งพิมพ์ และบทความจากวารสารตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 จนถึงปัจจุบัน

ค) ฐานข้อมูล Serfile เป็นฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รายงานการประชุมด้านชีวการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2) ฐานข้อมูลสารธารณะที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จัดให้บริการ ได้แก่ฐานข้อมูล Journal link เป็นฐานข้อมูลที่แหล่งวารสารในประเทศไทย อันเกิดจากความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทยทั้งสิ้น 164 แห่ง

2.2 เครื่องมือที่ใช้สืบค้นบทความวารสารหรือเนื้อหาของบทความวารสาร

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ได้ให้บริการฐานข้อมูลที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบทความวารสารหรือเนื้อหาของวารสารได้ เช่น ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ฐานข้อมูลที่ทบวงมหาวิทยาลัยบอกรับเป็นสมาชิก ให้บริการผ่านเครือข่าย Uninet เช่น ฐานข้อมูล ABI/inform เป็นฐานข้อมูลบทความวารสารด้านธุรกิจและการจัดการรวบรวมข้อมูลเรื่องสถานการณ์และแนวโน้มธุรกิจ บริษัทและผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ การเงิน กฎหมายและภาษี การตลาด การโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ การประกัน การธนาคาร ทรัพยากรบุคคล การสื่อสาร ฯลฯ มีข้อมูลจำนวน 2 ล้านระเบียน ประกอบด้วยบทความวารสารและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ จำนวน 1,970 รายชื่อจากทั่วโลกครอบคลุมเอกสารปี 1971-ปัจจุบัน มีการปรับปรุงข้อมูลเดือนละ 1 ครั้ง ให้ข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม สาระสังเขปและเอกสารฉบับเต็ม

2.2.2 ฐานข้อมูลที่มีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์บอกรับ ได้แก่

2.2.2.1 ฐานข้อมูล H.W. Wilson Abstracts Full Text เป็นฐานข้อมูลที่ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีบอกรับ สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูล H.W.Wilson ได้ที่ <http://tance.psu.ac.th> คลิกที่ H.W. Wilson Abstracts Full text ภายในฐานข้อมูลนี้ประกอบด้วยฐานข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1) ฐานข้อมูล Omnifile เป็นฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และอื่น ๆ ให้ข้อมูลรูปแบบบรรณานุกรม สารระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม

2) ฐานข้อมูล Humanities Abstracts Full Text เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวารสารทางด้านมนุษยศาสตร์เกือบ 400 รายชื่อ ให้ข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม สารระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม

3) ฐานข้อมูล Social Sciences Abstract Full text เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวารสารทางด้านสังคมศาสตร์มากกว่า 415 รายชื่อ ให้ข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม สารระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม

2.2.2.2 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นผู้บอกรับ ให้ข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ด้านวิทยาศาสตร์ รวบรวมบทความซึ่งครอบคลุมทุกสาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์ จากวารสารต่าง ๆ มากกว่า 1,200 รายชื่อ มีจำนวนระเบียบประมาณ 30 ล้านระเบียบ สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลนี้ได้ที่ www.sciencedirect.com หรือ <http://tance.psu.ac.th> คลิกที่ Science Direct

2.2.2.3 ฐานข้อมูล Springer Link เป็นฐานข้อมูลที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นผู้บอกรับ

2.2.2.4 ฐานข้อมูล ACS เป็นฐานข้อมูลที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นผู้บอกรับ ให้ข้อมูลเอกสารฉบับเต็มจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของ American Chemical Society เชื่อมโยงวารสาร 24 รายชื่อ

วารสารภาษาอังกฤษที่ให้บริการ

1. จำนวนวารสารฉบับพิมพ์ที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี บอกรับและสาขาที่ครอบคลุม จำนวนรายชื่อวารสารฉบับพิมพ์ที่ห้องสมุดบอกรับมีจำนวนทั้งสิ้น 54 รายชื่อและครอบคลุมสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 24 รายชื่อ สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 19 รายชื่อและสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ จำนวน 15 รายชื่อ

ตาราง 3 จำนวนวารสารที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี บอกรับและสาขาที่ครอบคลุม

สาขาวิชา	จำนวน/รายชื่อ
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	24
สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	19
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	11
รวม	54

2. จำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับและสาขาที่ครอบคลุม

ห้องสมุดบอกรับฐานข้อมูล Omnifile ของ H.W.Wilson เนื้อหาของฐานข้อมูลประกอบด้วย ฐานข้อมูลสาระสังเขปและเอกสารฉบับเต็มหลายสาขาวิชา อาทิ เช่น Education, General Science, Humanities Reader's Guide, Social Science, Wilson Business, Library Literature, Applied Science & Technology และ Art

3. แหล่งวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมบริการในอินเทอร์เน็ต

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เชื่อมโยงแหล่งวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมให้บริการในอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสาขาวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 84 รายชื่อ จากฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ศักยภาพของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

1. ความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทต่าง ๆ

ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกไปพร้อมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์จากผู้ใช้ที่มีวิธีการสืบค้นที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันในบริเวณชั้น 1 และชั้น 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการสัมภาษณ์มีทั้งนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโทและอาจารย์ จำนวนทั้งสิ้น 20 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 9 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 8 คน อาจารย์และนักวิจัย 3 คน โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งเป็นแนวคิดเชิงระบบ เป็นกรอบในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ศักยภาพของผู้ใช้ เช่น ความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในด้านเครื่องมือการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ประสบการณ์การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ตัวสารสนเทศ

และสภาพแวดล้อม 2) กระบวนการ ได้แก่ พฤติกรรมการสืบค้น และ 3) ผลลัพธ์ ได้แก่ ความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดจากปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

1.1 ความรู้ในการใช้ห้องสมุดและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

ความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศ เช่น การให้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC บัตรรายการ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ฐานข้อมูล Science Direct พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 20 คน มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ความรู้และความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีความรู้และความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และความรู้ความสามารถในการใช้บัตรรายการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ของจำนวนทั้งหมด หากจำแนกเป็นประเภทของผู้ใช้ตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ผลการศึกษา มีดังนี้

1.1.1 นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 20 คน

1.1.1.1 มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.1.1.2 มีความรู้และความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.55

1.1.1.3 มีความรู้และความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

1.1.1.4 มีความรู้ความสามารถในการใช้บัตรรายการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

1.1.2 ประเภทนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 8 คนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 20 คน

1.1.2.1 มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.1.2.2 มีความรู้และความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66

1.1.2.3 มีความรู้และความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

1.1.2.4 มีความรู้ความสามารถในการใช้บัตรรายการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

1.1.3 ประเภทอาจารย์หรือนักวิจัยจำนวน 3 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 20 คน

1.1.3.1 มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC เช่นเดียวกับการมีความรู้และความสามารถในการใช้อินเตอร์เน็ตจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.1.3.2 มีความรู้และความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตาราง 4 ความรู้และความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้ในหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ประเภท	ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูล (กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 20 คน)			
	นักศึกษา ปริญญาตรี (N=9)	นักศึกษา ปริญญาโท (N=8)	อาจารย์/นัก วิจัย (N=3)	จำนวน
ฐานข้อมูล OPAC	9 (100)	8 (100)	3 (100)	20 (100.00)
Internet	5 (55.55)	6 (66.66)	3 (100)	14 (70.00)
CD-ROM	2 (22.22)	4 (50.00)	2 (33.33)	8 (40.00)
บัตรรายการ	3 (33.33)	4 (50.00)	-	7 (35.00)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นด้วยฐานข้อมูล OPAC ถือได้ว่าเป็นความรู้พื้นฐานของการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ รองลงมาเป็นความรู้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลซีดี-รอมและบัตรรายการเป็นลำดับ สังเกตได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในการใช้บัตรรายการมีจำนวนน้อยที่สุด เนื่องจากการให้บริการสืบค้นด้วยบัตรรายการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ไม่เป็นที่นิยมใช้และไม่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเพราะมีการนำระบบรายการสืบค้นแบบออนไลน์เข้ามาใช้แทนในปัจจุบัน

1.2 แหล่งและวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างได้รับความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศ

แหล่งและวิธีการที่ทำให้ผู้ใช้มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดและมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ คือ 1) การได้รับความรู้และเรียนรู้การสืบค้นสารสนเทศจากการเรียนการใช้ห้องสมุด 2) การได้รับบริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นซึ่งเป็นกิจกรรมของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยจะจัดเป็นกลุ่มอบรม ในช่วงเวลา 19.00-20.00 น. ทุกวันพุธในต้นภาคการศึกษา 3) การได้รับความรู้จากคำแนะนำโดยส่วนตัวของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 4) การได้รับความรู้และเรียนรู้การสืบค้นสารสนเทศจากการแนะนำหรือสอบถามจากเพื่อนหรืออาจารย์ 5) การฝึกทดลองด้วยตนเอง

ตาราง 5 แหล่งและวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างได้รับความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศ

แหล่งและวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างได้รับความรู้	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน 20 คน)			
	นักศึกษาปริญญาตรี (N=9)	นักศึกษาปริญญาโท(N=8)	อาจารย์/นักวิจัย (N=3)	จำนวน (N=20)
บริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น	1 (11.11)	3 (37.5)	3 (100)	7 (35.00)
คำแนะนำของบรรณารักษ์	-	6 (75)	-	6 (30.00)
เพื่อน	1 (11.11)	6 (75.5)	-	7 (35.00)
อาจารย์	1 (11.11)	1 (12.5)	-	2 (10.00)
ทดลองด้วยตนเอง	3 (33.33)	5 (62.5)	-	8 (40.00)
การเรียนการใช้ห้องสมุด	9 (100)	-	-	9 (45.00)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

วิธีการได้รับความรู้ในการสืบค้นของผู้ใช้ จำนวนทั้งสิ้น 20 คน ได้แก่ การได้รับความรู้จากบริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น จำนวนทั้งสิ้น 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 การได้รับ

ความรู้จากคำแนะนำของบรรณารักษ์ จำนวนทั้งสิ้น 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 การได้รับความรู้จากเพื่อนจำนวนทั้งสิ้น 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 การได้รับความรู้จากอาจารย์จำนวนทั้งสิ้น 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 การได้รับความรู้จากการทดลองด้วยตนเองจำนวนทั้งสิ้น 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 การได้รับความรู้จากการเรียนการใช้ห้องสมุดจำนวนทั้งสิ้น 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

สามารถจำแนกเป็นประเภทของผู้ใช้ในด้านการได้รับความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยเครื่องมือต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่างของการสัมภาษณ์ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 20 คน ได้แก่

1.2.1 ผู้ใช้ประเภทนักศึกษาปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 9 คน กลุ่มตัวอย่างมีแหล่งและวิธีการได้รับความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศ คือ

1.2.1.1 ได้รับความรู้จากการบริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น จำนวนทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

1.2.1.2 ได้รับความรู้จากเพื่อนจำนวนทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

1.2.1.3 ได้รับความรู้จากอาจารย์จำนวนทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

1.2.1.4 ได้รับความรู้จากการทดลองด้วยตนเองจำนวนทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

1.2.1.5 ได้รับความรู้จากการเรียนการใช้ห้องสมุดจำนวนทั้งสิ้น 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.2.2 นักศึกษาปริญญาโท จำนวนทั้งสิ้น 8 คน กลุ่มตัวอย่างมีแหล่งและวิธีการได้รับความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศ คือ

1.2.2.1 ได้รับความรู้จากการบริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

1.2.2.2 ได้รับความรู้จากคำแนะนำของบรรณารักษ์จำนวนทั้งหมด 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

1.2.2.3 ได้รับความรู้จากเพื่อนจำนวนทั้งสิ้น 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

1.2.2.4 ได้รับความรู้จากอาจารย์จำนวนทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

1.2.2.5 ได้รับความรู้จากการทดลองด้วยตนเองจำนวนทั้งสิ้น 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50

1.2.3 อาจารย์หรือนักวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 3 คน กลุ่มตัวอย่างมีแหล่งและวิธีการได้รับความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศ คือ ได้รับความรู้จากบริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

กล่าวได้ว่าผู้ใช้แต่ละคนมีความรู้และสามารถเรียนรู้หรือได้รับความรู้ในการสืบค้น

บทความวารสารภาษาอังกฤษ ได้หลายทาง คือ

1) จากการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดมีส่วนของการได้รับความรู้มากที่สุด ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีทุกคน แต่ปัจจุบันรายวิชานี้ได้ปรับปรุงเป็นรายวิชา ภาษา สื่อสารและความคิด รองลงมาคือ

2) การเรียนรู้และทดลองด้วยตนเอง

3) การได้รับความรู้จากเพื่อนและการรับบริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นมีส่วนด้วยกัน

4) คำแนะนำจากบรรณารักษ์ซึ่งจะเป็นผู้ใช้ที่อยู่ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุดเนื่องจาก ผู้ใช้กลุ่มนี้จะต้องสืบค้นข้อมูลตลอดเวลาเพื่อประกอบการทำรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ การได้รับความรู้จากอาจารย์ผู้สอนแนะนำมีส่วนน้อยที่สุดเป็นเพราะตัวนักศึกษาเองอาจไม่กล้าสอบถามอาจารย์ แต่อย่างไรก็พบว่าผู้ใช้ประเภทอาจารย์และนักวิจัยได้รับความรู้เพียงทางเดียวคือการรับบริการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น

2 ประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ

นอกจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับความรู้ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษแล้ว ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ คือ ประสิทธิภาพในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยกำหนดประสิทธิภาพสืบค้นเป็นความถี่ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ให้สัมภาษณ์ตลอดระยะเวลา 30 วัน ที่ผ่านมา เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ยังคงสามารถจำภาพปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้มากกว่าผู้ใช้ที่สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเกินกว่า 30 วันขึ้นไป

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษภายใน 30 วัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความประสิทธิภาพสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษภายใน 30 วัน มีจำนวนทั้งสิ้น 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถจำแนกประเภทของกลุ่มตัวอย่างได้คือ

2.1.1 นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คนมีประสิทธิภาพในการสืบค้นบทความวารสาร

ภาษาอังกฤษ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.88

2.1.2 นักศึกษาปริญญาโทจำนวน 8 คน มีประสบการณ์การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2.1.3 อาจารย์ จำนวน 3 คน มีประสบการณ์การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นภายใน 30 วัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างได้คือ

2.2.1 นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน ไม่มีประสบการณ์สืบค้นบทความวารสารภายใน 30 วัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

2.2.2 นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 8 คน ไม่มีประสบการณ์สืบค้นบทความวารสารภายใน 30 วัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2.2.3 อาจารย์หรือนักวิจัยจำนวน 3 คน ไม่มีประสบการณ์สืบค้นบทความวารสารภายใน 30 วัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66

ตาราง 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เคยสืบค้นบทความวารสาร

ประเภท/จำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 20 คน	
	ใช้ในช่อง 30 วัน	ไม่ใช้ในช่อง 30 วัน
นักศึกษาระดับปริญญาตรี (9 คน)	8 (88.89)	1 (11.11)
นักศึกษาระดับปริญญาโท (8 คน)	4 (50.00)	4 (50.00)
อาจารย์/นักวิจัย (3 คน)	1 (33.33)	2 (66.66)
รวม (20)	13 (65)	7 (35)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

พฤติกรรม การสืบค้นและการใช้บทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการ

1. พฤติกรรม การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

จากผลการเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์เอกสารและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษสามารถจำแนกได้ตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1.1 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการทั่วไปจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

จากการสังเกตพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการแบบไม่มีส่วนร่วมโดยผู้วิจัยแบ่งระยะเวลาการสังเกต 3 ช่วง คือ ต้นภาคการศึกษา กำหนดระยะเวลาตั้งแต่สัปดาห์แรกจนถึงสัปดาห์ที่ 5 กลางภาคการศึกษา ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 6 ถึงสัปดาห์ที่ 9 และปลายภาคการศึกษา นับตั้งแต่สัปดาห์ที่ 10 จนถึงสัปดาห์ที่ 13 หรือช่วงหลังสอบกลางภาคจนถึงก่อนสอบปลายภาคการศึกษา และเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 จนถึงสิงหาคม 2544 ของทุกวันยกเว้นวันเสาร์และอาทิตย์ มีจำนวนผู้ใช้ที่สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ทั้งสิ้น 93 คน จำแนกเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 70 คน นักศึกษาปริญญาโท 5 คน อาจารย์และนักวิจัย 18 คน

ผู้วิจัยสามารถแยกประเภทผู้ใช้ บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้จากลักษณะของการแต่งกาย ความคุ้นเคยและจากการสอบถาม กล่าวคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจะแต่งกายด้วยชุดนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาในชั้นปีที่ 1 นักศึกษาชายผูกเนคไทส่วนนักศึกษานหญิงมักใส่กระโปรงจีบรอบตัวสวมถุงเท้าและรองเท้าขาว ส่วนนักศึกษาชั้นปีอื่นๆ มักสวมเสื้อคลุมแสดงถึงสัญลักษณ์ของภาควิชาและคณะวิชา ส่วนของนักศึกษานิเทศศาสตร์และอาจารย์หรือนักวิจัยทราบได้เนื่องจากมีความคุ้นเคย หากไม่แน่ใจก็จะสอบถามเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ของหอสมุด ฯ ว่าผู้ใช้ที่ผู้วิจัยไม่คุ้นเคยเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา

ตาราง 7 จำนวนผู้ใช้จากผลการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

ระยะเวลา/ ประเภทผู้ใช้	อาจารย์/ นักวิจัย	นักศึกษา ปริญญาตรี	นักศึกษา ปริญญาโท	รวม
ต้นภาคการศึกษา	15	49	-	64
กลางภาคการศึกษา	1	15	2	18
ปลายภาคการศึกษา	2	6	3	11
รวม	18	70	5	93

ข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

1.1.1 ช่วงต้นภาคการศึกษา

ผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ในช่วงแรกของการเก็บข้อมูลภาคสนาม เป็นช่วงต้นภาคการศึกษาของภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2544 ในสัปดาห์แรกของการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ในหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการค้นหาค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษ พบว่ามีผู้ใช้หลายประเภท กล่าวคือนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – 4 นักศึกษาปริญญาโทอาจารย์และบุคคลภายนอก จำนวนทั้งสิ้น 64 คน จำแนกเป็น นักศึกษาปริญญาตรี 49 คน อาจารย์ นักวิจัย 15 คน

ลักษณะของพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษในช่วงต้นภาคการศึกษา มี 2 ลักษณะ กล่าวคือ ประการแรกจะเป็นการสำรวจวารสารมากกว่าการสืบค้นอย่างเจาะจง เห็นได้จากผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมคล้าย ๆ กัน คือ เมื่อเข้ามาในหอสมุด ฯ แล้วผ่านบริเวณชั้นวางวารสารปัจจุบัน ผู้ใช้จะหยิบวารสารมาดูโดยเฉพาะที่มีหน้าปกเป็นที่น่าสนใจ ลักษณะการหยิบมาดูจะเปิดดูตัวเล่มภายในอย่างผ่าน ๆ แล้ววางลงที่เดิม ส่วนพฤติกรรมอีกประการคือเดินตรงไปยังชั้นวางวารสารทั้งฉบับเย็บเล่มและฉบับปัจจุบันด้วยวิธีการสุ่มค้นจากชั้นและเปิดหน้าสารบัญหรือเนื้อหาภายในของวารสาร เพื่อค้นหาค้นหาบทความที่ต้องการ จำแนกลักษณะการสืบค้นได้แก่ การค้นหาค้นหาจากเอกสารอ่านประกอบ เช่น โครงร่างวิชา (course syllabus) ใบบางที่อาจารย์มอบหมายให้ หรือจากการแนะนำของอาจารย์ผู้มอบหมายงาน โดยระบุชื่อวารสาร ชื่อบทความ ปีที่ ฉบับที่ เป็นการสืบค้นด้วยวิธีการสุ่มค้นหากจากชั้นจะมีการค้นหาจากชั้นวางวารสารฉบับปลีกและช่วงเวลาโดยผู้ใช้จะเลือกวารสารที่มีชื่อใกล้เคียงกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน เช่น Rubber Science, Polymer เมื่อสืบค้นข้อมูลพบตามที่ต้องการหรือข้อมูลที่สนใจจึงทำการจดบันทึกนำไปถ่ายเอกสารหรือยืมวารสารฉบับนั้น ๆ ที่โต๊ะบริการยืมคืนของฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและหยุดการสืบค้น

1.1.2 ช่วงกลางภาคการศึกษา

ผลการสังเกตพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษช่วงกลางภาคการศึกษา คือ สัปดาห์ที่ 6 ถึงสัปดาห์ที่ 19 มีผู้ใช้จำนวน 18 คน จำแนกเป็นนักศึกษานิพนธ์ปริญญาตรี 15 คน อาจารย์ 1 คน และนักศึกษานิพนธ์ปริญญาโท 2 คน

ลักษณะทางพฤติกรรมการสืบค้นของผู้ใช้ 1) มีวิธีการสืบค้นโดยการสุ่มค้นหาวารสารจากชั้นวางวารสารและเปิดหน้าสารบัญหรือเนื้อหาภายในเล่ม โดยใช้การค้นหาจากเอกสารอ่านประกอบ เช่น โครงร่างรายวิชา ใบบางที่อาจารย์มอบหมาย ผู้ใช้จะเลือกใช้วารสารที่มีชื่อใกล้เคียงกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกันเมื่อสืบค้นข้อมูลพบตามความต้องการหรือได้ข้อมูลที่สนใจจึงทำการ

ฉบับที่ก นำไปถ่ายเอกสาร หรือยืมวารสารฉบับนั้น ๆ จากโต๊ะบริการยืมคืนของงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

2) การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นจากฐานข้อมูล OPAC พบว่ามีผู้สืบค้นน้อยเพียง 1-2 ราย จากการสังเกตพบว่าผู้ใช้เข้าทางเลือก X ซึ่งเป็นทางเลือกในการสืบค้นบทความวารสารที่หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดทำขึ้นนอกจากการสังเกตผู้ใช้บริเวณชั้น 1 แล้วผู้วิจัยยังทำการสังเกตผู้ใช้ ณ บริเวณที่ให้บริการสืบค้นด้วยเครื่องมือสืบค้นข้อมูลในระบบอัตโนมัติด้วยการใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ในช่วงเวลา 13.00-14.00 น. และช่วงเวลา 19.00 น. ประมาณครึ่งชั่วโมง ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์โดยจะสลับกันไปในแต่ละวันของเข้าสู่ภาคสนาม พบว่าผู้ใช้บางส่วนใช้วิธีการสืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและสิ่งพิมพ์บทความที่ต้องการออกมาและโดยส่วนใหญ่จะใช้ฐานข้อมูล Science Direct

1.1.3 ช่วงปลายภาคการศึกษา

ผลการสังเกตพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษช่วงปลายภาคการศึกษา คือ 3 สัปดาห์สุดท้ายของการเรียนการสอน มีผู้ใช้บริการหอสมุดที่มาสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจำนวนทั้งสิ้น 11 คน จำแนกเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 6 คน นักศึกษาปริญญาโท 3 คน อาจารย์และนักวิจัย 2 คน จะเห็นว่าผู้ใช้มีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงต้นภาคการศึกษา เนื่องจากเป็นช่วงใกล้สอบปลายภาค วันหยุดนักขัตฤกษ์คือวันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบรมราชินีนาถในเดือนสิงหาคมและวันหยุดเนื่องจากพิธีรับพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัย

ลักษณะการสืบค้นบทความวารสารของผู้ใช้ สามารถจำแนกดังนี้ คือ 1) การสุ่มค้นหาจากชั้น โดยใช้เอกสารประกอบโครงร่างวิชา ใบบางที่อาจารย์มอบหมาย 2) การใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเป็นฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ เช่น ฐานข้อมูล Science Direct. 3) วันสุดท้ายของการเข้าสู่ภาคสนามในขั้นตอนของการสังเกตยังพบอาจารย์จากคณะวิทยาศาสตร์ท่านหนึ่งใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ คือ Union List of Serial in Thailand เมื่อผู้วิจัยสอบถามกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามผู้ให้บริการแก่อาจารย์ท่านนี้จึงได้ทราบว่าอาจารย์ต้องการวารสารรายชื่อหนึ่งแต่ไม่ทราบว่ามิให้บริการอยู่ที่ใดจึงสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือประเภทนี้และทำการติดต่อยืมระหว่างห้องสมุด

หากจำแนกวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษตามประเภทของผู้ให้บริการทั่วไปสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างประเภทได้ดังนี้

1) นักศึกษาปริญญาตรี พบว่ามีวิธีการสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการสุ่มค้นหาตามชั้น การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เช่น ฐานข้อมูล Science Direct และการใช้ฐานข้อมูล OPAC

2) นักศึกษาปริญญาโท พบว่ามีวิธีการสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการสุ่มค้นหาตามชั้น

3) อาจารย์และนักวิจัยมีวิธีการสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการสุ่มค้นหาจากชั้นวางวารสาร การค้นหาด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชี้แหล่งของวารสาร คือ Union List of Serial in Thailand

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการทั่วไปไม่มีวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษตลอดระยะเวลา 3 เดือน ของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่าผู้ใช้บริการทั่วไปไม่มีพฤติกรรมสืบค้นที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ

- 1) การสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาจากชั้นวางวารสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะวารสารสาขาวิชาวิทยาศาสตร์
- 2) การสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นทางคอมพิวเตอร์ เช่น การสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPAC
- 3) การสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทสิ่งพิมพ์ที่เป็นฐานข้อมูลประเภทชี้แหล่งที่อยู่ของวารสาร เช่น Union List of Serial in Thailand

1.2 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

1.2.1 วัตถุประสงค์ในการสืบค้น

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในด้านวัตถุประสงค์การสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จากผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีความแตกต่างกัน คือวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย การทำโครงการ การทำวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการบ้าน และเพื่อความบันเทิง ซึ่งพบว่าเป็นกลุ่มที่ไม่สืบค้นบทความวารสารเนื่องจากไม่ได้ทำวิจัย หรือกิจกรรมต่าง ๆ และมีสารสนเทศประเภทอื่นอยู่แล้ว เช่น มีหนังสือเป็นของตัวเองใช้แทน หรือไม่สืบค้นบทความวารสารเลย เพียงแต่นำบทความมาเปิดดูภายในเล่มวารสารเพื่อการผ่อนคลายหรือความบันเทิง แต่อย่างไรก็ตามการสืบค้นบทความวารสารของผู้ใช้จะมีพฤติกรรมการสืบค้นบทความเมื่อได้รับมอบหมายให้สืบค้นเพื่อการทำงาน เช่น ทำการบ้าน การทำรายงาน วิทยานิพนธ์ หรือมีงานวิจัย

ตาราง 8 วัตถุประสงค์ของการสืบค้นของกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

วัตถุประสงค์ ของการสืบค้น บทความวารสาร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน 20 คน)			
	นักศึกษา ปริญญาตรี (N=9)	นักศึกษา ปริญญาโท (N=8)	อาจารย์ (N=3)	จำนวน (N=20)
การทำโครงการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ การบ้าน ราย งาน หรืองานที่ได้รับมอบ หมาย	8 (88.88)	6 (75.00)	2 (66.00)	16(80.00)
เพื่อความบันเทิง	1 (11.11)	-	-	1 (5.00)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ในการสืบค้นบทความวารสารของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 20 คน มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่องานเขียนต่าง ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และมีวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 หากจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบกลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นดังต่อไปนี้

1.2.1.1 นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นบทความวารสารในลักษณะต่าง ๆ คือ

1) เพื่อการทำงาน เช่น โครงการ วิจัย การบ้าน รายงานและงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.88

2) เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

1.2.1.2 นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 8 คน มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน เช่น วิจัย วิทยานิพนธ์และรายงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

1.2.1.2 อาจารย์ จำนวน 3 คน มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน เช่น วิจัย และงานสอน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00

กล่าวได้ว่าวัตถุประสงค์ของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์มี 2 ลักษณะ คือ มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน และเพื่อความบันเทิง

1.2.2 วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่ใช้ที่สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จำนวนทั้งสิ้น 20 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 9 นักศึกษาระดับปริญญาโท 8 อาจารย์และนักวิจัย 3 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยคัดเลือกจากพฤติกรรมการสืบค้นและการนำวารสารภาษาอังกฤษมาอ่านหรือเปิดดูเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น ความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้น วัตถุประสงค์ วิธีการสืบค้น ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบทความภาษาอังกฤษ ตลอดจนความสำเร็จและความล้มเหลวของการสืบค้น หลังจากที่ถูกผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้วผู้วิจัยจะขออนุญาตลงชื่ออ้างอิงของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งจำนวนของผู้ให้สัมภาษณ์มีเพียง 4 คน ที่ไม่อนุญาตให้ลงชื่ออ้างอิงหรือชื่อสกุลจริง

กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้มีวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่สามารถจำแนกได้ตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.2.2.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ทั้งหมด 9 คน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน มีวิธีการสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ เช่น

- 1) สืบค้นด้วยการใช้อินเตอร์เน็ต โดยการใช้ฐานข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของผู้ใช้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.88
- 2) สืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาจากชั้นและหน้าสารบัญ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.77
- 3) สืบค้นด้วยการใช้ตัวกลางสารสนเทศ เช่นบรรณารักษ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
- 4) สืบค้นด้วยการใช้วิธีการฐานข้อมูล OPAC จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

จากผลการเก็บข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีแต่ละคนมีวิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษด้วยกันหลายวิธีการ ดังกรณีการสืบค้นของกลุ่มตัวอย่าง

เอกรัฐ อินทรสุวรรณ (สัมภาษณ์, 7 สิงหาคม 2544) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกเทคโนโลยีการยาง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง และมีความรู้ในการใช้ห้องสมุดและการใช้เครื่องมือสืบค้นที่ให้บริการในห้องสมุด " รู้จักเครื่องมือให้บริการห้องสมุดได้แก่ OPAC, WebPAC, CD-ROM และ อินเตอร์เน็ต จากการสำรวจด้วยตนเองและการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและเคยเรียนการใช้ห้องสมุด " การให้บริการสืบค้นบทความ

วารสารภาษาอังกฤษของหอสมุด ฯ "ไม่ทราบแต่เคยลองใช้ OPAC ค้นก็ได้แต่ชื่อวารสารไม่มีบทความวารสาร ส่วนใหญ่จะใช้วิธีสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล Science Direct ก่อน" ในด้านความถี่และวัตถุประสงค์ของการสืบค้นบทความวารสาร "ในตลอดเวลาหนึ่งเดือนมานี้เคยได้ค้นบทความภาษาอังกฤษมา 3 ครั้งแล้วเพื่อทำโครงการวิจัย" มีวิธีการสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้นและการสุ่มค้น "ค้นจาก Science Direct ก่อนเป็น E-Journal สืบค้นง่ายโดยใช้พวกคำสำคัญ ค้นหา ชอบแบบ Science Direct มากกว่า เพราะว่าเร็วดีใช้คำเดียวกันก็ได้ก็รู้แล้ว แต่บางทีก็ได้แค่สาระสังเขป ถ้าไม่พบหรือไม่สำเร็จก็จะมาค้นที่ห้องสมุดโดยค้นที่ OPAC ได้แค่ชื่อวารสารก็ต้องค้นหาดูอีกที่ตัวเล่มวารสาร ตั้งแต่ค้นจากตัวเล่มยังไม่เจอเลยและไม่ค่อยชอบวิธีการค้นแบบนี้ ล้มเหลวค้นไม่เจอ และปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่าง ก็ต้องมาย้อนค้นดูที่ห้องสมุดอีก คือค้นหาจากชั้น ทางด้านตัวเล่มของวารสารคิดว่าไม่เพียงพอเพราะว่าเคยค้นจาก Science Direct แล้วพบนะแต่เป็นสาระสังเขป ลองมาดูที่หอสมุดไม่มีวารสารนี้ เช่น วารสารชื่อ Rubber Technology" วิธีการแก้ปัญหา "ถ้าจะแก้ปัญหาคือจะปรึกษากับอาจารย์ก่อนแล้วถ้ายังไม่ก็จะไปที่หอสมุดคุณหญิงหลง² ไปดูที่นั่น ถ้าว่าตรวจสอบก่อนหรือเปล่านั้นที่หอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีหรือไม่จะไม่ตรวจสอบ ไปค้นเลยถ้าไม่มีก็แล้วไป บริการยืมระหว่างห้องสมุดอื่นยังไม่เคยใช้เลยใช้ไม่เป็น" ความเพียงพอของวารสาร "วารสารที่มีอยู่ไม่เพียงพอเพราะว่ามีไม่กี่รายชื่อ แก้ปัญหาความไม่พอ คือค้นจาก Science Direct และก็ใช้ หนังสือเลย อยากให้ห้องสมุดบอกว่าทำเครื่องมือที่ชี้แหล่งของบทความวารสารอย่างเดียวกับทางหาดใหญ่เพราะถ้าที่นี้หาไม่ได้ต้องใช้บริการที่หาดใหญ่มั่นค่อนข้างยุ่งยากและเสียเวลาคือต้องติดต่อให้ทางนั้นเปิดเครื่องก่อนถึงใช้ได้หรือไม่ก็ไปหาที่นั่นเลย"

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 วิชาเอกภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ เข้ามาใช้ห้องสมุด 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ทราบว่าห้องสมุดให้บริการผู้ใช้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลสารนิเทศ เช่น " อินเทอร์เน็ต OPAC CD-ROM และมีบริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ คือ OPAC เพราะว่าเคยเรียนการใช้ห้องสมุดในตอนปี 1 ทำให้มีความรู้ในด้านการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทต่าง ๆ" ความถี่ในการสืบค้นและวัตถุประสงค์ของการสืบค้นและวิธีการสืบค้น "ค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจะค้นจาก OPAC ใน 1 เดือนที่ค้นมามีจำนวน 5-6 ครั้งเพื่อทำการบ้านและนอกจากนี้เคยค้นจากแหล่งอื่นด้วยคือใช้ อินเทอร์เน็ต เนื่องจากสะดวกและหาข้อมูลได้ง่าย วิธีการค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจะใช้ คือลำดับแรก อินเทอร์เน็ต OPAC และ เดินดูตามโต๊ะวาง

² หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

วารสารหรือเดินดูตามชั้นวางวารสาร เนื่องวิธีการเหล่านี้สะดวกและใช้เป็นที่ " ความพึงพอใจของผลการสืบค้น "ก็มีความพอใจปานกลางเพราะหาง่ายในบางครั้งแต่บางครั้งก็ไม่มีที่ชั้น ผลที่ได้ไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์เพราะว่าไม่ค่อยมีเรื่องที่ต้องการ คิดว่าห้องสมุดมีวารสารไม่พอแก่การใช้เพราะว่าบางวารสารที่จำเป็นไม่มีเลยแก้ปัญหาใช้อินเตอร์เน็ต แทน คือหาจากเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการ อยากรู้ให้ห้องสมุดเพิ่มข้อมูลทาง OPAC ให้มากกว่าเดิมคือให้ค้นหาหนังสือวารสารสะดวกเพียงแต่ใช้ OPAC" (สัมภาษณ์, 15 สิงหาคม 2544)

มณฑป จินาภาคและมนต์ราม อินทศิริ (สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 วิชาเอกวิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี "เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้งเพราะไม่ค่อยมีเวลา ทราบว่าห้องสมุดให้บริการผู้ใช้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลในลักษณะของ OPAC CD-ROM อินเทอร์เน็ต กฤตภาค และรู้จักวิธีการใช้ดีทั้งการใช้ OPAC และ อินเทอร์เน็ต ส่วน CD-ROM ไม่เคยใช้ เพราะเคยเรียนการใช้ห้องสมุด" ส่วนการให้บริการสืบค้นบทความวารสารในห้องสมุด "ไม่ทราบเพราะไม่ค่อยใช้บริการคือจะใช้ อินเทอร์เน็ตและถ้าเป็นในห้องสมุดก็จะเดินหาจากชั้น" ความถี่ในการสืบค้นและวัตถุประสงค์ของการสืบค้น "ใน 1 เดือนที่ผ่านมาได้สืบค้นบทความวารสารในห้องสมุดประมาณ 2 ครั้งเพื่อทำงานตามที่อาจารย์ได้มอบหมาย และก็วิธีการค้นจากแหล่งอื่นด้วย คือใช้จาก search engine³ พวก Yahoo⁴, Lycos⁵, Science Direct เพราะเร็ว ได้ข้อมูลใหม่ ง่ายเพราะว่าใช้คำค้นได้แม้ว่าบางครั้งเสียเวลา ส่วนในห้องสมุดจะค้นหาจากการสุ่มหาจากชั้นวารสารเพราะว่าง่ายนี่ไม่ออกว่าจะใช้อะไรค้น แต่ผลการสืบค้นก็ไม่สามารถนำไปสู่บทความที่ต้องการได้ เพราะบางครั้งเนื้อหาไม่ตรงกับที่ต้องการ เลยต้องมาหาที่ห้องสมุดอาจเป็นเพราะว่าใช้วิธีการค้นไม่ตรงกัน ไม่รู้ว่าจะให้ คีย์เวิร์ด อะไร ถ้าสำเร็จก็จะอยู่ในระดับ 3 แต่ก็ต้องมาใช้ที่ห้องสมุดเพราะไม่รู้ว่าจะไปที่ไหน ไม่มีเวลา คิดว่าวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดไม่พอ เพราะต้องการใหม่ๆ ไม่รู้ว่าอยู่ตรงไหน มาแล้วค้นไม่ค่อยเจอ ก็จะใช้ทางอื่น คือ เว็บไซต์ หรือไม่ก็ไปค้นที่หาดใหญ่แทน อยากรู้ให้ห้องสมุดอำนวยความสะดวกในการสืบค้นบทความวารสารคืออยากได้หนังสือที่หลากหลาย และใหม่ ๆ เช่นตอนนี้หา

³ search Engine คือ เครื่องมือช่วยค้นหาเอกสาร ข่าวสารบน WWW มีการทำดัชนีและรายละเอียดข้อมูลและการจัดหมวดหมู่และมีคำสำคัญเป็นตัวช่วยในการสืบค้น เช่น yahoo, lycos, google (สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ และสุทธิพงษ์ วรางกูร, 2541 : 30)

⁴ <http://www.yahoo.com> เป็นฐานข้อมูลประเภท search Engine

⁵ <http://www.lycos.com> ฐานข้อมูลประเภท search engine

วารสารมา 7 เล่มแล้ว แต่ได้แค่เล่มเดียวที่ตรงกับความต้องการถ้าให้ค้นย้อนหลังจะค้นไป
ประมาณ 3 ปี"

ปิยวัจน์ รักช่วย (สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 วิชาเอก
เคมีชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี "เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้งไม่บ่อย"
มีความรู้ในการใช้เครื่องมือประเภทต่าง ๆ และได้รับความรู้จากการเรียนการใช้ห้องสมุด "รู้จัก
เครื่องมือที่ให้บริการสืบค้นสารนิเทศประเภทต่าง ๆ เช่น OPAC วรรณคดี อินเทอร์เน็ต CD-ROM
เคยดูแต่ไม่เคยทดลองใช้" ส่วนบริการเครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ "คือ OPAC
อินเทอร์เน็ต ใช้เป็นหมดเพราะเคยเรียนการใช้ห้องสมุดส่วนถ้าค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ
จะใช้อินเทอร์เน็ต" มีวัตถุประสงค์ของการสืบค้นเพื่อการทำงาน "ในเดือนนี้เคยเข้ามาค้นบทความ
2-3 ครั้งเพื่อทำโครงการ เพราะว่าเพิ่งรู้ว่าห้องสมุดมีฐาน Science Direct ให้ค้นแล้วแต่ก่อนจะใช้
ที่คณะ ถ้าเป็นห้องสมุดจะค้นจากชั้นอย่างเดียว" ใช้วิธีการสืบค้นด้วยการใช้เครื่องมือช่วยค้น
ประเภทฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต "ใช้ อินเทอร์เน็ต ง่ายเจาะลึกได้ เพราะใช้คำสำคัญ ระบุปีได้
และทันสมัย วิธีค้นแบบนี้มีความพอใจมากที่สุด เพราะว่าพบบทความวารสารที่ต้องการและ
สามารถแก้ปัญหาที่สงสัยทางการวิจัยได้ สามารถค้นได้อย่างละเอียดและหลากหลายได้ทั้ง
สาระสังเขป เอกสารฉบับเต็ม และเชื่อมโยงกันได้ ในห้องสมุดตัวเล่มของวารสารไม่เพียงพอมีน้อย
และล่าช้าจะใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ แทนเข้าทางเลือกคำสำคัญ แต่ปัญหาคือเครื่อง
คอมพิวเตอร์ไม่พอ บางเครื่องก็ไม่สามารถอ่านได้ไม่มีโปรแกรมอะโครแบทส์ (Program
Acrobats)⁶ โดยเฉพาะบทความวารสารภาษาอังกฤษ"

สุดาทิพย์ ลายทอง (สัมภาษณ์, 7 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4
วิชาเอกเทคโนโลยีการยาง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี "เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
รู้จัก OPAC และดูบัตรรายการสำหรับการให้บริการสืบค้นสารนิเทศของห้องสมุด" วัตถุประสงค์
ของการสืบค้นและประสบการณ์ในการสืบค้น "ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาเคยสืบค้นบทความ
วารสารมา 1 ครั้งเพื่อทำวิจัย โครงการ" วิธีการสืบค้น "ใช้วิธีการสืบค้นด้วยการหาเองจากชั้นวาง
วารสาร เพราะว่าเคยหาจาก OPAC ไม่เจอเพราะใช้คำค้นแล้วไม่เจอ ในการสืบค้นหาเองจากชั้นมี
ความพอใจเพราะเราได้เรื่องใหม่หรือเรื่องที่เราน่าสนใจอื่นอีก คือพอเพียงสำหรับการทำรายงานแต่
ข้อมูลใหม่ไม่พอ มีปัญหาคือจะเสียเวลาและเหนื่อยเพราะต้องหาทีละเล่ม ดูทีละเล่ม ส่วนความ
สำเร็จยังไม่รู้เพราะตั้งแต่ค้นหาแล้วยังไม่ได้เลย แต่ถ้าไม่ได้ก็จะใช้หนังสือแทนและค้นหาทาง

⁶ โปรแกรมที่ใช้อ่านแฟ้มข้อมูลประเภท pdf เช่น Acrobat Reader

อินเทอร์เน็ตแทน แต่ไม่ค่อยได้ค้นจากอินเทอร์เน็ตบ่อย เช่น ฐานข้อมูล Science Direct เพราะว่าใช้คำค้นที่ไม่ตรงกันใช้เวลานานในการสืบค้น เครื่องไม่พอ ถ้าให้เลือกจะใช้วิธีการค้นจากชั้นดีกว่าความสำเร็จบอกไม่ได้เพราะตั้งแต่ค้นยังหาไม่เจอเลย แต่ยังไงก็จะกลับมาใช้ที่นี่ ที่หอสมุด ฯ อีก เพราะไม่รู้จะไปไหน ความเพียงพอสำหรับของวารสารไม่ค่อยพอ อาจเป็นเพราะว่าบริการข่ามีผู้อื่นใช้อยู่ แก้ปัญหานี้คือใช้ อินเทอร์เน็ต Science Direct แทน "

อศพล เหมันการนา (สัมภาษณ์, 7 สิงหาคม 2544) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 วิชาเอกปรัชญา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ " มักเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน แต่ไม่ได้ใช้วารสารภาษาอังกฤษเลย เพราะว่าไม่มีรายงานให้ทำ วันนี้มาดูวารสารเพราะต้องการดูรูปภาพเอาไว้อวดคลายเครียด เคยค้นหาบทความวารสารภาษาอังกฤษก็จะดูที่ OPAC ก่อนดูชื่อวารสารและก็จะไปดูที่ชั้นดูเนื้อหาข้างในเลยเพราะไม่รู้ว่ามีวิธีการอะไรที่ดีไปกว่านี้แล้ว แต่คิดว่าง่ายนะค้นด้วยตัวเองเราพิจารณาเองหาไปเรื่อย ถ้าไม่เจอก็จะเปลี่ยนเรื่องไปเลย จะใช้น้อยมากและเดือนนี้ไม่ได้ใช้เพราะไม่มีรายงานและไม่ค่อยใช้เท่าไรเพราะว่ามีปัญหาทางด้านภาษา หาไม่เจอก็ไม่ไปที่อื่นมันไกล อยากให้มี วรรณี ภาษาอังกฤษถ้าไม่มีก็ไม่เป็นไร "

เยาวเรศ นาเลื่อน พิมพ์พรรณ จารุสาร และปัทมา พุฒพันธ์ (สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2544) นักศึกษาปริญญาตรี วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ปี 2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ " เข้าใช้ห้องสมุด สัปดาห์ละ 5 วันคือเกือบทุกวันยกเว้นเสาร์-อาทิตย์ รู้จักเครื่องมือที่ให้บริการสืบค้นสารนิเทศประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูล OPAC CD-ROM เช่น Eric นึกไม่ออก บางอย่างทีบอกก็ไม่เคยใช้ ส่วนบริการเครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ คือ OPAC จะเปลี่ยนหน้าจอแล้วใช้ภาษาอังกฤษส่วนอย่างอื่นไม่รู้ บริการเหล่านี้รู้ได้จากนิทรรศการ อบรมการใช้ห้องสมุด เรียนการใช้ห้องสมุด แต่ก็ลืมแล้ว ส่วนความรู้และความชำนาญจะใช้ อินเทอร์เน็ต มาเพราะใช้เป็นประจำ ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา สืบค้นบทความวารสารประมาณ 4-5 ครั้ง เพื่อการเรียน ทำงานส่งอาจารย์ส่วนใหญ่จะเป็นวารสารปัจจุบัน ใช้วิธีการค้นจากการค้นหาจากชั้นวางวารสารเป็นลำดับแรก และใช้ อินเทอร์เน็ต เป็นลำดับต่อมา เพราะว่า จะรู้ว่าหัวข้ออะไร รู้ชื่อวารสารแล้ว อาจารย์มอบหมายให้เหมือนกับว่าอาจารย์แนะนำ แล้วก็ไปเปิดดูที่ชั้นวารสารเลยจะเร็วกว่า OPAC เพราะว่าใช้วารสารอยู่กลุ่มเดียว แต่เวลาใช้ต้องหยิบมาหลายๆ เล่มแล้วค้นหาจากเนื้อหาภายในเล่มเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ต้องการ วิธีการนี้ก็พอใจคือจะได้เยอะและก็พิจารณาเอาเอง ที่ค้นมาก็ได้เกือบทั้งหมดคือมันมีอยู่ไม่กี่เล่มอาจารย์ให้ชื่อมาแล้วและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกัน แต่ก็มีปัญหาคือภาษา เนื้อหาของบทความยาก บทความยาวแต่ก็จะมาค้นที่นี้อีกเพราะไม่มีที่ไหน หอสมุดคุณหญิงหลงฯ โกล ที่อื่นแถว ๆ นี้ ก็ไม่มี ความเพียงพอของวารสาร

ภาษาอังกฤษที่ต้องการมีน้อย ไม่พอเพราะมีอยู่เล่ม 2 เล่ม ไม่เป็นปัจจุบัน มีไม่กี่รายชื่อ/ให้บริการ
ซ้ำ หากจากแหล่งอื่นก็ไม่มีไม่เคยได้หา อยากให้ห้องสมุดทำสารระสังเขป ทำประชาสัมพันธ์ห้อง
สมุด พวกวิธีการใช้มีอะไรบ้าง ให้ทำสมุดที่เปิดดูแล้วมีบทความเลย แนะนำการใช้ตัวอย่างง่าย ๆ "

เสาวนีย์ คงย่นุย (สัมภาษณ์, 1 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาตรีปี 3
เอกภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ " เข้าใช้ห้องสมุด 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ รู้จัก OPAC
บัตรรายการ ใช้ OPAC เป็นเพราะเคยเรียนมาแล้ว แต่ลืมแล้วนานแล้ว ส่วนวารสารภาษาอังกฤษ
ไม่รู้ว่ามีเครื่องมือสืบค้นอะไรช่วยค้น เคยค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษมา 1-2 ครั้งในช่วง 1
เดือนที่ผ่านมาเพื่อทำรายงาน วิธีการสืบค้นบทความวารสารจะใช้วิธีการสืบค้นด้วยตนเองคือเดินดู
ตามชั้นวางวารสารคือเดินดูก่อนแล้วเปิดดูเนื้อหาข้างใน OPAC จะไม่ใช้จะใช้เมื่อจำเป็น คือเมื่อ
หาไม่พบ ที่ใช้วารสารภาษาอังกฤษเพราะอาจารย์มอบหมายให้ทำงาน เพราะว่าต้องอ่านเพื่อให้ได้
ความคิดเสริมไอเดีย และดูคำใช้คำศัพท์อะไร ถ้าหาไม่เจอก็จะถามเพื่อน สรุป คือเดินดู ถามเพื่อน
เพราะว่าที่ใช้วิธีนี้เพราะไม่รู้จะใช้อะไร ใช้ไม่เป็นและใน OPAC มีหรือเปล่า ส่วนความพึงพอใจ
ของการสืบค้นบทความวารสารจะค้นไม่ค่อยได้ หาไม่ได้ เพราะว่าเป็นการสุ่มไม่รู้ว่ามีหรือไม่ คือ
มองในสองแง่ คือถ้ามีจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เสียเวลาถ้าไม่มีจุดมุ่งหมายก็จะเป็นการเสริมไอเดีย
ไม่ได้ใช้ทั้งหมดเป็นเพราะว่าได้เรื่องที่ไม่น่าสนใจไม่เหมาะที่จะนำมาทำเป็นรายงาน งานเขียน หรือ
ว่าเนื้อหาบางทีหนักเกินไป คิดว่าล้มเหลวไม่มีวารสารให้อ่าน ไม่มี OPAC ให้ค้น ช่วยให้ค้นได้ถ้ามี
ก็จะดีกว่าสุ่มดู แต่อย่างไรก็ต้องกลับมาใช้ที่ห้องสมุดอยู่ดีมันจำเป็น วารสารภาษาอังกฤษที่มีอยู่
คิดว่าไม่พอ บางเล่มมีสาระมากเกินไปอ่านไม่สนุก เนื้อหาไม่น่าอ่านเป็นวิชาการเกินไปก็ต้องใช้
แหล่งอื่น คือใช้หนังสือแทน อยากให้มี OPAC มากกว่านี้มีเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป "

เกยูร คำคม (สัมภาษณ์, 14 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาตรี ปี4 คณะศึกษา
ศาสตร์ วิชาเอกวิทยาศาสตร์ทั่วไป "ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง รู้ว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้น
ประเภทต่าง ๆ เช่น ดรรชนี บัตรรายการ OPAC อินเทอร์เน็ต WebPAC และมีความรู้ในการสืบ
ค้นสารสนเทศด้วย OPAC อินเทอร์เน็ต "ถ้าเป็นวารสารภาษาอังกฤษเคยค้นเองใน 1 เดือน ผ่าน
มานี้ค้นบทความมา 4 - 5 ครั้ง เพื่อทำวิจัย แต่ก่อนตอนปี 3 ใช้เยอะมาก จะใช้ย้อนหลังไป 5 ปี วิธี
การค้นจะเดินค้นหาตามชื่อชั้นวารสารและโต๊ะวาง ดูจากชั้น ใช้วิธีการค้นจากเนื้อหาที่ตรงกับ
สาขาทำให้ค้นง่ายละเอียดเนื่องจากรู้ตำแหน่งของวารสารและเราอาจได้เรื่องในประเด็นอื่นด้วย
เหมือนกับสุ่มดูเพื่อจะเจอเรื่องที่ถูกใจ ดูเนื้อหาได้เลยรู้สึกพอใจมากเพราะว่านำไปสู่บทความวาร
สารที่ต้องการ คือใช้ได้เพราะผ่านการคัดสรรแล้ว คือได้อ่านได้พิจารณามาแล้ว ไม่เหมือนกับพวก
คอมพิวเตอร์ไม่ได้เนื้อหา แต่วิธีการนี้ต้องใช้เวลานาน จะต้องหาเวลาว่างจริงๆ การสืบค้นด้วยวิธี

การนี้คิดว่าสำเร็จจะไม่ได้เลยว่าจะสำเร็จ เพราะได้วารสารที่ต้องการแต่ต้องใช้เวลา ส่วนความล้มเหลวน้อย เพราะหาไม่เจอเอง คนอื่นให้อยู่ ไม่มีวารสารที่ต้องการหรือไม่พอ รายชื่อวารสารมีน้อยเพราะว่าส่วนใหญ่วารสารที่ต้องการไม่ค่อยมี แก่ปัญหาคือหาไว้เป็นส่วนตัวคือซื้อหนังสือ ส่วนเรื่องอำนวยความสะดวกเพียงพอ ควรเพิ่มตัวเล่มมากกว่าเพราะเครื่องมือสืบค้นไม่ได้ใช้เวลาเดียวกัน "

1.2.2.2 นักศึกษาปริญญาโท จำนวนทั้งหมด 8 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 20 คน มีวิธีการสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการต่าง ๆ จำแนกได้ดังนี้

1) การสืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต

จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ดังเช่นกรณีของ ไสริยา นุทอง (สัมภาษณ์, 25 กรกฎาคม 2544) นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ เข้ามาใช้ห้องสมุด สัปดาห์ละ 5 วัน ความรู้ในการใช้ห้องสมุดและเครื่องมือช่วยค้น "รู้ว่าห้องสมุดมีเครื่องมือให้บริการสืบค้นประเภทต่าง ๆ เช่น OPAC, CD-ROM และ อินเทอร์เน็ต" ส่วนการบริการสืบค้นบทความวารสาร "ห้องสมุดให้บริการทาง อินเทอร์เน็ต OPAC, CD-ROM และให้บริการสืบค้นจากต่างมหาวิทยาลัยบ้าง ก็จะทำให้บรรณารักษ์ช่วยค้นยืมให้ รู้ได้จากข้อเสนอแนะ ฝึกด้วยตัวเองบ้าง เพื่อนสอน บรรณารักษ์จัดอบรมแต่ยังไม่ได้สนใจเพิ่งมาลองใช้ตอนหลัง" วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ "จะใช้ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ฐานข้อมูล Eric ใน 1 เดือนที่ผ่านมาเข้าแล้วประมาณ 15 วันเพื่อค้นหาข้อมูลทำวิทยานิพนธ์ที่ค้นจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพราะว่าได้ข้อมูลใหม่ ครอบคลุมกว่าทันสมัยไม่ซ้ำใครแต่ก็ซ้ำใช้เวลานาน แต่ก็พอใจเพราะได้ข้อมูลที่ต้องการเอาไปใช้อ้างอิงอ่านเสริมด้วย ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จเข้าซึ่งง่าย คือเข้าทางเลือกได้หลายทางทั้ง ผู้แต่ง คำสำคัญ ชื่อหนังสือ สามารถระบุได้ และใช้ในหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ก็สะดวกและใกล้ ส่วนบทความวารสารในห้องสมุดนั้นไม่เพียงพอในความรู้สึกคือไม่ใหม่ไม่ทันสมัย หาไม่เจอบ้าง คนอื่นเขาไปใช้น้าง แต่ที่ห้องสมุดให้บริการก็พอใจและสะดวกแต่ควรเพิ่ม OPAC และ อินเทอร์เน็ต ด้วย ปัญหาทางด้านภาษาไม่มี"

นักศึกษาระดับปริญญาโท ปี1 คณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ วิชาเอกภาษาอังกฤษ

" ใช้ห้องสมุดทุกวัน รู้ว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นประเภทต่าง ๆ เช่น ทรานซ์ บัตรรายการ , OPAC, อินเทอร์เน็ต และ WebPAC และมีความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC อินเทอร์เน็ต "ถ้าเป็นวารสารต่างประเทศจะใช้ อินเทอร์เน็ตค้น แต่ไม่ใช้ค้นบทความวารสารเลยเพราะถ้าเป็นวารสารจะมีเอกสารส่วนตัวคือบอกรับเป็นสมาชิกอยู่ที่บ้านรับ Asia Weeks เพราะว่าวารสารในห้องสมุดมีแต่วิชาการ และที่เกี่ยวข้องโดยตรงก็ไม่ค่อยมีพวกบันเทิงมีน้อยเลยไม่ค่อยใช้ "

(สัมภาษณ์, 15 สิงหาคม 2544)

มูหะมัดสุกรี มะยา (สัมภาษณ์, 25 กรกฎาคม 2544) นักศึกษาปริญญาโท ปี 2 คณะศึกษาศาสตร์ วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา " เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน ทราบว่าห้องสมุดให้บริการเกี่ยวกับผู้ใช้ คือ Eric ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ อินเทอร์เน็ต และ OPAC ห้องสมุดให้บริการสืบค้นบทความวารสารคือมีคอมพิวเตอร์ใช้ค้น มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสืบค้นทาง อินเทอร์เน็ตใช้ฐานข้อมูล Google สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ทวีปรู้ได้จากอาจารย์แนะนำ เช่น อินเทอร์เน็ต เพื่อน บรรณารักษ์แนะนำและการจัดอบรม ส่วนเครื่องมือที่ใช้สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจะเป็น อินเทอร์เน็ต OPAC ใน 1 เดือนที่ผ่านมา สืบค้นมา 3 ครั้ง เพื่อทำรายงาน นำเสนอผลงาน เคยค้นจากแหล่งอื่นคือ ฐานข้อมูลใน อินเทอร์เน็ต ใช้ง่ายและรู้ได้มาจากเพื่อนบอก ความพอใจในผลการสืบค้นปานกลาง มีความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลวคิดเป็น 60 - 40% บทความที่ได้รับก็นำมาใช้ประโยชน์ได้เพราะเลือกแล้ว ดูหัวข้อ อ่านคร่าว ๆ สรุปแล้วก็ค่อยเลือก แต่ปัญหาคือไม่ได้เอกสารฉบับเต็มฟูลเท็กซ์ วารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดไม่เพียงพอเพราะยังมีวารสารอื่นอีกที่ต้องการเมื่อไม่พอก็ใช้แหล่งอื่นคือ อินเทอร์เน็ต "

อ้อม (สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาโท ปี5 คณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ วิชาเอกภาษาอังกฤษ " ใช้ห้องสมุดทุกวัน รู้ว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นประเภทต่าง ๆ เช่น Index บัตรรายการ OPAC อินเทอร์เน็ต WebPAC และมีความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC อินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีความคุ้นเคยและเข้าใช้ห้องสมุดเป็นเวลานานพอสมควร ส่วนการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจะใช้ อินเทอร์เน็ต ค้น แต่ที่จริงแล้วไม่ใช้ค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเลย เพราะว่าวารสารอังกฤษในห้องสมุดมีแต่วิชาการ และที่เกี่ยวข้องโดยตรงก็ไม่ค่อยมี วารสารประเภทบันเทิงมีน้อยเลยไม่ค่อยใช้ เคยค้นนานมาแล้วมันเคยมีวารสารที่เคยอ่านประจำ ชื่อ Honor แต่เดี๋ยวนี้ไม่มีแล้วเลยไม่ได้ค้นและส่วนใหญ่ใช้หนังสืออย่างเดียว"

2) การสืบค้นด้วยการสุ่มค้นหาจากชั้นวางวารสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ดังเช่นกรณีของวันเพ็ญ ชุมพร้อมญาติ (สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2544) นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 วิชาเอกวิทยาศาสตร์ศึกษาและฟิสิกส์ คณะศึกษาศาสตร์ " ไม่ค่อยเข้ามาใช้ประมาณ 2-3 ครั้ง รู้ว่าห้องสมุดมีเครื่องมือให้บริการสืบค้นประเภทต่าง ๆ เช่น OPAC CD-ROM อินเทอร์เน็ต ส่วนการบริการสืบค้นบทความวารสารห้องสมุดให้บริการทาง อินเทอร์เน็ต CD-ROM เพื่อนบอก ไม่ใช้เครื่องมืออะไรจะใช้ชื่อวารสารกับหน้าสารบัญค้นหาจากเล่มเลย ใน 1 เดือนที่ผ่านมา ค้นบทความวารสาร 2-3 ครั้งเพื่อหาข้อมูลหัวข้อมาอภิปรายและนำเสนอหน้าห้อง วิธีการสืบค้นจะใช้การค้นหาจาก การเดินดูตามชั้นวางวารสาร อาจารย์แนะนำ ถามเจ้าหน้าที่หรือ บรรณารักษ์ เพราะว่าถ้าเป็นการค้นหาหนังสือก็จะใช้ OPAC แต่ถ้าเป็นบทความวารสารภาษา

อังกฤษก็จะมาที่ขึ้นก่อนเลยดูที่ขึ้นปัจจุบันก่อนและดูรายชื่อถ้าตรงนั้นไม่มีก็จะมาที่ขึ้นล่วงหน้าใช้ย้อนหลัง 5 ปีจากปัจจุบัน แล้วก็จะดูที่หน้าสารบัญและก็ดูที่ตัวเนื้อหาข้างในเพราะว่ามันเร็วดีก็มีอยู่ไม่กี่เล่มที่รายชื่อก็มาใช้ได้เลย ชื่ออื่นก็ไม่หาอยู่แล้วไม่เกี่ยวกันไม่ยุ่งจะไม่ค่อยหาจากอินเทอร์เน็ต เพราะว่าไม่เก่งภาษา หาไม่ค่อยได้เพราะเจาะไม่เป็นจะใช้วิธีหาจากหน้าสารบัญมากกว่าพอใจกับวิธีการนี้หาแล้วก็เจอเพราะว่าเลือกเองว่าจะเอาหรือไม่เอา แต่ถ้าค้นจากอินเทอร์เน็ตไม่สำเร็จไม่เจอ แต่ก็จะมีมาใช้ที่นี้อีกนะคือจะใช้ห้องสมุดของคณะบ้าง หอสมุดบ้างแต่ที่นี้เยอะกว่าวารสารที่ห้องสมุดให้บริการอยู่เพียงพอ แต่ถ้าได้แบบดรรชนีที่เหมือนภาษาไทยก็ยิ่งดีจะได้หาได้เร็วหน่อยถ้าไม่ได้ก็ไม่เป็นไรเพราะว่าหาแบบนี้ก็เจอแต่ว่าหาช้า ปัญหาการให้บริการค้นหาบทความวารสาร อยากให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาให้เลยไม่ใช่แค่แนะนำให้ค้นเอง"

วชิระ แก้วจัน (สัมภาษณ์, 22 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 เอกศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน คณะศึกษาศาสตร์ "ใช้ห้องสมุดทุกวัน มีความรู้เกี่ยวกับ OPAC, CD-ROM และอินเทอร์เน็ต และใช้เป็นและรู้จักเครื่องมือให้บริการของห้องสมุดคือ OPAC WebPAC ได้รับความรู้ในการใช้เครื่องมือจากการอบรมและบรรณารักษ์แนะนำ ส่วนการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษนั้น ไม่ทราบที่ใช้เครื่องมือชนิดใด ส่วนใหญ่จะเดินค้นหาเองและเคยค้นเมื่อ 2 เดือนที่แล้ว เพื่อทำหาข้อมูลสนับสนุนวิทยานิพนธ์ต้องการข้อมูลใหม่ ๆ วิธีการค้นใช้เดินดูตามชั้นวางวารสารไม่ค่อยได้ค้นหาไหน ไม่สันทัดในด้านภาษาด้วยและใช้คำค้นไม่เป็น ไม่เคยเตรียมหาคำค้นดูเรื่อยๆ เมื่อพบที่น่าสนใจก็จะนำมาใช้ ผลการสืบค้นที่ผ่านมาไม่สำเร็จคือไม่ได้ หรือได้มาแล้วไม่ตรงกับที่ต้องการคือไม่มีวารสาร ค้นหาไม่พบมีวารสารน้อย ถ้าหาไม่พบถือว่าไม่สำเร็จ ไม่ตรงกับความต้องการก็ไม่ค้นต่อ หลีกเสี่ยงไปใช้หนังสือแทน แต่อย่างไรก็จะมาใช้ที่ห้องสมุดนี้ต่อไป เพราะว่าสะดวกและคุ้นเคยดี ทั้งสถานที่และเจ้าหน้าที่ วารสารในห้องสมุดไม่เพียงพอสำหรับทำวิทยานิพนธ์ ไม่มีสาขาที่เกี่ยวข้องที่ต้องการ ไม่มีรายชื่อวารสารที่ต้องการเคยไปหาที่อื่นเหมือนกัน คือ ห้องสมุดมหิดล หรือไม่ก็ไปหาดใหญ่แต่ไม่ใช้ อินเทอร์เน็ต เพราะเจาะไม่ได้ใช้คำค้นไม่ถูกถ้าใช้ ๆ น้อยมาก "

- 3) การสืบค้นด้วยการใช้ตัวกลางสารสนเทศ ได้แก่บรรณารักษ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00
 - 4) การสืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูล OPAC จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50
 - 5) การสืบค้นด้วยการใช้อ้างอิงบรรณานุกรม จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.50
- ดังกรณีของ ศิว ธิค, คิม (สัมภาษณ์, 20 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาโท ชั้นปี 5 คณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ วิชาเอกภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร "ใช้ห้องสมุด 3 ครั้งต่อสัปดาห์

ทราบว่าห้องสมุดให้บริการผู้ใช้เกี่ยวกับการค้นข้อมูลและสารสนเทศในลักษณะของให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ บัตรรายชื่อหนังสือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบรรณารักษ์ ใช้ OPAC อินเทอร์เน็ต รู้ได้จากเพื่อน ๆ และเจ้าหน้าที่ช่วยสอนให้ แต่ CD-ROM ใช้ไม่เป็นยังไม่เคยใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นประจำ คือ OPAC ในหนึ่งเดือนมานี้ได้ค้นบทความภาษาอังกฤษในหอสมุด 2 ครั้งเพื่อหาข้อมูลที่จะสนับสนุนการทำวิจัย ส่วนการสืบค้นบทความวารสารจากแหล่งอื่นไม่เคยเลย จะใช้แต่ OPAC หาตามโต๊ะวางวารสาร ดูบรรณานุกรมท้ายเล่มคู่อ้างอิงวิทยานิพนธ์ สาเหตุที่ใช้วิธีการเหล่านี้เพราะยังไม่เคยใช้วิธีการอื่นและเป็นความเคยชินใช้วิธีการนี้เป็นประจำ แต่การค้น OPAC ก็จะได้ชื่อวารสารแล้วจึงหาตามโต๊ะ ชั้นวางวารสารที่มีชื่อนั้นวางอยู่ ดูเนื้อหาข้างในสารบัญ เมื่อไม่พบก็ให้บรรณารักษ์หาให้ ผลการสืบค้นเป็นความล้มเหลวคือไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์อะไรเพราะข้อมูลบางอย่างไม่ได้ศึกษาอย่างเจาะลึกเท่าที่เราต้องการที่ล้มเหลวอาจเป็นเพราะบางครั้งเจาะประเด็นไม่ได้ที่เราต้องการ คิดว่าห้องสมุดมีวารสารไม่เพียงพอและห้องสมุดควรทำ บันทึกลับ วัตถุประสงค์ คำนำ และสารบัญซึ่งเป็นหัวข้อย่อย"

6) สืบค้นด้วยการสอบถามจากผู้รู้หรือบุคคลอื่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 เช่นในกรณีของ สง่า (สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2544) นักศึกษาปริญญาโท เอกสังคมพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ "ใช้ห้องสมุดทุกวัน รู้ว่าห้องสมุดมีเครื่องอำนวยความสะดวก OPAC และ บัตรรายการแต่ไม่รู้ว่าเครื่องมือสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเคยใช้แต่ OPAC ค้น บทความวารสารเคยค้นบทความวารสารเมื่อ 2-3 เดือนที่แล้วเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ที่ไม่ได้ค้นระยะนี้เพราะไม่ได้หาข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์และส่วนใหญ่ก็จะใช้พวกหนังสือมากกว่า วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษอันดับแรกอาจารย์แนะนำชื่อวารสารและใช้ OPAC ค้นจะได้ชื่อวารสารและเลขเรียกหนังสือ ใช้อย่างอื่นไม่เป็นจะไปหาที่ชั้นเลย เพราะว่ารู้อยู่แล้วและเคยใช้ ส่วนใหญ่ถ้าค้นหาวารสารภาษาอังกฤษจะไม่ค่อยเจอต้องกลับไปถามอาจารย์อีกครั้งอาจเป็นเพราะหาไม่เป็น หาไม่พบ ค้นใน OPAC ก็ไม่พบ ถ้าไปตามอาจารย์ อาจารย์จะบอกว่าให้ไปดูที่ชั้นไหนวารสารอะไร จึงไปดูที่ชั้นเลย ส่วนใหญ่ก็จะใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว เพราะไม่รู้จะไปไหนที่ไหนที่สะดวกและคุ้นเคย ส่วนวารสารที่มีอยู่ก็พอสามารถค้นหาได้ย้อนหลังไปอีกหลายปี ห้องสมุดไม่ต้องปรับปรุงอะไรที่อยู่แล้ว"

1.2.2.3 อาจารย์และนักวิจัย 3 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 20 คน มีวิธีการสืบค้นบทความวารสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1) สืบค้นด้วยเครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต จำนวน

3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เช่น อาจารย์รัชดา เลิศมนัสชัย (สัมภาษณ์, 20 สิงหาคม 2544) อาจารย์ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง "มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือให้บริการเป็นอย่างดี เพียงแต่ไม่ชำนาญ ถ้าเป็นการค้นบทความวารสารจะใช้ อินเทอร์เน็ต ค้น ส่วนวารสารที่ห้องสมุดในหนึ่งเดือนมานี้ไม่เคยได้สืบค้นเลยเพราะไม่มีวารสารที่ต้องการในห้องสมุดและวารสารที่ต้องการห้องสมุดไม่บอกรับ ส่วนใหญ่ใช้ อินเทอร์เน็ต แต่ก็มีปัญหาคือใช้เวลานานมากเพราะไม่มีความชำนาญ หนังสือแทนและวารสารที่บอกรับเอง เช่น News Week เพราะไม่มีทางเลือกอื่น"

อาจารย์ปยุตต์ อุดม (สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2544) อาจารย์ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือให้บริการเป็นอย่างดี "ใช้ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ CD-ROM สำหรับการสืบค้นวารสารภาษาอังกฤษจะได้ข้อมูลและใช้คำค้นค้นได้และนำมาเชื่อมโยงกัน ไม่ใช่วิธีการอื่น ห้องสมุดยังไม่ได้ทำสาระสังเขป ให้เลยต้องค้นจากอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถใช้ในห้องสมุดได้เพราะไม่รู้ว่าจะสืบค้นอย่างไร ไม่มีดรรชนี และอีกอย่างคือเมื่อจะไปค้นจากตัวเล่มมันเยอะและตาลาย ผลการค้นจากอินเทอร์เน็ต ที่ผ่านก็สำเร็จได้บทความที่ต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้ คือจะใช้คำค้นและการรวมคำที่มีความสอดคล้องกัน ได้เอกสารเยอะทำให้ได้คัดกรองกันอีกทีแต่ก็มีปัญหาคือมันไม่ได้ตัวเล่มจริงได้แต่สาระสังเขป ก็ต้องพึ่งยืมระหว่างห้องสมุด หรือบางทีให้เพื่อนที่อยู่ต่างประเทศหาให้ก็ได้มีความสำเร็จ ส่วนวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดเห็นว่ามันไม่พอในด้านวงการวิชาการ เพราะหาไม่เจอบ้าง ออกให้บริการไม่ทันซ้ำบ้าง ก็เลยใช้อินเทอร์เน็ตแทน ปัจจุบันไม่ได้ค้นเลยเพราะไม่ได้ทำวิจัยหรือเขียนบทความ อยากให้ห้องสมุดอำนวยความสะดวกที่ทำให้สามารถค้นบทความวารสารได้ตรงกับความต้องการคืออยากให้ทำดรรชนี ถ้าทำแล้วให้ทำทั้งปัจจุบันและย้อนหลังด้วยแนะนำเขาของคนอื่นที่ทำแล้วมาใช้ด้วยก็ได้ไม่ต้องทำคนเดียว ให้ทำย้อนหลังไปสัก 3 ปี จะได้ประโยชน์กว่าที่ทำแต่ข้างหน้าอย่างเดียว"

อาจารย์สุใจ ส่วนไพโรจน์ (สัมภาษณ์, 14 สิงหาคม 2544) อาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา และการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ " เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละ 2-3 ครั้ง รู้จักเครื่องมือสืบค้นของห้องสมุดทุกประเภท และใช้เป็นรู้ได้จากการอบรมการใช้ การสืบค้นสารนิเทศของห้องสมุด ส่วนบทความวารสารภาษาอังกฤษของห้องสมุดที่ให้บริการคือ อินเทอร์เน็ตใน 1 เดือนที่ผ่านมาไม่เคยสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษมาแล้ว 2 ครั้งเพื่อการทำวิจัยแต่ไม่ได้ค้นที่ห้องสมุดจะค้นที่คณะ ส่วนใหญ่จะค้นโดยเข้าทางอินเทอร์เน็ต ใช้ง่ายคำค้นสะดวกรวดเร็ว ไม่ค่อยใช้หาบทความวารสารเท่าไรนักไม่ได้บอกว่าเสียเวลาแต่ไม่มีเวลาที่จะเข้ามาค้นที่นี่ ส่วนใหญ่จะค้นที่ค้นหาทาง

อินเทอร์เน็ต และก็ใช้หนังสือเป็นส่วนใหญ่ เพราะว่าในสาขาของทางมนุษย์และศึกษาศาสตร์ทางสังคมศาสตร์ไม่จำเป็นต้องตามความทันสมัย อย่างเช่นในเรื่องของ Portfolio ในต่างประเทศเขาเริ่มตั้งแต่ 6 ปีแล้วแต่ในไทยยังมีความตื่นตัวอยู่ เราย้อนหลังไปได้ 2-3 ปี ก็ยังใช้ได้ วิธีการค้นใช้อินเทอร์เน็ตค้น มีความพอใจมาก ให้ข้อมูลทันสมัย เพราะนำไปสูบทความที่ต้องการและนำมาใช้ประโยชน์ได้มีปัจจัยช่วยให้ค้นได้คือคำค้นเร็ว กำหนดคำค้นได้ให้ข้อมูลที่ตรงและกว้าง ปัญหาการไม่พบจะหลีกเลี่ยงการไม่พบ หลีกเลี่ยงปัญหา คือไม่ต้องกำหนดว่าต้องใช่ถ้าไม่ได้ก็จะหลีกเลี่ยงสิ่งที่ค้นมาก็สำเร็จ ได้บทความที่ต้องการ ที่อื่นเมื่อเรามีโอกาสก็ควรไปค้น วารสารในห้องสมุดพอแม้ว่าจะบอกยกเลิกแล้วก็ตามก็ยังสามารถให้ย้อนหลังไปได้อีกจากเดิมที่มีอยู่ ห้องสมุดควรทำให้มีการกระตุ้นให้เกิดการศึกษาตลอดชีพ "

ตาราง 9 วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษจำแนกตามผู้ใช้

ประเภท/วิธีการ	จำนวนผู้ใช้ทั้งหมด (20 คน)	ประเภทผู้ใช้ (จำนวน 20 คน)		
		นักศึกษาปริญญาตรี (9 คน)	นักศึกษาปริญญาโท (8 คน)	อาจารย์นักวิจัย (3 คน)
สืบค้นด้วยฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	13 (65)	8 (88.88)	2 (25)	3 (100.00)
สืบค้นด้วยการสุ่มค้นจากชั้นและหน้าสารบัญ	12 (60)	7 (77.77)	5 (62)	1 (33.33)
สืบค้นด้วยการใช้ตัวกลางสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์	6 (35)	3 (33.33)	3 (33.33)	-
สืบค้นด้วยวิธีการสอบถามจากบุคคลอื่น/ผู้รู้	3 (15)	3 (33.33)	-	-
สืบค้นด้วยการใช้เอกสารอ้างอิงหรือบรรณานุกรม	1 (10)	-	1 (12.50)	-
สืบค้นด้วยการใช้ฐานข้อมูล OPAC	5 (25)	2 (22.22)	1(12.50)	-

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์