



รายงานการวิจัย

พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค (OPAC):

กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Information Resource Searching Behavior of OPAC Users:
A Case Study of Students at Songkhla Rajabhat University



นางสาวศรัญญา โรจนวงศ์ชัย

รายงานวิจัยฉบับนี้ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณกองทุนวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

พ.ศ. 2559

ชื่องานวิจัย	พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค (OPAC): กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้วิจัย	นางสาวศรัณญา โรจนวงศ์ชัย
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปี	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการรวมถึงปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค (OPAC) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามชั้นปี นำผลวิจัยมาวิเคราะห์ด้วยการคำนวณร้อยละ ค่าความถี่ และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 มากกว่าครึ่งหนึ่งใช้โอแพคเพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศประกอบการเรียน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มากกว่าครึ่งหนึ่งใช้โอแพคเพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศประกอบการทำรายงาน/วิจัย

ด้านวิธีเรียนรู้การใช้โอแพคพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 ส่วนใหญ่เรียนรู้จากการเข้าอบรมกับห้องสมุด นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่เรียนรู้จากการเข้าเรียนในรายวิชา ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่เรียนรู้จากการลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง

ด้านการกำหนดคำค้นและทางเลือกการสืบค้นพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีเกือบทั้งหมดใช้คำค้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการและเลือกสืบค้นด้วยชื่อเรื่อง(คำสำคัญ) เมื่อประสบปัญหาระหว่างสืบค้นจะเปลี่ยนคำค้น หลังจากได้รับผลสืบค้นแล้วจะคัดกรองผลสืบค้นด้วยประเภทวัสดุ และสิ้นสุดการสืบค้นเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามต้องการ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคนาน ๆ ครั้งใน 3 ด้าน คือ 1) ผู้ให้บริการและการให้บริการ 2) ด้านผู้ใช้บริการ และ 3) ด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่าประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้ง

เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นไม่แตกต่างกันใน 3 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ 2) ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ และ 3) ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ต่างจากปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการประสบปัญหาด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีแนวโน้มว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1

Research Title	Information Resource Searching Behavior of OPAC Users: A Case Study of Students at Songkhla Rajabhat University
Researcher	Miss Saranya Rotjanawongchai
Department	Office of Academic Resources and Information Technology
Year	2016

Abstract

The objectives of this research are 1) to study and compare behaviors about information resource searching by Online Public Access Catalog (OPAC) of Songkhla Rajabhat University first-year to fourth-year undergraduate students and 2) to study problems of those behaviors. The questionnaire-based survey was used to collect the data in the study. The statistics used were percentage, mean, frequency and one-way ANOVA.

The results indicated that more than half of the first-year and second-year students used OPAC to search for library resources of their disciplines, while more than half of the third-year and the fourth-year students used it to search for the literature of their assignments.

The study also found that less than half of the first-year students and more than half of the fourth-year students learned the ways to search through the library orientation training, while more than half of the second-year students learned these in the classroom. In contrast of the two groups, less than half of the third-year students learned by themselves.

As for their behaviors about OPAC search options, more than half of students searched by title. When they got no results, they changed the search terms and limited the results by material types. Then they stopped their search when getting searching results meeting their needs.

Regarding their problems of using OPAC, most of the students rarely had problems caused by the library services, the users and the OPAC system. However, they always had problems with computer devices and the Internet.

Generally, the students of different years had problems about the library services, the users, and the OPAC system at the same frequency. In contrast, the frequency of facing trouble triggered by computer devices and the Internet was vary depending on the year of the students with statistically significant level at .05. In other words, the fourth-year students tend to encounter this type of problems more than the first-year students do.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ดร.ปรีดา เบ็ญการ ที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษางานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ในการทำวิจัยอย่างมีคุณภาพ

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ ทองขาว ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และอาจารย์ปิยกุล บุญญาศรีรัตน์ รองผู้อำนวยการงานวิทยบริการ ที่สนับสนุนการทำวิจัยและถามไถ่ความคืบหน้าอยู่เสมอ

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ ที่กรุณาให้คำชี้แนะแนวทางการทำวิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์อย่างมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ

ขอขอบคุณอาจารย์สุกานดา จันทร์วิ ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการเสนอหัวข้อวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ สังข์ภิญโญ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาและขอขอบคุณนักศึกษาทุกชั้นปีที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิกุล สมจิตต์ ดร.ชนิษฐา สุขสง และดร.สิริวิทย์ อิศโร ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้การทำวิจัยที่เป็นประโยชน์ยิ่ง

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่เปิดโอกาสและสนับสนุนทุนวิจัยเพื่อพัฒนางาน ขอขอบคุณบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์และให้ความช่วยเหลือด้วยไมตรีจิต

สุดท้ายขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา

ศรัณญา โรจนวงศ์ชัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธันวาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ไอแพค	
2.1.1 ความรู้เกี่ยวกับไอแพค	5
2.1.2 พัฒนาการของไอแพค	6
2.1.3 องค์ประกอบของไอแพค	8
2.1.4 คุณลักษณะของไอแพค	9
2.2 การให้บริการไอแพคของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	
2.2.1 หน้าจอหลักของไอแพค	12
2.2.2 วิธีและทางเลือกการสืบค้นไอแพค	13
2.2.3 การจัดการผลสืบค้นไอแพค	15
2.3 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	
2.3.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ	18
2.3.2 ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	18
2.3.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	18
2.3.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	19
2.3.5 หลักการแสวงหาสารสนเทศ	21
2.3.6 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ	22
2.3.7 ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	23
2.3.8 อุปสรรคของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.2 พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	39
4.3 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	54
4.4 ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	57
4.5 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	65
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	68
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	75
5.3 ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้วิจัย	108



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	32
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ คณะ และชั้นปี	36
ตารางที่ 4.2	ความถี่และร้อยละของลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง	37
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาและความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	38
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค	39
ตารางที่ 4.5	ความถี่และร้อยละของเหตุผลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	40
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้ช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	40
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจากเครื่องสืบค้นในห้องสมุดจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	41
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของเวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	42
ตารางที่ 4.9	ความถี่และร้อยละของวัตถุประสงค์การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	43
ตารางที่ 4.10	ความถี่และร้อยละของวิธีเรียนรู้การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	44
ตารางที่ 4.11	ความถี่และร้อยละของทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากเป็นลำดับ 1 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	45
ตารางที่ 4.12	ความถี่และร้อยละของทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากเป็นลำดับ 2 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	45
ตารางที่ 4.13	ความถี่และร้อยละของทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากเป็นลำดับ 3 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	46
ตารางที่ 4.14	ความถี่และร้อยละของเหตุผลในการกำหนดทางเลือกสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	46
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละของการทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	47
ตารางที่ 4.16	จำนวนและร้อยละของความถูกต้องในการอธิบายความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	47
ตารางที่ 4.17	ความถี่และร้อยละของวิธีกำหนดคำค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	48
ตารางที่ 4.18	จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การสืบค้นขั้นสูงจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 ความถี่และร้อยละของการใช้ค่าเชื่อมระหว่างค่าค้นในการสืบค้นขั้นสูงจำแนกตาม ชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	49
ตารางที่ 4.20 ความถี่และร้อยละของการใช้ตัวเลือกในหน้าจอแรกของการสืบค้นจำแนกตามชั้นปี ที่ศึกษาของนักศึกษา	50
ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การคัดกรองผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ของนักศึกษา	50
ตารางที่ 4.22 ความถี่และร้อยละของการใช้ตัวเลือกในการจัดการผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ ศึกษาของนักศึกษา	51
ตารางที่ 4.23 ความถี่และร้อยละของเหตุผลที่ไม่คัดกรองผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของ นักศึกษา	51
ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การจัดการผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ของนักศึกษา	52
ตารางที่ 4.25 ความถี่และร้อยละของวิธีการจัดการผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	52
ตารางที่ 4.26 ความถี่และร้อยละของวิธีแก้ไขเมื่อประสบปัญหาระหว่างสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ ศึกษาของนักศึกษา	53
ตารางที่ 4.27 ความถี่และร้อยละของการสิ้นสุดการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	53
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้าน ความถี่ในการสืบค้น	54
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านเวลา เฉลี่ยในการสืบค้น	55
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ด้านการทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น	55
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ด้านประสบการณ์การใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูง	56
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ด้านประสบการณ์การคัดกรองผลสืบค้น	56
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ด้านประสบการณ์การจัดการผลสืบค้น	57
ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสืบค้นด้านผู้ให้บริการและการให้ บริการจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	58
ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการจำแนกตาม ชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	60
ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่าย อินเทอร์เน็ตจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสืบค้นด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	64
ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง	65
ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา	66



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 หน้าจอหลักของโอแพค	12
ภาพที่ 2.2 สัญลักษณ์และเมนูบนหน้าจอโอแพค	13
ภาพที่ 2.3 หน้าจอการส่งออกผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแบบจัดเก็บเครื่อง	15
ภาพที่ 2.4 ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บเครื่อง	15
ภาพที่ 2.5 หน้าจอการส่งออกผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอีเมล	16
ภาพที่ 2.6 ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งออกทางอีเมล	16
ภาพที่ 2.7 ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ	17
ภาพที่ 2.8 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis	23



บทที่ 1

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลามีพันธกิจประการหนึ่ง คือ ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพและคุณธรรม โดยจัดระบบการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองจากแหล่งสารสนเทศรอบตัว เช่น อินเทอร์เน็ต หนังสือ วารสาร รายงานวิจัย เป็นต้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่จัดหา จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสตัทส์ ในอดีตผู้ใช้บริการสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จาก บัตรรายการที่จัดเรียงไว้อย่างเป็นระบบ บัตรรายการแต่ละแผ่นจะบันทึกรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ผู้แต่ง เลขเรียกหนังสือ ปีที่พิมพ์ เป็นต้น ภายหลังเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจึงได้นำข้อมูลจากบัตรรายการมาบันทึกในรูปแบบที่อ่านได้ด้วย คอมพิวเตอร์ หรือเรียกว่าบัตรรายการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยโปรแกรมที่ทำหน้าที่จัดเก็บและ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์นี้เรียกว่า โอแพค (Online Public Access Catalog: OPAC)

โอแพคเป็นหนึ่งในระบบงานย่อยของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พัฒนาขึ้นเพื่อสืบค้นข้อมูลทาง บรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้จาก ทางเลือกต่าง ๆ เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ชื่อวารสาร เป็นต้น รวมทั้งยังมีทางเลือกเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูล เช่น ตรรกบูลีน (boolean operators) การกำหนดขอบเขตการสืบค้นด้วย ประเภทวัสดุและปีที่พิมพ์ เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังสามารถเรียกดูรายการยืมของตนเอง ทำการจอง ทรัพยากร เรียกดูประวัติการยืม และตรวจสอบค่าปรับได้จากหน้าจอโอแพค

ผู้ใช้บริการสามารถใช้โอแพคได้จากคอมพิวเตอร์สืบค้นที่ให้บริการภายในสำนักวิทยบริการฯ หากอยู่ ภายนอกสำนักวิทยบริการฯ สามารถใช้โอแพคผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทางเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ <http://arit.skru.ac.th> ซึ่งการสืบค้นด้วยโอแพคลักษณะนี้ เรียกว่า เว็บโอแพค (WebOPAC: Web Online Public Access Catalog) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังสามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน (application) ALIST OPAC ในระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) และแอนดรอยด์ (android) เพื่อเข้าใช้โอแพคได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สำหรับการเผยแพร่วิธีใช้โอแพคนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำคู่มือการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเพิ่มทักษะการสืบค้นโอแพคให้แก่ ผู้ใช้บริการ รวมทั้งจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคให้แก่ นักศึกษา เป็นประจำทุกปีการศึกษา

อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีสอบถามถึงหนังสือที่ต้องการและสถานที่จัดเก็บจากบรรณารักษ์ ประกอบกับที่ผ่านมาพบว่าไม่มีงานวิจัยใดศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นโอแพคทำให้ขาดสารสนเทศในการนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นวิทยากรฝึกอบรมและจัดทำสื่อแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จึงสนใจศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ (user education) และส่งเสริมการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาแต่ละชั้นปี
3. เพื่อศึกษาปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษา
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาแต่ละชั้นปี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 9,910 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2559)
2. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้การคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามชั้นปีให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

นิยามศัพท์เฉพาะ

การคัดกรองผลสืบค้น หมายถึง การกำหนดขอบเขตผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้แสดงตามประเภทวัสดุ คอลเล็กชัน หรือปีที่พิมพ์

ความถี่ในการสืบค้น หมายถึง จำนวนครั้งที่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

ช่องทางการสืบค้น หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยให้เข้าถึงโอแพค ได้แก่ คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด คอมพิวเตอร์ส่วนตัว คอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัย และคอมพิวเตอร์ของร้านบริการอินเทอร์เน็ต

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง หนังสือ วารสาร นิตยสาร และสื่อทัศนวัสดุ ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ทางเลือกการสืบค้น หมายถึง วิธีเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ทางเลือกที่ปรากฏบนหน้าจอ โอแพค ได้แก่ ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) ผู้แต่ง (คำสำคัญ) ผู้แต่ง (คำขึ้นต้น) หัวเรื่อง (คำสำคัญ) หัวเรื่อง (คำขึ้นต้น) ชื่อชุด (คำสำคัญ) ชื่อชุด (คำขึ้นต้น) ชื่อวารสาร (คำสำคัญ) และชื่อวารสาร (คำขึ้นต้น)

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559

ปัญหาการสืบค้น หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

พฤติกรรมกำสับค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค หมายถึง กิจกรรมที่นักศึกษากระทำผ่านโอแพคเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

วัตถุประสงค์การสืบค้น หมายถึง จุดมุ่งหมายในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

วิธีกำหนดคำค้น หมายถึง วิธีกำหนดคำ วลี หรือข้อความเพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ได้แก่ ใช้คำที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ ใช้คำที่คิดขึ้นเอง ค้นหาด้วยชื่อผู้แต่ง และเลือกใช้ศัพท์เฉพาะ

วิธีแก้ปัญหาหระหว่งสืบค้น หมายถึง การกระทำเพื่อขจัดอุปสรรคในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค เช่น เปลี่ยนคำค้น ถ้ามเพื่อน ศึกษาเพิ่มเติมจากแผ่นพับ เป็นต้น

วิธีจัดการผลสืบค้น หมายถึง การกระทำเพื่อจัดเก็บผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ได้แก่ ถ่ายภาพด้วยโทรศัพท์มือถือ บันทึกผลลงในคอมพิวเตอร์ และส่งผลสืบค้นทางอีเมล

วิธีเรียนรู้การสืบค้น หมายถึง วิธีที่ทำให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค เช่น เรียนรู้ด้วยตนเอง สอบถามบรรณารักษ์ เข้าเรียนในรายวิชา เป็นต้น

วิธีสืบค้น หมายถึง การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค 2 วิธี คือ การค้นหาทั่วไป (Basic Search) และการค้นหาขั้นสูง (Advanced Search)

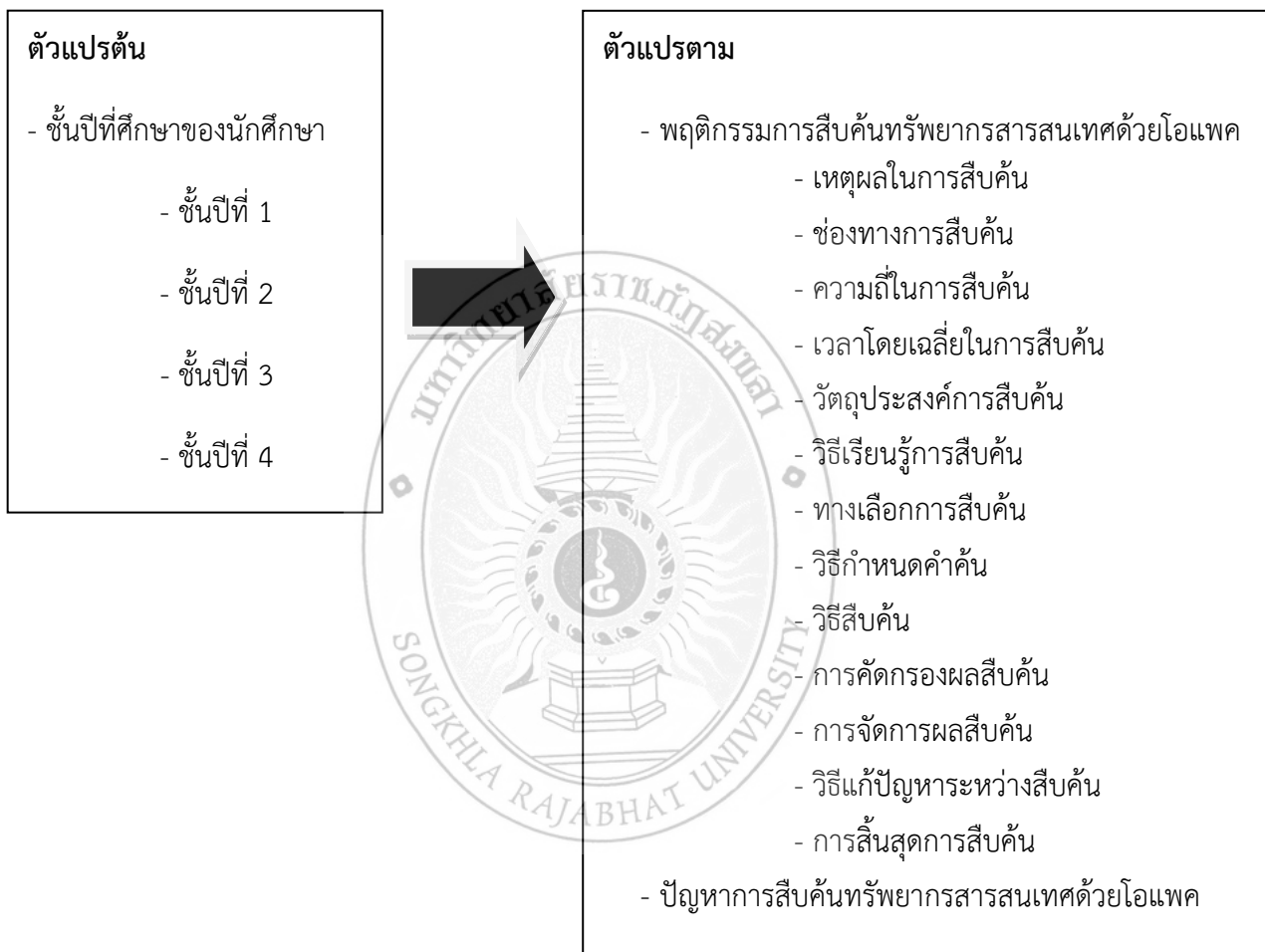
เวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้น หมายถึง ระยะเวลาโดยประมาณในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

การสิ้นสุดการสืบค้น หมายถึง สาเหตุที่ทำให้หยุดพฤติกรรมกำสับค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

เหตุผลในการสืบค้น หมายถึง สาเหตุของการเริ่มต้นพฤติกรรมกำสับค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

โอแพค หมายถึง ระบบที่ใช้สืบค้นรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค มีดังนี้

1. โอแพค
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับโอแพค
 - 1.2 พัฒนาการของโอแพค
 - 1.3 องค์ประกอบของโอแพค
 - 1.4 คุณลักษณะของโอแพค
2. การให้บริการโอแพคของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
 - 2.1 หน้าจอพื้นฐานของโอแพค
 - 2.2 วิธีและทางเลือกการสืบค้นโอแพค
 - 2.3 การจัดการผลสืบค้นโอแพค
3. พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (information seeking behavior)
 - 3.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ (information behavior)
 - 3.2 ความหมายของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.5 หลักการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.6 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.7 ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (model of information behavior)
 - 3.8 อุปสรรคของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โอแพค

ความรู้เกี่ยวกับโอแพค

นักวิชาการและนักวิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้ให้คำจำกัดความของโอแพคไว้ดังนี้

ชญาภรณ์ กุลนิตติ (2553) กล่าวถึงโอแพคไว้ว่า OPAC เป็นคำย่อมาจาก Online Public Access Catalog บางแห่งเรียกว่า บัตรรายการออนไลน์ เป็นชุดทำงาน (module) ที่ทำให้สืบค้นสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำไว้ โดยผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็วตามคำแนะนำที่ห้องสมุดจัดทำไว้

Stevenson (1997 อ้างถึงในชญาภรณ์ กุณินิติ, อ้างแล้ว) ให้คำจำกัดความโอแพคไว้ว่าโอแพคหรือ การเข้าถึงรายการทรัพยากรห้องสมุดแบบออนไลน์ เป็นโมดูลหนึ่งในการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลบรรณานุกรมจากฐานข้อมูลห้องสมุด โดยผู้ใช้สืบค้น ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาทรัพยากรห้องสมุดรายการใดรายการหนึ่งว่ามีอยู่ในห้องสมุดนั้นหรือไม่ มีสถานะการยืมเป็นอย่างไร

พจนานุกรมออนไลน์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (Online Dictionary for Library and Information Science : ODLIS) กล่าวถึงโอแพคไว้ว่าเป็นคำย่อมาจาก Online Public Access Catalog หมายถึง ฐานข้อมูลที่ประกอบด้วยรายการบรรณานุกรมที่ให้รายละเอียดหนังสือและ ทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ของห้องสมุด เข้าถึงได้จากเครื่องปลายทางสาธารณะ (public terminals) หรือ เวิร์คสเตชันส์ (workstations) ที่มักตั้งอยู่ใกล้กับจุดบริการอ้างอิง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถขอความช่วยเหลือจาก บรรณารักษ์ได้อย่างสะดวก รายการบรรณานุกรมส่วนใหญ่สามารถค้นหาได้โดยใช้ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และคำสำคัญ ผู้ใช้สามารถสั่งพิมพ์ (print) ดาวน์โหลด (download) หรือส่งรายการบรรณานุกรมไปยังอีเมล ได้ (Reitz, n.d.)

นอกจากนี้ โอแพคยังมีคำเรียกในภาษาไทยแตกต่างกัน เช่น ระบบสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด เครื่องมือช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ระบบสืบค้นรายการแบบ ออนไลน์ การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโอแพคคือระบบที่ใช้สืบค้นรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศ ในห้องสมุดซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้เข้าถึงผลสืบค้นได้อย่างสะดวกและ รวดเร็ว

พัฒนาการของโอแพค

พัฒนาการของโอแพค แบ่งได้เป็น 3 ยุค ดังนี้ (รัชนิพร ศรีรักษา, 2550; Hildreth, 1982 อ้างถึงใน Mansor, Y. and Baker, A.B.A., 2011; Kumar, A., 2015)

ยุคที่ 1: เริ่มต้นในช่วงต้นทศวรรษ 1980 โอแพคสามารถค้นคืนได้โดยใช้ตรรกะแบบวลี (phrase-indexed) หรือตรรกะแบบผสมคำ (pre-coordinate OPACs) ลักษณะการค้นคืนเหมือนกับการค้นคืนด้วย บัตรรายการ (catalog card) คือ ค้นคืนตามชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หรือหัวเรื่อง แต่เปลี่ยนจากการค้นคืนด้วยมือ มาค้นคืนด้วยเครื่อง ซึ่งช่วยให้การค้นคืนทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในยุคแรกยังไม่สามารถค้นคืนด้วย คำสำคัญ (keyword) และตรรกบูลีนได้ ดังนั้นจึงเหมาะกับการค้นคืนแบบเจาะจงที่ผู้ใช้ทราบข้อมูลที่จะนำมา เป็นคำค้นอยู่แล้ว ซึ่งยุคนี้ใช้การเชื่อมประสานกับผู้ใช้ (user interface) แบบเมนูทางเลือก

ยุคที่ 2: เริ่มต้นในปลายทศวรรษ 1980 มีการพัฒนาระบบเชื่อมประสานกับผู้ใช้ (user interfaces) โอแพคสามารถผสมคำตรรกะระหว่างค้นคืนข้อมูล (post-coordinate OPACs) และเพิ่มความสามารถในการ

ค้นคืนด้วยคำสำคัญ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เทคนิคการตัดคำและใช้ตรรกบูลีนได้ ผู้ใช้สามารถกำหนดรูปแบบการค้นคืนที่เฉพาะเจาะจงร่วมกับคำตรรกชนี สามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลได้หลายรูปแบบ มีคำแนะนำให้ความช่วยเหลือในการค้นคืนไว้สำหรับผู้ใช้ทุกระดับประสบการณ์ และผู้ใช้สามารถเลือกดูประวัติการค้นได้ในยุคนี้ส่วนใหญ่ใช้การเชื่อมประสานกับผู้ใช้แบบภาษาคำสั่ง

ยุคที่ 3: เป็นยุคที่ยังไม่มีการระบุช่วงเวลาแน่ชัด เรียกว่า ยุค E³ OPACs (Enhanced, Expanded, and Extended) หมายถึง โอแพคได้รับการเพิ่มเติมขีดความสามารถในการทำงาน การทำตรรกชนี และการบันทึกรายละเอียดของข้อมูลในระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่อยู่ในห้องสมุดทั้งหมดได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาจอภาพให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และสอนวิธีการใช้ให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น ในยุคนี้ใช้ระบบการเชื่อมประสานแบบภาษาธรรมชาติร่วมกับการปรับแต่งโดยตรงอาจใช้เมนูทางเลือกและภาษาคำสั่งร่วมด้วยตามความเหมาะสม มีการเลือกดูคำตรรกชนีและการเชื่อมโยงในระดับเครือข่ายเพื่อขยายขอบเขตในการเข้าถึงสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศในยุคนี้ได้แก่ ระบบ client/server model, Open System Interconnection (OSI), TCP/IP, Z39.50 standard และ world wide web นอกจากนี้ หอสมุดรัฐสภาอเมริกันร่วมกับ OCLC (Online Computer Library Center) และองค์กรอื่น ๆ ได้ร่วมกันกำหนดการเปลี่ยนแปลงในงานด้านการทำรายการ กล่าวคือมีการกำหนด tag 856 = electronic location and access ขึ้นในมาร์ค (MARC) เพื่อเพิ่มข้อมูล Uniform Resource Locator (URL) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงเข้าไปสู่สารสนเทศอื่น ๆ ที่จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลซึ่งอาจเป็นเอกสารฉบับเต็ม (full-text document) รูปภาพ (image) วิดิทัศน์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเชื่อมต่อเข้าไปที่เครื่องแม่ข่าย (server) ได้

กล่าวโดยสรุปพัฒนาการของโอแพคแต่ละยุคได้ว่า โอแพคยุคแรกมีรูปแบบเรียบง่าย มุ่งเน้นการลดระยะเวลาในการสืบค้น โอแพคยุคที่ 2 เริ่มมีความซับซ้อนในการสืบค้นมากขึ้น แต่มีข้อจำกัดที่ผู้ใช้ต้องสามารถแปลภาษาคำสั่งให้ถูกต้อง ส่วนโอแพคยุคที่ 3 เป็นยุคที่นำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับให้โอแพคมีความสามารถหลากหลายรูปแบบ ช่วยรองรับความต้องการของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ Guha and Saraf (2005 อ้างถึงใน Xie, 2008) เสนอเพิ่มเติมว่ายังมีโอแพคยุคที่ 4 หรือยุคใหม่ เริ่มต้นในปลายทศวรรษ 1990 ซึ่งมีการนำเว็บโอแพคมาใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยอาศัยคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้ถูกนำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับจัดการงานพื้นฐานของห้องสมุด เรียกว่า ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (library automation system) ซึ่งเป็นการนำระบบงานต่าง ๆ ของห้องสมุด เริ่มตั้งแต่การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดการงานวารสาร มาเชื่อมโยงกันเพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ

โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในประเทศไทยมีทั้งโปรแกรมเชิงพาณิชย์จากต่างประเทศ เช่น ฮอริซัน (HORIZON) วีทีแอลเอส (VTLS) อินโนแพค (INNOPAC) และอลิซฟอว์วินโดว์ส (Alice for Windows) เป็นต้น และโปรแกรมเชิงพาณิชย์ที่สถาบันการศึกษาในประเทศไทยพัฒนาขึ้นเอง เช่น เอลิสต์ (ALIST) พัฒนาโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วลัยอโต้ลิบ (WALAI AutoLib) พัฒนาโดยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ยูลิบเอ็ม (ULibM) พัฒนาโดยหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคและพูลเน็ต (PULINET) เป็นต้น

องค์ประกอบของโอแพค

โอแพคมีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วน คือ คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล และระบบเชื่อมประสาน ดังนี้ (รัชนีพร ศรีรักษา, อ้างแล้ว)

1. คอมพิวเตอร์ (computer system) ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ฮาร์ดแวร์ (hardware) คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวสนับสนุนการทำงานของโปรแกรม ได้แก่ อุปกรณ์นำเข้าข้อมูล (input devices) คือ เมาส์และแป้นพิมพ์ และอุปกรณ์แสดงผลข้อมูล (output devices) คือ เครื่องพิมพ์
 - 1.2 ซอฟต์แวร์ (software) คือ โปรแกรมที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งาน
2. ฐานข้อมูล (database) คือ แหล่งของสารสนเทศที่ได้รวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันและจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูลจึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดการฐานข้อมูลตามความต้องการได้ ทำให้สามารถค้นคืนข้อมูลต่าง ๆ ได้ตามลำดับด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยแสดงผลทางหน้าจอหรือทางเครื่องพิมพ์ (สมพิศ คุณศรีพิทักษ์, 2539; อัมพร ทีชะระ และคณะ, 2544 อ้างถึงในรัชนีพร ศรีรักษา, อ้างแล้ว) ประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 แฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม (bibliographical file) เป็นแฟ้มสำหรับจัดเก็บรายการบรรณานุกรมที่จัดเก็บไว้ในรูปแบบที่เครื่องอ่านได้ หรือที่เรียกว่า MARC (Machine Readable Cataloging) ประกอบด้วยระเบียน (record) ซึ่งเป็นข้อมูลที่อธิบายลักษณะของสารสนเทศแต่ละรายการและประกอบด้วยหน่วยย่อยที่กันเป็นระเบียน เรียกว่า เขตข้อมูล (field) เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เป็นต้น (กรรณิการ์ ลินพิศาล, 2538; รจนา ประสานพานิช, 2543; อ้างถึงในรัชนีพร ศรีรักษา, อ้างแล้ว)
 - 2.2 แฟ้มข้อมูลรายการหลักฐาน (authority file) เป็นรายการข้อมูลมาตรฐานของรายการบรรณานุกรมซึ่งใช้ในการอ้างอิงการลงรายการบรรณานุกรมสำหรับรายการหลักให้เป็นรูปแบบเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกและค้นคืนสารสนเทศ (วณิชกร แก้วกัน, 2541 อ้างถึงในรัชนีพร ศรีรักษา, อ้างแล้ว)
 - 2.3 แฟ้มข้อมูลผกผัน (inverted file) เป็นรายการข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลจากข้อมูลที่บันทึกไว้ในฐานข้อมูลให้ใช้เป็นคำสำหรับค้นคืนสารสนเทศในฐานข้อมูลนั้นซึ่งสามารถกำหนดให้ระบบ

ฐานข้อมูลประมวลคำค้น/ตรรกษณ์ตลอดเวลาที่มีการปรับปรุง (update) ข้อมูลให้ทันสมัยหรือ บางช่วงเวลาที่มีผู้ใช้น้อย เช่น หลังห้องสมุดปิดบริการ เป็นต้น (Aluri, Kempe and Bool, 1991 อ้างถึงในรัชนิพร ศรีรักษา, อ้างแล้ว)

3. ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (user interface) เป็นการเชื่อมประสานหรือภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถค้นคืนสารสนเทศได้ง่ายขึ้นและช่วยลดความผิดพลาดของผู้ใช้บริการ โดยใช้แป้นพิมพ์หรือเมาส์ในการปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์และแสดงผลออกมาทางหน้าจอ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มี 4 รูปแบบ (วณิชกร แก้วกัน, 2541 อ้างถึงในรัชนิพร ศรีรักษา, อ้างแล้ว)

3.1 แบบเมนู (menu interface) คอมพิวเตอร์แสดงรายการคำสั่งโดยให้ผู้ใช้ใช้เมาส์คลิกหรือเลื่อนลูกศร (cursor) ด้วยแป้นพิมพ์ลูกศรขึ้น-ลง ซ้าย-ขวา ไปยังคำสั่งที่ต้องการ

3.2 แบบการใช้คำสั่ง (command-oriented interface) ผู้ใช้ต้องพิมพ์คำสั่งจากแป้นพิมพ์ตามโครงสร้างไวยากรณ์ของโปรแกรมที่ใช้งาน

3.3 แบบใช้แป้นพิมพ์คำสั่ง (function key interface) เป็นการป้อนคำสั่งโดยใช้แป้นพิมพ์คำสั่ง หรืออาจใช้ปุ่มร่วมกันหลาย ๆ ปุ่ม เช่น Alt Shift Ctrl

3.4 แบบกราฟิก (graphic user interface) โดยหน้าจอของคอมพิวเตอร์จะแสดงภาพกราฟิก รวมทั้งแสดงภาพสัญลักษณ์ต่าง ๆ แถบปุ่มคำสั่งเพื่อให้ผู้ใช้คลิกเมาส์เลือกคำสั่งที่ต้องการ

นอกจากนี้โอแพคยังได้เพิ่มประสิทธิภาพในการค้นคืน คือ ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บอื่นที่ให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบทวิจารณ์ หน้าสารบัญ ภาพปก และบทคัดย่อ นอกจากนี้หากห้องสมุดเป็นสมาชิกวารสารอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถเชื่อมโยงรายการสืบค้นแบบออนไลน์กับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกด้วย (จุฑารัตน์ ศราณะวงศ์, 2544 อ้างถึงในรัชนิพร ศรีรักษา, อ้างแล้ว) และในปัจจุบันโอแพคได้รับการพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลเนื้อหาฉบับเต็มในระบบออนไลน์ทำให้ผู้ใช้มีช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศที่กว้างขวางเพิ่มมากขึ้น

คุณลักษณะของโอแพค

โอแพคเป็นเครื่องมือสำหรับการค้นหาข้อมูลบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการภายในห้องสมุดเพียงเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็สามารถค้นหาข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ โดยโอแพคมีคุณลักษณะหลายประการสรุปได้ดังนี้ (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2548 อ้างถึงในพรพรรณ จันทรแดง, 2557; ศิรวดี อ้วนไตร, 2551; Ukpebor, O.C., 2012)

1. อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยตรงไปยังฐานข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุด
2. สามารถเลือกจุดเข้าถึง (access point) ในการสืบค้นข้อมูลได้หลากหลาย เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เป็นต้น

3. สามารถใช้ตรรกบูลีนในการเชื่อมคำค้นต่าง ๆ ได้ด้วย
4. มีระบบการตัดคำ (truncate) อัตโนมัติ สามารถสืบค้นคำที่มีรากศัพท์เดียวกันโดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องพิมพ์คำค้นทุกตัวอักษรที่มาจากรากศัพท์เดียวกัน แต่ระบบจะค้นให้ได้ครอบคลุมทุกคำ เช่น ค้นคำ automobile โปรแกรมจะค้นทั้งคำ automobile และ automobiles หรือคำค้นที่มีความหมายเหมือนกัน เช่น labor และ labour
5. ไม่จำเป็นต้องพิมพ์คำนำหน้านาม (article) ตัวแรกและเครื่องหมายต่าง ๆ
6. สามารถเรียงลำดับข้อมูล (system sorted) ตามชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ ปีย้อนหลังจากใหม่ไปเก่า และเลขเรียกหนังสือ
7. สืบค้นข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วและได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ
8. สามารถสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุดได้ หากไม่พบสามารถสืบค้นจากห้องสมุดแห่งอื่น
9. มีเมนูช่วยเหลือที่ให้คำแนะนำการสืบค้นและหน้าจอแสดงผลที่เข้าใจได้ง่าย อาทิ
 - 9.1 ถ้ามีคำสั่งสร้างรายการโยง “ดู” หรือ “ดูที่” ระบบจะโยงไปให้ดูรายการที่เกี่ยวข้อง
 - 9.2 ถ้ามีรายการที่ค้นได้เพียงรายการเดียว ระบบจะแสดงข้อมูลแบบสมบูรณ์ของรายการนั้นทันทีพร้อมทั้งสถานภาพของทรัพยากรสารสนเทศ
 - 9.3 ถ้าไม่พบรายการที่ต้องการ ระบบจะแจ้งให้ทราบว่าไม่พบและจะแสดงรายการที่ใกล้เคียงเพื่อจะได้ใช้ในการค้นต่อไป
 - 9.4 ถ้าค้นได้มากกว่า 1 รายการระบบจะแสดงรายการตามลำดับอักษรครั้งละ 50 รายการให้ผู้ใช้เลือกและผู้ใช้สามารถจำกัดผลสืบค้นด้วยปีที่พิมพ์ ภาษา และอื่น ๆ
10. ในการแสดงผลสืบค้นของแต่ละรายการ ผู้ใช้สามารถเลือกดูรายการที่อยู่ใกล้เคียงบนชั้น หรือรายการที่มีอยู่ในหัวเรื่องเดียวกันได้ เป็นการช่วยขยายผลสืบค้นให้มากขึ้นและไม่ต้องไปดูที่ชั้นหนังสือด้วยตัวเอง
11. ผลสืบค้นสามารถนำไปใช้ได้ด้วยการถ่ายโอนข้อมูล (export) ไปใช้ในรูปแบบต่าง ๆ
12. รายการในฐานะข้อมูลเป็นระบบบรรณการ กล่าวคือ
 - 12.1 ระบบได้รวมรายการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งรายการที่กำลังสั่งซื้อ รายการที่เพิ่งได้รับ รายการวารสาร รายการที่อยู่ระหว่างการเตรียมการ รายการที่วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการแล้วพร้อมให้บริการทำให้ไม่ต้องค้นหลายครั้งจากหลายแฟ้มข้อมูล
 - 12.2 แสดงสถานภาพการยืม พร้อมวัน เดือน ปีที่กำหนดคืนและจำนวนที่ถูกยืม
 - 12.3 สามารถสืบค้นรายการหนังสือสำรองได้ทั้งจากรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ ชื่อวิชา และชื่ออาจารย์ผู้สอน
 - 12.4 มีความสามารถในการเชื่อมโยงไปฐานข้อมูลของห้องสมุดอื่นที่ใช้โอแพคของ ALIST
 - 12.5 สามารถส่งจองรายการที่ต้องการ ให้ข้อเสนอและสื่อสารกับห้องสมุด
 - 12.6 สามารถตรวจสอบรายการยืมของตนเองได้

13. ให้ข้อมูลที่ใช้ในการจัดการและการบริหารด้วยการวิเคราะห์การสืบค้นของผู้ใช้ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างรายการโยงและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
14. ระบบมีการสืบค้นขั้นสูง (Advanced Search) ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นด้วยคำค้นและจำกัดขอบเขตการสืบค้นตามภาษา ลักษณะเนื้อหา ปีที่พิมพ์ ประเภทวัสดุ และสถานที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
15. มีระบบช่วยเหลืออื่น ๆ ดังนี้
 - 15.1 ระบบจัดเก็บคำค้นที่ค้นไปแล้ว หากต้องการเรียกคำค้นเดิมให้คลิกที่ประวัติการสืบค้น (Search History)
 - 15.2 ห้องสมุดสามารถเผยแพร่ข่าวสารของห้องสมุดแก่ผู้ใช้ เช่น ชั่วโมงเปิดทำการ ระเบียบการยืม-คืนซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยตรงในระบบออนไลน์
 - 15.3 สามารถเปลี่ยนภาษาของเมนูทางเลือกได้

การให้บริการโอแพคของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้นำโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ซึ่งพัฒนาโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มาใช้ในการจัดการงานห้องสมุด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติดังกล่าวมีขีดความสามารถในการสืบค้นผ่านโปรโตคอล Z39.50 และสนับสนุนการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (Union Catalog of Thai Academic Libraries: UCTAL) โดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ครอบคลุมระบบงานย่อยต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ระบบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (acquisition module) ระบบงานจัดทำรายการสืบค้น (cataloging module) ระบบงานบริการยืม-คืน (circulation module) และระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ (WebOPAC) เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ศูนย์คอมพิวเตอร์, 2556)

โอแพคเป็นหนึ่งในระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บซึ่งประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานหลักดังนี้

1. การสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศได้หลายรูปแบบ
2. การต่ออายุการยืม (renew) ทรัพยากรสารสนเทศ
3. การจอง (hold) ทรัพยากรสารสนเทศ
4. การนำข้อมูลบรรณานุกรมออก (export) ในรูปแบบต่าง ๆ
5. การแสดงข้อมูลข่าวสารและช่องทางสื่อสารกับห้องสมุด
6. การแสดงรายละเอียดของสมาชิกห้องสมุด
7. การเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ห้องสมุดจัดหา
8. รายงานสถิติจำนวนทรัพยากรของห้องสมุดและสถิติการสืบค้นต่าง ๆ

หน้าจอหลักของโอแพค

ผู้ใช้เข้าสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคได้ทางเว็บไซต์ <http://202.29.16.43/opac/> หน้าจอจะปรากฏหน้าหลัก (home) ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: หน้าจอหลักของโอแพค



สัญลักษณ์และเมนูบนหน้าจอโอแพคที่สำคัญมีดังนี้

สัญลักษณ์/เมนู	ประโยชน์
เข้าสู่ระบบ	เพื่อเข้าสู่ระบบสมาชิกและจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิก
ลงทะเบียน	ลงทะเบียนเพื่อสมัครสมาชิกของระบบห้องสมุด
 หรือ 	ใช้เปลี่ยนภาษาของหน้าจอระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
	ใช้เพื่อเลือกขนาดตัวอักษรที่แสดงบนหน้าจอ
	ใช้เข้าไปยังหน้าเว็บไซต์หลักของสำนักวิทยบริการฯ
	คลิกเพื่อเข้าไปยังหน้าแฟนเพจเฟซบุ๊กของสำนักวิทยบริการฯ
iOPAC	คลิกเพื่อดูรายชื่อทรัพยากรใหม่และข่าวสารต่าง ๆ
ค้นหา	คลิกเพื่อป้อนข้อมูลในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ
ยืมต่อ	คลิกเพื่อให้สมาชิกทำการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ
สถิติ	คลิกเพื่อเข้าไปยังหน้าจอแสดงข้อมูลสถิติต่าง ๆ
คำค้น <input type="text"/>	ใช้ป้อนคำค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการค้นหา

ภาพที่ 2.2: สัญลักษณ์และเมนูบนหน้าจอโอแพค

วิธีและทางเลือกการสืบค้นโอแพค

วิธีสืบค้นโอแพค

วิธีสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคมี 2 วิธี ดังนี้

1. การค้นหาทั่วไป (Basic Search) คือ การสืบค้นครั้งละ 1 ทางเลือก เช่น ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ชื่อผู้แต่ง (คำขึ้นต้น) หัวเรื่อง (คำขึ้นต้น) เป็นต้น
2. การค้นหาขั้นสูง (Advanced Search) คือ การสืบค้นพร้อมกันสูงสุดได้ครั้งละ 3 ทางเลือกพร้อมกัน ใช้ตรรกบูลีนเพื่อเชื่อมระหว่างคำค้นได้

ทางเลือกการสืบค้นโอแพค

โอแพคมีทางเลือกในการสืบค้นหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีทางเลือกต่าง ๆ ดังนี้

1. ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) คือ การสืบค้นชื่อเรื่องที่ปรากฏอยู่ในตำแหน่งใด ๆ ตรงกับคำค้น
2. ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) คือ การสืบค้นชื่อเรื่องโดยเรียงตามลำดับอักษร
3. ผู้แต่ง (คำสำคัญ) คือ การสืบค้นชื่อผู้แต่งที่ปรากฏอยู่ในตำแหน่งใด ๆ ตรงกับคำค้น
4. ผู้แต่ง (คำขึ้นต้น) คือ การสืบค้นชื่อผู้แต่งโดยเรียงตามลำดับอักษร
5. หัวเรื่อง (คำสำคัญ) คือ การสืบค้นหัวเรื่องที่ปรากฏอยู่ในตำแหน่งใด ๆ ตรงกับคำค้น
6. หัวเรื่อง (คำขึ้นต้น) คือ การสืบค้นหัวเรื่องโดยเรียงตามลำดับอักษร
7. ชื่อชุด (คำสำคัญ) คือ การสืบค้นชื่อชุดที่ปรากฏอยู่ในตำแหน่งใด ๆ ตรงกับคำค้น
8. ชื่อชุด (คำขึ้นต้น) คือ การสืบค้นชื่อชุดโดยเรียงตามลำดับอักษร
9. ชื่อวารสาร (คำสำคัญ) คือ การสืบค้นชื่อวารสารที่ปรากฏอยู่ในตำแหน่งใด ๆ ตรงกับคำค้น
10. ชื่อวารสาร (คำขึ้นต้น) คือ การสืบค้นชื่อวารสารโดยเรียงตามลำดับอักษร
11. รหัส คือ การสืบค้นข้อมูลที่ตรงตามบาร์โค้ดที่ระบุ
12. เลขเรียก Dewey คือ การสืบค้นตามเลขเรียกของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหมวดหมู่ด้วยระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification)
13. เลข ISBN คือ การสืบค้นตามเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (International Standard Book Number)
14. เลข ISSN คือ การสืบค้นตามเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number)
15. ไม่กำหนด คือ การสืบค้นโดยไม่ระบุประเภท

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ในทางเลือกที่ 1-10 เท่านั้น

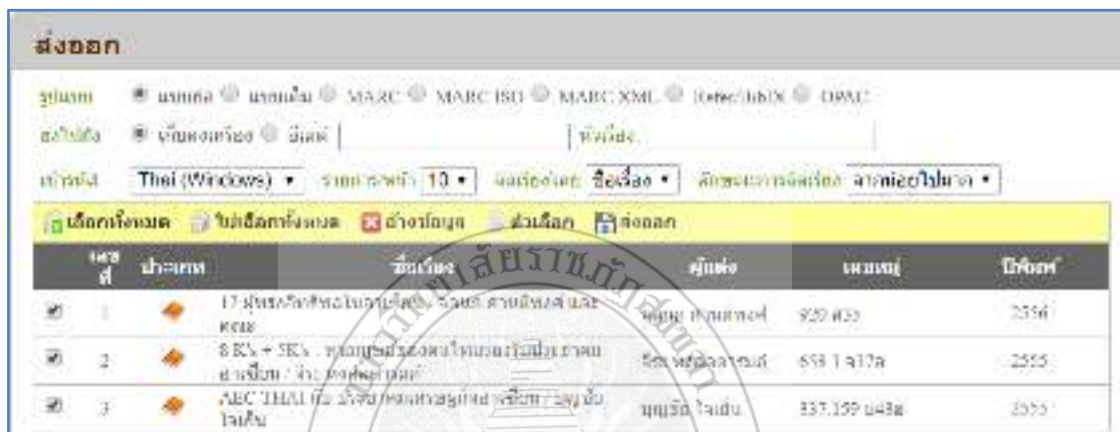
นอกจากนี้ หากต้องการจำกัดผลการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดเงื่อนไขได้ ดังนี้

1. ประเภทวัสดุ เลือกประเภทวัสดุ เช่น บทความ หนังสือ และซีดีรอม เป็นต้น
2. ปีที่พิมพ์ ระบุช่วงปีที่ต้องการได้โดยกำหนดปีเริ่มต้นและปีสิ้นสุด หรือระบุอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ภาษา ระบุภาษาที่ตีพิมพ์ เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน เป็นต้น
4. คอลเล็กชัน เช่น หนังสือธรรมะ นวนิยาย และวิทยานิพนธ์ เป็นต้น

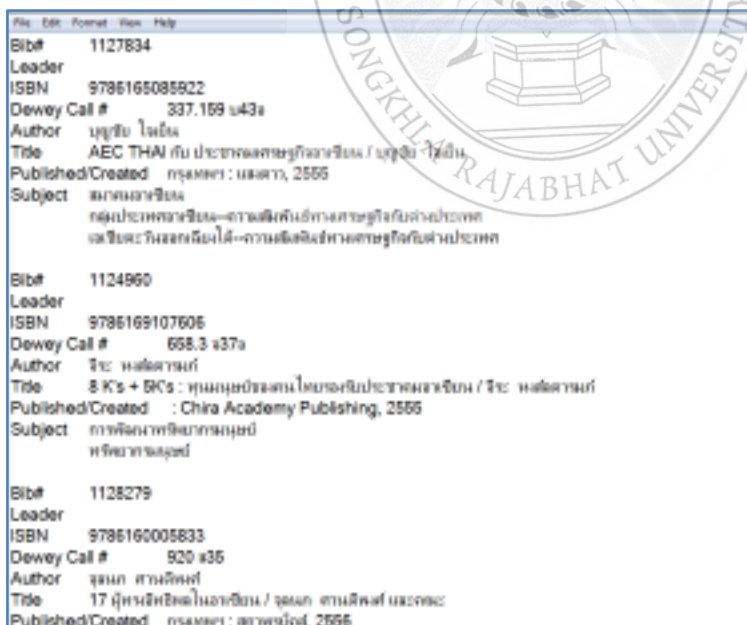
การจัดการผลสืบค้นโอแพค

หลังจากทำการสืบค้นแล้วผู้ใช้บริการสามารถจัดการผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยการเลือกรายการที่ต้องการโดยทำเครื่องหมาย จากนั้นเลือกบันทึก (save) และส่งออก (export) สามารถเลือกปลายทางของข้อมูลได้ 2 ช่องทาง คือ

1. การจัดเก็บลงเครื่อง (local disk) ข้อมูลที่ส่งออกจะอยู่ในรูปแบบข้อความ (.txt) ดังแสดงในภาพที่ 2.3 และ 2.4



ภาพที่ 2.3: หน้าจอการส่งออกผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแบบจัดเก็บลงเครื่อง

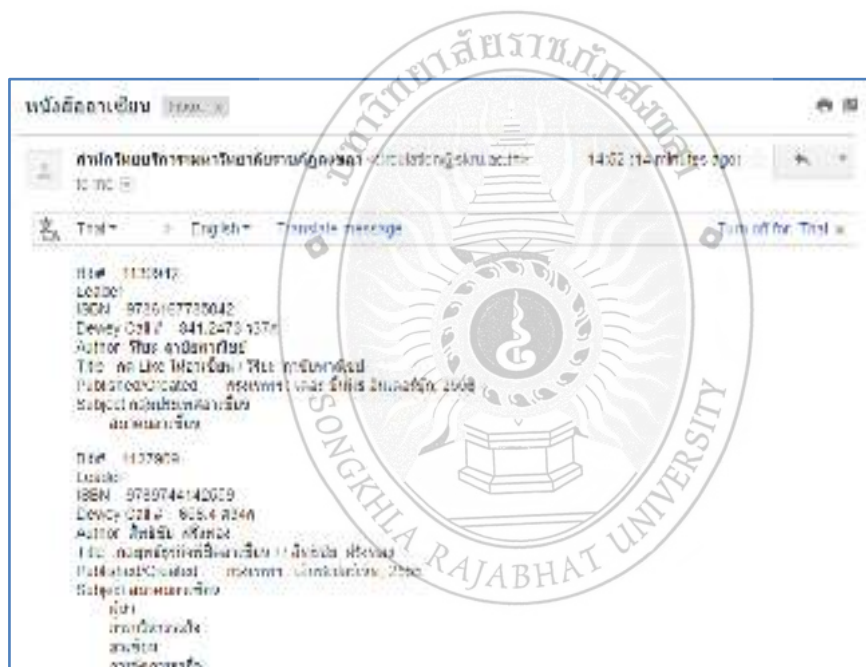


ภาพที่ 2.4: ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บลงเครื่อง

2. อีเมล (email) คือ การส่งออกข้อมูลทางอีเมล โดยกรอกข้อมูลที่อยู่อีเมล (email address) และ หัวเรื่อง (subject) ดังแสดงในภาพที่ 2.5 และ 2.6



ภาพที่ 2.5: หน้าจอการส่งออกผลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางอีเมล



ภาพที่ 2.6: ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งออกทางอีเมล

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (information seeking behavior) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสารสนเทศ (information behavior) และพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศ (information search behavior) โดยที่พฤติกรรมสารสนเทศมีความหมายกว้างที่สุด ครอบคลุมทั้งพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่มนุษย์กระทำเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศรวมถึงพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้วย ขณะที่พฤติกรรม

การแสวงหาสารสนเทศกว้างกว่าและครอบคลุมพฤติกรรมสารสนเทศอีกทอดหนึ่ง (Wilson, 2000 อ้างถึงใน ปาร์วี เขมโชติกูร, 2556) ดังแสดงในภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7: ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (Wilson, 1999 อ้างถึงในปาร์วี เขมโชติกูร, อ้างแล้ว)

Wilson ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ ดังนี้ (Wilson, 2000 อ้างถึงในปาร์วี เขมโชติกูร, อ้างแล้ว)

พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่ทำให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากสื่อต่าง ๆ เช่น การดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ซึ่งที่ไม่มีเจตนาจะรับสารสนเทศจากรายการนั้น ดังนั้น พฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นพฤติกรรมโดยรวมของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งและช่องทางการสื่อสารสารสนเทศซึ่งมีกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม คือ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีต่าง ๆ และการใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศไปยังผู้อื่น

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมที่เริ่มจากผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งจึงต้องมีการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ ไวด์ เว็บ เป็นต้น

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมขั้นแรกของผู้ใช้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศทั้งในระดับปฏิบัติ เช่น การใช้เมาส์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ หรือระดับการใช้ความคิด สติปัญญาและความรู้ในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกะในการค้น การตัดสินใจเลือกสารสนเทศที่ดีที่สุดหรือการพิจารณาว่าสารสนเทศที่ได้มาตรงกับความต้องการของตนหรือไม่

ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศไว้มากมาย ดังนี้

Chen and Herson (1982 อ้างถึงในซูพาน ตง, 2557) กล่าวว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการ ความต้องการนี้จะแสดงออกในพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะเริ่มต้นเมื่อบุคคลพบว่ามีความต้องการสารสนเทศเพื่อนำไปช่วยแก้ไขปัญหา หรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสิ้นสุดเมื่อบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศดังกล่าวอีกต่อไป

Wilson (2000, อ้างถึงในปารวี เชมโชติกูร, อ้างแล้ว) ได้ให้คำจำกัดความพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่เริ่มจากผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งจึงต้องมีการแสวงหาสารสนเทศซึ่งระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศบุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ อาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ ไวด์ เว็บ เป็นต้น

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532 อ้างถึงในอนงค์ อนันตริยเวช, อ้างแล้ว) ได้ให้ความหมายว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการที่ตนเองตระหนักและเล็งเห็น

จากคำจำกัดความข้างต้นพอสรุปได้ว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล

องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ (Chen & Herson, 1982 อ้างถึงในปารวี เชมโชติกูร, อ้างแล้ว)

1. บุคคลที่มีความต้องการสารสนเทศ เริ่มต้นเมื่อบุคคลพบว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาช่วยในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ความต้องการสารสนเทศ เกิดจากการที่บุคคลตระหนักถึงความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดจากความจำเป็นในการศึกษาหาความรู้หรือการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลส่งผลให้บุคคลนั้น ๆ เริ่มแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาตอบประเด็นปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. แหล่งสารสนเทศ เกิดจากการที่บุคคลตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศเพื่อตอบคำถามแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ บุคคลจะพิจารณาแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อแสวงหาสารสนเทศ โดยจะตัดสินใจเลือกวิธีการในการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับสารสนเทศ

ที่ตนต้องการซึ่งแหล่งสารสนเทศที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการมี 3 ระดับ ได้แก่ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2532 อ้างถึงในณมรัตน์ ปิงตระกูล, 2550)

ระดับที่ 1 คือ การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่สะดวกและประหยัดที่สุด โดยปกติแล้วผู้แสวงหาสารสนเทศจะใช้ข้อมูลที่อยู่ใกล้ตัวที่สุด ได้แก่ บุคคลในครอบครัว เพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน

ระดับที่ 2 คือ การแสวงหาสารสนเทศจากผู้ที่ทำงานในสถาบันที่เกี่ยวข้องที่เห็นว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่ต้องการและอาจรู้สถานการณ์ความต้องการสารสนเทศที่ผู้แสวงหาสารสนเทศประสบอยู่

ระดับที่ 3 คือ การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ไม่ใช่บุคคล เช่น การใช้ห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ

4. สารสนเทศที่สนองความต้องการของบุคคล เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ สารสนเทศที่ได้รับนี้เป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่บุคคลพึงพอใจที่สุดเพื่อนำสารสนเทศที่ได้นั้นมาใช้ตอบคำถาม ลดความสงสัยใคร่รู้ แก้ปัญหาหรือใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงาน การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์โดยเฉพาะนำมาใช้เพื่อการศึกษาหาความรู้จึงเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการและแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบปัญหาหรือเรื่องที่ตนสงสัยได้ในที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการสารสนเทศและผู้ใช้สารสนเทศซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในระดับผู้ใช้แต่ละคนมีดังนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546 อ้างถึงในณมรัตน์ ปิงตระกูล, อ้างแล้ว)

1. สาขาวิชาที่ได้ศึกษามา หรือพื้นฐานและความสนใจ สาขาวิชาเป็นสิ่งกำหนดความใส่ใจเบื้องต้นในการแสวงหาสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันผู้ใ้ใช้มักจะสนใจค้นหาสารสนเทศที่ตรงหรือเกี่ยวข้องกับสาขาของตนทั้งโดยการเรียนรู้การศึกษาระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอก หรือโดยความสนใจก็ตาม
2. ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึง ความรู้ระดับต่าง ๆ เช่น ระดับวิชาชีพ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก เป็นต้น ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงอาจต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้ง เจาะลึกเฉพาะด้านยิ่งขึ้น อาจต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศในภาษาต่างประเทศด้วย
3. ระดับการรู้สารสนเทศของผู้ใช้ (information literacy) หมายถึง ความเข้าใจถึงความสำคัญในการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาทั้งในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน ผู้ใช้ที่มีระดับการรู้สารสนเทศในระดับสูงจะสามารถแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ รู้วิธีการรวบรวมสารสนเทศ ประเมินหรือตรวจสอบสารสนเทศรวมทั้งประยุกต์สารสนเทศในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์การทำงาน และความสนใจส่วนตัวที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ ลาวัวญ์ คำชาย (2554) ได้กล่าวถึงช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศไว้ว่ามี 3 ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ 1: ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง โดยใช้ความรู้ ความคิด และความจำจากเอกสารหรือแฟ้มข้อมูลที่ตนเองเก็บรวบรวมไว้

ช่องทางที่ 2: ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนด้วยวิธีดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์

ช่องทางที่ 3: ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้านหรือเฉพาะสาขาโดยวิธีการทดลอง ทดสอบ และฝึกปฏิบัติ

อย่างไรก็ตาม หากมีช่องทางในการแสวงหาสารสนเทศมากกว่าหนึ่งทาง ผู้แสวงหาสารสนเทศจะเลือกทางเลือกที่ตนรู้สึกว่าสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและง่ายที่สุดเสมอ แม้ว่าพิจารณาแล้วทางเลือกอื่นอาจจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพดีเท่ากับก็ตาม สอดคล้องกับหลักการแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ความพยายามน้อยที่สุด (principle of least effort)

ผู้ใช้โดยทั่วไปมักตั้งจุดมุ่งหมายในการค้นหาสารสนเทศระดับกลาง ๆ คือ ไม่ตั้งเป้าหมายว่าในการแสวงหาสารสนเทศนั้นจำเป็นต้องให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพดีที่สุด ปริมาณมากที่สุด หรือสมบูรณ์ที่สุด ดังนั้น ผู้ใช้จะพึงพอใจแม้จะได้สารสนเทศที่มีคุณภาพด้อยหรือปริมาณไม่มากนัก แล้วจะทำการเลิกการค้นหาทันทีเพราะถือว่าได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้แล้ว หากมีโอกาสสังเกตผู้ใช้ขณะค้นหาสารสนเทศจะพบว่าผู้ใช้ส่วนมากเลือกดูผลการค้นคืนจำนวนไม่มากนัก เช่น ดูไม่เกิน 2-3 หน้าจอ โดยไม่ได้พิจารณาการค้นคืนอย่างรอบคอบหรือถี่ถ้วน ทำให้บางครั้งอาจมองข้ามผลการค้นคืนที่ตรงกับความต้องการของตนไปอย่างน่าเสียดาย (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546 อ้างถึงในสุกานดา เจริญวันชัยกุล, 2554)

นอกจากนี้ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศยังครอบคลุมการแสวงหาสารสนเทศที่ตนริเริ่มเอง (active) เช่น การค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต และการแสวงหาสารสนเทศที่ตนมิได้ริเริ่มเอง (passive) โดยแบ่งพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภท คือ

4.1 การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม (passive attention) เช่น การได้รับสารสนเทศจากรายการสารคดีทางวิทยุที่ตนฟังอยู่ แม้ว่าอาจไม่มีเจตนาที่จะแสวงหาสารสนเทศแต่ถือว่าเกิดการได้รับสารสนเทศขึ้น

4.2 การค้นโดยตนมิได้ริเริ่ม (passive search) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้รับสารสนเทศเรื่องหนึ่งในขณะที่กำลังค้นหาสารสนเทศอีกเรื่องหนึ่ง ดังนั้นสารสนเทศที่ได้รับจึงไม่ใช่เป็นสารสนเทศที่ตนตั้งใจไว้แต่ถือว่าได้รับสารสนเทศเช่นกัน

4.3 การค้นที่ตื่นริเริ่ม (active search) หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมุ่งค้นหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศในสถาบันบริการหรือจากบริการสารสนเทศต่าง ๆ โดยทั่วไปการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์นั้นให้ความสนใจที่การแสวงหาสารสนเทศประเภทนี้เพราะถือว่าเป็นพฤติกรรมสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศหรือบริการในสถาบันบริการสารสนเทศ

4.4 การค้นที่ดำเนินการอยู่ (ongoing search) เป็นการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ค้นหรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีความรู้หรือมีสารสนเทศอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการแสวงหาเพิ่มเติมเฉพาะด้าน เช่น เฉพาะเรื่องใหม่หรือรายละเอียดที่ขาดหายไปเพิ่มเติม เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะผู้แสวงหาสารสนเทศจะเป็นผู้ริเริ่มขั้นตอนการแสวงหาสารสนเทศอย่างตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ แต่หลังจากการแสวงหาสารสนเทศแล้วจะเกิดผลลัพธ์ตามมา 3 รูปแบบ คือ (Shenton & Dixon, 2003; อ้างถึงในจุฑารัตน์ ช่างทอง, 2554)

1. สารสนเทศที่ได้รับตอบสนองความต้องการสารสนเทศได้
2. สารสนเทศที่ได้รับตอบสนองความต้องการสารสนเทศได้บางส่วนเท่านั้น
3. สารสนเทศที่ได้รับไม่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศ

หลักการแสวงหาสารสนเทศ

หลักการแสวงหาสารสนเทศประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ลาวัญญ์ คำชาย, อ้างแล้ว)

1. ผู้ใช้มักใช้หลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (principle of least effort) ในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ใช้โดยทั่วไปมักค้นหาสารสนเทศด้วยวิธีที่สะดวกที่สุดและเข้าถึงง่ายที่สุด ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าสารสนเทศนั้นด้อยคุณภาพหรือไม่น่าเชื่อถือ
2. การแสวงหาสารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัว คนทั่วไปไม่คิดว่าการแสวงหาสารสนเทศเป็นกระบวนการที่ต้องกำหนดกลยุทธ์หรือวางแผน เพราะโดยธรรมชาติแล้วคนเราจะนึกถึงปัญหาที่ต้องแก้ไข และถ้าปัญหานั้นทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศก็จะไม่คิดแยกความต้องการสารสนเทศออกจากความต้องการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับปัญหา
3. ผู้ที่มีบทบาทและอิทธิพลต่อการหล่อหลอมพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในชีวิตของคุณคน ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของโรงเรียนหรือที่ทำงาน คนทั่วไปมักจะเรียนรู้จากวิถีทางและประสบการณ์ของคุณคนที่ตนยึดเป็นแบบอย่าง เช่น ครู ที่ปรึกษา หัวหน้างาน เพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 8 กระบวนการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาศิลปศาสตร์, 2557) คือ

1. การตระหนักและยอมรับปัญหาสารสนเทศ บุคคลถูกกระตุ้นจากความต้องการของตนเองหรือจากภายนอกให้ตระหนักว่าเกิดปัญหาหรือภาวะแห่งช่องว่างซึ่งต้องการสารสนเทศมาใช้แก้ปัญหา
2. การระบุและเข้าใจปัญหา ผู้ใช้พยายามทำความเข้าใจและระบุปัญหาโดยวางกรอบว่าคำตอบของปัญหาคืออะไรหรือน่าจะเป็นอะไร พร้อมทั้งจำกัดคำตอบให้แคบลงโดยคิดถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องหรือปัญหาที่คล้ายกัน การทำรายการและจัดกลุ่มแนวคิด วลี เหตุการณ์หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจะช่วยให้ผู้ใช้ค่อยๆ เข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และระบุภาระงานที่จะต้องค้นหาได้ในที่สุด
3. การเลือกระบบค้นหา ผู้ใช้มักจะพิจารณาเลือกระบบที่มีให้ใช้หรือระบบที่คุ้นเคยร่วมกับลักษณะของภาระงานที่ต้องค้นหา
4. การกำหนดข้อความ เป็นการกำหนดคำที่คิดว่าระบบจะสามารถหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยระบบคำศัพท์ของผู้ใช้และป้อนเข้าสู่ระบบ เพื่อให้ระบบจับคู่คำดังกล่าวกับคำศัพท์ของระบบ การกำหนดข้อความจะรวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และกลวิธีที่ผู้ใช้เห็นว่าเหมาะสมที่สุดในการดำเนินการค้นหาภายใต้ขอบเขตของกฎ ลักษณะ และส่วนต่อประสานของระบบ
5. การดำเนินการค้นหา เมื่อกำหนดข้อความได้แล้ว ผู้ใช้ก็เริ่มดำเนินการค้นหาจากระบบ ถ้าระบบค้นหาค้นจากบัตร์รายการ ผู้ใช้ต้องเลือกสั้นชั้บตรที่เหมาะสมกับข้อความและใช้กฎการเรียงบัตร์รายการตามตัวอักษรในการค้นหาคำตอบ ถ้าค้นจากระบบออนไลน์ผู้ใช้ต้องพิมพ์ข้อความและกดแป้นเพื่อส่งข้อความไปสู่ระบบ
6. การตรวจสอบผลลัพธ์ ผลลัพธ์คือผลจากการค้นหาที่ได้จากระบบ ผู้ใช้ต้องตรวจสอบว่าตรงกับความต้องการหรือไม่
7. การดึงสารสนเทศที่ต้องการ เมื่อผู้ใช้ได้ตรวจสอบเอกสารแล้วก็สามารถดึงเอกสารที่พิจารณาแล้วว่าเข้าเรื่องมาเก็บไว้ในหน่วยเก็บเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ภายหลัง
8. การพิจารณา/ค้นหาซ้ำ/ยุติการค้นหา การค้นหาสารสนเทศยากที่จะสำเร็จสมบูรณ์ด้วยการใช้ข้อความเพียงข้อเดียวหรือได้รับผลการค้นหาชุดเดียว โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้นำผลการค้นหามากำหนดเป็นข้อความใหม่เพื่อดำเนินการค้นหาซ้ำอีก

ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นการอธิบายให้เข้าใจถึงกระบวนการแสวงหาสารสนเทศและอธิบายให้เห็นความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ผ่านมามีนักวิชาการหลายรายที่กำหนดตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศไว้ โดยการวิจัยครั้งนี้จะกล่าวถึงตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis (1997 อ้างถึงใน Ellis & Haugan, 1997) ที่ได้ นำตัวแบบที่เขาเคยศึกษาไว้ในปี 1993 มาปรับเป็น 8 ขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ดังนี้

1. การเริ่มต้น (starting) คือ การเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศด้วยการจำแนกแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
2. การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงย้อนหลังหรือเชื่อมโยงข้างหน้า (backwards or forwards chains) จากรายการอ้างอิงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง
3. การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหากึ่งโดยตรง (semi-directed search) ในขอบข่ายที่สนใจ เช่น การสำรวจหน้าสารบัญ ดัชนี หรือหัวเรื่อง เป็นต้น
4. การแยกแยะ (differentiating) เป็นการประเมินและคัดกรองสารสนเทศ
5. การตรวจตรา (monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศในหัวเรื่องที่เกี่ยวข้องจากแหล่งสารสนเทศของสาขาวิชานั้น ๆ
6. การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการระบุสารสนเทศที่ต้องการจากทรัพยากรสารสนเทศ
7. การตรวจสอบ (verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ
8. การจบ (ending) เป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกันและทำให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว



ภาพที่ 2.8: ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis (1997 อ้างถึงใน Ellis & Haugan, อ้างแล้ว)

อุปสรรคของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

Wilson and Walsh (1996 อ้างถึงในปารวี เชมโชติกูร, อ้างแล้ว) กล่าวถึงอุปสรรคของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศไว้ว่า คือ ตัวแปรต่าง ๆ ที่เข้ามาสอดแทรกซึ่งอาจเป็นสิ่งสนับสนุนหรือขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศที่เกิดขึ้น ทำให้พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศดำเนินต่อไป (active) หรือหยุดนิ่ง (passive)

Wilson and Walsh ได้จำแนกอุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศไว้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะเฉพาะบุคคล (personal characteristics)

1.1 กระบวนการคิดหรือการรับรู้ในบุคคล (cognitive dissonance) ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจก่อให้เกิดความอึดอัดซึ่งเป็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

1.2 การเปิดรับเฉพาะสิ่งที่ต้องการ (selective exposure) หรือตามความสนใจของตน หรือเจตคติที่ตนเชื่อ บุคคลจึงหลีกเลี่ยงสารสนเทศที่ตนไม่ต้องการและมีความขัดแย้งกับความเชื่อหรือเจตคติของตน

1.3 ลักษณะเฉพาะทางด้านสรีระ ปัญหาและอารมณ์ เช่น หากผู้ป่วยไปพบแพทย์แต่มีปัญหาในการฟังอาการเจ็บป่วยของตนจะเป็นปัญหาต่อการแสวงหาสารสนเทศจากแพทย์

1.4 ระดับการศึกษาและพื้นฐานความรู้ ผู้ที่มีการศึกษาค่ำและพื้นฐานความรู้ต่ำ การแสวงหาสารสนเทศจะลดลงทำให้มีพฤติกรรมเสี่ยงมากขึ้น เช่น บุคคลที่ไม่มีการศึกษาแม้มีเพศสัมพันธ์ที่ไม่ปลอดภัยเสี่ยงต่อการติดเชื้อเนื่องจากไม่มีการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับโรคและวิธีป้องกัน

1.5 ความแตกต่างด้านอายุและอื่น ๆ เช่น การรับสารสนเทศของผู้สูงอายุน้อยกว่าคนหนุ่มสาวและคนที่อาศัยในเมืองจะได้รับสารสนเทศหลากหลายรูปแบบกว่าคนที่อาศัยในชนบท เป็นต้น

2. อุปสรรคด้านเศรษฐกิจ (economic variable) เป็นปัญหาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการแสวงหาสารสนเทศ เช่น การซื้อทรัพยากรสารสนเทศและการเสียค่าบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นรวมถึงเวลาที่สูญเสียบนการแสวงหาสารสนเทศ หากต้องการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้สารสนเทศอย่างรวดเร็วและประหยัดเวลาน้อยที่สุด

3. อุปสรรคด้านสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (social/interpersonal variable) เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลหรือแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในสังคม เช่น บุคคลที่เป็นหัวหน้าไม่เปิดรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก

4. อุปสรรคต่าง ๆ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ (environmental/situational variable) ได้แก่

4.1 เวลา คือ ช่วงเวลาที่จะแสวงหาสารสนเทศกับช่วงเวลาแหล่งสารสนเทศให้บริการไม่ตรงกันหรือตรงกันแต่เป็นเวลานาน

4.2 ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ คือ บุคคลนั้นอยู่ไกลจากแหล่งสารสนเทศหรือเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศ

4.3 วัฒนธรรมชุมชน เช่น การยอมรับความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียวหรือจากคนส่วนใหญ่และการหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นความเชื่อของสังคม

5. อุปสรรคด้านลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (information source characteristics)

5.1 การเข้าถึงข้อมูล คือ แหล่งสารสนเทศควรเป็นแหล่งที่เข้าถึงได้อาจมีค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการ

5.2 ความน่าเชื่อถือ คือ แหล่งสารสนเทศไม่น่าเชื่อถือเนื่องจากให้บริการสารสนเทศที่ไม่มีคุณภาพและขาดความแม่นยำของข้อมูล

5.3 ช่องทางการสื่อสาร คือ แหล่งสารสนเทศนั้น ๆ มีช่องทางสำหรับการเข้าถึงหลายช่องทางหรือไม่ เช่น บางแห่งให้บริการเฉพาะผู้ที่เข้าไปใช้บริการจากแหล่งนั้นโดยตรงและไม่มีบริการออนไลน์

อุปสรรคของการแสวงหาสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้นอาจจะสรุปได้ว่าอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเกิดจาก 3 ปัจจัยหลัก คือ ผู้แสวงหาสารสนเทศ สารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับไอแพคที่ผ่านมาพบว่าเป็นงานวิจัยที่ศึกษาใน 3 แนวทางด้วยกัน คือ

1) การออกแบบและการพัฒนาระบบสืบค้น เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับระบบสืบค้น การสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

2) การใช้ไอแพคในฝ่ายงานต่าง ๆ เช่น งานบริการยืม-คืน งานบริการวารสาร งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

3) การใช้ไอแพคของผู้ใช้บริการ เช่น ความคิดเห็นของผู้ใช้ไอแพค ความพึงพอใจของนักศึกษา ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้น ปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้ไอแพคของผู้ใช้บริการด้านพฤติกรรม การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยไอแพคของนักศึกษา สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำแนกตามประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

เหตุผลในการสืบค้น

ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เริ่มสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเพื่อใช้ประกอบการเรียน การทำรายงาน และค้นคว้าหาความรู้ตามความสนใจของตนเอง (จงกล พุทธิชัยกุล, 2555; จีรวรรณ ศรีวงษ์, 2559; ธิดา แซ่ซั้น, 2555; รสุ รุ่มจิตร, 2552)

ช่องทางการสืบค้น

รัชนิพร ศรีรักษา (อ่างแล้ว) และอังคณา สุวีวรรณ (2551) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคผ่านทางคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด ต่างจากธิดา แซ่ซั้น (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางหน้าโฮมเพจ (home page) ของห้องสมุด

ความถี่ในการสืบค้น

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคประมาณ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ธิดา แซ่ซั้น, อ่างแล้ว; ปิยวรรณ ขาวพุ่ม และคณะ, 2558) แตกต่างจากงานวิจัยของ Sahak & Masrek (2014) และรัชนิพร ศรีรักษา (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเฉลี่ยเดือนละครั้ง ส่วนงานวิจัยของ Asokan & Dhanavandan (2015) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้โอแพคทุกวัน ขณะที่ผลการศึกษาของ Brindesi, Monopoli, & Kapidakis (2013) พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่สืบค้นโอแพคโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/6 เดือน

เวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้น

นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้น 15-30 นาที (ธิดา แซ่ซั้น, อ่างแล้ว) ต่างจากผลการศึกษาของรัชนิพร ศรีรักษา (อ่างแล้ว) และศิริวดี อ้วนไตร (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคและเว็บโอแพค 5-10 นาที

วัตถุประสงค์การสืบค้น

งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเพื่อใช้ประโยชน์ในการเรียน เช่น ทำรายงาน ค้นหาหนังสือ ค้นหาบทความ เพื่อความเข้าใจในบทเรียน เพื่อเตรียมตัวสอบ เป็นต้น (เดชดนัย จุ้ยชุม, 2555; ธิดา แซ่ซั้น, อ่างแล้ว; มะลิวัลย์ สิ้นน้อย, 2552; รสุ รุ่มจิตร, อ่างแล้ว; รัชนิพร ศรีรักษา, อ่างแล้ว; อังคณา สุวีวรรณ, อ่างแล้ว; Kakai, Odongo, & Bukonya, 2004) สอดคล้องกับ Heinstrom (2000 อ่างถึงในชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรสร, 2556) ที่ชี้ให้เห็นว่าอาจารย์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมายของการศึกษาค้นคว้า ถ้าอาจารย์ไม่มีการมอบหมายงานหรือออกแบบรายงานการศึกษาค้นคว้าที่หลากหลายก็จะทำให้นักศึกษาขาดทักษะสารสนเทศ

วิธีเรียนรู้การสืบค้น

งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีสืบค้นด้วยตนเอง โดยอ่านคำแนะนำบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ เรียนรู้จากหน้าจอขณะที่ทำการสืบค้น ศึกษาจากคู่มือและลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง มากกว่าการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เนื่องจากเห็นว่าโอแพคเป็นเรื่องง่าย สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ด้วยตนเองได้ (กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ ศิริโชติ, 2557; จีรวรรณ ศรีวงษ์, อ่างแล้ว; ปิยวรรณ ขาวพุ่ม และคณะ, อ่างแล้ว; รัชนิพร ศรีรักษา, อ่างแล้ว; อังคณา สุริวรรณ์, อ่างแล้ว)

ผลการศึกษายังต้นแสดงให้เห็นว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับผลสืบค้นที่ได้รับมากกว่าทักษะที่จะทำได้สารสนเทศ แตกต่างจากผลการศึกษาของภนิดา แก้วมณี (2553) และศิริวดี อ้วนไทร (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีสืบค้นเว็บโอแพคจากการเรียนในรายวิชาการรู้สารสนเทศ รายวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ และรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นรายวิชาบังคับของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำให้นักศึกษาสามารถใช้ทักษะการรู้สารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทางเลือกในการสืบค้น

ผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่านักศึกษากำหนดทางเลือกในการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) เนื่องจากเข้าถึงผลสืบค้นได้ง่าย ใช้ได้ผลเมื่อไม่ทราบรายละเอียดแน่ชัดเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ รวมทั้งการสืบค้นด้วยคำสำคัญเป็นการค้นหาจากทุกเขตข้อมูล (field) ทำให้มีโอกาสพบผลสืบค้นได้มาก นอกจากนี้ ผลวิจัยยังอธิบายเพิ่มเติมว่าเหตุผลที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ชื่อเรื่องเป็นทางเลือกในการสืบค้น อาจเป็นเพราะอาจารย์ได้ระบุรายชื่อนหนังสือไว้ในเอกสารประมวลรายวิชาสำหรับค้นคว้าเพิ่มเติมทำให้นักศึกษาใช้ชื่อเรื่องเป็นทางเลือกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ (ทิพย์สุดา ศิลปะ และกรรณิการ์ ทองเต็ม, 2552; ธิดา แซ่ซัน, อ่างแล้ว; นันทนา เดชเกิด, 2551; รสุ รุ่งจิตร, อ่างแล้ว; รัชนิพร ศรีรักษา, อ่างแล้ว; อนันศักดิ์ พวงอก, 2558; Abdullah, 2000 อ้างถึงใน Kumar & Vohra, 2013; Asokan & Dhavanandan, อ่างแล้ว; Lau & Goh, 2006) แตกต่างจากผลวิจัยของรัชนิพร ศรีรักษา(อ่างแล้ว) และ Adedibu, L.O. (2008) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและนักศึกษาส่วนใหญ่ในคณะวิทยาศาสตร์ University of Ilorin ประเทศไนจีเรีย นิยมสืบค้นด้วยทางเลือกหัวเรื่อง

วิธีกำหนดคำค้น

รัชนิพร ศรีรักษา (อ่างแล้ว) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยคำหรือวลี เพราะง่าย ประหยัดเวลา และทำให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของภนิดา แก้วมณี (อ่างแล้ว) และสุกานดา เจริญวันชัยกุล (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษามักใช้คำศัพท์แบบไม่ควบคุมหรือภาษาธรรมชาติ เช่น ใช้คำ กลุ่มคำและวลีที่พบหรือปรากฏในเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศมากำหนดเป็นคำค้นมากกว่าการใช้คำศัพท์แบบควบคุม เช่น หัวเรื่อง

อรรถาภิธาน ทำให้บางครั้งไม่พบสารสนเทศที่ต้องการหรือใช้ระยะเวลาค้นหาค้นหานาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยข้างต้นยังสอดคล้องกับ Malliari, Korobili, & Zapounidou (2011) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะปรัชญาและวิศวกรรมศาสตร์ใน Aristotle University of Thessaloniki ประเทศกรีซ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เทคนิคกำหนดคำค้นมากกว่า 1 คำ รองลงมา คือ สืบค้นด้วยวลี (ใช้เครื่องหมายอัฒภาคกำกับวลี) สืบค้นภายในผลลัพธ์ สืบค้นด้วยคำสำคัญ และสืบค้นด้วยคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษาของพรพันธ์ ชื่นใจ (2558) และสุพัต ทองฉวี (2554) พบว่านักศึกษาคณะสัตวแพทยศาสตร์และนักศึกษาสาขาดุริยางคศาสตร์ส่วนใหญ่เลือกใช้คำศัพท์เฉพาะทางในการสืบค้นข้อมูล

นอกจากนี้ รื่นฤดี ไชยวิจิตกุล (2550) ได้ศึกษาความสามารถในการกำหนดคำค้นเพื่อการค้นหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเปรียบเทียบความสามารถในการกำหนดคำค้นของนักศึกษาพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความสามารถในการกำหนดคำค้นแตกต่างกัน แต่นักศึกษาต่างคณะกันมีความสามารถในการกำหนดคำค้นไม่แตกต่างกัน

วิธีสืบค้น

งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีสืบค้นแบบทั่วไปหรือการสืบค้นอย่างรวดเร็ว (Quick Search) เนื่องจากใช้งานง่าย ประหยัดเวลา เข้าถึงข้อมูลได้ตรงตามต้องการและการสืบค้นด้วยวิธีนี้สามารถสังเกตได้ง่ายเนื่องจากปรากฏอยู่ในหน้าเริ่มต้นของโอแพค (รัชนิพร ศรีรักษา, อ่างแล้ว; ปิยวรรณ ขาวพุ่ม และคณะ, อ่างแล้ว; อังคณา สุริวรรณ, อ่างแล้ว; Brindesi et al., อ่างแล้ว)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการสืบค้นขั้นสูงจะมีรูปแบบและวิธีสืบค้นไม่ต่างจากการสืบค้นแบบทั่วไป เพียงแต่ต้องคลิกที่เมนูค้นหาขั้นสูงเพื่อเปิดหน้าจอการสืบค้น แต่ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้วิธีสืบค้นขั้นสูงและไม่เคยใช้เทคนิคการสืบค้นแบบตรรกบูลีน เนื่องจากไม่ทราบว่าวิธีการสืบค้นด้วยวิธีนี้คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร ไม่ทราบว่ามีความเสี่ยงและไม่เข้าใจวิธีใช้คำเชื่อม AND OR NOT (ทิพย์สุดา ศิลปะ และกรรณิการ์ ทองเต็ม, อ่างแล้ว; ภาวนิดา แก้วมณี, อ่างแล้ว; วณิชกร แก้วกัน, 2541; ศิรวดี อ้วนไทร, อ่างแล้ว; อังคณา สุริวรรณ, อ่างแล้ว; Brindesi et al., อ่างแล้ว) ต่างจากผลการศึกษาของ ชิดา แซ่ซัน (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้วิธีสืบค้นขั้นสูงโดยเลือกใช้คำเชื่อม และ มากที่สุด

การคัดกรองผลสืบค้น

ผลการศึกษาของรสุ รุ่งจิตร์ (อ่างแล้ว) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่คัดกรองผลสืบค้นด้วยประเภทสิ่งพิมพ์ ส่วนศิรวดี อ้วนไทร (อ่างแล้ว) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่คัดกรองผลสืบค้นด้วยลักษณะเนื้อหา ต่างจาก อังคณา สุริวรรณ (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาคัดกรองผลสืบค้นด้วยปีที่พิมพ์

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของทิพย์สุตา ศิลปะ และกรรณิการ์ ทองเต็ม (อ้างแล้ว) รวมถึงอังคณา สุริวรรณ (อ้างแล้ว) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยคัดกรองผลสืบค้น เนื่องจากไม่ทราบว่ามีการคัดเลือกการคัดกรองผลสืบค้น

การจัดการผลสืบค้น

ศิริวดี อ้วนไตร (อ้างแล้ว) พบว่ารูปแบบการจัดเก็บข้อมูลผลสืบค้นของนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้วิธีส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล รองลงมา คือ การบันทึกผลสืบค้นลงในเครื่องหรือบันทึกข้อมูลลงในดิสก์

วิธีแก้ปัญหาระหว่างสืบค้น

จิรวรรณ ศรีวงษ์ (อ้างแล้ว) พบว่าเมื่อประสบปัญหาระหว่างการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่จะเปลี่ยนคำค้นไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะพบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากกว่าการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ต่างจากผลการศึกษาของทิพย์สุตา ศิลปะ และกรรณิการ์ ทองเต็ม (อ้างแล้ว) ที่พบว่าพระนิสิตจะถามเพื่อนเมื่อประสบปัญหาการสืบค้น

การสิ้นสุดการสืบค้น

งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาจะหยุดการค้นหาเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศครบตามจำนวนรายการอ้างอิงที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ (จิรวรรณ ศรีวงษ์, อ้างแล้ว; ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรสร, อ้างแล้ว)

ปัญหาการสืบค้น

ผลการศึกษาที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ว่าปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาเกิดจากสาเหตุหลัก 4 ประการ ดังนี้ (กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ ศิริโชติ, อ้างแล้ว; จงกล พุทธิชัยกุล, อ้างแล้ว; เดชดนัย จุ้ยชุม, อ้างแล้ว;บุหลัน กุลวิจิตร, 2558; ประภาศรี ศรีชัย, 2554; รสุ รุ่งจิตร, อ้างแล้ว; ลาวัลย์ คำชาย, อ้างแล้ว; ศิริวดี อ้วนไตร, อ้างแล้ว; สรัญญา รุจิเรขเรืองรอง และทวิกา ตั้งประภา, 2556 ; สุกานดา เจริญวันชัยกุล, อ้างแล้ว; Oduwole และคณะ, 2002 อ้างถึงใน Kumar & Vohra, อ้างแล้ว)

1) ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ ได้แก่ ขาดทักษะในการให้คำแนะนำและช่วยการค้นคว้า ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่มีคู่มือแนะนำการใช้งานคู่มือ แนะนำการใช้งานอธิบายไม่ละเอียด ไม่มีกระดาดและปากกาให้บันทึกผลสืบค้น เจ้าหน้าที่มีเวลาน้อยในการให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์เมื่อต้องการความช่วยเหลือ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีการฝึกอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค และไม่มีเครื่องพิมพ์ผลสืบค้นให้บริการ

2) ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ ได้แก่ ขาดความสามารถในการสร้างคำค้น ขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีใช้เครื่องมือสืบค้น ไม่ทราบวิธีเรียกดูบรรณานุกรม ไม่ทราบวิธีจำกัดผล ไม่ทราบวิธีสืบค้นให้ได้ผลสืบค้นตรงตามต้องการ ประสบปัญหาในการเลือกใช้คำค้น มีความสับสนในการใช้ชื่อผู้แต่งชาวตะวันตกในการสืบค้น ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ ไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ รวมทั้งไม่ทราบว่าบรรณารักษ์สามารถให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้าได้

3) ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ด้อยประสิทธิภาพ คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า คอมพิวเตอร์ชำรุด และระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง

4) ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ระบบสืบค้นขัดข้อง ระบบสืบค้นมีความซับซ้อน การย้อนกลับเข้าสู่เมนูหลักยุ่งยาก ข้อมูลทางบรรณานุกรมไม่เพียงพอ และไม่พบผลสืบค้น

งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเมื่อนักศึกษาประสบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจะเปลี่ยนคำค้นใหม่ ถามเพื่อน สอบถามเจ้าหน้าที่ และสืบค้นจากทางเลือกอื่น (ทิวี่มา ฐิติภูมิเดชา, อ่างแล้ว; ทิพย์สุตา ศิลปะ และกรรณิการ์ ทองเต็ม, อ่างแล้ว; Brindesi et al., อ่างแล้ว)

วิธีแก้ปัญหานักศึกษาเมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ไม่ว่าจะเป็นถามเพื่อน หรือสอบถามเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับวิธีใช้สารสนเทศจากแหล่งบุคคลของวัยหนุ่มสาว (young) หรือผู้ที่มีอายุระหว่าง 18-24 ปีที่พบว่ามี 3 วิธี ดังนี้ (Shenton & Dixon, 2003; อ่างถึงในจุฑารัตน์ ช่างทอง, อ่างแล้ว)

1. การถามจากบุคคลโดยตรง โดยมีบุคคลวัยหนุ่มสาวเป็นผู้ซักถาม บางครั้งพบว่าผู้ตอบใช้การสาธิตร่วมด้วย ส่วนใหญ่เป็นคำถามสั้น ๆ ให้ตอบได้ทันทีและผู้ถามคาดว่าคุณคิดว่าบุคคลดังกล่าวเป็นผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ การเลือกแหล่งบุคคลนี้อาจเกิดจากความตั้งใจหรือหลังจากไปค้นหาจากแหล่งอื่น ๆ มาแล้วและต้องการการยืนยัน
2. การขอหรือขอยืมสารสนเทศที่บุคคลนั้น ๆ ครอบครองไว้ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศประเภทใด
3. บุคคลเป็นผู้ชี้แนะให้วัยหนุ่มสาว คำแนะนำมีหลายลักษณะ เช่น การแนะนำกลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศ การแนะนำสารสนเทศประเภทใหม่ให้ การแนะนำบุคคลที่มีความรู้มากกว่าหรือสามารถตอบคำถามได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ ผลวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่านักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดแนะนำวิธีใช้โอแพคผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด แนะนำการใช้โอแพคอย่างเข้มข้นในลักษณะเป็นกลุ่มย่อย ประชาสัมพันธ์กิจกรรมแนะนำฝึกอบรมการใช้โอแพคให้มากขึ้น เนื้อหาการฝึกอบรมควรเน้นตรงจุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ จัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศไว้ประจำเครื่องสืบค้น ปรับปรุงคู่มือแนะนำการสืบค้น เพิ่มประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจัดทำวิดีโอแนะนำวิธีสืบค้นไว้บนหน้าจอคอมพิวเตอร์เพื่อให้นักศึกษาได้ด้วยตนเองทุกเวลา (จงกล พุทธิชัยกุล, อ่างแล้ว; ศิรวดี อ้วนไตร, อ่างแล้ว)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 9,910 คน และเคยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณตามสูตรของ Yamane (อ้างแล้ว) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามชั้นปีให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ดังนี้

สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้}$$

$$n = \frac{9,910}{1+9,910(0.05)^2}$$

$$n = 384$$

จากการสุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน ผู้วิจัยปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแต่ละชั้นปี ดังนี้

ตารางที่ 3.1: จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ปี 1	3,262	132
ปี 2	2,641	107
ปี 3	2,011	81
ปี 4	1,996	80
รวม	9,910	400

เมื่อแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามชั้นปีแล้ว ผู้วิจัยทำการจับฉลากห้องเรียนและกำหนดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่เคยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจนครบตามจำนวนตัวอย่างและชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ คณะ ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ช่วงเวลาและความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด และประสบการณ์การร่วมกิจกรรมแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2: พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเหตุผลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ช่องทางการสืบค้น ความถี่ในการสืบค้น เวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้น วัตถุประสงค์การสืบค้น วิธีเรียนรู้การสืบค้น ทางเลือกการสืบค้น เหตุผลในการกำหนดทางเลือกสืบค้น วิธีกำหนดคำค้น ประสบการณ์การสืบค้นขั้นสูง การคัดกรองผลสืบค้น ประสบการณ์และวิธีจัดการผลสืบค้น วิธีแก้ไขเมื่อประสบปัญหาระหว่างสืบค้น และการสิ้นสุดการสืบค้น ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (close ended questions) แบบหลายตัวเลือก และคำถามแบบจัดอันดับ (ranking questions)

ตอนที่ 3: ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค ด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ตอนที่ 4: ความคิดเห็นเพิ่มเติม

เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การหาค่าความเที่ยงตรงโดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามและขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาวิจัยในการตรวจสอบความเหมาะสมของสำนวนภาษา (wording) และแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) แล้วนำผลการประเมินมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 แสดงว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (Cronbach, 1951 อ้างถึงใน Panayides, 2013) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \frac{\{1 - \sum Vi\}}{Vt}$$

เมื่อ	α	=	ความเชื่อมั่น
	n	=	จำนวนข้อ
	Vi	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	Vt	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) เท่ากับ 0.842

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ค้นหาตารางเรียนของนักศึกษาจากระบบสารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อนำมาวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. จัดทำบันทึกข้อความถึงคณบดีทุกคณะ/อาจารย์ที่ปรึกษา/อาจารย์ประจำรายวิชา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการใช้ห้องเรียนเป็นสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2560

3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณร้อยละ (percent) และค่าความถี่ (frequency) ตามแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2
2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาแต่ละชั้นปีโดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square test) และเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาแต่ละชั้นปีโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ตามแบบสอบถามตอนที่ 4 หากพบความแตกต่างใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) รวมทั้งอธิบายปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคโดยการหาค่าเฉลี่ยและวัดการกระจายของข้อมูลด้วยการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามแบบสอบถามตอนที่ 3

เกณฑ์การให้คะแนนความถี่ที่กำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ทุกครั้ง	ให้คะแนน	5 คะแนน
เกือบทุกครั้ง	ให้คะแนน	4 คะแนน
บ่อยครั้ง	ให้คะแนน	3 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	ให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่เคยเลย	ให้คะแนน	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (Best, 1981)

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ประสบปัญหาในการสืบค้นทุกครั้ง
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ประสบปัญหาในการสืบค้นเกือบทุกครั้ง
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ประสบปัญหาในการสืบค้นบ่อยครั้ง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ประสบปัญหาในการสืบค้นนาน ๆ ครั้ง
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่เคยประสบปัญหาในการสืบค้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการสืบทอดทรัพย์สินทางปัญญา (OPAC): กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2560 รวมระยะเวลา 2 เดือน จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมานซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสืบทอดทรัพย์สินทางปัญญาของนักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสืบทอดทรัพย์สินทางปัญญาของนักศึกษาแต่ละชั้นปี
3. เพื่อศึกษาปัญหาการสืบทอดทรัพย์สินทางปัญญาของนักศึกษา
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการสืบทอดทรัพย์สินทางปัญญาของนักศึกษาแต่ละชั้นปี

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของควมอิสระ (degree of freedom)
MS	แทน	ผลรวมของค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง (Mean Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณจากค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
Chi Sq.	แทน	การทดสอบความแตกต่างด้วยไคสแควร์

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 312 คน (ร้อยละ 78.00) เป็นเพศชาย จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.00) มากกว่าครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 20–25 ปี จำนวน 281 คน (ร้อยละ 70.25) และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 119 คน (ร้อยละ 29.75)

เมื่อพิจารณาตามคณะพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.00) รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.50) ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคณะวิทยาการจัดการที่มีจำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.75) ถัดมาเป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.25) คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.50) คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาชั้นปีที่ 1 จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) รองลงมา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.75) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.25) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.00) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ คณะ และชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	88	22.00
หญิง	312	78.00
รวม	400	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	119	29.75
20–25 ปี	281	70.25
รวม	400	100.00
คณะ		
คณะครุศาสตร์	94	23.50
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	26	6.50
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	1.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	53	13.25
คณะวิทยาการจัดการ	71	17.75
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	140	35.00
คณะศิลปกรรมศาสตร์	10	2.50
รวม	400	100.00

ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ศึกษา		
ปี 1	132	33.00
ปี 2	107	26.75
ปี 3	81	20.25
ปี 4	80	20.00
รวม	400	100.00

เมื่อพิจารณาจากลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาพบว่า ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 94.50) รองลงมา ใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานโปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel, PowerPoint (ร้อยละ 77.00) เข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 71.00) เล่นเกมส์ (ร้อยละ 33.25) และอื่น ๆ คือใช้ตัดต่อวิดีโอและใช้งานกูเกิ้ล ไดรฟ์ (Google Drive) (ร้อยละ 1.75) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ความถี่และร้อยละของลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์	ความถี่	ร้อยละ
ใช้โปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel, PowerPoint	308	77.00
ใช้สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	378	94.50
ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ยูทูป อินสตาแกรม	284	71.00
เล่นเกม	133	33.25
อื่น ๆ	7	1.75
- ตัดต่อวิดีโอ		
- ใช้งาน Google Drive		

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการศึกษาช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดพบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงบ่าย เวลา 13.00–16.30 น. จำนวน 178 คน (ร้อยละ 47.47) รองลงมา เข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงกลางวัน เวลา 12.00–13.00 น. จำนวน 120 คน (ร้อยละ 32.00) นอกจากนี้ เข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงค่ำ เวลา 16.30–19.30 น. จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.06) และช่วงเช้า เวลา 07.45–12.00 น. จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.47) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เกือบครึ่งหนึ่งเข้าใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 194 คน (ร้อยละ 48.50) ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.50) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการห้องสมุด 4–5 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00) และเข้าใช้บริการห้องสมุดมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.00) ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาและความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยที่สุด		
ช่วงเช้า เวลา 07.45–12.00 น.	28	7.47
ช่วงกลางวัน เวลา 12.00–13.00 น.	120	32.00
ช่วงบ่าย เวลา 13.00–16.30 น.	178	47.47
ช่วงค่ำ เวลา 16.30–19.30 น.	49	13.06
รวม	375	100.00
ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด		
น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	170	42.50
2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์	194	48.50
4 – 5 ครั้ง/สัปดาห์	24	6.00
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	12	3.00
รวม	400	100.00

เมื่อสำรวจการเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพคพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค จำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.80) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค มีจำนวน 195 คน (ร้อยละ 49.20) ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค

การร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	201	50.80
ไม่เคย	195	49.20
รวม	396	100.00

พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

ผลการศึกษาพบว่าเหตุผลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค เมื่อจำแนกตามสถานภาพด้านชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษามีดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอ คิดเป็นร้อยละ 31.04 รองลงมา คือเมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 30.25 และเหตุผลในการสืบค้นน้อยที่สุด คือไม่แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 11.30

ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ที่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อไม่แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 30.18 ใกล้เคียงกับนักศึกษาที่สืบค้นเมื่อไปหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอ คิดเป็นร้อยละ 29.43 และเหตุในการสืบค้นน้อยที่สุดคือ เมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่สืบค้นเมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 20.66 รองลงมา คือสืบค้นเมื่อไม่แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 18.23 ใกล้เคียงกับเหตุผลในการสืบค้นเมื่อไปหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอ คิดเป็นร้อยละ 18.14

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่สืบค้นเมื่อไม่แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 23.27 รองลงมา คือเมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 21.40 ใกล้เคียงกับเหตุผลในการสืบค้นเมื่อไปหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอ คิดเป็นร้อยละ 21.37 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ความถี่และร้อยละของเหตุผลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

เหตุผลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=131)	ปี 2 (n=107)	ปี 3 (n=81)	ปี 4 (n=80)
เมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	82 (30.25)	75 (27.67)	56 (20.66)	58 (21.40)
เมื่อไปหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอ	77 (31.04)	73 (29.43)	45 (18.14)	53 (21.37)
เมื่อไม่แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีหรือไม่	45 (28.30)	48 (30.18)	29 (18.23)	37 (23.27)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เมื่อพิจารณาจากช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ใช้งานโอแพคจากหน้าจอสืบค้นในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 69.70 ร้อยละ 82.07 ร้อยละ 74.07 และร้อยละ 82.50 ตามลำดับ รองลงมา สืบค้นจากคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 45.45 ร้อยละ 50.93 ร้อยละ 35.80 และร้อยละ 38.75 ตามลำดับ ถัดมาใช้งานโอแพคจากคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.21 ร้อยละ 19.81 ร้อยละ 11.11 และร้อยละ 25.00 ตามลำดับ และช่องทางการสืบค้นที่นักศึกษาทุกชั้นปีใช้น้อยที่สุด คือใช้งานโอแพคจากร้านคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเช่าอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 5.30 ร้อยละ 5.66 ร้อยละ 4.94 และร้อยละ 3.75 ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้ช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
หน้าจอสืบค้นในห้องสมุด	92 (69.70)	87 (82.07)	60 (74.07)	66 (82.50)
คอมพิวเตอร์ส่วนตัว	28 (21.21)	21 (19.81)	9 (11.11)	20 (25.00)
คอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัย	60 (45.45)	54 (50.93)	29 (35.80)	31 (38.75)
ร้านคอมพิวเตอร์	7 (5.30)	6 (5.66)	4 (4.94)	3 (3.75)
รวม	132 (100.00)	106 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สำหรับความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจากเครื่องสืบค้นภายในห้องสมุดพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคน้อยกว่าเดือนละครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมา คือสืบค้น 1-3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.91 นอกจากนี้สืบค้น 4 - 6 ครั้ง/เดือน และมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 – 4 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคในลักษณะเดียวกัน คือใช้โอแพค 1 – 3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 57.55 ร้อยละ 38.75 และร้อยละ 48.75 ตามลำดับ รองลงมา คือใช้โอแพคน้อยกว่าเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.47 ร้อยละ 35.00 และร้อยละ 22.50 ตามลำดับ ถัดมาใช้โอแพค 4 – 6 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 9.43 ร้อยละ 12.50 และร้อยละ 21.25 นอกจากนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 – 4 ที่ใช้โอแพคมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ร้อยละ 13.75 และร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจากเครื่องสืบค้นในห้องสมุดจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ความถี่ในการสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	59 (44.70)	27 (25.47)	28 (35.00)	18 (22.50)
1 – 3 ครั้ง/เดือน	54 (40.91)	61 (57.55)	31 (38.75)	39 (48.75)
4 – 6 ครั้ง/เดือน	12 (9.09)	10 (9.43)	10 (12.50)	17 (21.25)
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	7 (5.30)	8 (7.55)	11 (13.75)	6 (7.50)
รวม	132 (100.00)	106 (100.00)	80 (100.00)	80 (100.00)

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้เวลาสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค 10–15 นาที คิดเป็นร้อยละ 38.17 ใกล้เคียงกับผู้ที่ใช้เวลาสืบค้นน้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.11 ถัดมาใช้เวลาสืบค้น 16–30 นาที คิดเป็นร้อยละ 12.21 นอกจากนี้ใช้เวลาสืบค้นไม่แน่นอน และใช้เวลาสืบค้นมากกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 10.69 และร้อยละ 3.82 ตามลำดับ

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ใช้เวลาสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคน้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาใช้เวลาสืบค้น 10–15 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.45 ใช้เวลาสืบค้นไม่แน่นอน ร้อยละ 14.02 ถัดมาใช้เวลาสืบค้น 16–30 นาที คิดเป็นร้อยละ 5.61 และใช้เวลาสืบค้นมากกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 4.67

เช่นเดียวกันกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาสืบค้นด้วยโอแพคน้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 39.51 รองลงมา ใช้เวลาสืบค้น 10–15 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.10 ถัดมาใช้เวลาสืบค้นไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 14.81 ใช้เวลาสืบค้น 16–30 นาที คิดเป็นร้อยละ 7.41 และใช้เวลาสืบค้นมากกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 6.17

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นลักษณะเดียวกันกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 คือน้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา ใช้เวลาสืบค้น 10–15 นาที คิดเป็นร้อยละ 38.75 ถัดมาใช้เวลาสืบค้นไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ใช้เวลาสืบค้น 16–30 นาที ร้อยละ 5.00 และใช้เวลาสืบค้นมากกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 3.75 ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของเวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตาม
ชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

เวลาโดยเฉลี่ย ในการสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
น้อยกว่า 10 นาที	46 (35.11)	42 (39.25)	32 (39.51)	35 (43.75)
10-15 นาที	50 (38.17)	39 (36.45)	26 (32.10)	31 (38.75)
16-30 นาที	16 (12.21)	6 (5.61)	6 (7.41)	4 (5.00)
มากกว่า 30 นาที	5 (3.82)	5 (4.67)	5 (6.17)	3 (3.75)
ไม่แน่นอน	14 (10.69)	15 (14.0)	12 (14.81)	7 (8.75)
รวม	131 (100.00)	107 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)

เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมา คือ เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน/ทำวิจัย คิดเป็นร้อยละ 71.21 ถัดมา สืบค้นเพื่อค้นหาทรัพยากรตามความสนใจ คิดเป็นร้อยละ 43.94 และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 46.21 ตามลำดับ เช่นเดียวกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ส่วนใหญ่ใช้โอแพคเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน คิดเป็นร้อยละ 80.37 เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน/วิจัย คิดเป็นร้อยละ 70.09 ถัดมาเพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ คิดเป็นร้อยละ 67.29 และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 61.68 ตามลำดับ

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียนเช่นเดียวกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 43.21 รองลงมา ใช้โอแพคเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน/วิจัย คิดเป็นร้อยละ 38.27 ถัดมาใช้เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ คิดเป็นร้อยละ 18.52 และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 13.58 ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่ใช้โอแพคเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน/วิจัย คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาใช้เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน คิดเป็นร้อยละ 76.25 ถัดมาใช้เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ความถี่และร้อยละของวัตถุประสงค์การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตาม
ชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

วัตถุประสงค์การสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=132)	ปี 2 (n=107)	ปี 3 (n=81)	ปี 4 (n=80)
เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน	114 (86.36)	86 (80.37)	35 (43.21)	61 (76.25)
เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบ การทำรายงาน/วิจัย	94 (71.21)	75 (70.09)	31 (38.27)	72 (90.00)
เพื่อค้นหาสารสนเทศ ตามความสนใจ	58 (43.94)	66 (61.68)	15 (18.52)	18 (22.50)
เพื่อติดตามความก้าวหน้าทาง วิชาการ	61 (46.21)	72 (67.29)	11 (13.58)	8 (10.00)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการศึกษาพบว่าวิธีเรียนรู้การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่คือเข้าอบรมกับห้องสมุด (ร้อยละ 36.36) รองลงมา คือ ถ้ามเพื่อน (ร้อยละ 34.10) เข้าเรียนในรายวิชา (ร้อยละ 28.03) ศึกษาจากเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ (ร้อยละ 23.48) ซึ่งมีความถี่เท่ากับผู้ที่ลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง (ร้อยละ 23.48) ถ้ามบรรณารักษ์ (ร้อยละ 22.73) และศึกษาจากแผ่นพับ/คู่มือ (ร้อยละ 15.91) ตามลำดับ

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 พบว่าส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีสืบค้นโอแพคจากการเข้าเรียนในรายวิชา (ร้อยละ 53.27) ถ้ามเพื่อน (ร้อยละ 36.45) ศึกษาจากเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ (ร้อยละ 35.51) เข้าอบรมกับห้องสมุด (ร้อยละ 32.71) ลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง (ร้อยละ 20.56) ศึกษาจากแผ่นพับ/คู่มือ (ร้อยละ 18.69) และถ้ามบรรณารักษ์ (ร้อยละ 15.89)

ผลการศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีใช้โอแพคจากการลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง (ร้อยละ 43.21) รองลงมา คือ ถ้ามเพื่อน (ร้อยละ 41.98) เข้าเรียนในรายวิชา (ร้อยละ 38.27) ศึกษาจากเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ (ร้อยละ 23.46) ถ้ามบรรณารักษ์ (ร้อยละ 19.75) ซึ่งมีความถี่เท่ากันกับการเข้าอบรมกับห้องสมุด (ร้อยละ 19.75) และศึกษาจากแผ่นพับ/คู่มือ (ร้อยละ 12.35)

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีใช้โอแพคจากการเข้าอบรมกับห้องสมุด (ร้อยละ 51.25) รองลงมา คือ เข้าเรียนในรายวิชา (ร้อยละ 40.00) ถ้ามเพื่อน (ร้อยละ 31.25) ซึ่งมีความถี่เท่ากับผู้ที่ศึกษาวิธีใช้โอแพคจากเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ (ร้อยละ 31.25) ลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง (ร้อยละ 22.50) ศึกษาจากแผ่นพับ/คู่มือ (ร้อยละ 16.25) และถ้ามบรรณารักษ์ (ร้อยละ 11.25) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ความถี่และร้อยละของวิธีเรียนรู้การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค จำแนกตามชั้นปี ที่ศึกษาของนักศึกษา

วิธีเรียนรู้การสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=132)	ปี 2 (n=107)	ปี 3 (n=81)	ปี 4 (n=80)
เข้าอบรมกับห้องสมุด	48 (36.36)	35 (32.71)	16 (19.75)	41 (51.25)
ศึกษาจากแผ่นพับ/คู่มือ	21 (15.91)	20 (18.69)	10 (12.35)	13 (16.25)
ถามบรรณารักษ์	30 (22.73)	17 (15.89)	16 (19.75)	9 (11.25)
ถามเพื่อน	45 (34.10)	39 (36.45)	34 (41.98)	25 (31.25)
เข้าเรียนในรายวิชา	37 (28.03)	57 (53.27)	31 (38.27)	32 (40.00)
เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ	31 (23.48)	38 (35.51)	19 (23.46)	25 (31.25)
ลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง	31 (23.48)	22 (20.56)	35 (43.21)	18 (22.50)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการศึกษาทางเลือกสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาใช้มากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) มากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 81.06, 78.50, 69.14, 87.50 ตามลำดับ ลำดับที่ 2 คือ ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) ซึ่งพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 นิยมใช้ทางเลือกนี้ คิดเป็นร้อยละ 34.48, 33.33, 49.32 ตามลำดับ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่เลือกใช้ทางเลือกหัวเรื่อง (คำสำคัญ) คิดเป็นร้อยละ 31.17 และทางเลือกสืบค้นลำดับที่ 3 ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลานิยมใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศคือ หัวเรื่อง (คำสำคัญ) โดยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ใช้ทางเลือกนี้ คิดเป็นร้อยละ 33.02 และร้อยละ 23.96 อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ยังเลือกสืบค้นด้วยทางเลือกชื่อผู้แต่ง (คำสำคัญ) มากเป็นลำดับที่ 3 เช่นกัน (ร้อยละ 23.96) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ใช้ทางเลือกชื่อผู้แต่ง (คำสำคัญ) มากเป็นลำดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 22.22 และร้อยละ 34.29 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.11-4.13

ตารางที่ 4.11: ความถี่และร้อยละของทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่
กลุ่มตัวอย่างใช้มากเป็นลำดับ 1 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ทางเลือกการสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
ชื่อเรื่อง (ค่าสำคัญ)	107 (81.06)	84 (78.50)	56 (69.14)	70 (87.50)
ชื่อเรื่อง (ค่าเริ่มต้น)	6 (4.55)	16 (14.95)	11 (13.58)	8 (10.00)
ชื่อผู้แต่ง (ค่าสำคัญ)	5 (3.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
ชื่อผู้แต่ง (ค่าเริ่มต้น)	1 (0.76)	1 (0.93)	1 (1.23)	0 (0.00)
หัวเรื่อง (ค่าสำคัญ)	4 (3.03)	2 (1.87)	9 (11.11)	1 (1.25)
หัวเรื่อง (ค่าเริ่มต้น)	2 (1.52)	2 (1.87)	2 (2.47)	0 (0.00)
ชื่อชุด (ค่าสำคัญ)	1 (0.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
ชื่อชุด (ค่าเริ่มต้น)	1 (0.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
ชื่อวารสาร (ค่าสำคัญ)	5 (3.79)	2 (1.87)	2 (2.47)	0 (0.00)
ชื่อวารสาร (ค่าเริ่มต้น)	5 (3.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.30)
รวม	132 (100.00)	107 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)

ตารางที่ 4.12: ความถี่และร้อยละของทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่
กลุ่มตัวอย่างใช้มากเป็นลำดับ 2 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ทางเลือกการสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
ชื่อเรื่อง (ค่าสำคัญ)	6 (5.17)	4 (3.92)	7 (9.09)	4 (5.48)
ชื่อเรื่อง (ค่าเริ่มต้น)	40 (34.48)	34 (33.33)	16 (20.78)	36 (49.32)
ชื่อผู้แต่ง (ค่าสำคัญ)	19 (16.38)	13 (12.75)	12 (15.58)	18 (24.66)
ชื่อผู้แต่ง (ค่าเริ่มต้น)	10 (8.62)	9 (8.82)	3 (3.90)	3 (4.11)
หัวเรื่อง (ค่าสำคัญ)	28 (24.14)	30 (29.41)	24 (31.17)	9 (12.33)
หัวเรื่อง (ค่าเริ่มต้น)	3 (2.59)	5 (4.90)	3 (3.90)	1 (1.37)
ชื่อชุด (ค่าสำคัญ)	3 (2.59)	0 (0.00)	2 (2.60)	0 (0.00)
ชื่อชุด (ค่าเริ่มต้น)	1 (0.86)	1 (0.98)	1 (1.30)	0 (0.00)
ชื่อวารสาร (ค่าสำคัญ)	5 (4.31)	6 (5.88)	5 (6.49)	1 (1.37)
ชื่อวารสาร (ค่าเริ่มต้น)	1 (0.86)	0 (0.00)	4 (5.19)	1 (1.37)
รวม	116 (100.00)	102 (100.00)	77 (100.00)	73 (100.00)

ตารางที่ 4.13: ความถี่และร้อยละของทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากเป็นลำดับ 3 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ทางเลือกการสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ)	3 (2.83)	4 (4.17)	6 (8.33)	1 (1.43)
ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น)	2 (1.89)	1 (1.04)	8 (11.11)	2 (2.86)
ชื่อผู้แต่ง (คำสำคัญ)	19 (17.92)	23 (23.96)	16 (22.22)	24 (34.29)
ชื่อผู้แต่ง (คำขึ้นต้น)	4 (3.77)	8 (8.33)	4 (5.56)	12 (17.14)
หัวเรื่อง (คำสำคัญ)	35 (33.02)	23 (23.96)	13 (18.06)	22 (31.43)
หัวเรื่อง (คำขึ้นต้น)	7 (6.60)	7 (7.29)	4 (5.56)	5 (7.14)
ชื่อชุด (คำสำคัญ)	7 (6.60)	6 (6.25)	3 (4.17)	1 (1.43)
ชื่อชุด (คำขึ้นต้น)	2 (1.89)	2 (2.08)	3 (4.17)	0 (0.00)
ชื่อวารสาร (คำสำคัญ)	24 (22.64)	18 (18.75)	13 (18.06)	3 (4.29)
ชื่อวารสาร (คำขึ้นต้น)	3 (2.83)	4 (4.17)	2 (2.78)	0 (0.00)
รวม	106 (100.00)	96 (100.00)	72 (100.00)	70 (100.00)

เมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกสืบค้นด้วยทางเลือกเหล่านี้พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกเหล่านั้นเนื่องจากเป็นวิธีที่ง่าย (ร้อยละ 82.58, 79.44, 69.14, 78.75) ตามลำดับ รองลงมา เพราะเป็นทางเลือกที่ได้ผลสืบค้นตรงตามต้องการ (ร้อยละ 52.27, 64.49, 51.85, 57.50) ถัดมา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ให้เหตุผลว่าเพราะสามารถเรียกดูบรรณานุกรม เลขเรียกหนังสือ และสถานที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว (ร้อยละ 26.52) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่สืบค้นด้วยทางเลือกต่าง ๆ เพราะได้ผลสืบค้นจำนวนมาก (ร้อยละ 28.04) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มีความเห็นตรงกันว่าเป็นเพราะทางเลือกนั้นอยู่ในหน้าจอหลักของการสืบค้น (ร้อยละ 40.74, 35.00) ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ความถี่และร้อยละของเหตุผลในการกำหนดทางเลือกสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

เหตุผลในการกำหนดทางเลือกสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=132)	ปี 2 (n=107)	ปี 3 (n=81)	ปี 4 (n=80)
เป็นวิธีที่ง่าย	109 (82.58)	85 (79.44)	56 (69.14)	63 (78.75)
อยู่ในหน้าจอหลักของการสืบค้น	32 (24.24)	22 (20.56)	33 (40.74)	28 (35.00)
เรียกดูบรรณานุกรม เลขเรียกหนังสือ และสถานที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว	35 (26.52)	27 (25.23)	23 (28.40)	20 (25.00)
ได้ผลสืบค้นตรงตามต้องการ	69 (52.27)	69 (64.49)	42 (51.85)	46 (57.50)
ได้ผลสืบค้นจำนวนมาก	27 (20.45)	32 (28.04)	19 (23.46)	18 (22.50)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากการศึกษาพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่ทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วย คำสำคัญและคำขึ้นต้น ในจำนวนนี้มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 77.10 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 83.96 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 92.59 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 84.81 ตามลำดับ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น คิดเป็นร้อยละ 22.90 สามารถอธิบายความแตกต่างได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 56.67 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ทราบความแตกต่าง ระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น คิดเป็นร้อยละ 16.04 ในจำนวนนี้มีร้อยละ 41.18 ที่สามารถอธิบาย ได้อย่างถูกต้อง สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น คิดเป็นร้อยละ 7.41 โดยมีผู้ที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 66.67 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่ทราบความ แตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น คิดเป็นร้อยละ 15.19 แต่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 58.33 ดังแสดงในตารางที่ 4.15-4.16

ตารางที่ 4.15: จำนวนและร้อยละของการทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

การทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น	ชั้นปีที่ศึกษา				รวม
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	
ทราบ	30 (22.90)	17 (16.04)	6 (7.41)	12 (15.19)	65 (16.40)
ไม่ทราบ	101 (77.10)	89 (83.96)	75 (92.59)	67 (84.81)	332 (83.60)
รวม	131 (100.00)	106 (100.00)	81 (100.00)	79 (100.00)	397 (100.00)

ตารางที่ 4.16: จำนวนและร้อยละของความถูกต้องในการอธิบายความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วย คำสำคัญและคำขึ้นต้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

การอธิบายความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น	ชั้นปีที่ศึกษา				รวม
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	
ถูก	17 (56.67)	7 (41.18)	4 (66.67)	7 (58.33)	35 (53.85)
ผิด	13 (43.33)	10 (58.82)	2 (33.33)	5 (41.67)	30 (46.15)
รวม	30 (100.00)	17 (100.00)	6 (100.00)	12 (100.00)	65 (100.00)

ผลการศึกษาในประเด็นถัดมาคือการสำรวจวิธีกำหนดคำค้นของนักศึกษา พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี ส่วนใหญ่ใช้คำที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ (ร้อยละ 83.85, 85.98, 85.19, 95.00) ตามลำดับ รองลงมา คือ ค้นหาด้วยชื่อผู้แต่ง (ร้อยละ 33.85, 40.19, 30.86, 32.50) ถัดมาคือกำหนดคำค้นโดยใช้คำที่คิดขึ้นเองซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 เลือกใช้วิธีนี้มากเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 24.62, 35.51, 23.75) ตามลำดับ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่นิยมกำหนดคำค้นด้วยศัพท์เฉพาะของสาขาวิชาที่ต้องการ (ร้อยละ 22.22) และการกำหนดคำค้นวิธีสุดท้ายของนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 คือใช้ศัพท์เฉพาะของสาขาวิชาที่ต้องการ (ร้อยละ 17.69, 21.50, 17.50) ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 สืบค้นด้วยคำที่คิดขึ้นเอง (ร้อยละ 18.52) ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17: ความถี่และร้อยละของวิธีกำหนดคำค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

วิธีกำหนดคำค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=130)	ปี 2 (n=107)	ปี 3 (n=81)	ปี 4 (n=79)
ใช้คำที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ	109 (83.85)	92 (85.98)	69 (85.19)	76 (95.00)
ใช้คำที่คิดขึ้นเอง	32 (24.62)	38 (35.51)	15 (18.52)	19 (23.75)
ค้นหาด้วยชื่อผู้แต่ง	44 (33.85)	43 (40.19)	25 (30.86)	26 (32.50)
เลือกใช้ศัพท์เฉพาะ	23 (17.69)	23 (21.50)	18 (22.22)	14 (17.50)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากการศึกษาพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ไม่เคยสืบค้นด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูง โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 78 คน (ร้อยละ 63.41) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 59 คน (ร้อยละ 55.66) ใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่มีจำนวน 49 คน (ร้อยละ 62.03) และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 43 คน (ร้อยละ 55.13) ตามลำดับ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เคยใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงมีจำนวน 45 คน (ร้อยละ 36.59) ใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่มีจำนวน 47 คน (ร้อยละ 44.34) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 30 คน (ร้อยละ 37.94) และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน (ร้อยละ 44.87) ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18: จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การสืบค้นขั้นสูงจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

การสืบค้นขั้นสูง	ชั้นปีที่ศึกษา				รวม
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	
เคย	45 (36.59)	47 (44.34)	30 (37.94)	35 (44.87)	157 (40.67)
ไม่เคย	78 (63.41)	59 (55.66)	49 (62.03)	43 (55.13)	229 (59.33)
รวม	123 (100.00)	106 (100.00)	79 (100.00)	78 (100.00)	386 (100.00)

เมื่อพิจารณาจากการใช้คำเชื่อมระหว่างคำค้นในการสืบค้นขั้นสูง พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีสืบค้นโดยใช้คำเชื่อม และ มากที่สุด (ร้อยละ 48.00, 50.00, 41.51, 62.22) ตามลำดับ รองลงมา คือ ใช้คำเชื่อม หรือ (ร้อยละ 32.00, 34.52, 37.74, 28.89) และคำเชื่อม ไม่ใช่ เป็นลำดับสุดท้าย (ร้อยละ 20.00, 15.48, 20.75, 8.89) ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19: ความถี่และร้อยละของการใช้คำเชื่อมระหว่างคำค้นในการสืบค้นขั้นสูงจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

คำเชื่อมระหว่างคำค้น	ชั้นปีที่ศึกษา				รวม
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	
และ (AND)	36 (48.00)	42 (50.00)	22 (41.51)	28 (62.22)	128 (49.81)
หรือ (OR)	24 (32.00)	29 (34.52)	20 (37.74)	13 (28.89)	86 (33.46)
ไม่ใช่ (NOT)	15 (20.00)	13 (15.48)	11 (20.75)	4 (8.89)	43 (16.73)
รวม	75 (100.00)	84 (100.00)	53 (100.00)	45 (100.00)	257 (100.00)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าในหน้าจอรแรกของการสืบค้น นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่เคยใช้ตัวเลือกกำหนดประเภทวัสดุ เช่น หนังสือ บทความ (ร้อยละ 50.77, 52.34, 38.27, 35.00) ตามลำดับ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ยังใช้ตัวเลือกกำหนดภาษาและกำหนดคอลเล็กชันในหน้าจอรแรกของการสืบค้นด้วย (ร้อยละ 35.00) ตัวเลือกถัดมาของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คือ การกำหนดภาษา (ร้อยละ 33.08) เช่นเดียวกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 40.19) และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 33.33)

อย่างไรก็ตาม นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 บางรายไม่เคยใช้ตัวเลือกใดเลยในหน้าจอรแรกของการสืบค้น (ร้อยละ 23.85, 20.56, 23.46, 15.00) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20: ความถี่และร้อยละของการใช้ตัวเลือกในหน้าจอแรกของการสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา
ของนักศึกษา

ตัวเลือกในหน้าจอแรกของ การสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=130)	ปี 2 (n=107)	ปี 3 (n=81)	ปี 4 (n=80)
กำหนดประเภทวัสดุ เช่น หนังสือ บทความ	66 (50.77)	56 (52.34)	31 (38.27)	28 (35.00)
กำหนดช่วงปีที่พิมพ์ เช่น ระหว่าง พ.ศ. 2550-2559	37 (28.46)	21 (19.63)	13 (16.05)	26 (32.50)
กำหนดภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	43 (33.08)	43 (40.19)	27 (33.33)	28 (35.00)
กำหนดคอลเล็กชัน เช่น นวนิยาย วิจัย วิทยานิพนธ์	30 (23.08)	31 (28.97)	28 (34.57)	28 (35.00)
ไม่เคยใช้ตัวเลือกใดเลย	31 (23.85)	22 (20.56)	19 (23.46)	12 (15.00)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการคัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีเคยคัดกรองผลสืบค้น มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 81 คน (ร้อยละ 61.36) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 75 คน (ร้อยละ 70.09) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 44 คน (ร้อยละ 54.32) และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 46 คน (ร้อยละ 57.50) ส่วนนักศึกษาที่ไม่เคยคัดกรองผลสืบค้นเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 51 คน (ร้อยละ 38.64) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 32 คน (ร้อยละ 29.91) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 37 คน (ร้อยละ 45.68) และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 34 คน (ร้อยละ 42.50) ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การคัดกรองผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของ
นักศึกษา

การคัดกรอง ผลสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา				รวม
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	
คัดกรอง	81 (61.36)	75 (70.09)	44 (54.32)	46 (57.50)	246 (61.50)
ไม่คัดกรอง	51 (38.64)	32 (29.91)	37 (45.68)	34 (42.50)	154 (38.50)
รวม	132 (100.00)	107 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)	400 (100.00)

เมื่อสำรวจวิธีคัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ใช้การเลือกประเภทวัสดุ (ร้อยละ 69.14, 65.79, 64.44, 69.57) ตามลำดับ รองลงมา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 คัดกรองผลสืบค้นด้วยการเลือกภาษา (ร้อยละ 40.74, 36.84) ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 คัดกรองผลสืบค้นด้วยปีที่พิมพ์ (ร้อยละ 42.22, 50.00) ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22: ความถี่และร้อยละของการใช้ตัวเลือกในการคัดกรองผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ตัวเลือกในการคัดกรอง ผลสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=81)	ปี 2 (n=76)	ปี 3 (n=45)	ปี 4 (n=46)
ประเภทวัสดุ	56 (69.14)	50 (65.79)	29 (64.44)	32 (69.57)
คอลเล็กชั่น	20 (24.69)	22 (28.95)	11 (24.44)	5 (10.87)
ภาษา	33 (40.74)	28 (36.84)	15 (33.33)	17 (36.96)
ปีที่พิมพ์	29 (35.80)	25 (32.89)	19 (42.22)	23 (50.00)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สำหรับเหตุผลที่นักศึกษาไม่คัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ส่วนใหญ่คิดว่าไม่จำเป็น (ร้อยละ 89.19, 80.00, 66.67) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่ไม่คัดกรองผลสืบค้นเนื่องจากไลดูผลสืบค้นที่ละรายการ (ร้อยละ 66.04) รองลงมา นักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ไม่คัดกรองผลสืบค้นเนื่องจากไลดูผลสืบค้นที่ละรายการ (ร้อยละ 60.81, 67.14, 66.67) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้เหตุผลว่าผลสืบค้นมีน้อยจึงไม่คัดกรองผลสืบค้น (ร้อยละ 52.83) และคิดว่าไม่จำเป็น (ร้อยละ 52.83) ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23: ความถี่และร้อยละของเหตุผลที่ไม่คัดกรองผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

เหตุผลที่ไม่คัดกรอง ผลสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=74)	ปี 2 (n=70)	ปี 3 (n=45)	ปี 4 (n=53)
ไลดูทีละรายการ	45 (60.81)	47 (67.14)	30 (66.67)	35 (66.04)
ผลสืบค้นมีน้อย	36 (48.65)	42 (60.00)	22 (48.89)	28 (52.83)
ไม่ทราบวิธีคัดกรอง ผลสืบค้น	24 (32.43)	29 (41.43)	20 (44.44)	13 (24.53)
ทรัพยากรสารสนเทศที่ ต้องการปรากฏในหน้าแรก	15 (20.27)	13 (18.57)	11 (24.44)	4 (7.55)
คิดว่าไม่จำเป็น	66 (89.19)	56 (80.00)	31 (68.89)	28 (52.83)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่เคยจัดการผลการสืบค้น โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 93 คน (ร้อยละ 71.54) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 86 คน (ร้อยละ 80.37) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 68 คน (ร้อยละ 83.95) และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 54 คน (ร้อยละ 67.50) ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24: จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การจัดการผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

การจัดการผลสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา				รวม
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	
เคย	37 (28.46)	21 (19.63)	13 (16.05)	26 (32.50)	97 (24.37)
ไม่เคย	93 (71.54)	86 (80.37)	68 (83.95)	54 (67.50)	301 (75.63)
รวม	130 (100.00)	107 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)	398 (100.00)

เมื่อพิจารณาวิธีจัดการผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ส่วนใหญ่จัดการผลสืบค้นด้วยการถ่ายภาพหน้าจอผลสืบค้นด้วยโทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ 46.74, 54.43, 47.46) ตามลำดับ นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ยังจัดการผลสืบค้นด้วยการบันทึกผลสืบค้นลงในคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 47.46) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่จัดการผลสืบค้นด้วยการบันทึกผลสืบค้นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 42.42) ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25: ความถี่และร้อยละของวิธีจัดการผลสืบค้นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

วิธีจัดการผลสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=92)	ปี 2 (n=79)	ปี 3 (n=66)	ปี 4 (n=59)
ถ่ายภาพด้วยโทรศัพท์มือถือ	43 (46.74)	43 (54.43)	27 (40.91)	28 (47.46)
บันทึกผลลงในคอมพิวเตอร์	30 (32.61)	31 (39.24)	28 (42.42)	28 (47.46)
ส่งผลสืบค้นทางอีเมล	31 (33.70)	22 (27.85)	19 (28.75)	12 (20.34)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากการศึกษาพบว่าเมื่อนักศึกษาประสบปัญหาระหว่างการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่จะเปลี่ยนคำค้น (ร้อยละ 91.01, 88.24, 81.48, 83.64) ตามลำดับ รองลงมาคือเปลี่ยนวิธีสืบค้น/ทางเลือกสืบค้น (ร้อยละ 62.92, 58.82, 53.70, 58.18) ตามลำดับ ถัดมา เมื่อประสบปัญหาระหว่างการสืบค้น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 จะถามเพื่อน (ร้อยละ 37.08, 32.94) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ที่เลือกศึกษาเพิ่มเติมจากแผ่นพับ (ร้อยละ 32.58, 29.41) ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26: ความถี่และร้อยละของวิธีแก้ไขเมื่อประสบปัญหาระหว่างสัปดาห์จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

วิธีแก้ไขเมื่อประสบปัญหา ระหว่างสัปดาห์	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=89)	ปี 2 (n=85)	ปี 3 (n=54)	ปี 4 (n=55)
เปลี่ยนคำค้น	81 (91.01)	75 (88.24)	44 (81.48)	46 (83.64)
เปลี่ยนวิธีสืบค้น/ทางเลือกสืบค้น	56 (62.92)	50 (58.82)	29 (53.70)	32 (58.18)
ถามเจ้าหน้าที่	20 (22.47)	22 (25.88)	11 (20.37)	5 (9.09)
ถามเพื่อน	33 (37.08)	28 (32.94)	15 (27.78)	17 (30.91)
ศึกษาเพิ่มเติมจากแผ่นพับ	29 (32.58)	25 (29.41)	19 (35.19)	23 (41.82)
เลิกการสืบค้น	16 (17.98)	16 (18.82)	17 (31.48)	16 (29.09)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

นอกจากนี้พบว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่จะสิ้นสุดการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแล้ว (ร้อยละ 82.58, 84.11, 77.78, 86.08) ตามลำดับรองลงมา คือ เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ใกล้เคียงกับความต้องการ (ร้อยละ 45.45, 53.27, 53.09, 44.30) และสิ้นสุดการใช้โอแพคหลังจากบันทึกผลสืบค้นลงในกระดาษแล้ว เช่น เลขหมู่ สถานที่จัดเก็บ (ร้อยละ 29.55, 38.32, 33.33, 34.18) ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27: ความถี่และร้อยละของการสิ้นสุดการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

การสิ้นสุดการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศ	ชั้นปีที่ศึกษา			
	ปี 1 (n=132)	ปี 2 (n=107)	ปี 3 (n=81)	ปี 4 (n=79)
เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรง กับความต้องการ	109 (82.58)	90 (84.11)	63 (77.78)	68 (86.08)
เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ ใกล้เคียงกับความต้องการ	60 (45.45)	57 (53.27)	43 (53.09)	35 (44.30)
หลังจากบันทึกผลสืบค้นลงในกระดาษ	39 (29.55)	41 (38.32)	27 (33.33)	27 (34.18)
เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น	30 (22.73)	27 (25.23)	15 (18.52)	19 (24.05)
เมื่อได้รับคำแนะนำจากคนรอบข้าง	13 (9.85)	18 (16.82)	4 (4.94)	8 (10.13)
เมื่อมีผู้อื่นรอใช้เครื่องสืบค้น	10 (7.58)	10 (9.35)	6 (7.41)	6 (7.59)

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

จากการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้านความถี่ในการสืบค้นโอแพคพบว่า ความถี่ในการใช้โอแพคของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านชั้นปีของนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.002 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคน้อยกว่าเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.70 ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 ส่วนใหญ่ที่ใช้โอแพค 1-3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 57.55, 38.75 และร้อยละ 48.75 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28: ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านความถี่ในการสืบค้น

ความถี่ในการใช้โอแพค	ชั้นปีที่ศึกษา				Chi Sq.	Sig.
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4		
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	59 (44.70)	27 (25.47)	28 (35.00)	18 (22.50)	26.355	0.002*
1-3 ครั้ง/เดือน	54 (40.91)	61 (57.55)	31 (38.75)	39 (48.75)		
4-6 ครั้ง/เดือน	12 (9.09)	10 (9.43)	10 (12.50)	17 (21.25)		
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	7 (5.30)	8 (7.55)	11 (13.75)	6 (7.50)		
รวม	132 (100.00)	106 (100.00)	80 (100.00)	80 (100.00)		

*p < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านเวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันใช้เวลาสืบค้นโดยเฉลี่ยไม่ต่างกันดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29: ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านเวลาเฉลี่ยในการสืบค้น

เวลาเฉลี่ยในการสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา				Chi Sq.	Sig.
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4		
น้อยกว่า 10 นาที	46 (35.11)	42 (39.25)	32 (39.51)	35 (43.75)	8.744	0.725
10-15 นาที	50 (38.17)	39 (36.45)	26 (32.10)	31 (38.75)		
16-30 นาที	16 (12.21)	6 (5.61)	6 (7.41)	4 (5.00)		
มากกว่า 30 นาที	5 (3.82)	5 (4.67)	5 (6.17)	3 (3.75)		
ไม่แน่นอน	14 (10.69)	15 (14.02)	12 (14.81)	7 (8.75)		
รวม	131 (100.00)	107 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)		

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านการทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความรู้ด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.30 ซึ่งพอจะสรุปได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 มีแนวโน้มที่จะมีความรู้ด้านความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้นต่างกัน

ตารางที่ 4.30: ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านการทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น

การทราบความแตกต่าง ระหว่างการสืบค้นด้วย คำสำคัญและคำขึ้นต้น	ชั้นปีที่ศึกษา				Chi Sq.	Sig.
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4		
ทราบ	30 (22.90)	17 (16.04)	6 (7.41)	12 (15.19)	8.922	0.030*
ไม่ทราบ	101 (77.10)	89 (83.96)	75 (92.59)	67 (84.81)		
รวม	131 (100.00)	106 (100.00)	81 (100.00)	79 (100.00)		

*p < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์การใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงไม่ต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31: ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูง

ประสบการณ์การใช้โอแพค ด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูง	ชั้นปีที่ศึกษา				Chi Sq.	Sig.
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4		
เคย	45 (11.70)	47 (12.20)	30 (7.80)	35 (9.10)	2.251	0.522
ไม่เคย	78 (20.20)	59 (15.30)	49 (12.70)	43 (11.10)		
รวม	123 (100.00)	106 (100.00)	79 (100.00)	78 (100.00)		

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การคัดกรองผลสืบค้นพบว่าชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์ในการคัดกรองผลสืบค้นไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32: ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การคัดกรองผลสืบค้น

ประสบการณ์ การคัดกรองผลสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา				Chi Sq.	Sig.
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4		
คัดกรอง	81 (20.30)	75 (18.80)	44 (11.00)	46 (11.50)	5.642	0.130
ไม่คัดกรอง	51 (12.80)	32 (8.00)	37 (9.30)	34 (8.50)		
รวม	132 (100.00)	107 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)		

นอกจากนี้ ผลเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การจัดการผลสืบค้นพบว่าชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์ในการจัดการผลสืบค้นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33: ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การจัดการผลสืบค้น

ประสบการณ์ การจัดการผลสืบค้น	ชั้นปีที่ศึกษา				Chi Sq.	Sig.
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4		
เคย	37 (24.86)	21 (19.63)	13 (16.05)	26 (32.50)	8.398	0.038*
ไม่เคย	93 (71.54)	86 (80.37)	68 (83.95)	54 (67.50)		
รวม	130 (100.00)	107 (100.00)	81 (100.00)	80 (100.00)		

*p < 0.05

ตอนที่ 3 ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคโดยแบ่งหัวข้อปัญหาการสืบค้นออกเป็น 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการพบว่าในทุกประเด็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 ประเมินว่าประสบปัญหานั้น ๆ ครั้ง อย่างไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา (\bar{X} = 2.18, 2.28, 2.44, 2.21) เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่เคาน์เตอร์เมื่อต้องการคำแนะนำ (\bar{X} = 2.11, 2.29, 2.30, 2.15) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้ (\bar{X} = 1.81, 1.94, 1.90, 1.91) ไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นโอแพค (\bar{X} = 2.05, 2.21, 2.40, 2.22) แผ่นพับแนะนำการสืบค้นมีจำนวนไม่เพียงพอ (\bar{X} = 2.14, 2.43, 2.46, 2.11) แผ่นพับแนะนำการสืบค้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก (\bar{X} = 2.11, 2.02, 2.27, 2.08) แผ่นพับแนะนำการสืบค้นไม่มีตัวอย่างประกอบ (\bar{X} = 1.99, 1.98, 2.38, 2.05) ตามลำดับ

ผลวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านผู้ให้บริการและการให้บริการที่พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้ง (\bar{X} = 2.06, 2.17, 2.31, 2.10) ดังแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสับสนด้านผู้ให้บริการและการให้บริการจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ปัญหาด้านผู้ให้บริการและ การให้บริการ	ชั้นปีที่ศึกษา											
	ปี 1			ปี 2			ปี 3			ปี 4		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น ในการให้คำปรึกษา	2.18	1.12	นาน ๆ ครั้ง	2.28	1.05	นาน ๆ ครั้ง	2.44	1.00	นาน ๆ ครั้ง	2.21	1.10	นาน ๆ ครั้ง
2. เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่เคาน์เตอร์เมื่อ ต้องการคำแนะนำ	2.11	1.02	นาน ๆ ครั้ง	2.29	1.00	นาน ๆ ครั้ง	2.30	0.89	นาน ๆ ครั้ง	2.15	1.06	นาน ๆ ครั้ง
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ได้	1.81	1.06	นาน ๆ ครั้ง	1.94	1.04	นาน ๆ ครั้ง	1.90	1.04	นาน ๆ ครั้ง	1.91	1.06	นาน ๆ ครั้ง
4. ไม่มีเอกสารแนะนำการสับสน โอแพค	2.05	1.04	นาน ๆ ครั้ง	2.21	1.12	นาน ๆ ครั้ง	2.40	1.10	นาน ๆ ครั้ง	2.22	1.14	นาน ๆ ครั้ง
5. แผ่นพับแนะนำการสับสนมี จำนวนไม่เพียงพอ	2.14	1.10	นาน ๆ ครั้ง	2.43	1.09	นาน ๆ ครั้ง	2.46	1.06	นาน ๆ ครั้ง	2.11	1.08	นาน ๆ ครั้ง
6. แผ่นพับแนะนำการสับสนใช้ภาษา ที่เข้าใจยาก	2.11	1.09	นาน ๆ ครั้ง	2.02	0.98	นาน ๆ ครั้ง	2.27	1.10	นาน ๆ ครั้ง	2.08	1.04	นาน ๆ ครั้ง
7. แผ่นพับแนะนำการสับสนไม่มี ตัวอย่างประกอบ	1.99	1.06	นาน ๆ ครั้ง	1.98	1.01	นาน ๆ ครั้ง	2.38	1.19	นาน ๆ ครั้ง	2.05	1.04	นาน ๆ ครั้ง
รวม	2.06	0.89	นาน ๆ ครั้ง	2.17	0.79	นาน ๆ ครั้ง	2.31	0.85	นาน ๆ ครั้ง	2.15	0.86	นาน ๆ ครั้ง

ผลการสำรวจลำดับถัดมาคือปัญหาการสืบค้นด้านผู้ให้บริการพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหา ด้านนี้นาน ๆ ครั้งในทุกประเด็น คือ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ($\bar{X} = 2.38$) ไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ($\bar{X} = 2.32$) ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น เช่น ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) ($\bar{X} = 2.30$) ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.21$) ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 2.33$) ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.39$) และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.30$) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ประสบปัญหาในบางประเด็นนาน ๆ ครั้งคือไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ($\bar{X} = 2.46$) ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ($\bar{X} = 2.44$) ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.36$) ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 2.32$) และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.02$) ส่วนปัญหาด้านผู้ให้บริการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ประสบบ่อยครั้งคือการไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ($\bar{X} = 2.64$) และไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.66$)

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าปัญหาการสืบค้นด้านผู้ให้บริการที่ประสบบ่อยครั้ง คือ ไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ($\bar{X} = 2.74$) ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ($\bar{X} = 2.63$) ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.54$) ไม่กล้าถามเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.62$) ส่วนประเด็นอื่น ๆ เป็นปัญหาในการสืบค้นนาน ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ($\bar{X} = 2.41$) ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 2.43$) และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.14$)

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านผู้ให้บริการนาน ๆ ครั้งในเกือบทุกประเด็น ได้แก่ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ($\bar{X} = 2.28$) ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ($\bar{X} = 2.30$) ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 2.38$) ไม่กล้าถามเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.34$) และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.03$) ส่วนปัญหาการสืบค้นด้านผู้ให้บริการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบบ่อยครั้งคือไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ($\bar{X} = 2.60$) และไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.54$)

เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านผู้ให้บริการนาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.32, 2.41, 2.35$) ตามลำดับ ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ประสบปัญหาด้านผู้ให้บริการบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 2.50$) ดังแสดงในตารางที่ 4.35

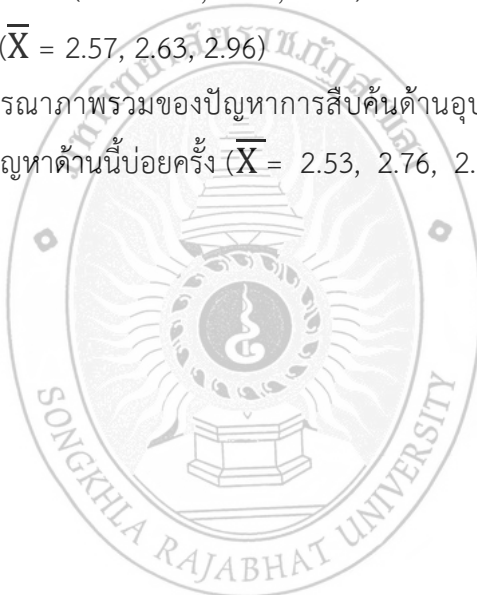
ตารางที่ 4.35: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ	ชั้นปีที่ศึกษา											
	ปี 1			ปี 2			ปี 3			ปี 4		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้	2.38	0.94	นาน ๆ ครั้ง	2.46	0.92	นาน ๆ ครั้ง	2.41	0.83	นาน ๆ ครั้ง	2.28	0.86	นาน ๆ ครั้ง
2. ไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง	2.32	0.98	นาน ๆ ครั้ง	2.64	1.11	บ่อยครั้ง	2.74	1.08	บ่อยครั้ง	2.60	1.17	บ่อยครั้ง
3. ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น เช่น ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ)	2.30	1.08	นาน ๆ ครั้ง	2.44	1.07	นาน ๆ ครั้ง	2.63	1.11	บ่อยครั้ง	2.30	1.16	นาน ๆ ครั้ง
4. ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น	2.21	1.01	นาน ๆ ครั้ง	2.36	1.00	นาน ๆ ครั้ง	2.54	1.06	บ่อยครั้ง	2.54	1.16	บ่อยครั้ง
5. ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง	2.33	1.14	นาน ๆ ครั้ง	2.32	1.00	นาน ๆ ครั้ง	2.43	1.09	นาน ๆ ครั้ง	2.38	1.17	นาน ๆ ครั้ง
6. ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่	2.39	1.20	นาน ๆ ครั้ง	2.66	1.10	บ่อยครั้ง	2.62	1.21	บ่อยครั้ง	2.34	1.10	นาน ๆ ครั้ง
7. ขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์	2.30	1.15	นาน ๆ ครั้ง	2.02	0.96	นาน ๆ ครั้ง	2.14	0.93	นาน ๆ ครั้ง	2.03	1.00	นาน ๆ ครั้ง
รวม	2.32	0.83	นาน ๆ ครั้ง	2.41	0.71	นาน ๆ ครั้ง	2.50	0.75	บ่อยครั้ง	2.35	0.82	นาน ๆ ครั้ง

ผลการศึกษพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหาสับสนด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเด็นต่าง ๆ บ่อยครั้ง ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสับสนไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.61$) อินเทอร์เน็ตช้า ($\bar{X} = 2.76$) และอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย ($\bar{X} = 2.70$) นอกจากนี้เป็นปัญหาที่ประสบนาน ๆ ครั้ง คือ คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์เก่า คอมพิวเตอร์เสีย ($\bar{X} = 2.45$) ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ผลสับสน ($\bar{X} = 2.44$) ไม่สามารถสับสนโอแพคจากนอกมหาวิทยาลัยได้ ($\bar{X} = 2.38$) และไม่สามารถใช้งานโอแพคผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ตได้ ($\bar{X} = 2.39$)

นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 - 4 ประสบปัญหาการสับสนด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสับสนไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.71, 2.59, 2.86$) คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 2.69, 2.51, 2.94$) ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ผลสับสน ($\bar{X} = 2.82, 3.05, 3.38$) อินเทอร์เน็ตช้า ($\bar{X} = 3.08, 3.19, 3.34$) อินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย ($\bar{X} = 2.93, 3.09, 3.20$) ไม่สามารถสับสนโอแพคจากนอกมหาวิทยาลัยได้ ($\bar{X} = 2.50, 2.52, 2.90$) และไม่สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ตได้ ($\bar{X} = 2.57, 2.63, 2.96$)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสับสนด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 2.53, 2.76, 2.80, 3.08$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.36



ตารางที่ 4.36: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสับสนด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	ชั้นปีที่ศึกษา											
	ปี 1			ปี 2			ปี 3			ปี 4		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. คอมพิวเตอร์สำหรับสับสนไม่ เพียงพอ	2.61	1.15	บ่อยครั้ง	2.71	1.17	บ่อยครั้ง	2.59	1.14	บ่อยครั้ง	2.86	1.25	บ่อยครั้ง
2. คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน	2.45	1.05	นาน ๆ ครั้ง	2.69	1.22	บ่อยครั้ง	2.51	1.00	บ่อยครั้ง	2.94	1.24	บ่อยครั้ง
3. ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ผลสับสน	2.44	1.26	นาน ๆ ครั้ง	2.82	1.42	บ่อยครั้ง	3.05	1.23	บ่อยครั้ง	3.38	1.35	บ่อยครั้ง
4. อินเทอร์เน็ตช้า	2.76	1.20	บ่อยครั้ง	3.08	1.23	บ่อยครั้ง	3.19	1.09	บ่อยครั้ง	3.34	1.21	บ่อยครั้ง
5. อินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย	2.70	1.12	บ่อยครั้ง	2.93	1.23	บ่อยครั้ง	3.09	1.10	บ่อยครั้ง	3.20	1.26	บ่อยครั้ง
6. ไม่สามารถสับสนโอแพคจากนอก มหาวิทยาลัยได้	2.38	1.17	นาน ๆ ครั้ง	2.50	1.23	บ่อยครั้ง	2.52	1.04	บ่อยครั้ง	2.90	1.34	บ่อยครั้ง
7. ไม่สามารถใช้งานโอแพคผ่าน แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ต โฟน/แท็บเล็ตได้	2.39	1.25	นาน ๆ ครั้ง	2.57	1.27	บ่อยครั้ง	2.63	1.10	บ่อยครั้ง	2.96	1.30	บ่อยครั้ง
รวม	2.53	0.90	บ่อยครั้ง	2.76	0.96	บ่อยครั้ง	2.80	0.82	บ่อยครั้ง	3.08	1.03	บ่อยครั้ง

ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านสุดท้าย คือ ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ($\bar{X} = 2.32$) ทางเลือกการสืบค้นมีมากเกินไป ($\bar{X} = 2.42$) ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.36$) ไม่มีเมนูช่วยเหลือ (help) บนหน้าจอสืบค้น ($\bar{X} = 2.15$) ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด เช่น พิมพ์ชื่อผู้แต่งผิด บอกลสถานที่จัดเก็บไม่ถูกต้อง ($\bar{X} = 2.17$) และไม่พบผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.23$)

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ประสบปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบ่อยครั้งในประเด็นเรื่องทางเลือกสืบค้นมีมากเกินไป ($\bar{X} = 2.51$) และผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.55$) นอกจากนี้ยังเป็นปัญหาที่ประสบนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ($\bar{X} = 2.23$) ไม่มีเมนูช่วยเหลือบนหน้าจอสืบค้น ($\bar{X} = 2.22$) ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 2.20$) และไม่พบผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.44$)

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ประสบปัญหาบ่อยครั้งที่ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.59, 2.65$) และไม่พบผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.54, 2.68$) นอกจากนี้ยังเป็นปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ประสบนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ($\bar{X} = 2.32, 2.30$) ทางเลือกสืบค้นมีมากเกินไป ($\bar{X} = 2.49, 2.47$) ไม่มีเมนูช่วยเหลือบนหน้าจอสืบค้น ($\bar{X} = 2.41, 2.37$) และข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 2.17, 2.41$)

เมื่อพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสืบค้นด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.28, 2.36, 2.42, 2.48$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการสืบค้นด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศ	ชั้นปีที่ศึกษา											
	ปี 1			ปี 2			ปี 3			ปี 4		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. หน้าจอมีความซับซ้อน เข้าใจ ได้ยาก	2.32	1.04	นาน ๆ ครั้ง	2.23	1.12	นาน ๆ ครั้ง	2.32	1.14	นาน ๆ ครั้ง	2.30	1.13	นาน ๆ ครั้ง
2. ทางเลือกการสืบค้นมีมากเกินไป เช่น ผู้แต่ง(คำสำคัญ) ผู้แต่ง (คำขึ้นต้น)	2.42	1.13	นาน ๆ ครั้ง	2.51	1.04	บ่อยครั้ง	2.49	1.00	นาน ๆ ครั้ง	2.47	1.08	นาน ๆ ครั้ง
3. ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ	2.36	0.96	นาน ๆ ครั้ง	2.55	0.89	บ่อยครั้ง	2.59	0.91	บ่อยครั้ง	2.65	1.02	บ่อยครั้ง
4. ไม่มีเมนูช่วยเหลือ (help) บน หน้าจอสืบค้น	2.15	1.12	นาน ๆ ครั้ง	2.22	1.06	นาน ๆ ครั้ง	2.41	1.03	นาน ๆ ครั้ง	2.37	1.06	นาน ๆ ครั้ง
5. ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด เช่น พิมพ์ชื่อผู้แต่งผิด บอกสถานที่จัดเก็บ ไม่ถูกต้อง	2.17	1.05	นาน ๆ ครั้ง	2.20	0.99	นาน ๆ ครั้ง	2.17	0.93	นาน ๆ ครั้ง	2.41	1.12	นาน ๆ ครั้ง
6. ไม่พบผลสืบค้น	2.23	0.92	นาน ๆ ครั้ง	2.44	0.90	นาน ๆ ครั้ง	2.54	0.90	บ่อยครั้ง	2.68	1.06	บ่อยครั้ง
รวม	2.28	0.86	นาน ๆ ครั้ง	2.36	0.81	นาน ๆ ครั้ง	2.42	0.79	นาน ๆ ครั้ง	2.49	0.93	นาน ๆ ครั้ง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการประสบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านต่าง ๆ พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันประสบปัญหาการสืบค้นไม่แตกต่างกันใน 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ และปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ต่างจากปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการประสบปัญหาด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38: ผลการเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.307	3	1.105	1.494	0.216
	ภายในกลุ่ม	292.199	396	0.738		
	รวม	295.505	399			
ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.843	3	0.614	1.003	0.392
	ภายในกลุ่ม	242.646	396	0.613		
	รวม	244.489	399			
ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	15.232	3	5.077	5.879	0.001*
	ภายในกลุ่ม	342.009	396	0.864		
	รวม	357.240	399			
ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.372	3	0.791	1.099	0.349
	ภายในกลุ่ม	284.948	396	0.720		
	รวม	284.320	399			

*p < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของชั้นปีเป็นรายคู่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแม้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 ประเมินว่าตนเองประสบปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 2.53, 3.08$) แต่มีแนวโน้มว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้งกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ดังแสดงในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39: ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษา

ปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ชั้นปีที่ศึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ศึกษา			
			ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
			2.53	2.76	2.80	3.08
ภาพรวม	ปี 1	2.53	-	0.323	0.261	0.001*
	ปี 2	2.76	-	-	0.995	0.137
	ปี 3	2.80	-	-	-	0.282
	ปี 4	3.08	-	-	-	-

*p < 0.05

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ

1.1 ระบบโอแพคเป็นระบบที่ดี ควรอบรมการใช้โอแพคขึ้นอีก แจกของรางวัลมากขึ้น มีเกมส์ให้เล่น แก้ง่วง (จำนวน 4 คน)

1.2 บางครั้งค้นหาหนังสือไม่ค่อยเจอแม้จะขึ้นว่าเจอในหน้าจอคอมพิวเตอร์แต่ก็ไม่ได้อยู่บนชั้นหนังสือ (จำนวน 4 คน)

1.3 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและบอกวิธีแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ (จำนวน 1 คน)

1.4 เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่สุภาพ ไม่ค่อยเต็มใจบริการ (จำนวน 1 คน)

2. ด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.1 อินเทอร์เน็ต/ไวไฟ (Wi-Fi) ของมหาวิทยาลัยขาดข้องบ่ง/ไม่ค่อยแรง/ไม่เสถียร (จำนวน 10 คน)

2.2 ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สื่บค้นโอแพคให้เพียงพอ (จำนวน 7 คน)

2.3 คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่สามารถสื่บค้นได้ (จำนวน 1 คน)

3. ด้านระบบสื่บค้นทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 หน้าจอโอแพคมีตัวเลือกเยอะเกินไป (จำนวน 1 คน)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค (OPAC): กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 400 คน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค รวมทั้งปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาแต่ละชั้นปี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 20-25 ปี เกือบครึ่งหนึ่งเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ถัดมาเป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามชั้นปีที่กำลังศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และชั้นปีที่ 4 สำหรับลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต รองลงมา เพื่อใช้งานโปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel, PowerPoint และเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ ส่วนช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดพบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงบ่าย เวลา 13.00-16.30 น. รองลงมา คือช่วงกลางวัน เวลา 12.00-13.00 น. และเข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงค่ำ เวลา 16.30-19.30 น. เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดพบว่านักศึกษาเกือบครึ่งหนึ่งเข้าใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ นอกจากนี้พบว่านักศึกษาประมาณครึ่งหนึ่งเคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค

2. พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

2.1 เหตุผลในการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่เริ่มสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด รองลงมาคือเมื่อไปหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอและเมื่อไม่แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในห้องสมุดหรือไม่

2.2 ช่องทางการสืบค้น

เมื่อพิจารณาจากช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่สืบค้นโอแพคจากหน้าจอสืบค้นในห้องสมุด รองลงมา สืบค้นจากคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ถัดมาสืบค้นโอแพคจากคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และจากร้านคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเช่า

อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโอแพคใช้เพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้นนักศึกษาที่ต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจึงเลือกสืบค้นจากหน้าจอโอแพคภายในห้องสมุด เพราะสะดวกและสามารถขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ได้ทันทีเมื่อประสบปัญหาระหว่างสืบค้น

2.3 ความถี่ในการสืบค้น

ผลการศึกษาคความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจากเครื่องสืบค้นภายในห้องสมุด พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคน้อยกว่าเดือนละครั้ง ใกล้เคียงกับผู้ที่สืบค้นโอแพค 1-3 ครั้ง/เดือน รองลงมา สืบค้นโอแพค 4-6 ครั้ง/เดือน และมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ตามลำดับ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ส่วนใหญ่ใช้โอแพค 1-3 ครั้ง/เดือน รองลงมา น้อยกว่าเดือนละครั้ง ถัดมาสืบค้นโอแพค 4-6 ครั้ง/เดือน และมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ตามลำดับ

ส่วนความถี่ในการใช้โอแพคของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 นั้นใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่พบว่าส่วนใหญ่สืบค้นโอแพค 1-3 ครั้ง/เดือน รองลงมา สืบค้นน้อยกว่าเดือนละครั้ง ถัดมาสืบค้นโอแพคมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน และ 4-6 ครั้ง/เดือน

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคโดยเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน รองลงมา น้อยกว่าเดือนละครั้ง ถัดมาสืบค้นโอแพค 4-6 ครั้ง/เดือน และมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน

2.4 เวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้เวลาสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค 10-15 นาที ใกล้เคียงกับผู้ที่ใช้เวลาสืบค้นน้อยกว่า 10 นาที ถัดมา ใช้เวลาสืบค้น 16-30 นาที ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 ที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาสืบค้นด้วยโอแพคน้อยกว่า 10 นาที รองลงมา ใช้เวลาสืบค้น 10-15 นาที และใช้เวลาสืบค้นไม่แน่นอน

2.5 วัตถุประสงค์การสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน รองลงมาใช้เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน/ทำวิจัยและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคเพื่อค้นหาข้อมูลทำรายงาน/วิจัย รองลงมาใช้เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียนและเพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ

2.6 วิธีเรียนรู้การสืบค้น

วิธีเรียนรู้การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่คือการเข้าอบรมกับห้องสมุด รองลงมา คือ ถามเพื่อนและเข้าเรียนในรายวิชา สอดคล้องกับผลการวิจัยของภนิดา แก้วมณี (อ้างแล้ว) ที่พบว่านิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มีการรู้สารสนเทศระดับมาก ซึ่งอาจเป็นผลจากการศึกษา

รายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และบางส่วนเคยอบรมการใช้เว็บโอแพคและเข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ช่วยให้บัณฑิตมีความรู้ความเข้าใจและเกิดการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีสืบค้นโอแพคจากการเข้าเรียนในรายวิชา รองลงมา คือถามเพื่อน ศึกษาจากเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ และเข้าอบรมกับห้องสมุด

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีใช้โอแพคจากการลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง รองลงมาคือถามเพื่อนและเข้าเรียนในรายวิชา

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีใช้โอแพคจากการเข้าอบรมกับห้องสมุด รองลงมาคือเข้าเรียนในรายวิชาและถามเพื่อน

2.6 ทางเลือกการสืบค้น

ทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาทุกชั้นปีใช้มากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 คือ *ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ)* ลำดับที่ 2 คือ *ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น)* ที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 นิยมใช้ทางเลือกนี้ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่เลือกใช้ทางเลือก*หัวเรื่อง (คำสำคัญ)* ส่วนทางเลือกสืบค้นลำดับที่ 3 ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลานิยมใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ คือ *หัวเรื่อง (คำสำคัญ)* โดยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ใช้ทางเลือกนี้ นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ยังเลือกสืบค้นด้วยทางเลือก*ชื่อผู้แต่ง (คำสำคัญ)* มากเป็นลำดับที่ 3 เช่นกัน ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 นิยมใช้ทางเลือก*ชื่อผู้แต่ง (คำสำคัญ)* มากเป็นลำดับที่ 3

ส่วนเหตุผลที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่กำหนดทางเลือกสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเนื่องจากเป็นวิธีที่ง่าย รองลงมา เพราะเป็นทางเลือกที่ได้ผลสืบค้นตรงตามต้องการ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่ทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 ที่ประเมินว่าตนเองทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น มากกว่าครึ่งหนึ่งสามารถอธิบายความแตกต่างได้อย่างถูกต้อง ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ประเมินว่าตนเองทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น ในจำนวนนี้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง

2.8 วิธีกำหนดคำค้น

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ใช้คำค้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ รองลงมา คือ ค้นหาคำด้วยชื่อผู้แต่ง ถัดมาคือ กำหนดคำค้นโดยใช้คำที่คิดขึ้นเอง ซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 เลือกใช้วิธีนี้มากเป็นลำดับที่ 3 ตามลำดับ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่นิยมกำหนดคำค้นด้วยศัพท์เฉพาะของสาขาวิชาที่ต้องการ

2.9 วิธีสืบค้น

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ไม่เคยสืบค้นด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูง

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงมีจำนวนใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่เคยสืบค้นขั้นสูงมีจำนวนใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4

เมื่อพิจารณาจากการใช้คำเชื่อมระหว่างคำค้นในการสืบค้นขั้นสูง พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีสืบค้นโดยใช้คำเชื่อม และ มากที่สุด รองลงมา คือ ใช้คำเชื่อม หรือ และคำเชื่อม ไม่ใช่ เป็นลำดับสุดท้าย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่าในหน้าจอแรกของการสืบค้น นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่เคยใช้ตัวเลือกกำหนดประเภทวัสดุ เช่น หนังสือ บทความ อีกทั้งนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ยังใช้ตัวเลือกกำหนดภาษาและกำหนดคอลเล็กชันในหน้าจอแรกของการสืบค้นด้วย อย่างไรก็ตาม นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 บางรายไม่เคยใช้ตัวเลือกใดเลยในหน้าจอแรกของการสืบค้น

2.10 การคัดกรองผลสืบค้น

นักศึกษาทุกชั้นปีเคยคัดกรองผลสืบค้น เมื่อสำรวจวิธีคัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 คัดกรองด้วยประเภทวัสดุ รองลงมา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 คัดกรองด้วยการเลือกภาษา ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 คัดกรองด้วยปีที่พิมพ์

สำหรับเหตุผลที่นักศึกษาไม่คัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ส่วนใหญ่คิดว่าไม่จำเป็นต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่ไม่คัดกรองผลสืบค้นเนื่องจากได้ดูผลสืบค้นที่ละเอียดการ รองลงมา นักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ไม่คัดกรองผลสืบค้นเนื่องจากได้ดูผลสืบค้นที่ละเอียดการ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้เหตุผลว่าผลสืบค้นมีน้อยจึงไม่คัดกรองผลสืบค้นและคิดว่าไม่จำเป็น

2.11 การจัดการผลสืบค้น

ผลการศึกษพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่เคยจัดการผลการสืบค้น

เมื่อพิจารณาวิธีจัดการผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ส่วนใหญ่จัดการผลสืบค้นด้วยการถ่ายภาพหน้าจอผลสืบค้นด้วยโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ยังจัดการผลสืบค้นด้วยการบันทึกผลสืบค้นลงในคอมพิวเตอร์ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่จัดการผลสืบค้นด้วยการบันทึกผลสืบค้นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

2.12 วิธีแก้ปัญหาหระหว่างสืบค้น

เมื่อนักศึกษาประสบปัญหาหระหว่างการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยอินเทอร์เน็ต นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่จะเปลี่ยนคำค้น รองลงมาคือ เปลี่ยนวิธีสืบค้น/ทางเลือกสืบค้น ถัดมาเมื่อประสบปัญหาหระหว่างการ

สืบค้น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 จะถามเพื่อน ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ที่เลือกศึกษาเพิ่มเติมจากแผ่นพับ

2.13 การสิ้นสุดการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่จะสิ้นสุดการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ใกล้เคียงกับความ ต้องการ และสิ้นสุดการใช้โอแพคหลังจากบันทึกผลสืบค้นลงในกระดาษแล้ว เช่น เลขหมู่ สถานที่จัดเก็บ เป็นต้น

3. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบพอสรุปได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีแนวโน้มจะมีความถี่ในการสืบค้นแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านเวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันใช้เวลาสืบค้นโดยเฉลี่ยไม่ต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านการทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความรู้ด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพอจะสรุปได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 มีแนวโน้มที่จะมีความรู้ด้านความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้นต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์การใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงไม่ต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การคัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์ในการคัดกรองผลสืบค้นไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านประสบการณ์การจัดการผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์ในการจัดการผลสืบค้นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

4.1 ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ

ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการพบว่าในทุกประเด็นไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่เคาน์เตอร์เมื่อต้องการคำแนะนำ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้ ไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นโอแพค แผ่นพับแนะนำการสืบค้นมีจำนวนไม่เพียงพอ แผ่นพับแนะนำการสืบค้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก และแผ่นพับแนะนำการสืบค้นไม่มีตัวอย่างประกอบ

ผลวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านผู้ให้บริการและการให้บริการที่พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้ง

4.2 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจลำดับถัดมาคือปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการ พบว่านักศึกษาชั้นปีที่1 ประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น เช่น ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ประสบปัญหาในบางประเด็นนาน ๆ ครั้ง คือ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเองและขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ประสบบ่อยครั้งคือความไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง และไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการที่ประสบบ่อยครั้ง คือ ไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่น ๆ เป็นปัญหาในการสืบค้นนาน ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการนาน ๆ ครั้งในเกือบทุกประเด็น ได้แก่ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบบ่อยครั้ง คือไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง และไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น

เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ประสบปัญหาด้านผู้ใช้บริการบ่อยครั้ง

4.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหาสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเด็นต่าง ๆ บ่อยครั้ง ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ อินเทอร์เน็ตช้า และอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย นอกจากนั้นเป็นปัญหาที่ประสบนาน ๆ ครั้ง คือ คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์เก่า คอมพิวเตอร์เสีย ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ผลสืบค้น ไม่สามารถสืบค้นโอแพคจากนอกรมหาวิทยาลัยและไม่สามารถใช้งานโอแพคผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน/แท็บเล็ตได้

นอกจากนี้พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ผลสืบค้น อินเทอร์เน็ตช้า อินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย ไม่สามารถสืบค้นโอแพคจากนอกรมหาวิทยาลัยและไม่สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน/แท็บเล็ตได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้ง

4.4 ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการศึกษาปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ทางเลือกการสืบค้นมีมากเกินไป ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ไม่มีเมนูช่วยเหลือ (help) บนหน้าจอสืบค้น ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด เช่น พิมพ์ชื่อผู้แต่งผิด บอกสถานที่จัดเก็บไม่ถูกต้อง และไม่พบผลสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ประสบปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบ่อยครั้งในประเด็นเรื่องทางเลือกสืบค้นมีมากเกินไปและผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ นอกจากนั้นเป็นปัญหาที่ประสบนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ไม่มีเมนูช่วยเหลือบนหน้าจอสืบค้น ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาดและไม่พบผลสืบค้น

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ประสบปัญหาบ่อยครั้งที่ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และไม่พบผลสืบค้น นอกจากนั้นเป็นปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ประสบนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ทางเลือกสืบค้นมีมากเกินไป ไม่มีเมนูช่วยเหลือบนหน้าจอสืบค้นและข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด

เมื่อพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสืบค้นด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้ง

5. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับระดับความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านต่าง ๆ พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ และปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ต่างจากปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการประสบปัญหาด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของชั้นปีเป็นรายคู่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสำรวจลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 34.11) รองลงมา เพื่อใช้งานโปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel, PowerPoint (ร้อยละ 27.72) และเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 25.56) สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2559 (Thailand Internet Use Profile 2016) (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2559) ที่พบว่าคนไทยในกลุ่มเจนวาย (Gen Y) หรือผู้ที่มีอายุระหว่าง 16–35 ปีมีจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นคือใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 45 ชั่วโมง/สัปดาห์ หรือ 6.4 ชั่วโมง/วัน และสถานที่ที่คนต่างจังหวัดใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ สถานศึกษา (ร้อยละ 22.10)

ส่วนช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดพบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงบ่าย เวลา 13.00–16.30 น. (ร้อยละ 47.47) รองลงมาคือช่วงกลางวัน เวลา 12.00–13.00 น. (ร้อยละ 32.00) นอกจากนี้ เข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงค่ำ เวลา 16.30–19.30 น. (ร้อยละ 13.06) และช่วงเช้า เวลา 07.45–12.00 น. (ร้อยละ 7.47) ตามลำดับ สังเกตได้ว่านักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดในช่วงเวลาราชการที่มีชั่วโมงการเรียนการสอนซึ่งอาจจะเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาเลิกเรียนแล้ว อยู่ระหว่างรอเข้าเรียนในรายวิชาต่อไป หรือต้องการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในรายวิชาต่าง ๆ ด้วยตัวเอง

เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดพบว่านักศึกษาเกือบครึ่งหนึ่งเข้าใช้บริการห้องสมุด 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 194 คน (ร้อยละ 48.50) สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิพร ศรีรักษา (อ้างแล้ว) และอภิศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (2552) ที่พบว่านักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน เข้าใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ย 2–3 ครั้ง/สัปดาห์

นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค จำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.80) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการส่งบันทึกข้อความไปยังอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์และแนะนำให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้ได้รับความร่วมมือจากอาจารย์แนะนำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เข้าร่วมอบรมแนะนำการใช้โอแพค รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ป้ายประกาศ เสียงตามสาย เป็นต้น ที่เชิญชวนให้นักศึกษาเกิดความสนใจเข้าร่วมอบรมต่างจากผลการศึกษาของปิยวรรณ ขาวพุ่ม และคณะ (อ้างแล้ว) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งไม่เคยเข้าอบรมการใช้งานโอแพค (ร้อยละ 55.14)

1. พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

1.1 เหตุผลในการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 3 ส่วนใหญ่เริ่มสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (ร้อยละ 30.25, 20.66) สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนการสอนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลางการเรียนรู้โดยผู้สอนจะเป็นผู้เตรียมประสบการณ์เรียนรู้และกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง (พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์และ พเยาว์ ยินดีสุข, 2558) เช่นเดียวกับผลการศึกษาของดัลลัด พุกาธร (2556) และ Croxton (2016) ที่พบว่าความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มาจากการที่ผู้สอนต้องการให้นักศึกษาใช้ทรัพยากรสารสนเทศทางวิชาการเพื่อประกอบการทำงานที่ได้รับมอบหมายและเพื่อผลการเรียนที่น่าพอใจ นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่ผ่านมายังพบว่าความสำเร็จทางวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ห้องสมุด (Goodall & Pattern, 2011; Hiscock, 1986; Soria et al., 2013, 2014; Wong & Webb, 2011 อ้างถึงใน Croxton, อ้างแล้ว)

1.2 ช่องทางการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่สืบค้นโอแพคจากหน้าจอสืบค้นในห้องสมุด (ร้อยละ 69.70, 82.07, 74.07, 82.50) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของรัชนีพร ศรีรักษา (อ้างแล้ว) ที่พบว่าช่องทางที่นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ใช้โอแพคคือเข้าใช้บริการจากคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด (ร้อยละ 81.10, 64.50)

1.3 ความถี่ในการสืบค้น

ผลการศึกษาความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจากเครื่องสืบค้นภายในห้องสมุดพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคน้อยกว่าเดือนละครั้ง จำนวน 59 คน (ร้อยละ 44.70) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ส่วนใหญ่ใช้โอแพค 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 61 คน (ร้อยละ 57.55) ใกล้เคียงกับผลการศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ที่พบว่าส่วนใหญ่ใช้โอแพค 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 31 คน (ร้อยละ 38.75) และจำนวน 39 คน (ร้อยละ 48.75) ตามลำดับ สาเหตุที่นักศึกษาสืบค้นโอแพคโดยเฉลี่ย

ประมาณ 1–3 ครั้ง/เดือน อาจเป็นเพราะปัจจุบันนักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมทางการศึกษา อาทิ การลงทะเบียนเรียน การทำแบบฝึกหัด และการสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น (สมาน ลอยฟ้า, 2555 อ้างถึงในจิรวรรณ ศรีวงษ์, อ้างแล้ว) ประกอบกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้นักศึกษาสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วโดยไม่จำเป็นต้องอาศัยเครื่องสื่บค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพียงทางเดียวและสาเหตุอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษาขาดแรงจูงใจภายในที่จะใช้บริการห้องสมุดเพื่อสืบค้นสารสนเทศโดยมีแนวโน้มที่จะใช้โปรแกรมค้นหาออนไลน์ (online search engine) เช่น เว็บไซต์กูเกิ้ล (Google) ในการค้นหาสารสนเทศ เนื่องจากสะดวกสบาย รวดเร็ว และใช้งานง่าย (Connaway et al., 2006; De Rosa, 2005, 2006; Derwin et al., 2006; Prabha et al., 2006; Wong et al., 2009 อ้างถึงใน Croxton, อ้างแล้ว) แตกต่างจากการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดที่เป็นเรื่องยุ่งยาก เนื่องจากต้องไปในเวลาที่เปิดให้บริการ ต้องแสดงบัตรสมาชิก หรือต้องตรวจสอบลายนิ้วมือ (จุฬารัตน์ ช่างทอง, อ้างแล้ว)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการค้นหาข้อมูลด้วยเว็บ เสิร์ช เอ็นจิน (web search engine) และโอแพค พบว่านักศึกษาชอบสืบค้นข้อมูลด้วยเว็บ เสิร์ช เอ็นจิน มากกว่าเพราะง่าย สะดวกและรวดเร็วต่างจากโอแพคที่นักศึกษาระบุว่าต้องใช้ความคิดมากกว่า (Becker, 2003; Fast & Campbell, 2004; Griffith & Brophy, 2005 อ้างถึงใน Hall, 2016) อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Brophy and Bawden (2005 อ้างถึงใน Croxton, อ้างแล้ว) ที่ได้ให้นักศึกษาวิทยาลัยค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องใน 4 รายวิชาจากอินเทอร์เน็ตและระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดพบว่าการสืบค้นสารสนเทศจากเว็บไซต์กูเกิ้ลได้รับผลสืบค้นที่ครอบคลุมและเข้าถึงได้ง่ายกว่า ขณะที่ระบบสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดได้รับผลสืบค้นที่มีคุณภาพมากกว่า

1.4 เวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้น

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้เวลาสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค 10–15 นาที (ร้อยละ 38.17) ใกล้เคียงกับผู้ที่ใช้เวลาสืบค้นน้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 35.11) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2–4 ส่วนใหญ่ใช้เวลาสืบค้นด้วยโอแพคน้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 10.50, 8.00, 8.80) รองลงมาใช้เวลาสืบค้น 10–15 นาที (ร้อยละ 39.25, 39.51, 43.75) ทั้งนี้ระยะเวลาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่แตกต่างกันอาจเป็นผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น ทักษะการสืบค้น จำนวนรายการที่ต้องการสืบค้น การให้คำแนะนำระหว่างสืบค้น ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ผลวิจัยข้างต้นต่างจากผลการศึกษาของธิดา แซ่ซัน (อ้างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นด้วยโอแพคประมาณ 15–30 นาที โดยนักศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งเรียนรู้วิธีสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ขณะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลามากกว่าครึ่งหนึ่งผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม

แนะนำการใช้โอแพคซึ่งมีการบรรยายและฝึกปฏิบัติทำให้มีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในเรื่องนี้และส่งผลให้ใช้เวลาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคน้อยกว่านักศึกษาที่เรียนรู้ด้วยตนเอง

1.5 วัตถุประสงค์การสืบค้น

เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน (ร้อยละ 86.36, 80.37, 43.21) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ใช้โอแพคเพื่อค้นหาข้อมูลทำรายงาน/วิจัย (ร้อยละ 90.00) ซึ่งนักศึกษาทุกชั้นปีต่างมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงานทำวิจัย และติดตามความรู้ในสาขาวิชาที่ตนเองกำลังศึกษาเพื่อหางานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงและทำให้นักศึกษามีความรู้ในสาขาวิชาของตนเองเป็นอย่างดี รวมถึงช่วยให้ประสบความสำเร็จในการเรียน

ผลวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของภาไพกาญจน์ อินทร์น้อย, ฐิยาพร กันตารณวัฒน์ และกาญจนา บุญภักดี (2559) ที่พบว่าตัวแปรภายนอกที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่เรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคือการส่งเสริมจากหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนการสอนซึ่งมีอาจารย์เป็นผู้ออกแบบการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง จุดมุ่งหมายของการเรียนรู้คือช่วยให้ผู้เรียนบรรลุผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ผ่านการค้นคว้าหาความรู้และเขียนรายงาน (Ford, 2004; Goodyear, 2001 อ้างถึงในชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศรี, อ้างแล้ว) สอดคล้องกับ Heinstrom (2000 อ้างถึงในชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศรี, อ้างแล้ว) ที่ชี้ให้เห็นว่าอาจารย์มีบทบาทสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายของการศึกษาค้นคว้า ถ้าอาจารย์ไม่มีการมอบหมายงานหรือออกแบบรายงานการศึกษาค้นคว้าที่หลากหลายก็จะทำให้นักศึกษาขาดทักษะสารสนเทศ

1.6 วิธีเรียนรู้การสืบค้น

วิธีเรียนรู้การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 คือการเข้าอบรมกับห้องสมุด (ร้อยละ 36.36, 51.25) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากกว่าครึ่งหนึ่งเรียนรู้วิธีใช้งานโอแพคจากการเข้าเรียนในรายวิชา (ร้อยละ 53.27) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีใช้งานโอแพคจากการลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง (ร้อยละ 43.21)

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาครึ่งหนึ่งเคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพค (ร้อยละ 50.80) ขัดแย้งกับผลสำรวจวิธีเรียนรู้การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ซึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษาชั้นปีนี้เคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพคเมื่อครั้งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 หรือ 2 แต่ไม่ได้ใช้งานโอแพคอย่างสม่ำเสมอจึงขาดความคุ้นเคยและหลงลืม เมื่อศึกษาในชั้นปีที่สูงขึ้นและได้รับมอบหมายให้ค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศประกอบการเรียนหรือทำวิจัยจึงกลับมาใช้งานโอแพคอีกครั้งทำให้ต้องลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ที่เรียนรู้วิธีใช้งานโอแพคจากการเข้าเรียนในรายวิชานั้นเป็นรายวิชา GEH0406 สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ (Information for Learning) ซึ่งเป็นหนึ่งใน

รายวิชาศึกษาทั่วไป (General Education) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการเลือก และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ สามารถประเมินสารสนเทศ อ้างอิงและนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้ โดยเนื้อหาบางส่วนของรายวิชานี้เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดด้วยโอแพคทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในชั้นเรียน

1.7 ทางเลือกการสืบค้น

ทางเลือกการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 นิยมใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) มากเป็นลำดับที่ 1 (ร้อยละ 81.06, 78.50, 69.14, 87.50) เช่นเดียวกับผลวิจัยของธิดา แซ่ซัน (อ้างแล้ว) และ Vasishta & Dhingra (2017) ที่พบว่านักศึกษาและผู้ให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่สืบค้นด้วยชื่อเรื่องมากที่สุด ส่วนทางเลือกที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาใช้มากเป็นลำดับที่ 2 คือ ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 นิยมใช้ทางเลือกนี้ (ร้อยละ 34.48, 33.33, 49.32) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่เลือกใช้ทางเลือกหัวเรื่อง (คำสำคัญ) (ร้อยละ 31.17) และทางเลือกสืบค้นลำดับที่ 3 ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลานิยมใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศคือ หัวเรื่อง (คำสำคัญ) โดยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ใช้ทางเลือกนี้ (ร้อยละ 33.02, 23.96) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ยังเลือกสืบค้นด้วยทางเลือกชื่อผู้แต่ง (คำสำคัญ) มากเป็นลำดับที่ 3 เช่นกัน (ร้อยละ 23.96) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ใช้ทางเลือกชื่อผู้แต่ง (คำสำคัญ) มากเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 22.22, 34.29)

ผลวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของรสุ ร่มจิตร (อ้างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบทางเลือกการสืบค้นด้วยชื่อเรื่องมากที่สุด อาจเนื่องมาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต้องการค้นหาจากชื่อเรื่องที่อาจารย์กำหนดไว้ในประมวลรายวิชาและชื่อเรื่องเป็นตัวแทนของเนื้อหาที่ต้องการ นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะทางเลือกชื่อเรื่องเป็นรายการแรกที่ปรากฏในหน้าจอสืบค้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่านักศึกษาสืบค้นด้วยทางเลือกหัวเรื่องมากเป็นลำดับที่ 3 แต่การใช้ทางเลือกหัวเรื่องในการสืบค้นมีส่วนสำคัญในการช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้นการให้ความรู้เรื่องการสืบค้นด้วยทางเลือกหัวเรื่องจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานโอแพคและเป็นหน้าที่ของบุคลากรห้องสมุด โดย Graham (2011) ได้เสนอหนึ่งในวิธีที่ช่วยลดความยากในการสืบค้นด้วยหัวเรื่องคือสอนทักษะการใช้หัวเรื่องและแนวคิด (concepts) ที่จะช่วยนำไปสู่การใช้เครื่องมือสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ สมาคมห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (ACRL) ได้กล่าวถึงมาตรฐานความสามารถในการรู้สารสนเทศไว้ประการหนึ่งว่านักศึกษาสามารถคัดเลือกคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในสาขาวิชาหรือแหล่งค้นคืนสารสนเทศได้ซึ่งเมื่อนำมาตรฐานดังกล่าวมาปรับใช้กับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคก็อาจหมายความว่านักศึกษาที่มีการรู้สารสนเทศควรจะสามารถเลือกใช้หัวเรื่องในการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม (Antell & Jie, 2008)

ผลการวิจัยยังพบว่าเหตุผลที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่กำหนดทางเลือกสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) หัวเรื่อง (คำสำคัญ) เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่าย (ร้อยละ 27.30, 21.30, 14.00, 15.00) สอดคล้องกับหลักการแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ความพยายามน้อยที่สุด (principle of least effort) ที่ระบุว่าหากมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทาง ผู้ใช้จะเลือกทางเลือกที่ตนรู้สึกว่าจะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและง่ายที่สุดเสมอ รวมถึงผู้ใช้โดยทั่วไปไม่ได้ตั้งเป้าหมายในการแสวงหาสารสนเทศว่าจะต้องได้รับสารสนเทศที่มีคุณภาพดีที่สุด ปริมาณมากที่สุด หรือสมบูรณ์ที่สุด แม้ว่าพิจารณาแล้วว่ามีทางเลือกอื่นที่อาจช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพดีกว่าก็ตาม (Borgman, 2000; Mann, 1993 อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, สาขาวิชาศิลปศาสตร์, 2557)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มากกว่าครึ่งหนึ่งไม่ทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น (ร้อยละ 82.58, 79.44, 69.14, 78.75) ซึ่งความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้มีผลสำคัญต่อนักศึกษาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศให้ประสบผลสำเร็จ (รินฤดี ไชยวิชิตกุล, อ้างแล้ว)

1.8 วิธีการหนดคำค้น

นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ใช้คำค้นที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ (ร้อยละ 83.85, 85.98, 85.19, 95.00) ตามลำดับ รองลงมา คือ ค้นหาด้วยชื่อผู้แต่ง (ร้อยละ 33.85, 40.19, 30.86, 32.50) ถัดมา กำหนดคำค้นโดยใช้คำที่คิดขึ้นเอง ซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 เลือกใช้วิธีนี้มากเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 24.62, 35.51, 23.75) ตามลำดับ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่นิยมกำหนดคำค้นด้วยศัพท์เฉพาะของสาขาวิชาที่ต้องการ (ร้อยละ 22.22) สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลภััสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (อ้างแล้ว) และอังคณา สุริวรรณ (อ้างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่นิยมสืบค้นด้วยคำสำคัญ คำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ หรือศัพท์อิสระที่มีลักษณะเป็นคำสั้น ๆ ง่าย ๆ ที่ปรากฏในเนื้อหา มากกว่าศัพท์ควบคุม เช่น หัวเรื่อง

อย่างไรก็ตาม รินฤดี ไชยวิชิตกุล (อ้างแล้ว) พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความสามารถในการกำหนดคำค้นแตกต่างกัน กล่าวคือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มีความสามารถในการกำหนดคำค้นสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีชั้นปีสูงกว่ามีประสบการณ์ในการค้นคว้ามากกว่า นอกจากนี้อาจเกี่ยวข้องกับศัพท์วิชาต่าง ๆ ที่นักศึกษาเคยผ่านตาจากการอ่านหนังสือ บทความ หรือการเรียนในชั้นเรียน ต่างจากผลการศึกษาของ ภนิดา แก้วมณี (อ้างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความสามารถในการกำหนดคำสำคัญให้ครอบคลุมกับประเด็นของเรื่องที่ต้องการในระดับมาก อาจเนื่องมาจากคำสำคัญเหล่านั้นเป็นศัพท์ธรรมชาติที่นักศึกษาคิดขึ้นเอง หรือเป็นคำทั่วไปที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เมื่อต้องการทราบเรื่องใดก็สามารถใช้คำ ๆ นั้นมาค้นหาได้ทันที

1.9 วิธีสืบค้น

นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ไม่เคยสืบค้นด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูง (ร้อยละ 63.41, 55.66, 62.03, 55.13) สอดคล้องกับซุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น (2550) และอังคณา สุริวรรณ (อ่างแล้ว) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ตรรก布林หรือคำเชื่อม AND OR NOT ในการสืบค้นสารสนเทศ เนื่องจากไม่เคยรู้จักคำสั่งนี้มาก่อนและคิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เคยใช้อแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงมีจำนวน 45 คน (ร้อยละ 36.59) ใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่มีจำนวน 47 คน (ร้อยละ 44.34) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 30 คน (ร้อยละ 37.94) และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน (ร้อยละ 44.87) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากการใช้คำเชื่อมระหว่างคำค้นในการสืบค้นขั้นสูง พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีสืบค้นโดยใช้คำเชื่อม และ มากที่สุด (ร้อยละ 48.00, 50.00, 41.51, 62.22) ตามลำดับ รองลงมา คือ ใช้คำเชื่อม หรือ (ร้อยละ 32.00, 34.52, 37.74, 28.89) และคำเชื่อม ไม่ใช่ เป็นลำดับสุดท้าย (ร้อยละ 20.00, 15.48, 20.75, 8.89) สอดคล้องกับผลการวิจัยของธิดา แซ่ฉั่น (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้คำเชื่อม และ บ่อยที่สุด เช่นเดียวกับ Georgas (2015 อ่างถึงใน Croxton, อ่างแล้ว) ที่ศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการสืบค้นสารสนเทศจากเว็บไซต์กูเกิ้ลและเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นโดยการรวมคำหรือวลีด้วยภาษาธรรมชาติแทนที่จะสืบค้นโดยใช้ตรรก布林

นอกจากนี้ ในหน้าจอบริการสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 ส่วนใหญ่เคยใช้ตัวเลือกกำหนดประเภทวัสดุ เช่น หนังสือ บทความ (ร้อยละ 50.77, 52.34, 38.27, 35.00) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวเลือกดังกล่าวปรากฏเป็นตัวเลือกแรกในการจำกัดผลสืบค้นทำให้สังเกตได้ง่าย นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ยังใช้ตัวเลือกกำหนดภาษาและกำหนดคอลเล็กชันในหน้าจอบริการสืบค้นด้วย (ร้อยละ 35.00)

1.10 การคัดกรองผลสืบค้น

นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่เคยคัดกรองผลสืบค้น (ร้อยละ 61.36, 70.09, 54.32, 57.50) ตามลำดับ

เมื่อสำรวจวิธีคัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่คัดกรองผลสืบค้นด้วยการเลือกประเภทวัสดุ (ร้อยละ 69.14, 65.79, 64.44, 69.57) รองลงมา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 คัดกรองผลสืบค้นด้วยการเลือกภาษา (ร้อยละ 40.74, 36.84) ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 คัดกรองผลสืบค้นด้วยปีที่พิมพ์ (ร้อยละ 42.22, 50.00) ต่างจากผลการศึกษาของอังคณา สุริวรรณ (อ่างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่จำกัดผลสืบค้นด้วยการเลือกภาษา เพราะต้องการตำราเป็นภาษาใดภาษาหนึ่งเพื่ออ่านประกอบการเรียน

สำหรับเหตุผลที่นักศึกษาไม่คัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ส่วนใหญ่คิดว่าไม่จำเป็นต้อง (ร้อยละ 89.19, 80.00, 68.89) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่ไม่คัดกรองผลสืบค้นเนื่องจากไล่ดูผลสืบค้นทีละ

รายการ (ร้อยละ 66.04) รองลงมา นักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ไม่คัดกรองผลสืบค้นเนื่องจากไล่ดูผลสืบค้นทีละรายการ (ร้อยละ 60.81, 67.14, 66.67) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้เหตุผลว่าผลสืบค้นมีน้อย จึงไม่คัดกรองผลสืบค้น (ร้อยละ 52.73) และคิดว่าไม่จำเป็น (ร้อยละ 52.83)

1.11 การจัดการผลสืบค้น

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่เคยจัดการผลสืบค้น (ร้อยละ 71.54, 80.37, 83.95, 67.50) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อนำจอโอแพคแสดงผลสืบค้น นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการค้นหาหนังสือจำนวนไม่มากจึงเลือกที่จะจดเลขเรียกหนังสือ ชื่อเรื่อง และสถานที่จัดเก็บลงในกระดาษเพื่อไปค้นหาตัวเล่มที่ชั้น หรือจดจำแค่เพียงเลขเรียกหนังสือและสถานที่จัดเก็บเพื่อไปค้นหาตัวเล่มที่ชั้น

เมื่อพิจารณาวิธีจัดการผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ส่วนใหญ่จัดการผลสืบค้นด้วยการถ่ายภาพหน้าจอผลสืบค้นด้วยโทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ 46.74, 54.43, 47.46) ตามลำดับ ซึ่งอาจเป็นเพราะวิธีดังกล่าวสะดวกและรวดเร็วกว่าการบันทึกผลสืบค้นลงในกระดาษ ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ที่จัดการผลสืบค้นด้วยการบันทึกผลสืบค้นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 42.42) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ต้องทำโครงการวิจัยในรายวิชาต่าง ๆ จึงต้องใช้ข้อมูลบรรณานุกรมประกอบการอ้างอิงแหล่งที่มาของสารสนเทศ นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ยังจัดการผลสืบค้นด้วยการบันทึกผลสืบค้นลงในคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 47.46)

1.12 วิธีแก้ปัญหาระหว่างสืบค้น

เมื่อประสบปัญหาระหว่างการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่จะเปลี่ยนคำค้น (ร้อยละ 91.01, 88.24, 81.48, 83.64) สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรวรรณ ศรีวงษ์ (อ้างแล้ว) อังคณา แวขอเหาะ และสุธาทิพย์ เกียรติวานิช (2555) ที่พบว่าเมื่อนักศึกษาค้นหาสารสนเทศแล้วไม่พบสารสนเทศที่ต้องการ นักศึกษาส่วนใหญ่จะเปลี่ยนคำค้นใหม่ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะพบสารสนเทศที่ต้องการมากกว่าการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ รองลงมาคือเปลี่ยนวิธีสืบค้น/ทางเลือกสืบค้น (ร้อยละ 19.80, 17.70, 10.20, 11.30)

ส่วนวิธีถัดมาที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 เลือกใช้เมื่อประสบปัญหาระหว่างสืบค้น คือ ถามเพื่อน (ร้อยละ 37.08, 32.94) อาจเป็นเพราะเพื่อนเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใกล้ตัวมากที่สุดและอาจจะเคยประสบปัญหาในลักษณะเดียวกัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เมื่อนักศึกษาเกิดข้อสงสัยก็มักจะสอบถามจากคนใกล้ชิดและเป็นคนรุ่นราวคราวเดียวกัน (Rankin, 1992 อ้างถึงในชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศร, อ้างแล้ว) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ที่เลือกศึกษาเพิ่มเติมจากแผ่นพับ (ร้อยละ 6.70, 8.10)

นอกจากนี้ การปฏิเสธที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เมื่อนักศึกษาประสบปัญหาระหว่างสืบค้นยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรวรรณ ศรีวงษ์ (อ้างแล้ว) ที่พบว่าการเข้าใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ อาจไม่เพียงพอที่จะสร้างความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ให้มากพอที่จะกล้าสอบถามเมื่อประสบปัญหา

ระหว่างสืบค้นสารสนเทศ เช่นเดียวกับจินดาร์ตัน เบอร์พันธุ์ (2555) ที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เห็นว่าบรรณารักษ์เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีประโยชน์ระดับปานกลางเท่านั้น รวมถึงบุหลัน กุลวิจิตร (อ่างแล้ว) ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (อ่างแล้ว) และ Komissarov & Murray (2016) ที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีการใช้แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลที่เป็นบรรณารักษ์น้อยที่สุดและนักศึกษามากกว่า 3 ใน 4 แทบจะไม่เคยขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ แม้ว่าจะเข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยครั้งก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่านักศึกษาจะเข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยครั้งหรือไม่ก็ตาม แต่บรรณารักษ์มีหน้าที่สำคัญคือเป็นตัวกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรปรับตัวมาให้บริการเชิงรุก (proactive service) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาที่นักศึกษาประสบระหว่างสืบค้น ทั้งยังช่วยให้นักศึกษาได้รับความพึงพอใจเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุดด้วย

1.16 การสิ้นสุดการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ส่วนใหญ่จะสิ้นสุดการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแล้ว (ร้อยละ 82.58, 84.11, 77.78, 86.08) ตามลำดับ รองลงมาคือ เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ใกล้เคียงกับความต้องการ (ร้อยละ 45.45, 53.27, 53.09, 44.30) และสิ้นสุดการใช้โอแพคหลังจากบันทึกผลสืบค้น เช่น เลขหมู่ สถานที่จัดเก็บ ลงในกระดาษแล้ว (ร้อยละ 29.55, 38.32, 33.33, 34.18) สอดคล้องกับจิรวรรณ ศรีวงษ์ (อ่างแล้ว) ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (อ่างแล้ว) รวมทั้ง Probha และคณะ (2007 อ่างถึงใน Lee, 2008) ที่พบว่านักศึกษาจะสิ้นสุดการสืบค้นเมื่อรู้สึกว่าคุณเองได้รับสารสนเทศที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมายหรืออาจเรียกได้ว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่ได้รับมากกว่ากระบวนการหรือทักษะที่จะทำให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ (จิรวรรณ ศรีวงษ์, อ่างแล้ว)

กล่าวโดยสรุปได้ว่าผลการวิจัยพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษาสามารถสะท้อนให้เห็นถึงทักษะการรู้สารสนเทศ (information literacy skills) หรือความสามารถในการค้นหา การเข้าถึง การประเมิน และการนำสารสนเทศไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งทักษะการรู้สารสนเทศนั้นเป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งในการทำงานและการใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 (สุบิน ไชยยะ และคณะ, 2558; Finegold & Notabartolo, 2008 อ่างถึงในรัชนิกรณ อินเล็ก และคณะ, 2559) ประกอบกับงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าหลักสูตรส่งเสริมการรู้สารสนเทศที่ประสบผลสำเร็จนั้นสามารถพัฒนาคุณภาพในการทำรายงานและการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศของผู้เรียน รวมทั้งทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้วย (Petermanec, Z. and Sebjan, U., 2017) ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าบรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นแหล่งข้อมูลและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการแนะนำแหล่งข้อมูลให้กับนักศึกษาโดยรูปแบบการเรียนการ

สอนจะทำให้อาจารย์ นักศึกษา และบรรณารักษ์ต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด (มหาวิทยาลัยมหิดล, ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข, 2554 อ้างถึงในสุภารักษ์ เมินกระโทก และจุไรรัตน์ วิสัยดี, 2556)

ผลการวิจัยครั้งนี้พอสรุปได้ว่าพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาสอดคล้องกับตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis (1997 อ้างถึงใน Ellis & Haugan, อ้างแล้ว) โดยที่นักศึกษาส่วนใหญ่เริ่มต้นพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศซึ่งอาจารย์ประจำรายวิชาจะมีบทบาทในการกำหนดความต้องการสารสนเทศของนักศึกษา ทั้งนี้เป็นไปได้ว่าพฤติกรรมการสืบค้นโอแพคของนักศึกษาจัดอยู่ในประเภทการค้นหาที่ตุนริเริ่มขึ้นและการค้นที่ดำเนินการอยู่ ส่วนวัตถุประสงค์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาคือเพื่อนำมาประกอบการเรียนและการทำรายงาน/วิจัย โดยส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการโอแพคในห้องสมุด มักใช้คำค้นที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการแล้วเลือกสืบค้นด้วยทางเลือกชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ที่ปรากฏในหน้าจอการค้นหาแบบทั่วไป หากไม่ได้ผลสืบค้นตามความต้องการก็จะเปลี่ยนคำค้นใหม่ไปเรื่อย ๆ หรือเปลี่ยนวิธีสืบค้น/ทางเลือกสืบค้น เมื่อได้ผลสืบค้นแล้วจะประเมินว่าทรัพยากรสารสนเทศนั้นตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการหรือไม่ จากนั้นจึงคัดกรองผลสืบค้นด้วยการเลือกประเภทวัสดุ เช่น หนังสือ บทความ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่านักศึกษาบางส่วนจะสิ้นสุดกระบวนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคเมื่อบันทึกภาพหน้าจอผลสืบค้นด้วยโทรศัพท์มือถือ หรือบันทึกผลสืบค้นลงในคอมพิวเตอร์แล้ว

2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

ผลการศึกษาพบว่าความถี่ในการใช้โอแพคขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านชั้นปีของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.002 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีแนวโน้มจะมีความถี่ในการสืบค้นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหลักสูตรการเรียนการสอนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มุ่งเน้นที่รายวิชาศึกษาทั่วไป (General Education: GE) โดยนักศึกษาสามารถค้นคว้าเพิ่มเติมได้จากหนังสือประกอบการเรียนและหนังสือที่ให้บริการในห้องสมุด ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะต้องศึกษาในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและทำโครงการวิจัยจึงจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศอย่างลึกซึ้งจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายซึ่งส่งผลให้มีความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านเวลาโดยเฉลี่ยในการสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันใช้เวลาสืบค้นโดยเฉลี่ยไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มีทักษะพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์และเคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้โอแพคมาก่อน

นอกจากนี้พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความรู้ด้านความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพอจะสรุปได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 3 และชั้นปีที่ 4 มีแนวโน้มที่จะมีความรู้ด้านนี้ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อทำการสืบค้นแล้วนักศึกษาบางส่วนจะดูเฉพาะผลสืบค้นว่าตรงหรือใกล้เคียงความต้องการหรือไม่โดยไม่ได้สังเกตความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วยคำสำคัญและคำขึ้นต้น

ด้านวิธีสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์การใช้โอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูงไม่ต่างกัน

ด้านการคัดกรองผลสืบค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์ในการคัดกรองผลสืบค้นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่คัดกรองผลสืบค้นด้วยประเภทวัสดุซึ่งปรากฏเป็นตัวเลือกแรกของการจำกัดผลการค้นหา

นอกจากนี้ พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีประสบการณ์ในการจัดการผลสืบค้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อศึกษาในชั้นปีที่สูงขึ้น นักศึกษามีโอกาสสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคมากขึ้นเนื่องจากได้รับมอบหมายให้ศึกษาค้นคว้าในรายวิชาต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง จึงอาจช่วยเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการจัดการผลสืบค้นได้มากยิ่งขึ้น

2.1 ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการนาน ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะ เป็นเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 2.18, 2.28, 2.44, 2.21$) เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่เคาน์เตอร์เมื่อต้องการคำแนะนำ ($\bar{X} = 2.11, 2.29, 2.30, 2.15$) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้ ($\bar{X} = 1.81, 1.94, 1.90, 1.91$) ไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นโอแพค ($\bar{X} = 2.05, 2.21, 2.40, 2.22$) แผ่นพับแนะนำการสืบค้นมีจำนวนไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.14, 2.43, 2.46, 2.11$) แผ่นพับแนะนำการสืบค้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ($\bar{X} = 2.11, 2.02, 2.27, 2.08$) แผ่นพับแนะนำการสืบค้นไม่มีตัวอย่างประกอบ ($\bar{X} = 1.99, 1.98, 2.38, 2.05$) ตามลำดับ สอดคล้องกับภาพรวมของปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคด้านผู้ให้บริการและการให้บริการที่พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.06, 2.17, 2.31, 2.10$)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่านักศึกษาจะประสบปัญหาการสืบค้นด้วยโอแพคด้านผู้ให้บริการและการให้บริการนาน ๆ ครั้ง แต่อาจจะกล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งของปัญหานี้มีสาเหตุจากที่ห้องสมุดส่วนใหญ่มีเพียงหน่วยงานเดียวที่รับผิดชอบในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศคือฝ่ายบริการ และห้องสมุดไม่มีบรรณารักษ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (ฐิติ คำหอมกุล และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ, 2554; ประภาศรี เขียวคง, 2552) ประกอบกับนักศึกษามักได้รับมอบหมายให้มาเรียนรู้ประสบการณ์การใช้ห้องสมุดเองตามอัธยาศัยซึ่งมีโอกาสสูงที่จะไม่ประสบความสำเร็จในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ (รัชนิกรณ์ อินเล็ก และคณะ, อ้างแล้ว)

นอกจากนี้พบว่าที่ผ่านมามีหลักสูตรการเรียนรู้อะไรก็ตามที่ส่งเสริมการรู้สารสนเทศในสถานศึกษาต่าง ๆ มักขาดความร่วมมือกันระหว่างอาจารย์ผู้สอนและบรรณารักษ์ สาเหตุใหญ่มาจากการที่อาจารย์ผู้สอนมุ่งเน้นเนื้อหาสาระในการสอนให้ครบถ้วนตามหลักสูตรจนไม่อาจเจียดเวลาให้บรรณารักษ์เข้าไปมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (Flashpohler, 2012 อ้างถึงในรัชนิกรณ์ อินเล็ก และคณะ, อ้างแล้ว) ซึ่งบรรณารักษ์ควรมีความร่วมมือกับอาจารย์ในการมอบหมายงานให้กับนักศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของ

ห้องสมุด (Davis, 2002a, 2002b; Leckie, 1996b อ้างถึงใน Zaborowski, 2008) สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยสุดา ตันเลิศ และกุลธิดา ท้วมสุข (2554) ที่พบว่าใน พ.ศ. 2553–2562 นักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยจะเข้ามามีบทบาทสำคัญด้านการบริการคือการเป็นที่ปรึกษาทางสารสนเทศเป็นผู้สอนและฝึกอบรม ดังนั้น เมื่อบรรณารักษ์เข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนก็อาจจะช่วยให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบรรณารักษ์มากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาของบุหลัน กุลวิจิตร (อ้างแล้ว) พบว่าแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลที่นักศึกษามีการใช้น้อยที่สุดคือบรรณารักษ์ ขณะที่อาจารย์เป็นแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลที่มีการใช้มากที่สุดเพราะเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญและน่าเชื่อถือ

งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการทดลองจัดกระบวนการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (student center) โดยร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนรายวิชาทักษะการรู้สารสนเทศพบว่านักศึกษาได้รับความรู้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหัวข้อย่อยของหลักสูตรกลยุทธ์การค้นและทักษะการค้นสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาดังกล่าว กล่าวคือนักศึกษาได้เรียนรู้วิธีเข้าใช้ห้องสมุด การค้นหาหนังสือและวารสารอย่างง่ายตายและรวดเร็ว ตลอดจนขั้นตอนการยืมหนังสือและวารสารผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ที่สนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ ได้สาระครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการเรียนในห้องเรียน (รัชนิกรณ์ อินเล็ก และคณะ, อ้างแล้ว)

2.2 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหาด้านผู้ใช้บริการนาน ๆ ครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น เช่น ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ชื่อเรื่อง (คำขึ้นต้น) ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ (\bar{X} = 2.38, 2.32, 2.30, 2.21, 2.33, 2.39, 2.30) ต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ประสบปัญหาในบางประเด็นนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ (\bar{X} = 2.46, 2.44, 2.36, 2.32, 2.02) ส่วนปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ประสบบ่อยครั้ง คือ การไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูงและไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 2.64, 2.66)

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการที่ประสบบ่อยครั้งคือไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 2.74, 2.63, 2.54, 2.62) ส่วนประเด็นอื่น ๆ เป็นปัญหาในการสืบค้นนาน ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ (\bar{X} = 2.41, 2.43, 2.14)

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการนาน ๆ ครั้งในเกือบทุกประเด็น ได้แก่ ไม่สามารถกำหนดเนื้อหาให้ออกมาเป็นคำค้นได้ ไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น ไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ และขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.28, 2.30, 2.38, 2.34, 2.03$) ส่วนปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ประสบบ่อยครั้ง คือ ไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไปและการสืบค้นขั้นสูง และไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น ($\bar{X} = 2.60, 2.54$)

เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.32, 2.41, 2.35$) ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ประสบปัญหาด้านผู้ใช้บริการบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 2.50$)

ปัญหาการสืบค้นด้านผู้ใช้บริการที่นักศึกษาเกือบทุกชั้นปีประสบมากที่สุดคือไม่สามารถกำหนดเนื้อหาให้ออกมาเป็นคำค้นได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าทางเลือกใช้คำหรือวลีที่เหมาะสมในการสืบค้นเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่ขัดขวางการสืบค้นสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (Massey-Burzio, 1996; Dalgleish & Hall, 2000; Seamans, 2002; de Jong, 2006; Naylor, Stoffel, & Van der Laan, 2008 อ้างถึงใน Rozaklis, 2012)

ปัญหาการสืบค้นด้วยโอแพคด้านผู้ใช้บริการอาจมีสาเหตุประการหนึ่งจากพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาตามที่ Head & Eisenberg (2009 อ้างถึงในอิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ และคณะ, 2559) พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่คิดว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศเป็นกิจวัตรตายตัว ซ้ำซาก ไม่ว่าจะทำงานในหัวข้อใดก็ตาม นักศึกษามักจะใช้แหล่งสารสนเทศจำนวนน้อย ซ้ำ ๆ ดำเนินการค้นคว้าภายใต้กระบวนการที่ถูกจำกัดด้วยเวลา กระเน่น และความคาดหวังของอาจารย์ผู้สอน ใช้เทคนิคการค้นคว้าที่เรียนมาจากโรงเรียนมัธยม พึ่งพาอาจารย์ผู้สอนให้เป็นผู้ชี้แหล่งสารสนเทศเพิ่มเติม แต่ใช้บริการห้องสมุดและขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์น้อยมาก เช่นเดียวกับ Martin & Park (2010 อ้างถึงใน Rozaklis, อ้างแล้ว) ที่พบว่าเหตุผลหนึ่งที่นักศึกษาปฏิเสธที่จะขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์เพราะคิดว่าจะใช้เวลานาน และเป็นภาระที่ทำให้เสียเวลา

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของจิตติ คำหอมกุล และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ (อ้างแล้ว) ยังพบว่าปัญหาของห้องสมุดในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศแก่นักศึกษาคือนักศึกษาไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมนี้และนักศึกษามีทักษะการรู้สารสนเทศแตกต่างกันทำให้ยากต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศให้เหมาะสม เช่นเดียวกับ Jiyane & Onyantha (2010 อ้างถึงในจิตติ คำหอมกุล และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ, อ้างแล้ว) ที่พบว่านักศึกษาขาดความสนใจและความกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศของห้องสมุดที่มีลักษณะการบรรยายเพียงอย่างเดียวโดยไม่มีคะแนนหรือไม่มีผลต่อการสำเร็จการศึกษา

2.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหาสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเด็นต่าง ๆ บ่อยครั้ง ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ อินเทอร์เน็ตช้า และอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย ($\bar{X} =$

2.61, 2.76, 2.70) นอกจากนั้นเป็นปัญหาที่ประสบนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์เก่า คอมพิวเตอร์เสีย ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ผลสืบค้น ไม่สามารถสืบค้นโอแพคจากนอกมหาวิทยาลัยได้ และไม่สามารถใช้งานโอแพคผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ตได้ (\bar{X} = 2.45, 2.44, 2.38, 2.39)

นอกจากนี้พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 - 4 ประสบปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่าย อินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ (\bar{X} = 2.71, 2.59, 2.86) คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน (\bar{X} = 2.69, 2.51, 2.94) ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ผลสืบค้น (\bar{X} = 2.82, 3.05, 3.38) อินเทอร์เน็ตช้า (\bar{X} = 3.08, 3.19, 3.34) อินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย (\bar{X} = 2.93, 3.09, 3.20) ไม่สามารถสืบค้นโอแพคจากนอกมหาวิทยาลัยได้ (\bar{X} = 2.50, 2.52, 2.90) และไม่สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ตได้ (\bar{X} = 2.57, 2.63, 2.96)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้ง (\bar{X} = 2.53, 2.76, 2.80, 3.08) ตามลำดับ

2.4 ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้งในทุกประเด็น ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อนเข้าใจได้ยาก ทางเลือกการสืบค้นมีมากเกินไป ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ไม่มีเมนูช่วยเหลือ (help) บนหน้าจอสืบค้น ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด เช่น พิมพ์ชื่อผู้แต่งผิด บอกลสถานที่จัดเก็บไม่ถูกต้อง และไม่พบผลสืบค้น (\bar{X} = 2.32, 2.42, 2.36, 2.15, 2.17, 2.23)

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ประสบปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบ่อยครั้งในประเด็นเรื่องทางเลือกสืบค้นมีมากเกินไปและผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ (\bar{X} = 2.51, 2.55) นอกจากนั้นเป็นปัญหาที่ประสบนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ไม่มีเมนูช่วยเหลือบนหน้าจอสืบค้น ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาดและไม่พบผลสืบค้น (\bar{X} = 2.23, 2.22, 2.20, 2.44)

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ประสบปัญหาบ่อยครั้งที่ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ (\bar{X} = 2.59, 2.65) และไม่พบผลสืบค้น (\bar{X} = 2.54, 2.68) นอกจากนั้นเป็นปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ประสบนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก (\bar{X} = 2.32, 2.30) ทางเลือกสืบค้นมีมากเกินไป (\bar{X} = 2.49, 2.47) ไม่มีเมนูช่วยเหลือบนหน้าจอสืบค้น (\bar{X} = 2.41, 2.37) และข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด (\bar{X} = 2.17, 2.41)

เมื่อพิจารณาภาพรวมของปัญหาการสืบค้นด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้นาน ๆ ครั้ง (\bar{X} = 2.28, 2.36, 2.42, 2.48) ตามลำดับ

แม้ผลการวิจัยจะพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีประสบปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศนาน ๆ ครั้ง แต่การสร้างความคุ้นเคยกับแหล่งสารสนเทศหรือวิธีที่จะเข้าถึงสารสนเทศระหว่างที่ทำการสืบค้นสารสนเทศจะช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสืบค้นมากขึ้น (Twait, 2005; Griffiths & Brophy, 2005 อ้างถึงใน Rozaklis, อ้างแล้ว)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นหนึ่งที่นักศึกษาประเมินว่าหน้าจอสืบค้นโอแพคมีความซับซ้อนเข้าใจได้ยาก สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่สำรวจเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดพบว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจและผิดหวังมาจากความยากในการใช้งานโอแพค (Ho et al, 2009; Blair et al, 2011; Denton & Coysh, 2011 อ้างถึงใน Hall, อ้างแล้ว; Callinan, 2005 อ้างถึงใน Rozaklis, อ้างแล้ว; Kumar, 2012) โดยเมื่อเข้ามาในห้องสมุด นักศึกษามักคาดหวังว่าจะได้รับความเรียบง่าย ความรวดเร็ว และการเป็นจุดศูนย์รวมทุกอย่าง โดยเฉพาะคาดหวังว่าจะได้รับประสบการณ์การสืบค้นออนไลน์ในลักษณะเดียวกันกับการใช้กูเกิ้ลและเว็บ เสิร์ช เอ็นจิน อื่น ๆ (Asher , Duke, & Wilson, 2013 อ้างถึงใน Hall, อ้างแล้ว) เช่น มีระบบการสะกดอัตโนมัติ (Kumar, อ้างแล้ว) เพราะการสะกดคำผิดของนักศึกษาส่งผลต่อความสำเร็จในการสืบค้นสารสนเทศ (Holman, 2011 อ้างถึงใน Croxton, อ้างแล้ว) หรือคาดหวังว่าระบบจะดึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดออกมาให้เพียงแค่มิพม์คำค้นกว้าง ๆ ลงไป (Novotny, 2004 อ้างถึงใน Kumar, อ้างแล้ว) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบรรณารักษ์พยายามจะเปลี่ยนความคิดที่นักศึกษามองว่าโอแพคใช้งานยากด้วยการเน้นย้ำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมและการเข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด แต่กลับถูกมองว่าเป็นการลงทุนที่เพิ่มขึ้นโดยที่ผู้ใช้ไม่ได้รู้สึกเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมเหล่านี้ (Sokvitne, 2006 อ้างถึงใน Hall, อ้างแล้ว)

3. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นไม่แตกต่างกันใน 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ และปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ต่างจากปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พบว่านักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความถี่ในการประสบปัญหาด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ละชั้นปีเป็นรายคู่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่านักศึกษาทั้งสองชั้นปีประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้ง แต่มีแนวโน้มว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความถี่ในการประสบปัญหาการสืบค้นด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่จำเป็นต้องค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการทำวิจัยและค้นคว้าสารสนเทศเชิงลึกในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจึงอาจมีโอกาที่จะประสบปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1

นอกจากนี้ ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคค์ต่าง ๆ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pickard & Dixon (2004 อ้างถึงในจุฑารัตน์ ช่างทอง, อ้างแล้ว) ที่พบว่าคุณลักษณะบางประการของสถาบันบริการสารสนเทศสามารถเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยเรียกปัจจัยด้านนี้ว่า “ตัวแปรเชิงเทคนิคและตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์กร” (technical and organizational variables) หมายถึง องค์ประกอบทางกายภาพทั่วไปในการมีปฏิสัมพันธ์กับแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ และการให้การสนับสนุนเชิงเทคนิค เช่น การเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด ปัจจัยในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับห้องสมุดที่เป็นเจ้าของสถานที่และบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อาทิ คอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ ระบบเครือข่าย การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต คู่มือการใช้งาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. บรรณารักษ์ควรเพิ่มบทบาทในการส่งเสริมทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคค์ให้นักศึกษาโดยอาจจะปรับปรุงการให้บริการส่งเสริมการรู้สารสนเทศเป็นบริการเชิงรุกมากขึ้น หรือร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนในการถ่ายทอดวิธีสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคค์ให้นักศึกษา
2. ควรเสนอให้กิจกรรมฝึกอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคค์เป็นกิจกรรมบังคับเลือก (extra-curricular activities requirement) โดยขอความร่วมมือจากกองพัฒนานักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศระหว่างนักศึกษาที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคค์
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคค์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ
3. ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและศึกษาประสิทธิผลการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ ศิริโชค. (2557). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*, 21(2), 65 – 72. วันที่ค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2560, จากเว็บไซต์ <https://ejournal.kku.ac.th/information/article/view/196/212>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). *Thailand Internet User Profile 2016*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560, จากเว็บไซต์ <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2016-th.html>
- จกมล พุทธิชัยกุล. (2555). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน: รายงานการวิจัย. นครปฐม: สำนักหอสมุดกำแพงแสน. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. (2555). การรู้สารสนเทศของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 32(2), 25 – 36.
- จิรวรรณ ศรีวงษ์. (2559). พฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *วิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 9(1), 1 – 16.
- จุฑารัตน์ ช่างทอง. (2554). รูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนไทยจากการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีฐานราก. *วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชญากรณ์ กุลนิตติ. (2553). *สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2556). พฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 30(3), 157 – 196.
- ชุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น. (2550). *กลยุทธ์การสืบค้นและความคิดเห็นต่อสารสนเทศจากเว็บของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์: รายงานการวิจัย*. ปัตตานี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูพาน ตง. (2557). *พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ฐิติ คำหอมกุล และพิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ. (2554). การส่งเสริมการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 32(1), 29 – 40.
- ณมรัตน์ ปิงตระกูล. (2550). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาของนักศึกษาคณะศึกษานอกโรงเรียน: กรณีศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางแค. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดาลัด พุกาธร. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ: รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏกรุงเทพ.
- เดชดนัย จุ้ยชุม. (2555). การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทิพย์สุดา ศิลปะ และกรรณิการ์ ทองเต็ม. (2552). ทักษะการสืบค้นสารสนเทศโดยใช้โปรแกรมค้นหาของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย: รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรีนธ์.
- ธิดา แซ่ซัน. (2555). การศึกษาความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช: รายงานวิจัย. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- นันทนา เดชเกิด. (2551). การใช้ห้องสมุดกลางของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 28(1), 19 – 36.
- บุหลัน กุลวิจิตร.(2558). การใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วันที่ค้นข้อมูล 26 กันยายน 2559, จากคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เว็บไซต์: <http://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/31798>
- ประภาศรี เขียวคง. (2552). การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประภาศรี ศรีไชย. (2554). *การแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำภาคินิพนธ์ของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง*. ตรัง: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง.
- ปารวี เขมโชติกูร. (2556). *พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของแกนนำผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยวรรณ ขาวพุ่ม และคณะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับโซเชียล โอแพค สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 8(1), 72-88.
- ปิยสุดา ตันเลิศ และกุลธิดา ท้วมสุข. (2554). บทบาทของห้องสมุดและนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย พ.ศ. 2553 – 2562. *สงขลานครินทร์ ฉบังสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 17(4), 2554.
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). *ห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พรพันธ์ ชื่นใจ. (2558). *พฤติกรรมและการรู้สารสนเทศของนักศึกษา คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์ และเพยาวี ยินดีสุข. (2558). *การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภนิดา แก้วมณี. (2553). การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 30(2), 35 – 50.
- ภาไพกาญจน์ อินทร์น้อย, รุธิยาพร กันตารณวัฒน์ และกาญจนา บุญภักดี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใ้รู้ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง: การวิเคราะห์เส้นทาง. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 9(5), 54 – 66.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2559). *รายงานจำนวนนักศึกษา ประจำปีภาคเรียนที่ 1/2559*. วันที่ค้นข้อมูล 26 กันยายน 2559, จากเว็บไซต์: http://regis.skru.ac.th/RegisWeb/webpage/information_std159/file/1.pdf
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ศูนย์คอมพิวเตอร์. (2556). *คู่มือการใช้งาน การให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC 2.0) สำหรับสมาชิกห้องสมุด*. วันที่ค้นข้อมูล 28 มิถุนายน 2559, จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เว็บไซต์: http://202.29.16.43/opac/Manual/V4_OPAC2_User.pdf

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาวิชาศิลปศาสตร์. (2557). *เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 9 – 15*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. (2552). การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วิชาการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 11(2), 106 – 112.
- รสุ รุ่งจิตร. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ต่อระบบการสืบค้นและบริการสมาชิกของระบบห้องสมุดอัตโนมัติวิทยาลัย. *บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 29(1), 65 – 80.
- รัชนิกรณ์ อินเล็ก และคณะ. (2559). ความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์และอาจารย์ในการเรียนรู้ทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*, 23(2), 7 – 17.
- รัชนิพร ศรีรักษา. (2550). *ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรี: รายงานวิจัย*. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- รีณฤดี ไชยวิชิตกุล. (2550). ความสามารถในการกำหนดคำค้นเพื่อการค้นหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *รังสิตสารสนเทศ*, 13(1), 25 – 31.
- ลาวัญญ์ คำชาย. (2554). *การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริวดี อ้วนไตร. (2551). *การใช้ WebOPAC ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สร้อยญา รุจิเรขเรืองรอง และทวิกา ตั้งประภา. (2556). พฤติกรรมการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. *บริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานครปริทัศน์*, 3(2), 40 – 52.
- สุกานดา เจริญวันชัยกุล. (2554). *พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำโครงงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุบิน ไชยยะ และคณะ. (2558). ทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัย: กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี. *สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 21(3), 151-176.
- สุพัต ทองฉวี. (2554). *พฤติกรรมการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาดุริยางคศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุภารักษ์ เมินกระโทก และจุไรรัตน์ วิสัยดี. (2556). *บทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสนับสนุนการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: รายงานวิจัย*. นครราชสีมา: คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อนันต์ศักดิ์ พวงอก. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการสนทนพิเศษของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. *วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 2(1), 23 – 38.
- อภิศักดิ์ เพ็ชรรัตน์. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- อังคณา แวซอเหาะ และสุธาทิพย์ เกียรติวานิช. (2555). *การค้นคืนสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อังคณา สุริวรรณ. (2551). การใช้รายการออนไลน์ของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *บรรณารักษศาสตร์*, 28(2), 11 – 29.
- อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ และคณะ. (2559). พฤติกรรมการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 27(2), 82 – 97. วันที่ค้นข้อมูล 10 พฤษภาคม 2560, จากเว็บไซต์ <http://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/viewFile/965/896>
- Adedibu, L.O. (2008). Catalogue use by science students in the University of Ilorin, Ilorin, Nigeria. *Libri*, 58(1). doi:10.1515/libr.2008.006
- Antell, K., & Jie, H. (2008). Subject searching success transaction logs, patron perceptions, and implications for library instruction. *Reference & User Services Quarterly*, 48(1), 68 - 76.
- Asokan, L. & Dhavavandan, S. (2015). Awareness and usage of Online Public Access Catalogue (OPAC) by students and faculty members: A case study. *Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 6(4), 227 – 231.
- Best, J.W. (1981). *Research in education*. New Jersey: Prentice Hall.

- Brindesi, H., Monopoli, M., & Kapidakis, S. (2013). Information seeking and searching habits of Greek physicists and astronomers: A case study of undergraduate students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 73, 785–793. doi:10.1016/j.sbspro.2013.02.119
- Croxton, R. A. (2016). *Undergraduate students and academic library utilization: A quantitative dominant mixed methods study of information seeking needs, preferences, and motivation*. Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1858781586). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1858781586?accountid=32133>
- Ellis, D., & Haugan, M. (1997). Modelling the information seeking patterns of engineering research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation*, 53(4), 384 - 403.
- Graham, R. Y. (2011). *A multiple case study exploration of undergraduate subject searching* (Order No. NR77811). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (919715364). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/919715364?accountid=32133>
- Hall, C. E. (2016). *Facets in library catalogs: The beliefs, behaviors, policies and practices that guide implementation* (Order No. 10166001). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1845298966). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1845298966?accountid=32133>
- Kakai, M., Ikoja-Odong, R. and Kigongo-Bukenya, I.M.N. (2004). A study of the information seeking behavior of undergraduate students of Makerere University, Uganda. *World Libraries*, 14(1), 544 – 564.
- Komissarov, S., & Murray, J. (2016). Factors that influence undergraduate information-seeking behavior and opportunities for student success. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(4), 423–429. doi:10.1016/j.acalib.2016.04.007
- Kumar, A. (2015). Use patterns of OPAC among the faculty member in great institute of Management at Chennai-A case study. *Research Spectra*, 1 (2-3), 36-45.

- Kumar, S., & Vohra, R. (2013). User perception and use of OPAC: a comparison of three universities in the Panjab region of India. *The Electronic Library*, 31(1), 36 – 54. doi:10.1108/02640471311299128
- Kumar, S. (2012). Impact of internet search engines on OPAC users: A study of Punjabi University, Patiala (India). *Program*, 46(1), 56 – 70. doi:10.1108/00330331211204566
- Lee, H.-L. (2008). Information structures and undergraduate students. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(3), 211–219. doi:10.1016/j.acalib.2008.03.004
- Malliari, A., Korobili, S., & Zapounidou, S. (2011). Exploring the information seeking behavior of Greek graduate students: A case study set in the University of Macedonia. *International Information & Library Review*, 43(2), 79 – 91. doi:10.1080/10572317.2011.10762883
- Mansor, Y. and Baker, A.B.A. (2011). *Research works in library and information science volume 1*. Malaysia: IIUM Press.
- Panayides, Panayiotis. (2013). Coefficient alpha interpret with caution. *Europe's Journal of Psychology*, 9(4). doi:10.5964/ejop.v9i4.653
- Petermanec, Z. and Sebjan, U. (2017). Evaluation components of information literacy in undergraduate students in Slovenia: An experimental study. *Library & Information Science*, 39 (1), 69-75.
- Reitz, J.M. (n.d.). *Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*. Retrieved June 28, 2016, from http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_o.aspx#opac
- Rozaklis, L. (2012). The academic library in the life of undergraduate: An investigation of undergraduates' academic information behaviors in the digital age (Order No. 3534790). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1266446352). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1266446352?accountid=32133>
- Sahak, M. D., & Masrek, M. N. (2014). Library usage of medical students: A comparative analysis of first year and third year students in Universiti Putra Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 127–132. doi:10.1016/j.sbspro.2014.03.657

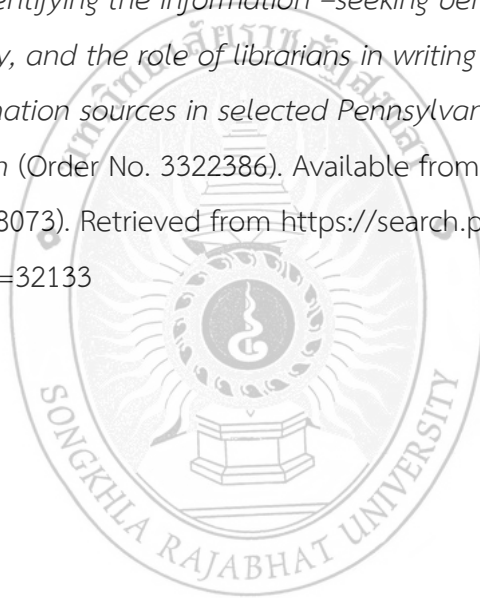
Ukpebor, O.C. (2012). Restoring the library OPAC towards usability by undergraduates students of the University of Benin. *International Journal of Science and Technology*, 1 (4), 184-188.

Vasishta, S. , & Dhingra, N. (2017). Awareness and use of OPAC as information retrieval tool: A study of PEC University of Technology, Chandigarh, India. *International Journal of Information Dissemination & Technology*, 7(1), 19-25.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.

Xie, I. (2008). *Interactive information retrieval in digital environments*. doi:10.4018/978-1-59904-240-4

Zaborowski, B. A. (2008). *Identifying the information –seeking behaviors of students, the expectations of faculty, and the role of librarians in writing assignments that require students to use information sources in selected Pennsylvania Community Colleges: A model for instruction* (Order No. 3322386). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (219938073). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/219938073?accountid=32133>



ภาคผนวก



แบบสอบถามพฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค (OPAC):

กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 20 ปี 20- 25 ปี 26 ปีขึ้นไป
3. คณะ ครุศาสตร์ เทคโนโลยีการเกษตร
 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 วิทยาการจัดการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 ศิลปกรรมศาสตร์
4. ชั้นปีที่กำลังศึกษา
 ชั้นปีที่ 1
 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3
 ชั้นปีที่ 4
5. ลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ใช้โปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel, PowerPoint
 ใช้สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
 ใช้สื่อสารสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ยูทูป อินสตาแกรม
 เล่นเกมส์
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยที่สุด
 ช่วงเช้า เวลา 07.45 – 12.00 น.
 ช่วงกลางวัน เวลา 12.00 – 13.00 น.
 ช่วงบ่าย เวลา 13.00 – 16.30 น.
 ช่วงค่ำ เวลา 16.30 - 19.30 น.
7. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด
 น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์
 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์
 4 – 5 ครั้ง/สัปดาห์
 มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

8. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้งานโอแพคที่ห้องสมุดจัดขึ้นหรือไม่

- เคย
 ไม่เคย

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

1. เมื่อใดที่ท่านสืบค้นโอแพค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เมื่อต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
 เมื่อไปหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอ
 เมื่อไม่แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในห้องสมุดหรือไม่

2. ท่านสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หน้าจอสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
 คอมพิวเตอร์ส่วนตัว
 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย
 ร้านคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเช่าอินเทอร์เน็ต

3. ความถี่ในการสืบค้นโอแพคจากเครื่องสืบค้นภายในห้องสมุด

- น้อยกว่าเดือนละครั้ง
 1 – 3 ครั้ง/เดือน
 4 – 6 ครั้ง/เดือน
 มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน

4. ท่านใช้เวลาในการสืบค้นโอแพคโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง

- น้อยกว่า 10 นาที
 10 – 15 นาที
 16 – 30 นาที
 มากกว่า 30 นาที
 ไม่แน่นอน

5. ท่านสืบค้นโอแพคเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ค้นหาข้อมูลประกอบการเรียน
 ค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน/ทำวิจัย
 ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ เช่น นวนิยาย คู่มือดูแลรถยนต์
 ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านเรียนรู้วิธีใช้งานโอแพคด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เข้าอบรมกับห้องสมุด | <input type="checkbox"/> เข้าเรียนในรายวิชา |
| <input type="checkbox"/> ศึกษาจากแผ่นพับ/คู่มือ | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ http://arit.skru.ac.th |
| <input type="checkbox"/> ถามบรรณารักษ์ | <input type="checkbox"/> ลองผิดลองถูกด้วยตัวเอง |
| <input type="checkbox"/> ถามเพื่อน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
7. ท่านเลือกสืบค้นโอแพคด้วยทางเลือกใดมากที่สุด 3 ลำดับแรก (ใส่หมายเลข 1,2,3 กำกับ โดย ลำดับที่ 1 หมายถึง ทางเลือกที่ท่านใช้บ่อยที่สุด)
- | | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชื่อเรื่อง(คำสำคัญ) | <input type="checkbox"/> ชื่อชุด(คำสำคัญ) |
| <input type="checkbox"/> ชื่อเรื่อง(คำขึ้นต้น) | <input type="checkbox"/> ชื่อชุด(คำขึ้นต้น) |
| <input type="checkbox"/> ชื่อผู้แต่ง(คำสำคัญ) | <input type="checkbox"/> ชื่อวารสาร(คำสำคัญ) |
| <input type="checkbox"/> ชื่อผู้แต่ง(คำขึ้นต้น) | <input type="checkbox"/> ชื่อวารสาร(คำขึ้นต้น) |
| <input type="checkbox"/> หัวเรื่อง(คำสำคัญ) | |
| <input type="checkbox"/> หัวเรื่อง(คำขึ้นต้น) | |
8. เหตุผลที่ท่านเลือกสืบค้นโอแพคด้วยทางเลือกในข้อ 6 เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เป็นวิธีที่ง่าย | <input type="checkbox"/> ได้ผลสืบค้นตรงตามต้องการ |
| <input type="checkbox"/> อยู่ในหน้าจอหลักของการสืบค้น | <input type="checkbox"/> ได้ผลสืบค้นจำนวนมาก |
| <input type="checkbox"/> เรียกดูบรรณานุกรม เลขเรียกหนังสือ และสถานที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |
9. ท่านทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นด้วย*คำสำคัญ*และ*คำขึ้นต้น*หรือไม่
- ทราบ การสืบค้นด้วย*คำสำคัญ* คือ.....
การสืบค้นด้วย*คำขึ้นต้น* คือ.....
- ไม่ทราบ
10. ท่านใช้วิธีใดบ้างในการกำหนดคำค้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ใช้คำที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ |
| <input type="checkbox"/> ใช้คำที่คิดขึ้นเอง เช่น บัญชี ดนตรีสากล เด็กอนุบาล |
| <input type="checkbox"/> ค้นหาด้วยชื่อผู้แต่ง |
| <input type="checkbox"/> เลือกใช้ศัพท์เฉพาะของสาขาวิชาที่ต้องการ เช่น โลจิสติกส์ ชิปป่า กระสวนจังหวัด |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

11. ท่านเคยสืบค้นโอแพคด้วยวิธีสืบค้นขั้นสูง (Advanced Search) หรือไม่

เคย โดยเลือกใช้คำเชื่อม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

และ (AND)

หรือ (OR)

ไม่ใช่ (NOT)

ไม่เคย

12. ในหน้าจอแรกของการสืบค้น ท่านเคยใช้ตัวเลือกใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- กำหนดประเภทวัสดุ เช่น หนังสือ บทความ DVD
- กำหนดช่วงปีที่พิมพ์ เช่น ระหว่าง พ.ศ. 2550 - 2559
- กำหนดภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ
- กำหนดคอลเล็กชัน เช่น นวนิยาย วิจัย วิทยานิพนธ์
- ไม่เคยใช้ตัวเลือกใดเลย

โปรดดูภาพเพื่อตอบคำถามข้อที่ 13

13. เมื่อนำจอแสดงผลสืบค้นแล้ว ท่านคัดกรองผลสืบค้นหรือไม่

คัดกรองผลสืบค้นด้วยการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เลือกประเภทวัสดุ
- เลือกคอลเล็กชัน (collection)
- เลือกภาษา
- เลือกปีที่พิมพ์

ไม่คัดกรองผลสืบค้น เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไลดูผลสืบค้นที่ละรายการ
- ผลสืบค้นมีน้อย
- ไม่ทราบวิธีการกรองผลสืบค้น
- ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการปรากฏในหน้าแรกของผลสืบค้น
- คิดว่าไม่จำเป็น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านเคยจัดการผลสืบค้นหรือไม่ อย่างไร

เคย ด้วยการ

- ถ่ายภาพหน้าจอผลสืบค้นด้วยโทรศัพท์มือถือ
- บันทึกผลสืบค้นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
- ส่งผลสืบค้นทางอีเมล (e-mail)

ไม่เคย

15. เมื่อประสบปัญหาระหว่างสืบค้นโอแพค เช่น ไม่พบผลสืบค้น ผลสืบค้นไม่ตรงตามต้องการ

ท่านแก้ปัญหาอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เปลี่ยนคำค้น
- ศึกษาเพิ่มเติมจากแผ่นพับ
- เปลี่ยนวิธีสืบค้น/ทางเลือกสืบค้น
- เลิกการสืบค้น
- ถามเจ้าหน้าที่
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ถามเพื่อน

16. ท่านสิ้นสุดการสืบค้นโอแพคเมื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
- ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ใกล้เคียงกับความต้องการ
- หลังจากบันทึกผลสืบค้นลงในกระดาษแล้ว เช่น เลขหมู่ สถานที่จัดเก็บ
- เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น
- เมื่อได้รับคำแนะนำจากคนรอบข้าง เช่น เพื่อน อาจารย์ เจ้าหน้าที่
- เมื่อมีผู้ใช้ท่านอื่นรอใช้บริการเครื่องสืบค้น

ตอนที่ 3 ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือว่าท่านประสบปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพคอย่างไรในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	ความถี่ของปัญหา				
	ทุกครั้ง	เกือบ ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
ปัญหาด้านผู้ให้บริการและการให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา					
2. เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่เคาน์เตอร์เมื่อต้องการคำแนะนำ					
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้					
4. ไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นโอแพค					
5. แผ่นพับแนะนำการสืบค้นมีจำนวนไม่เพียงพอ					
6. แผ่นพับแนะนำการสืบค้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก					
7. แผ่นพับแนะนำการสืบค้นไม่มีตัวอย่างประกอบ					
ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ					
1. ท่านไม่สามารถกำหนดเนื้อหาที่ต้องการให้ออกมาเป็นคำค้นได้					
2. ท่านไม่เข้าใจความแตกต่างของการสืบค้นทั่วไป และการสืบค้นขั้นสูง					
3. ท่านไม่เข้าใจทางเลือกในการสืบค้น เช่น ชื่อเรื่อง(คำสำคัญ) ชื่อเรื่อง(คำขึ้นต้น)					
4. ท่านไม่ทราบวิธีอ่านและคัดกรองผลสืบค้น					
5. ท่านไม่เรียนรู้วิธีสืบค้นจากแผ่นพับด้วยตัวเอง					
6. ท่านไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่					
7. ท่านขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์					
ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
1. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ					
2. คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์เก่า คอมพิวเตอร์เสีย					
3. ไม่มีบริการเครื่องพิมพ์ (printer) ผลสืบค้น					
4. อินเทอร์เน็ตช้า					
5. อินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย					
6. ไม่สามารถสืบค้นโอแพคจากนอกมหาวิทยาลัยได้					
7. ไม่สามารถใช้งานโอแพคผ่านแอปพลิเคชัน (application) บนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน/แท็บเล็ตได้					

ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยโอแพค	ความถี่ของปัญหา				
	ทุกครั้ง	เกือบ ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
ปัญหาด้านระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ					
1. หน้าจอสืบค้นมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก					
2. ทางเลือกการสืบค้นมีมากเกินไป เช่น ผู้แต่ง(คำสำคัญ) ผู้แต่ง(คำขึ้นต้น)					
3. ผลสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ					
4. ไม่มีเมนูช่วยเหลือ (Help) บนหน้าจอสืบค้น					
5. ข้อมูลที่ได้รับมีข้อผิดพลาด เช่น พิมพ์ชื่อผู้แต่งผิด บอกลูกสถานที่จัดเก็บไม่ถูกต้อง					
6. ไม่พบผลสืบค้น					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

๕ ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ๕



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวศรัญญา โรจนวงศ์ชัย
วัน เดือน ปีเกิด	11 พฤษภาคม 2525
ประวัติการศึกษา	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (วารสารสนเทศ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	244/2 หมู่ 1 ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

