

พฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศและการใช้คำศัพท์ในการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ สาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ของผู้ใช้

Users's Behavior In Accessing and Using Key Words to Retrive Business and Economic Information

นภัสกร กรวยสวัสดิ์¹

Napassakorn Kruaysawat

ลำปาง แม่ณมาตย์¹

Lampang Manmart

มาลี กาบมาลา¹

Malee Kabmala

บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศและการใช้คำศัพท์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ของผู้ใช้โดยใช้วิธีวิจัย 2 วิธี คือ 1) การบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศและการใช้คำศัพท์ในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ จำนวน 86 คน ประกอบด้วยอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) การรวบรวมคำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นจากการสืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยใช้วิธีวิเคราะห์ Search log (Search log analysis)

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Information Science Department, Faculty to Humanities & Social Science, Khon Kaen University.

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้ทุกคนมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศตาม
บทบาทและหน้าที่ เช่น การสืบค้นสารสนเทศของกลุ่มอาจารย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้
สำหรับการเตรียมการสอน การทำวิจัยเป็นหลัก ส่วนกลุ่มนักศึกษามีหน้าที่ในการเรียน
การศึกษาค้นคว้า ดังนั้นการสืบค้นสารสนเทศของกลุ่มนักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อใช้
ประกอบการเรียนการทำรายงานรวมทั้งการทำวิจัย 2) ผู้ใช้ทุกคนสืบค้นสารสนเทศจาก
แหล่งอินเทอร์เน็ตและห้องสมุดโดยใช้คำสำคัญในการเข้าถึงสารสนเทศ เนื่องจากสามารถ
ใช้ง่าย สะดวก ได้ข้อมูลที่หลากหลาย 3) คำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมามีความหลากหลาย
และตรงกับหัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนดน้อยเพราะในการกำหนดคำค้นขึ้นอยู่กับความรู้
ประสบการณ์ของผู้ใช้ และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนที่มีความต้องการ
สารสนเทศเฉพาะเจาะจงหรือละเอียดมากน้อยแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การค้นคืนสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ด้านบริหารธุรกิจและ
เศรษฐศาสตร์

Abstract

This study explores the users' behavior in accessing and using key words
to retrieve business and economic information using 2 study approaches:
(1) critical incident technique for examining a study sample of 86 faculty
members, graduate and undergraduate students of Khon Kaen and Mahasarakham
Universities, (2) search log analysis for collecting key words created and used by
the users via the universities' OPAC.

The study findings indicate that the faculty members mainly conduct
database searches for their lesson planning and researching, and the students
perform their searches for their learning and writing term papers. All users
are found to use Internet and the libraries using key words for accessing the
information since the Internet is convenient and easy to use and it provides a
variety of information. In addition the key words devised by users considerably vary
and hardly correspond with the library subject headings since the creation of key
terms are based on each user's experiences and needs.

Keywords : Information Retrieval, Information Access, Administration and Economics Knowledge

บทนำ

ในอดีตทรัพยากรสารสนเทศที่จัดและให้บริการในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในรูปสิ่งตีพิมพ์ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือที่ใช้สำหรับเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ ซึ่งการเข้าถึง (access) เป็นวิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้นหาและได้รับสารสนเทศที่ต้องการ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งต่าง ๆ จัดไว้บริการผู้ใช้ (Keawkaew, 2015) ดังนั้น การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการโดยเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ (Yuwasut, 2007) ในต่างประเทศเริ่มมีการผลิตบัตรรายการ เมื่อ ปี ค.ศ. 1950 โดยหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ส่วนในประเทศไทยเริ่มมีการจัดทำบัตรรายการและเป็นที่รู้จักแพร่หลายในปี พ.ศ. 2494 (Pankeeree, 2012) เนื่องจากห้องสมุดยังไม่ได้มีระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ดำเนินงาน ดังนั้น บัตรรายการถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยผู้ใช้สืบค้นทรัพยากรห้องสมุด หากผู้ใช้ทราบชื่อผู้แต่งก็สามารถสืบค้นได้จากบัตรผู้แต่งทราบชื่อเรื่องหรือชื่อหนังสือก็สืบค้นได้จากบัตรชื่อเรื่อง แต่ถ้าหากผู้ใช้ไม่ทราบทั้งชื่อผู้แต่งและชื่อเรื่องก็สามารถสืบค้นได้จากบัตรหัวเรื่อง ซึ่งหัวเรื่อง หมายถึง คำหรือกลุ่มคำที่กำหนดแทนเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการเข้าถึง โดยคำหรือกลุ่มคำนี้มีการจัดเรียงตามลำดับตัวอักษร นักวิเคราะห์รายการทรัพยากรสารสนเทศจะนำมาใช้กำหนดหัวเรื่องเพื่อความเป็นมาตรฐาน (International Encyclopedia of Information and Library Science, 1997) จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าหัวเรื่องถือเป็นส่วนสำคัญของบัตรรายการที่บ่งบอกทั้งเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศหรือหนังสือเล่มนั้นได้ ดังนั้น การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดในอดีตนั้น หัวเรื่องจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้เป็นอย่างมาก เนื่องจากช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างสะดวก

ต่อมาในยุคที่คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทกับการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งในช่วงปี ค.ศ.1966 ห้องสมุดและหน่วยงานบริการสารสนเทศได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูลงานห้องสมุด (Janloon, n.d.) อีกทั้งห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงาน ส่งผลให้บัตรรายการของห้องสมุดหายไป ในปัจจุบันผู้ใช้

สืบค้นทรัพยากรห้องสมุดผ่านระบบฐานข้อมูลของห้องสมุดที่เรียกว่ารายการบรรณานุกรมออนไลน์ (Online Public Access Catalog : OPAC) อย่างไรก็ตาม การลงรายการในโครงสร้างของระเบียบข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการในฐานข้อมูลยังคงประกอบด้วยข้อมูลทางบรรณานุกรมที่คล้ายกันกับการลงรายการของบัตรรายการและหัวเรื่องก็ยังคงเป็นเขตข้อมูลที่เป็นรายการสำคัญ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการเข้าถึงตัวเล่มของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ช่วยให้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสาขาวิชาใดบ้าง นอกจากนั้นยังช่วยให้ทราบเนื้อหาของสารสนเทศอย่างกว้างๆ หรือเฉพาะเจาะจงและช่วยสร้างตัวแทนเนื้อหาสารสนเทศหรือคำค้นให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าห้องสมุดยังคงให้ความสำคัญกับหัวเรื่องและยังคงใช้อยู่ ทั้งนี้ นอกจากจะใช้เป็นจุดเข้าถึงเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ในทางการจัดการสารสนเทศ หัวเรื่องยังช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดให้สารสนเทศเรื่องเดียวกันมาจัดเรียงหรือรวมอยู่ในที่เดียวกัน ดังนั้นไม่ว่าห้องสมุดจะใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่ใช้ก็ตาม หัวเรื่องยังคงทำหน้าที่สำคัญคือเป็นจุดเข้าถึงที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด

อีกทั้งเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนามากขึ้น จึงส่งผลให้ทรัพยากรสารสนเทศเปลี่ยนรูปจากสิ่งตีพิมพ์ไปอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน และก่อให้เกิดแหล่งสารสนเทศในลักษณะใหม่ ได้แก่ ฐานข้อมูลที่มีลักษณะเป็นเนื้อหาฉบับเต็ม (fulltext) เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-thesis) ทำให้การสืบค้นสามารถทำได้สะดวกมากขึ้น นอกจากนั้นการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้ใช้หัวเรื่องเพียงอย่างเดียวแต่มีเขตข้อมูลที่ช่วยในการสืบค้นเพื่อเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศเพิ่มขึ้น เช่น (1) คำสำคัญ (Keyword) หรือคำอธิบายเนื้อหา (descriptor) ซึ่งเป็นคำทั่วไปที่ใช้กำหนดแทนความหมายของสาระสำคัญในเอกสารเพื่อเป็นการระบุเนื้อหาหลัก อาจเป็นคำเดี่ยว กลุ่มคำ โดยกำหนดคำมาจากชื่อเรื่องและเนื้อหาของเอกสารสิ่งพิมพ์ที่นำมาบันทึกลงในฐานข้อมูล (Nuntapichai, 2010)(2) ออนโทโลยี (Ontology) เป็นการกำหนดนิยามความหมายที่เป็นทางการและบอกคุณลักษณะที่ชัดเจนของคำศัพท์ที่ใช้ในการอธิบาย ซึ่งเป็นตัวแทนของแนวคิด (Concepts) หรือแบบจำลอง (model) ของกลุ่มชุมชนสารสนเทศที่เข้าร่วมกัน โดยมีโครงสร้างประกอบด้วย การกำหนดนิยามความหมายหรือการอธิบายเรื่องราวโดยใช้แนวคิด คุณสมบัติ (Properties) ความสัมพันธ์ (Relations) ตรรกะการแปลงความสัมพันธ์ (Axioms) และคำศัพท์หรือตัวอย่าง

ข้อมูล (instance) (Benjamins and Gomez-Perez, 2000) ซึ่งออนโทโลยีนิยมนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับค้นคืนสารสนเทศในยุคเว็บเชิงความหมาย (Semantic web) และเว็บเซอร์วิส (Web services) ตลอดจนการบูรณาการสารสนเทศและฐานความรู้ที่หลากหลาย (Kabmala, Manmart & Malaiwong, 2006)

ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลในทางบวกคือทำให้ผู้ใช้มีอิสระในการเลือกใช้คำในการสืบค้นและสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ อย่างไรก็ตามการใช้ศัพท์อิสระหรือคำสำคัญ ซึ่งเป็นคำที่ใช้แทนสาระของเอกสารอาจสร้างขึ้นโดยมนุษย์ด้วยระบบมือหรือสร้างโดยใช้เครื่องจักรกล หรือคอมพิวเตอร์ด้วยระบบอัตโนมัติ (Jantarasut, 2014) มีโอกาสใช้คำที่มีความหมายไม่ชัดเจน ไม่เป็นแบบแผนทำให้การสืบค้นสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร คือไม่ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการอย่างครบถ้วน ซึ่งการสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการในการค้นหาข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้เครื่องมือช่วยค้น (Wipawin, 2005) ในขณะที่ใช้ค้นด้วยศัพท์ควบคุม (Controlled vocabulary) หมายถึงภาษาหรือคำศัพท์ที่กำหนดขึ้นแทนเนื้อหาสาระหรือแนวคิดที่ปรากฏในเอกสาร โดยการกำหนดให้ศัพท์คำหนึ่งมีหน้าที่ควบคุมคำหลายคำที่มีความหมายเดียวกันเพื่อความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บและการค้นคืน เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศหรือเนื้อหาศัพท์ควบคุมนี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะศัพท์ควบคุมจะช่วยแก้ปัญหาคำที่มีรูปศัพท์ต่างกันแต่มีความหมายเหมือนกัน ช่วยแก้ปัญหาการพ้องรูปและช่วยให้สามารถเข้าใจเรื่องและรายละเอียดของศัพท์โดยการแสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ของศัพท์ในลักษณะต่างๆ ซึ่งศัพท์ควบคุมโดยทั่วไปที่นิยมใช้ในปัจจุบันมี 3 ประเภท คือ หัวเรื่อง (Subject headinglists) ศัพท์สัมพันธ์ (Thesaurus) และ ออนโทโลยี (Ontologies) (Taylor & Joudrey, 2009)

จากการศึกษางานวิจัยของ Saechan (2012) พบว่า ในการสืบค้นสารสนเทศของนักศึกษาแต่ละครั้งทั้งจากการสืบค้นผ่านรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) และฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่เลือกใช้เขตข้อมูลชื่อนหนังสือหรือชื่อเรื่องมากที่สุด นอกจากนั้นปัญหาด้านผลการสืบค้นที่พบมากที่สุดคือผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการและปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ในด้านผู้ใช้บริการพบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาในการใช้คำค้น คำเชื่อม เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Saranak (2011) พบว่า ปัญหาด้าน

ผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้คำค้น คำเชื่อม นอกจากนั้น การศึกษาของ Kamwanna (2008) เรื่อง การศึกษาทักษะการสืบค้นสารสนเทศโดยใช้โปรแกรมค้นหาของนักศึกษา พบว่า โปรแกรมการค้นหาจากคำสำคัญ (Keyword search engine) นักศึกษาใช้ Google มากที่สุด อีกทั้งการศึกษาของ Sillapa & Thongtem (2009) พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ไม่เคยใช้เทคนิคการระบุสันในการสืบค้น ซึ่งเป็นการใช้เทคนิคการสืบค้นขั้นสูงที่ใช้ AND OR NOT ในการเชื่อมคำค้น ในขณะที่ผลการศึกษาของ Sinh and Nhung (2012) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เทคนิคการสืบค้นแบบง่ายและใช้คำสำคัญในการสืบค้น รองลงมาคือการสืบค้นจากชื่อเรื่อง

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนมากใช้คำสำคัญและชื่อเรื่องในการสืบค้น ใช้เทคนิคการสืบค้นแบบง่ายและมีปัญหาในการใช้คำค้น คำเชื่อม นอกจากนั้น หัวเรื่องที่ห้องสมุดให้อยู่ในปัจจุบันมีการกำหนดคำศัพท์ที่ไม่ครอบคลุมความรู้ในแต่ละสาขาวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tiangnaiyat (2008) ที่ศึกษาเรื่องหัวเรื่องภาษาไทยทางด้านการท่องเที่ยวพบว่าปัญหาการใช้คู่มือเพื่อกำหนดหัวเรื่องภาษาไทยทางด้านการท่องเที่ยวที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ หัวเรื่องทางด้านการท่องเที่ยวไม่ทันสมัย หัวเรื่องที่มีอยู่ในคู่มือกว้างเกินไป ขาดศัพท์เฉพาะทางวิชาการด้านการท่องเที่ยวและเป็นปัญหาระดับปานกลาง คือ หัวเรื่องทางด้านการท่องเที่ยวที่มีไม่ตรงกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ หัวเรื่องย่อยด้านการท่องเที่ยวกำหนดไม่ชัดเจน รายการโยงหัวเรื่องมีน้อย

ปัจจุบันการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทั้งที่อยู่ในรูปรายการบรรณานุกรมและเนื้อหาฉบับเต็มสามารถสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ อีกทั้งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถกำหนดคำสำคัญในการสืบค้นได้ โดยระบบสามารถแสดงผลรายการที่มีค่าที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาในการสืบค้น ซึ่งค่านั้นอาจปรากฏอยู่ในส่วนใดส่วนหนึ่งของรายการทรัพยากรสารสนเทศก็ได้ เช่น ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่ต้องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมักสร้างคำค้นขึ้นมาเองโดยไม่สนใจหัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นที่ผู้ใช้ส่วนมากมักสืบค้นโดยใช้คำสำคัญและชื่อเรื่อง ดังนั้น ในการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้จึงไม่ให้ความสำคัญกับหัวเรื่องอีกต่อไปและไม่สนใจว่ารายการที่สืบค้นนั้นมีหัวเรื่องหรือไม่มี อีกทั้งมีการเปลี่ยนแปลงของระบบอินเทอร์เน็ตที่เข้าสู่ยุคเว็บ 2.0 (Web 2.0) ซึ่งเป็นยุคที่ผู้ใช้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดคำแทนเนื้อหาสารสนเทศเพื่อ

เป็นคำสืบค้นได้ (Vander Wal, 2005) และช่วยสร้างความหลากหลายในการค้นหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว (Chaithammaprakorn, 2009) ถือเป็นยุคที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและผู้ใช้งานสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดเนื้อหาในเว็บนั้นๆ นอกเหนือจากเจ้าของเว็บหรือผู้ที่สร้างเนื้อหา (Chomchaiya, 2007) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นยุคที่ผู้ใช้กลายเป็นผู้สร้างและติดต่อสื่อสารในแบบสองทางด้วยสื่อผสมที่หลากหลาย เกิดปฏิสัมพันธ์ในทุกที่ทุกเวลาบนพื้นฐานของระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Ninsook, 2007) รวมทั้งเว็บไซต์อนุญาตให้ผู้ใช้หรือผู้สร้างสารสนเทศบนเว็บกำหนดคำค้นหรือป้ายคำในเว็บเพิ่มเติมได้เพื่อประโยชน์ในการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งการค้นคืนสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการค้นหารวบรวมและนำข้อมูลที่เก็บไว้ออกมาแสดงให้ปรากฏโดยมีวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Sawananon & Kiatbaramee, 2003) นอกจากนั้นเมื่อผู้ใช้ต้องการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดเรื่องใดเรื่องหนึ่งผู้ใช้ก็จะสร้างคำค้นหรือแนวคิดของตัวแทนความรู้ที่ไม่เป็นทางการขึ้นมาใช้เอง กระบวนการสืบค้นนี้เรียกว่าปัจเจกวิธาน (folksonomy) มีลักษณะสำคัญคือการสร้างคำศัพท์โดยผู้ใช้ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว เป็นคำศัพท์ที่ไม่ได้มาจากคำศัพท์ที่ผู้เชี่ยวชาญสร้างขึ้นหรือเป็นคำศัพท์ที่ไม่ปรากฏในแบบแผนการจัดหมวดหมู่หรือหัวข้อเรื่องได้ แต่ผู้ใช้รู้จักและคาดว่าตรงกับเรื่องที่ตนเองต้องการ (Al-Khalifa & Davis, 2006 ; Peter, 2009 ; Anfinnsen, Ghinea, & de Cesare, 2011) ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่การสร้างคำค้นหรือสร้างตัวแทนความรู้เพื่อใช้เป็นจุดเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมักสร้างโดยบรรณารักษ์และผู้เชี่ยวชาญของแต่ละสาขา มีการจัดทำในรูปของหัวข้อเรื่อง โดยการสร้างหัวข้อเรื่องมีการรวบรวมและคัดเลือกคำจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เช่น หนังสือสารา พจนานุกรม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ เป็นต้น และมีการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ (Tiangnaiyat, 2008)

อย่างไรก็ตาม การสืบค้นสารสนเทศโดยใช้วิธีปัจเจกวิธานก็มีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องอยู่ที่คำที่ผู้ใช้คิดขึ้นมานั้นมีความหลากหลาย หากป้อนคำค้นไม่ตรงก็ไม่สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ ดังนั้นหากมีการนำคุณลักษณะของปัจเจกวิธานมารวมกับหัวข้อเรื่องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ จากการศึกษางานวิจัยของต่างประเทศ ที่ได้ศึกษาลักษณะการจัดหมวดหมู่สารสนเทศของคนในสังคมที่มีการใช้ป้ายคำ (Tag) โดยศึกษาเปรียบเทียบการใช้ป้ายคำกับคำศัพท์ควบคุมซึ่งเป็นหัวข้อทางทางการแพทย์ (Medical Subject Heading : MeSH) พบว่า มีเพียง 11% ของป้ายคำที่ตรงกับหัวข้อเรื่อง

ทางการแพทย์ (Lin et al, 2006) งานวิจัยของ Lee & Schleyer (2012) เปรียบเทียบระหว่าง پایคำที่ปรากฏใน CiteULike (เว็บไซต์ที่สามารถจัดการเอกสารอ้างอิงออนไลน์ได้) กว่า 76,968 คำ และหัวเรื่องทางการแพทย์ 21,129 คำ พบว่าตรงกันจำนวนน้อย คือ 3.3% ส่วนงานวิจัยของ Wetterstorm (2008) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการติด پایคำของผู้ใช้และการกำหนดหัวเรื่อง LCSH ของนักวิเคราะห์หมวดหมู่ในห้องสมุด ประเทศนิวซีแลนด์ โดยทำการทดลองให้ผู้ใช้จำนวน 20 คนกำหนด پایคำ ของหนังสือ ซึ่งมีทั้งหมด 897 คำ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับหัวเรื่อง LCSH พบว่า 75% ของคำที่กำหนดไม่ตรงกับหัวเรื่อง นอกจากนั้น ผลการศึกษายังพบว่าคำที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นซึ่งไม่ตรงกับหัวเรื่องนั้น เป็นคำศัพท์หรือภาษาที่เป็นที่นิยม 21.63% และงานวิจัยของ Rolla (2009) ศึกษาจาก Library Thing (เป็นเว็บไซต์ในกลุ่ม Library2.0 ที่ให้บริการจัดเก็บรายการหนังสือที่สนใจและสามารถเข้าถึงรายการหนังสือเหล่านั้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ นอกจากนั้น Library Thing ยังช่วยเชื่อมโยงข้อมูลหนังสือเล่มเดียวกันกับผู้อ่านรายอื่นๆ และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ จึงถือเป็นชุมชนออนไลน์ของนักอ่านได้) พบว่า 76% ของ پایคำและหัวเรื่อง นำมาจากแนวคิดเดียวกันแต่ใช้คำแตกต่างกัน เนื่องจากการติด پایคำผู้ใช้อักใช้คำอิสระในการสืบค้นสารสนเทศนั้น หากใช้คำค้นที่ต่างกันก็อาจส่งผลให้การแสดงผลการสืบค้นสารสนเทศแตกต่างกันด้วย ซึ่งคำค้นที่ห้องสมุดกำหนดขึ้นมาอย่างเป็นทางการนั้นอาจมีผู้ใช้น้อยแต่สามารถช่วยให้ผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ต้องการดังนั้น ห้องสมุดในต่างประเทศหลายแห่งได้นำระบบการติด پایคำ เข้าไปใช้สำหรับการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้ติด پایคำในรายการบรรณานุกรมที่สืบค้นจากฐานข้อมูลของห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Pennsylvania ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Michigan เป็นต้น (Mendes, Quiñonez-Skinner, & Skaggs, 2009) แม้แต่ในห้องสมุดของประเทศไทยก็เริ่มมีการนำระบบการติด پایคำเข้ามาใช้ใน WebOPAC เช่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเพิ่ม پایคำในรายการบรรณานุกรมที่ผู้ใช้สืบค้นได้จากฐานข้อมูลของห้องสมุด

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ห้องสมุดเริ่มนำแนวคิดของปัจเจกวิธาน (folksonomy) เข้ามาใช้ประโยชน์มากขึ้นโดยเฉพาะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดก็ยังคงใช้หัวเรื่องหรือคำศัพท์ควบคุมอยู่เช่นเดิมและข้อมูลจากการวิจัยยังยืนยันว่าหัวเรื่องและปัจเจกวิธานก็มีทั้งส่วนดีและข้อจำกัด ดังนั้น

หากมีการนำแนวคิดกระบวนการของหัวเรื่องและปัจเจกวิชานมารวมกันแล้วสร้างคำค้นหรือหัวเรื่องสำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ

จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้นสารสนเทศพบประเด็นสำคัญคือ ผู้ใช้มักค้นหาสารสนเทศจากคำค้นที่คิดขึ้นมาเองโดยไม่เข้าใจคำค้นที่เป็นศัพท์ควบคุมหรือหัวเรื่องแต่อย่างใด เพราะผู้ใช้มุ่งหวังให้ได้สารสนเทศที่ต้องการเท่านั้น ขาดความเข้าใจในการกำหนดแนวคิดหรือคำค้นจึงทำให้ได้รับสารสนเทศแต่ไม่ตรงกับความต้องการไม่ทราบทางเลือกในการสืบค้น เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และมีปัญหาการใช้คำค้น (Kamwanna, 2008; Sillapa & Thongtem, 2009 ; Saranak, 2011 ; Saechan, 2012) และถึงแม้ว่าเทคโนโลยีมีการพัฒนาได้ดีเพียงใดแต่สิ่งสำคัญอยู่ที่เนื้อหา ซึ่งผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือบรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ว่าควรทำอย่างไรในการนำเนื้อหาผนวกเข้ากับเทคโนโลยีและให้ผู้ใช้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างคำค้น ซึ่งในการสร้างคำค้นแบบมีส่วนร่วมนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งคือ การมีส่วนร่วมของนักวิชาการ ซึ่งหลักการนี้ได้ใช้มานานแล้วโดยบรรณารักษ์จะเป็นผู้รวบรวมคำ และทำการตรวจสอบคำโดยนักวิชาการเพื่อกำหนดคำค้นที่มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ สอดคล้องกับเนื้อหาของสาขาหรือแม้แต่การกำหนดหัวเรื่องในอดีต เป็นการกำหนดจากนักวิชาการ บรรณารักษ์และพิจารณาจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดแต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้ใช้เท่าที่ควร ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่า ในอดีตนั้นการรวบรวมคำศัพท์จากผู้ใช้ทำได้ค่อนข้างยากเพราะยังไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคิดว่าหัวเรื่องที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพน่าจะมาจากความคุ้นเคยหรือจากพฤติกรรมการใช้ของผู้ใช้ด้วยซึ่งสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในการสร้างคำค้น ส่วนที่สอง คือ ผู้ใช้บริการ ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันนี้ยังไม่มีการสร้างคำค้นหรือพัฒนาหัวเรื่องโดยให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการสร้างคำค้นมีความจำเป็นมากเพราะถึงแม้ว่าผู้ใช้อาจไม่ทราบความสัมพันธ์ขององค์ความรู้โดยรวม คำสำคัญที่ใช้ก็เป็นคำที่ไม่เป็นทางการแต่มีคำที่นิยมใช้และเป็นคำที่ขยายขอบเขตและเพิ่มประสิทธิภาพของการสืบค้น ดังนั้น ในการสร้างคำค้นไม่ว่าจะเป็น หัวเรื่อง ศัพท์สัมพันธ์ คำสำคัญหรือออนโทโลยี ก็ควรพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงของคำศัพท์ที่ผู้ใช้ในสาขานั้นๆ เลือกใช้อยู่และการขยายตัวของความรู้ในสาขาวิชานั้นๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว

ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การสร้างคำค้นในสาขาใดสาขาหนึ่งแบบมีส่วนร่วมนั้นยังมีอยู่น้อยและเป็นแนวคิดใหม่ถือเป็นการกำหนดคำค้นจากผู้ขึ้นไป (bottom up) ซึ่งการสร้างคำค้นโดยวิธีนี้เชื่อว่าจะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศมากขึ้น

นอกจากนั้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยอิทธิพลและหัวเรื่องพบเพียงการเปรียบเทียบการใช้คำค้นของปัจจัยอิทธิพลและการใช้หัวเรื่องเท่านั้น และงานวิจัยมีเพียงการเสนอแนวคิดของการนำหลักการทั้งสองประเภทนี้มารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศแต่ยังไม่มียานวิจัยที่น่าเสนอหลักการและแนวทางการสร้างคำค้นจากการบูรณาการแนวคิดของปัจจัยอิทธิพลและหลักการของการกำหนดหัวเรื่องในการสร้างคำค้นของทรัพยากรห้องสมุด ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะนักสารสนเทศจึงเห็นความสำคัญของการบูรณาการแนวคิดของปัจจัยอิทธิพลและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการพัฒนาหัวเรื่องซึ่งเป็นแนวทางใหม่ในการกำหนดคำค้นรองรับความต้องการและพฤติกรรมสืบค้นของผู้ใช้ได้ อีกทั้งจะช่วยให้ได้แนวทางการกำหนดหัวเรื่องแนวทางใหม่ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้ใช้ ช่วยให้คำค้นที่กว้างขึ้นและรองรับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ตลอดจนทำให้เห็นความเติบโตของสาขาวิชาและได้จำนวนคำค้นที่เพิ่มขึ้นใหม่ในแต่ละสาขาวิชา แต่ด้วยข้อจำกัดในเรื่องของเวลาศึกษาผู้วิจัยจึงไม่สามารถดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาหัวเรื่องทั่วไปได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์เนื่องจากสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์มีพัฒนาการและการเติบโตอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นสาขาที่สามารถนำไปบูรณาการเข้ากับศาสตร์ต่างๆ ได้ รวมทั้งเนื้อหาของสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์มีการขยายขอบเขต เนื่องจากมีการศึกษาวิจัยเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดสารสนเทศทางด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์มีจำนวนมาก อีกทั้งมีผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศสาขานี้จำนวนมาก อาทิเช่น นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักธุรกิจ และบุคคลที่สนใจทั่วไป ส่งผลให้คู่มือที่กำหนดหัวเรื่องไม่ครอบคลุมเนื้อหาและไม่ทันสมัย(Tiangnaiyat, 2008 ; Umasangthongkoon, 2008)

อย่างไรก็ตามการบูรณาการแนวคิดปัจจัยอิทธิพลในการสร้างหัวเรื่องสำหรับทรัพยากรสารสนเทศในสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมการณ์เข้าถึงสารสนเทศและการใช้คำศัพท์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้เป็นเบื้องต้นก่อน เช่น วัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้และวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

คำค้นที่ผู้ใช้กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ ปัญหาที่พบในกำหนดคำค้น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศซึ่งผลการศึกษาค้างนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาหัวเรื่องสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ที่มีพื้นฐานมาจากปัญหาและความต้องการในการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเข้าถึงสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศและเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ
2. เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์คำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศ ปัญหาที่พบในกำหนดคำค้นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมในการเข้าถึงสารสนเทศและการใช้คำศัพท์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการบูรณาการแนวคิดปัจเจกวิชานในการสร้างหัวเรื่องสำหรับทรัพยากรสารสนเทศในสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ผู้วิจัยใช้แนวคิดพื้นฐานของการกำหนดหัวเรื่อง โดยใช้กฎของคัตเตอร์ (Cutter's rule) (Drabenstott & Vizine-Goetz, 1994) ซึ่งได้อธิบายหลักการสำคัญไว้ดังนี้ 1) การให้ความสำคัญสำคัญกับผู้ใช้และการใช้ (The user and usage) ซึ่งในการกำหนดหัวเรื่องหรือการวิเคราะห์เรื่องจะต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้เนื่องจากการกำหนดหัวเรื่องหรือการวิเคราะห์เรื่องจำเป็นต้องทราบว่ามีแง่มุมใดบ้างที่ผู้ใช้ให้ความสนใจ จากหลักการนี้ผู้วิจัยจึงได้นำเอาแนวคิดของปัจเจกวิชามาช่วยในการเก็บรวบรวมคำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาจากการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดโดยการรวบรวมผ่าน WebOPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ รวมทั้งการศึกษาพฤติกรรมการใช้คำค้นในการเข้าถึงสารสนเทศและปัญหาที่พบในการสืบค้นเพื่อช่วยให้ทราบคำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นและทราบแง่มุมต่างๆ ของคำที่ใช้ในการสืบค้น ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้พบในการสืบค้นสารสนเทศ 2) หัวเรื่องต้องมีแบบแผน

เดียวกัน (Uniform heading) เป็นการกำหนดหัวเรื่องของชื่อผู้แต่ง ชื่อผลงาน ที่จะต้องเป็นแบบแผนเดียวกัน 3) คำศัพท์ (Terminology) หลักการนี้คือกรณีที่ผู้ใช้ค้นคำแทนเนื้อหาของเอกสารที่ต้องการ จะต้องเป็นคำเดียวกับที่ใช้ในการจัดทำบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ แต่ถ้าหากไม่ตรงจะต้องมีการจัดทำรายการโยง 4) รายการหัวเรื่องมีความเฉพาะเจาะจง (Specific and direct entry) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดหัวเรื่องใหญ่ คือการกำหนดคำศัพท์จากเรื่องทั่วไปจนถึงเนื้อเรื่องเฉพาะเจาะจง ซึ่งก็คือการกำหนดหัวเรื่องย่อย สำหรับเป้าหมายของการจัดทำหัวเรื่องย่อยเนื่องจากต้องการแบ่งหัวข้อย่อยของทรัพยากรที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันและเพิ่มความเฉพาะเจาะจงให้กับหัวเรื่อง รวมทั้งมีการจัดทำรายการความสัมพันธ์ 5) ความเฉพาะเจาะจง (Specificity) ซึ่งจะพิจารณาจาก 3 มุมมอง ได้แก่ มุมมองแรก คือความสัมพันธ์ของโครงสร้างลำดับชั้นของภาษาที่นำมาใช้สร้างหัวเรื่อง มุมมองที่สอง ความเฉพาะเจาะจงเอกสารที่นำมาจัดทำหัวเรื่องและมุมมองที่สาม คือความเฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวกับความละเอียดลึกซึ้งของการสร้างหัวเรื่อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการณ์เข้าถึงสารสนเทศและการใช้คำศัพท์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้วิจัยใช้วิธีการศึกษา 2 วิธี คือ

1) ศึกษาพฤติกรรมการณ์ใช้คำค้นในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้

ใช้การบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique) เป็นวิธีการที่ใช้รวบรวมเรื่องราว ข้อเท็จจริง ในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากพฤติกรรมการณ์ของมนุษย์เพื่อเป็นการสร้างตัวแทนข้อมูลที่เป็นประสบการณ์หรือการรับรู้ในแง่มุมมองของการปฏิบัติที่ดีที่สุดหรือเลวร้ายที่สุด โดยสามารถใช้ได้ทั้งวิธีการสังเกต สัมภาษณ์และการบันทึก ผลที่ได้จากการบันทึกสามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการสร้างคำค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขปัญหา (Byrne, 2001) ซึ่งเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยนี้เนื่องจาก ในช่วงเวลา 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมาผู้วิจัยยังสามารถจดจำคำค้นที่ผู้ใช้ได้กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศได้ โดยมีประเด็นคำถามในแบบบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ดังนี้ เรื่องที่ต้องการค้น คำค้นจริงที่ใช้ในการสืบค้นคำค้นที่กำหนด วิธีการที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ แหล่งที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศผลการค้น

พื้นที่ในการวิจัย คือ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย 2 แห่งที่ยินยอมให้ผู้วิจัยเข้าไปศึกษา คือ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากทั้งสองแห่งมีห้องสมุดคณะและวิทยาเขตแยกออกไป ดังนั้น พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยจึงประกอบไปด้วยห้องสมุด 5 แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและห้องสมุดคณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 86 คนโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) อาจารย์ จำนวน 28 คนใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ คัดเลือกจากผู้ที่มีสอนในหลักสูตรสาขาวิชาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องมือในการค้นคืนสารสนเทศของห้องสมุด หรือเคยสืบค้นสารสนเทศที่มีเนื้อหาสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ในห้องสมุด (2) นักศึกษา แบ่งออกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 32 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาบริหารธุรกิจและสาขาเศรษฐศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาบริหารธุรกิจและสาขาเศรษฐศาสตร์หรือเป็นนักศึกษาสาขาอื่นที่เคยสืบค้นสารสนเทศที่มีเนื้อหาสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ในห้องสมุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบบันทึกเหตุการณ์สำคัญและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยใช้ร่วมกันทั้งแบบบันทึกเหตุการณ์สำคัญและแบบสัมภาษณ์ซึ่งกำหนดประเด็นคำถาม ดังนี้ สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ เรื่องที่ต้องการค้นคำค้นจริงที่ใช้ในการสืบค้น วิธีการที่ได้มาซึ่งคำค้น วิธีการที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ แหล่งที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ เหตุผลในการเลือกใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศแต่ละประเภท ผลการค้น ปัญหาที่พบในกำหนดคำค้นสำหรับการสืบค้นสารสนเทศ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์สังเคราะห์ สรุป ประเด็น จัดกลุ่มข้อมูลและตีความหมายตามประเด็นการศึกษา ได้แก่ เรื่องที่ผู้ใช้งานต้องการค้น คำค้นที่กำหนดแล้วได้สารสนเทศที่ต้องการ วิธีการที่ได้มาซึ่งคำค้น

แหล่งสารสนเทศที่ใช้ (หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตและห้องสมุด) วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ (หมายถึง ทางเลือกที่ผู้ใช้เลือกใช้ในการสืบค้นสารสนเทศเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง คำสำคัญ หัวเรื่อง เป็นต้น) เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ (หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับสารสนเทศที่ต้องการ โดยการใช้หัวเรื่อง ศัพท์สัมพันธ์ ออนไลน์ และปัจเจกวิชา) เหตุผลในการเลือกใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศแต่ละประเภท กลยุทธ์ในการค้นสารสนเทศ (หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่ใช้ประกอบในการสร้างประโยคการค้นเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 1) การสืบค้นแบบง่ายที่ใช้คำโดดหรือคำผสมเพียง 1 คำ ไม่ต้องสร้างประโยคคำค้นที่ยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง คำสำคัญ 2) การสืบค้นขั้นสูง เป็นการสร้างประโยคคำค้นที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การใช้เทคนิคตรรกบูลีน มีการใช้ตัวเชื่อม AND OR NOT หรือการใช้เทคนิคการตัดคำ การจำกัดคำค้น เป็นต้น) เทคนิคที่ใช้ในปัญหาที่พบในการกำหนดคำค้นสำหรับสืบค้นสารสนเทศ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการค้นสารสนเทศ

2) การรวบรวมคำค้นที่ผู้ใช้งานกำหนดขึ้นจากการสืบค้นสารสนเทศผ่าน **WebOPAC** ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย การรวบรวมคำค้นที่ผู้ใช้งานกำหนดขึ้นจากการสืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของห้องสมุดโดยใช้วิธีวิเคราะห์ Search log (Search log analysis) ซึ่งหมายถึง การวิเคราะห์รายการอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ใช้และระบบ จาก WebOPAC ของมหาวิทยาลัย 2 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากมหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งเปิดสอนหลักสูตรสาขาทางด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาเอกและที่สำคัญที่สุดคือห้องสมุดทั้งสองแห่งอนุญาตให้ผู้วิจัยติดตั้งโปรแกรมสำหรับจัดเก็บคำค้นจากผู้ใช้งานและผู้วิจัยนำคำค้นที่ได้ไปใช้ในการศึกษาวิจัย ซึ่งความสามารถของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมานี้จะช่วยดักจับคำค้นที่ผู้ใช้ใช้จริงในการสืบค้นสารสนเทศ จากนั้นโปรแกรมจะนำคำค้นเหล่านั้นไปจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมสำหรับจัดเก็บคำค้นที่ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่เดือนมกราคม 2557 ถึงเดือนพฤษภาคม 2558 และจัดเก็บคำค้นที่ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่เดือนเมษายน 2557

ถึงเดือนพฤษภาคม 2558 ซึ่งผลการจัดเก็บคำค้นผู้วิจัยนำคำค้นทั้งหมดมาคัดเลือกให้เหลือเฉพาะคำค้นที่เกี่ยวข้องกับสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์และจัดกลุ่มคำค้นตามเรื่องที่ใช้สืบค้น และนำไปรวมกับคำค้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ โดยการจัดกลุ่มคำค้นนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตามการแบ่งเนื้อหาความรู้ขององค์การยูเนสโก (UNESCO) หากคำศัพท์ใดไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ก็จะตัดออกไป

การใช้เทคนิคการบันทึกเหตุการณ์สำคัญควบคู่กับการรวบรวมคำศัพท์ผ่าน WebOPAC เนื่องจากคำค้นที่รวบรวมจากการสืบค้นผ่าน WebOPAC ไม่สามารถระบุได้ว่าผู้ใช้ได้สารสนเทศตรงตามความต้องการหรือไม่ แต่ทราบเพียงคำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาเท่านั้น นอกจากเป็นการรวบรวมแนวคิด การสืบค้นและการกำหนดคำค้น การรวบรวมความต้องการแล้ว ยังเป็นการยืนยันผลการเก็บรวบรวมคำศัพท์จาก WebOPAC ด้วย ดังนั้น ผลการวิจัยจึงแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (2) พฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ และ (3) การวิเคราะห์คำค้นของผู้ใช้ (4) การรวบรวมคำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของห้องสมุด (5) การจัดกลุ่มคำค้นที่รวบรวมจากผู้ให้

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล ทั้งหมดจำนวน 86 คน ส่วนมากเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 37.21) รองลงมาคือ คณาจารย์ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 32.55) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 26 คน (ร้อยละ 30.23) เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามสาขาวิชาพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สังกัดสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 43.02) รองลงมาคือ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 15.12) และสาขาวิชาที่มีผู้ให้สัมภาษณ์น้อยที่สุด คือ สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 2.32) ส่วนพื้นฐานทางด้านการสืบค้นสารสนเทศ พบว่ามีจำนวน 67 คน (ร้อยละ 77.91) เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดหรือวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ ซึ่งถือเป็นวิชาพื้นฐานในการฝึกทักษะการสืบค้นสารสนเทศ และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยเรียนจำนวน 19 คน (ร้อยละ 22.09) อย่างไรก็ตามเมื่อวิเคราะห์ถึงพื้นฐานการเข้าอบรมเรื่องการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่งเคยอบรมการสืบค้นสารสนเทศและครึ่งหนึ่งไม่เคยอบรม

2. พฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ จำแนกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 ความถี่และวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้ใช้ทุกกลุ่ม พบว่า ใน 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมา ทั้งคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคนมีการสืบค้นสารสนเทศที่มีเนื้อหาสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ และเมื่อวิเคราะห์สภาพปกติของการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ทุกคนสืบค้นข้อมูลทุกสัปดาห์โดยที่มีความถี่ในการสืบค้นส่วนใหญ่ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 33 คน (ร้อยละ 38.37) รองลงมา คือ สืบค้นสารสนเทศ เฉลี่ย 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 34.88) และเมื่อวิเคราะห์ตามกลุ่มของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 42.86) ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์และ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวนเท่ากัน คือ 9 คน (ร้อยละ 34.62) และ นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่สืบค้น 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 53.13) วัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศของคณาจารย์ทุกคนเพื่อนำไปใช้สำหรับการทำวิจัย และใช้สำหรับการเตรียมการสอน นอกจากนั้นยังสืบค้นสารสนเทศเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการของสาขา อีกทั้งยังใช้สำหรับการเขียนตำรา ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกือบทั้งหมดสืบค้นสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยและการทำรายงานในรายวิชา สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีนั้นเกือบทั้งหมดสืบค้นสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียนและการทำรายงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความถี่ในการสืบค้นสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความถี่ในการสืบค้นสารสนเทศ							วัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศ			
	ทุกวัน (คน)	ร้อยละ 5-6 ครั้ง /สัปดาห์ (คน)	ร้อยละ 3-4 ครั้ง /สัปดาห์ (คน)	ร้อยละ 1-2 ครั้ง /สัปดาห์ (คน)	ร้อยละ รวม (คน)	ร้อยละ					
1. อาจารย์	7	25.00	2	7.14	12	42.86	7	25.00	28	100.00	1. เพื่อนำไปใช้สำหรับการทำวิจัยจำนวน 28 คน (ร้อยละ 100) 2. เพื่อนำไปใช้สำหรับการเตรียมการสอนจำนวน 23 คน (ร้อยละ82.14) 3. เพื่อติดตามความก้าวหน้าของสาขาวิชาจำนวน 4 คน (ร้อยละ14.29) 4. เพื่อนำไปใช้ในการเขียนตำรา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 7.14) 5. เพื่อใช้ในการจัดทำหลักสูตรหรือปรับปรุงหลักสูตร จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.57)
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	7	26.92	1	3.85	9	34.62	9	34.62	26	100.00	1. เพื่อนำไปใช้สำหรับการทำวิจัยจำนวน 25 คน (ร้อยละ 96.15) 2. เพื่อนำไปใช้ในการเรียน การทำรายงาน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 42.31)
3. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3	9.38	3	9.38	9	28.13	17	53.13	32	100.00	1. เพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียนและการทำรายงาน จำนวน 31 คน (ร้อยละ 96.89) 2. เพื่อนำไปใช้สำหรับการทำวิจัยในรายวิชาสัมมนา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 12.5) 3. เพื่อนำไปใช้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้า จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.13)
รวม	17	19.77	6	6.98	30	34.88	33	38.37	86	100.00	

2.2 แหล่งสารสนเทศที่ใช้และวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า ใน 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมา ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศจาก 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งอินเทอร์เน็ตและห้องสมุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ

1) สืบค้นสารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้ทุกคนจำนวน 86 คน (ร้อยละ100) สืบค้นสารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถแบ่งเป็นดังนี้

(1) การสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้สืบค้นจากเว็บไซต์ที่ให้สารสนเทศเฉพาะด้านและให้สารสนเทศที่ทันสมัย เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (<http://www.nso.go.th/>) เป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้เลือกสืบค้นสารสนเทศในกรณีที่ต้องการสถิติต่างๆ เช่น สถิติแรงงาน ประชากร หากผู้ใช้ต้องการสืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจการเงิน ในแง่มุมต่างๆและสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ ผู้ใช้สืบค้นที่เว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) (<https://www.bot.or.th>) หากผู้ใช้ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมการค้าชายแดนและข้อมูลเศรษฐกิจ ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (<http://www.nesdb.go.th/>) เป็นต้น (รายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงสารสนเทศที่ผู้ต้องการและเว็บไซต์ที่ผู้ใช้เลือกในการสืบค้นสารสนเทศ

สารสนเทศที่ผู้ต้องการ	เว็บไซต์ที่ผู้ใช้เลือกในการสืบค้น
สถิติต่างๆ เช่น สถิติแรงงาน ประชากร	สำนักงานสถิติแห่งชาติ (http://www.nso.go.th/)
สารสนเทศเกี่ยวกับเศรษฐกิจการเงิน ในแง่มุมต่างๆ และสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้	ธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) (https://www.bot.or.th)
สารสนเทศเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมการค้าชายแดนและข้อมูลเศรษฐกิจ	สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (http://www.nesdb.go.th/)
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างพื้นฐานและสวัสดิการสังคม	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) (http://tdri.or.th/)
สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ เช่น การเกษตรและความปลอดภัยทางอาหาร การศึกษา พลังงาน สิ่งแวดล้อม การเงิน	ธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB) (www.adb.org)
สถิติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศต่างๆ	ธนาคารโลก(World Bank)(http://www.worldbank.org/)
สารสนเทศเกี่ยวกับการเงิน เศรษฐกิจโลก	กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) (https://www.bot.or.th)
สารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ การลงทุน ตราสารอนุพันธ์ ตราสารหนี้	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย(http://www.set.or.th/)
สถิติที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น ประชากร แรงงาน ผู้สูงอายุ การศึกษา สิ่งแวดล้อม	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (NESDB) (http://www.nesdb.go.th/)
สารสนเทศเกี่ยวกับมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงิน มาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ข้อมูลผู้ตรวจสอบบัญชี	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (www.fap.or.th)

นอกจากนั้น เหตุผลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกสืบค้นเว็บไซต์ต่างๆ เหล่านี้เนื่องจากได้สารสนเทศที่มีความทันสมัยมีความเฉพาะไม่สามารถหาได้จากหนังสือทั่วไปและสามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว

(2) การสืบค้นสารสนเทศต่างๆ ที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยการใช้เครื่องมือช่วยค้น Google เป็นเครื่องมือที่ผู้ใช้เกือบทุกคนเลือกใช้ในการสืบค้นสารสนเทศเนื่องจากใช้ง่าย สะดวกและได้สารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่มีการ

เผยแพร่สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ได้ง่ายเพียงพิมพ์ชื่อหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการลงในช่องการค้นหาของ Google โดยไม่จำเป็นต้องจำ URL ของหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านั้นก็สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้

2) สืบค้นสารสนเทศจากห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.23) สืบค้นสารสนเทศจากห้องสมุด โดยแบ่งออกเป็น ดังนี้

(1) การสืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC ผู้ใช้ส่วนใหญ่ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 80.23) เคยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่าน OPAC ในขณะเดียวกัน มีผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้ OPAC จำนวน 17 คน (ร้อยละ 19.77) แบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 5 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน ซึ่งผู้ใช้ให้เหตุผลในการไม่ใช้ OPAC เนื่องจากชอบการค้นหาสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยการใช้เครื่องมือช่วยค้น Google มากกว่าเพราะมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศ อีกทั้งยังมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 2 คน (ร้อยละ 2.33) ที่ไม่ใช้ OPAC โดยให้เหตุผลว่าเนื่องจากหลักสูตรที่เรียนข้อหนังสือให้จึงไม่ได้ใช้หนังสือในห้องสมุด แต่จะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดเท่านั้น

(2) การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 75.58) เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) มากที่สุด จำนวน 57 คน (ร้อยละ 66.28) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-thesis) จำนวน 56 คน (ร้อยละ 65.12) และฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) จำนวน 42 คน (ร้อยละ 48.84) และเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ทุกคน จำนวน 28 คน (ร้อยละ 100) เคยใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) รองลงมาคือฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-thesis) จำนวน 26 คน (ร้อยละ 92.86) ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกือบทุกคน จำนวน 25 คน (ร้อยละ 96.15) เคยใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-thesis) รองลงมาคือฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) จำนวน 21 คน (ร้อยละ 80.77) ส่วนกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีเพียงส่วนน้อยที่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งฐานข้อมูลที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 37.5) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 25)

2.2.2 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

จากการศึกษาวิธีการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ที่สืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 68 คน (ร้อยละ 79.07) ใช้คำสำคัญในการสืบค้น รองลงมาคือการใช้หัวเรื่อง จำนวน 46 คน (ร้อยละ 53.49) ชื่อเรื่อง จำนวน 42 คน (ร้อยละ 48.84) และชื่อผู้แต่ง จำนวน 38 คน (ร้อยละ 44.19) ตามลำดับ ส่วนวิธีการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้จากฐานข้อมูลออนไลน์พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 64 คน (ร้อยละ 74.42) ใช้คำสำคัญในการสืบค้นสารสนเทศรองลงมาคือการใช้หัวเรื่อง จำนวน 30 คน (ร้อยละ 34.88) ชื่อเรื่อง จำนวน 23 คน (ร้อยละ 26.74) และชื่อผู้แต่ง จำนวน 15 คน (ร้อยละ 17.44) ตามลำดับ ซึ่งเหตุผลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกใช้คำสำคัญในการสืบค้น OPAC และฐานข้อมูลออนไลน์เนื่องจากใช้ง่าย สะดวก ได้ข้อมูลที่หลากหลาย จากการศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดคำค้นของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้ทุกคนได้คำค้นมาจากการคิดขึ้นมาเองและได้มาจากหัวข้อวิจัยหรือหัวข้อรายงานเป็นหลัก มีเพียงบางคนที่ได้คำค้นมาจากหนังสืออาจารย์แนะนำ หรือเพื่อนแนะนำและมีเพียงส่วนน้อยที่ได้คำค้นมาจากคำแนะนำของบรรณารักษ์ ในส่วนของการสืบค้นสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปหรือเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ นั้น ผู้ใช้เริ่มการเข้าถึงสารสนเทศโดยการพิมพ์คำค้นหรือชื่อเว็บไซต์ที่ต้องการผ่านเครื่องมือช่วยค้น Google โดยผู้ใช้ให้เหตุผลว่า เนื่องจากใช้งานง่าย สามารถพิมพ์คำค้นหรือชื่อเว็บไซต์หน่วยงานที่ต้องการสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องจำ URL ของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก็สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ต่างๆ ได้

2.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ

จากการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 87.21) รู้จักหัวเรื่องแต่ไม่ได้ใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศทุกคน ซึ่งผู้ที่เลือกใช้หัวเรื่องในการเข้าถึงสารสนเทศสนเทศนั้น ทุกคนทราบดีว่าการสืบค้นสารสนเทศโดยใช้หัวเรื่องช่วยให้ได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการมากกว่าการใช้คำสำคัญ หรือในบางครั้งกำหนดคำค้นไม่ตรงกับหัวเรื่องที่ห้องสมุดใช้เป็นหัวเรื่อง จะมีรายการโยงช่วยให้ทราบว่าหัวเรื่องที่ใช้คือคำใด และจะเลือกใช้หัวเรื่องในการสืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ส่วนศัพท์สัมพันธ์และออนโทโลยีมีผู้ใช้เพียงส่วนน้อยที่รู้จัก (ร้อยละ 24.42 และร้อยละ 5.81 ตามลำดับ) ในขณะที่ ปัจจุบันวิชาน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 73.26) ไม่รู้จัก

มีผู้ใช้ส่วนน้อย จำนวน 23 คน (ร้อยละ 26.74) รู้จักในลักษณะของการติดแชนแท็กในสื่อสังคมออนไลน์เท่านั้น

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำสำคัญที่ผู้ใช้นิยมใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC มากกว่าการใช้หัวเรื่อง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้จักคำสำคัญและมักใช้คำสำคัญในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เนื่องจากสามารถใช้ง่าย สะดวก ได้ข้อมูลที่หลากหลายเหมาะกับผู้ใช้ที่ไม่ทราบเรื่องที่ต้องการค้นหาชัดเจนรวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้เริ่มการเข้าถึงสารสนเทศโดยการพิมพ์คำค้นหรือชื่อเว็บไซต์ที่ต้องการผ่านเครื่องมือช่วยค้น Google ซึ่งเหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้เครื่องมือช่วยค้นนี้เพราะใช้งานง่าย สามารถพิมพ์คำค้นหรือชื่อเว็บไซต์หน่วยงานที่ต้องการสืบค้นได้สะดวกรวดเร็วไม่จำเป็นต้องจำ URL ของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก็สามารถเข้าถึงเว็บไซต์หรือแหล่งสารสนเทศได้

2.3 ปัญหาที่พบในการสืบค้นสารสนเทศ

จากการศึกษา พบว่าปัญหาในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1) การกำหนดคำค้นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านนี้มากที่สุด โดยระบุว่าไม่ทราบจะกำหนดคำค้นใดในการสืบค้นสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ บางครั้งใช้คำศัพท์ใหม่ๆ สืบค้นแต่ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการโดยเฉพาะในฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) ของห้องสมุดในขณะที่อาจารย์ประสบปัญหาการกำหนดคำค้นน้อยที่สุดเนื่องจากคณาจารย์ทราบคำศัพท์ของสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ที่หลากหลายมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2) กลยุทธ์ในการค้นคืนสารสนเทศผู้ใช้ทุกคนที่สืบค้นผ่าน OPAC ใช้วิธีการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญเป็นหลัก กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีประสบปัญหาการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้นมากกว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากไม่ทราบเทคนิคการสืบค้น มักใช้คำสำคัญหรือกลุ่มคำในการสืบค้นเท่านั้น และใช้เฉพาะเทคนิคการสืบค้นแบบง่าย คือการพิมพ์คำค้นที่ต้องการเท่านั้น ไม่ได้ใช้เครื่องหมายหรือใช้เทคนิคอื่นใดมาช่วยในการสืบค้น ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ระบบแสดงผลการค้นเเยะทำให้ใช้เวลานานในการเลือกรายการที่ต้องการ ในขณะที่อาจารย์และ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้เทคนิคการเว้นวรรคในกรณีที่ต้องการผสมคำค้นตั้งแต่ 2 คำขึ้นไป ส่วนอาจารย์มีการใช้เครื่องหมาย + และการใช้เทคนิคตรรกบูลีน (AND) มาช่วยในการสืบค้นสารสนเทศซึ่งเป็นเทคนิคการสืบค้นขั้นสูงที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

3) แหล่งที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศผู้ใช้ที่ประสบปัญหาด้านแหล่งที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ส่วนมากเป็นอาจารย์ เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุดและปัญหาที่พบคือ ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศแบบเนื้อหาฉบับเต็ม (full text) ได้หรือไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ เนื่องจากห้องสมุดไม่ได้บอกรับหรือยกเลิกการเป็นสมาชิกบางฐาน ส่วนนักศึกษาประสบปัญหาคือไม่ทราบว่าฐานข้อมูลใดบ้างที่ให้บริการสารสนเทศสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์

4) ปัญหาอื่นๆ ที่พบในการสืบค้นสารสนเทศคือข้อมูลที่ได้เยอะเกินไปใช้เวลานานในการคัดเลือก ได้ข้อมูลไม่ตรงตามที่ต้องการโดยเฉพาะการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นคำศัพท์บางคำเมื่อแปลเป็นภาษาไทยแล้วมีการใช้คำที่หลากหลายส่งผลให้ผู้สืบค้นแล้วไม่เจอสารสนเทศที่ต้องการ

3. การวิเคราะห์คำค้นของผู้ใช้

การศึกษาการใช้คำค้นในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้จากแบบบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ประกอบไปด้วย (1) คำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศ (2) ปัญหาที่พบในการกำหนดคำค้นสำหรับสืบค้นสารสนเทศ (3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 คำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศ ประกอบไปด้วย (1) เรื่องที่สืบค้น (2) เปรียบเทียบคำค้นระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักศึกษากำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เรื่องที่สืบค้น

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ใช้คำค้นในการสืบค้นสารสนเทศ ทั้งหมดจำนวน 341 คำ และเมื่อนำคำค้นมาจัดกลุ่มตามเนื้อหาของสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ช่วยให้ทราบว่าผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศทั้งหมด จำนวน 19 เรื่อง ได้แก่ (1) การค้า (2) การเงิน (3) การจัดการ (4) การตลาด (5) การบริหาร (6) การบัญชีและภาษีอากร (7) การผลิตและการขนส่ง (8) การพัฒนาตนเอง (9) การพัฒนาสังคมและ

เศรษฐกิจ (10) การรวมกลุ่มเศรษฐกิจ (11) การลงทุน (12) โครงการ (13) ทฤษฎีทาง
เศรษฐศาสตร์ (14) ธุรกิจ (15) บริษัท (16) แรงงาน (17) เศรษฐกิจ (18) เศรษฐศาสตร์
(19) องค์กร

2. เปรียบเทียบคำค้นระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักศึกษา ที่กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศ

ในการศึกษาเปรียบเทียบคำค้นระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และ
นักศึกษาที่กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า ลักษณะคำค้นที่กำหนดขึ้นมา
ของทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากเมื่อพิจารณาคำค้นของทั้งสองกลุ่มมีทั้งคำ
ค้นที่กว้างๆและคำค้นเฉพาะเจาะจง จึงอาจกล่าวได้ว่าหากผู้ใช้งานต้องการค้นหาสารสนเทศ
ที่มีแง่มุมเฉพาะเจาะจงหรือมีเนื้อหาละเอียดลึกซึ้งผู้ใช้จะเลือกใช้คำค้นที่มีความเฉพาะ
เจาะจง เช่น การเข้าถึงตลาดระหว่างประเทศผลกระทบการส่งออก การวางแผนกลยุทธ์
ทางการเงิน เป็นต้น แต่ถ้าหากต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหากว้างๆผู้ใช้จะเลือกใช้คำค้น
กว้างๆ เช่น การค้าชายแดน การเงิน งบการเงิน การจัดการ เป็นต้น

3.2 ปัญหาที่พบในการกำหนดคำค้นสำหรับสืบค้นสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการกำหนดคำค้นสำหรับ
สืบค้นสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่
(ร้อยละ 59.53) ไม่ทราบจะกำหนดคำค้นใด อีกทั้งเมื่อกำหนดคำค้นแล้วได้ข้อมูลไม่ตรง
ตามความต้องการ มีการแสดงผลการค้นมากเกินไป ไม่สามารถทราบได้ว่าข้อมูลใดน่าเชื่อถือ
เนื่องจากนักศึกษาส่วนมากใช้การค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตโดยใช้เครื่องมือช่วยค้น
คือ Google เป็นหลัก แต่กลุ่มอาจารย์พบว่าปัญหาการกำหนดคำค้นค่อนข้างน้อยเกี่ยวกับ
(ร้อยละ 28) นอกจากนั้น ปัญหาที่ผู้ใช้มักประสบคือ คำศัพท์มีความหลากหลายเกินไป
โดยเฉพาะการแปลคำศัพท์มาจากภาษาต่างประเทศที่ผู้แปลแต่ละคนอาจใช้คำศัพท์ต่าง
กัน เช่น การเปรียบเทียบเชิงเปรียบเทียบ กับการเปรียบเทียบเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งมีความหมาย
เหมือนกัน แต่ผู้แปลหรือผู้แต่งหนังสือกำหนดคำศัพท์ที่ต่างกัน เนื่องจากบางครั้ง
นักวิชาการจะกำหนดคำศัพท์เฉพาะของตนเองขึ้นมาหรือบางครั้งผู้แต่งกำหนดคำสำคัญ
ให้กับสารสนเทศในงานของตนเองไม่ตรงกับเนื้อหา ซึ่งส่งผลกับการสืบค้นสารสนเทศของ
ผู้ใช้ได้ นอกจากนั้น ปัญหาที่ผู้ใช้พบคือ การสืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC ด้วยคำศัพท์
ใหม่ๆ แต่ไม่ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ หรือไม่พบคำศัพท์นั้นๆ ในฐานข้อมูล

เนื่องจากบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศจะใช้การกำหนดหัวเรื่องจากคู่มือการกำหนดหัวเรื่องซึ่งส่งผลให้คำศัพท์ใหม่ๆ อาจยังไม่ได้อนุญาตให้ใช้เป็นหัวเรื่องได้ เป็นต้น

3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ

จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ในการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ ผู้ใช้ต้องการให้เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศสามารถสืบค้นได้ทั้งคำค้นที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเมื่อผู้ต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาละเอียดลึกซึ้ง และคำค้นแบบกว้าง กรณีที่ต้องการเนื้อหาทั่วไป กล่าวคือ ผู้ใช้ต้องการให้มีคำค้นที่เป็นคำศัพท์เฉพาะสาขา และในขณะเดียวกันก็ต้องทำให้สามารถสืบค้นสารสนเทศด้วยคำค้นแบบกว้างได้ด้วย เนื่องจากจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ทราบคำค้นหรือไม่ทราบเรื่องที่ต้องการค้นชัดเจน ควรมีการเชื่อมโยงคำศัพท์ที่คล้ายกันจะช่วยให้การค้นสามารถทำได้ดีขึ้นหากคำศัพท์ใดที่มีการเขียนที่หลากหลายควรกำหนดให้ใช้เพียงคำเดียวหรือสามารถเชื่อมโยงคำศัพท์ได้จะช่วยให้สะดวกในการค้นมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ใช้อยังต้องการให้ระบบสามารถบอกได้ว่าเคยสืบค้นรายการใดไว้บ้างเพื่อประโยชน์ในการค้นคืนในภายหลังและการสืบค้น OPAC ควรมีคำศัพท์และการช่วยค้น (guidelines) ปรากฏขึ้นมาในช่องคำค้นเหมือนการสืบค้นใน google และสามารถใส่คำศัพท์ง่ายๆ ในการค้นได้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้น สามารถใช้คำย่อในการค้นหาได้และที่สำคัญเครื่องมือช่วยค้นควรใช้งานได้ง่าย

4. การรวบรวมคำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของห้องสมุด

ผลการจัดเก็บคำค้นที่ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จำนวนคำค้นทั้งหมด 43,492 คำ โดยมีคำค้นที่เกี่ยวข้องกับสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1,761 คำ โดยแบ่งเป็นคำค้นภาษาอังกฤษจำนวน 219 คำ และคำค้นภาษาไทยจำนวน 1,542 คำ ซึ่งคำค้นที่ผู้วิจัยเลือกนั้นจะพิจารณาจากคำค้นที่สามารถจัดเข้ากลุ่มตามการแบ่งเนื้อหาความรู้ขององค์การยูเนสโก (UNESCO) หากคำศัพท์ใดไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ก็จะตัดออกไปและจัดเก็บคำค้นที่ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จำนวนคำค้นทั้งหมด 14,746 คำ มีคำค้นที่เกี่ยวข้องกับสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์จำนวน 673 คำ แบ่งเป็นคำค้นภาษาอังกฤษ จำนวน 30 คำ และคำค้นภาษาไทยจำนวน

643 คำ ซึ่งรวมคำค้นที่เกี่ยวข้องกับสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ทั้ง 2 แห่ง จำนวนทั้งหมด 2,434 คำ และเมื่อนำคำค้นทั้งหมดมาจัดกลุ่มตามเนื้อหาสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์สามารถจัดกลุ่มคำค้นตามเนื้อหาหมวดย่อยของสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ได้ทั้งหมดจำนวน 25 กลุ่ม ได้แก่ 1) การค้า 2) การเงินและการคลัง 3) การจัดการ 4) การดำเนินงานทางด้านบริหาร 5) การตลาด 6) การท่องเที่ยว 7) การบริหาร 8) การบัญชีและภาษีอากร 9) การผลิตและการขนส่ง 10) การพัฒนาตนเอง 11) การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ 12) การรวมกลุ่มเศรษฐกิจ 13) การลงทุน 14) การสื่อสาร 15) คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 16) โครงการ 17) ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ 18) ธุรกิจ 19) บริษัท 20) ผู้บริหาร 21) แรงงาน 22) เศรษฐกิจ 23) เศรษฐศาสตร์ 24) องค์กร 25) อุตสาหกรรม

5. การจัดกลุ่มคำค้นที่รวบรวมจากผู้ใช้

เมื่อผู้วิจัยได้นำคำค้นที่ได้จากผู้ใช้ทั้ง 2 ส่วน จำนวนทั้งหมด 2,775 คำ ซึ่งได้แก่ 1) จากการบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique) จำนวน 341 คำ และ 2) จากการรวบรวมคำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นจากการสืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของห้องสมุดจำนวน 2,434 คำ มาจัดกลุ่มคำค้นใหม่พบว่า สามารถจัดกลุ่มคำค้นได้ทั้งหมดจำนวน 25 กลุ่ม และตัดคำซ้ำออกจำนวน 916 คำ เหลือคำค้นจากผู้ใช้จำนวน 1,859 คำ ดังนี้ 1) การค้า จำนวน 97 คำ 2) การเงินและการคลัง จำนวน 127 คำ 3) การจัดการ จำนวน 186 คำ 4) การดำเนินงานทางด้านบริหาร จำนวน 9 คำ 5) การตลาด จำนวน 135 คำ 6) การท่องเที่ยว จำนวน 10 คำ 7) การบริหารจำนวน 330 คำ 8) การบัญชีและภาษีอากร จำนวน 210 คำ 9) การผลิตและการขนส่ง จำนวน 28 คำ 10) การพัฒนาตนเอง จำนวน 39 คำ 11) การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ จำนวน 49 คำ 12) การรวมกลุ่มเศรษฐกิจ จำนวน 29 คำ 13) การลงทุน จำนวน 112 คำ 14) การสื่อสาร จำนวน 19 คำ 15) คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 คำ 16) โครงการ จำนวน 13 คำ 17) ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ จำนวน 12 คำ 18) ธุรกิจ จำนวน 168 คำ 19) บริษัท จำนวน 11 คำ 20) ผู้บริหาร จำนวน 18 คำ 21) แรงงาน จำนวน 20 คำ 22) เศรษฐกิจ จำนวน 55 คำ 23) เศรษฐศาสตร์ จำนวน 93 คำ 24) องค์กร จำนวน 58 คำ 25) อุตสาหกรรม จำนวน 19 คำ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้

1.1 ความถี่และวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศ จากผลการศึกษา

เกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาสหวิทยาเขตบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ด้านความถี่และวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาและอาจารย์ทุกคนสืบค้นสารสนเทศทุกสัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศตามบทบาทและหน้าที่ ซึ่งเห็นได้จากอาจารย์มีหน้าที่ในการสอน การทำวิจัย ดังนั้นการสืบค้นสารสนเทศของกลุ่มอาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำหรับการเตรียมการสอน การทำวิจัยเป็นหลัก ส่วนกลุ่มนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามีหน้าที่ในการเรียนการศึกษาค้นคว้า ดังนั้นการสืบค้นสารสนเทศของกลุ่มนักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการทำงาน ส่วนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา นอกจากสืบค้นสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียนและการทำงานแล้ว จะมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศเพิ่มเติม คือเพื่อการจัดทำวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rani & Zainab (2006) พบว่านักวิจัยใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์โดยมีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อการศึกษา การติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและความเคลื่อนไหวทางวิชาการเพื่อนำมาสร้างแนวคิดองค์ความรู้และทฤษฎีใหม่ ๆ ทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saechan (2012) และงานวิจัยของ Juychum (2012) ที่พบว่ามีนักศึกษามากกว่าครึ่งสืบค้นสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงานมากที่สุด

1.2 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ทุกคนสืบค้นสารสนเทศจาก 2 แหล่ง ได้แก่ สืบค้นสารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ตและจากห้องสมุด แต่ผู้ใช้สืบค้นจากแหล่งอินเทอร์เน็ตมากกว่าห้องสมุดเนื่องจากปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความแพร่หลายมากขึ้น ผู้ใช้จำนวนมากสามารถเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ อีกทั้งสารสนเทศมีความทันสมัย มีความเฉพาะไม่สามารถหาได้จากหนังสือทั่วไป สามารถสืบค้นได้ง่ายสะดวกรวดเร็วและสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Srianan (2010) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยของ Wesoho & Kiatwanit (2013) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสืบค้นมากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ เมื่อจำแนกผลการศึกษาของแต่ละแหล่งสารสนเทศที่ใช้ปรากฏผลดังนี้

1) อินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ทุกคนสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ตโดยการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์และใช้ Google ในการสืบค้นสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากใช้ง่ายสะดวกและได้สารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kamwanna (2008) และงานวิจัยของ Sillapa & Thongtem (2009) ที่พบว่านักศึกษาใช้ Google มากที่สุด

2) ห้องสมุด จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่าน OPAC ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saechan (2012) ที่พบว่านักศึกษาสืบค้น OPAC มากที่สุดสัปดาห์ละ 2-3 วัน เนื่องจากผู้ใช้งานต้องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประเภททรัพยากรตีพิมพ์และทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ ซึ่งต้องใช้การสืบค้นผ่าน OPAC ก่อนจดเลขหมู่หนังสือเพื่อไปหาตัวเล่มบนชั้น อีกทั้งปัจจุบันการสืบค้น OPAC สามารถสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้และสามารถสืบค้นจากที่บ้าน ที่ทำงานหรือที่ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่การสืบค้น OPAC ผู้ใช้จะได้เฉพาะรายการบรรณานุกรม ในส่วนของการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-thesis) และฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ตามลำดับ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการสารสนเทศสำหรับนำมาใช้ประกอบการสอน การทำวิจัยและสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ta-kham (2015) ที่ศึกษาพบว่า นักวิจัย นักวิชาการส่วนใหญ่สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะวารสารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยให้เหตุผลว่าสามารถสืบค้นบทความได้สะดวก ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปห้องสมุดสามารถสืบค้นได้รวดเร็วไม่จำกัดเวลาและสถานที่เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Phuanguk (2013) ที่พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังในการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดแบบออนไลน์และสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งต้องการให้ห้องสมุดเน้นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) ฐานข้อมูลออนไลน์ (online database) เป็นต้น

1.3 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า วิธีการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ที่สืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC และฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คำสำคัญในการสืบค้นสารสนเทศซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sinh & Nhung (2012) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คำสำคัญในการสืบค้นสารสนเทศโดยเหตุผลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกใช้คำสำคัญในการสืบค้น เนื่องจากใช้ง่ายสะดวกได้ข้อมูลที่หลากหลายแต่ผลการศึกษานั้นไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saechan (2012) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกใช้เขตข้อมูลชื่อหนังสือหรือชื่อเรื่องมากที่สุด ทั้งการสืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC และฐานข้อมูลออนไลน์ ในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คำสำคัญในการสืบค้น OPAC ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saechan (2012) ที่พบว่านักศึกษาเลือกใช้เขตข้อมูลชื่อหนังสือหรือชื่อเรื่องมากที่สุดสำหรับการเข้าถึงสารสนเทศ นอกจากนี้จากการศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดคำค้นของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้ทุกคนได้คำค้นมาจากการคิดขึ้นมาเองและได้จากหัวข้อวิจัยหรือหัวข้อรายงานเป็นหลัก มีเพียงบางคนที่ได้คำค้นมาจากหนังสือ อาจารย์แนะนำหรือเพื่อนแนะนำ และมีเพียงส่วนน้อยที่ได้คำค้นมาจากคำแนะนำของบรรณารักษ์ ในส่วนของการสืบค้นสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปหรือเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ นั้น ผู้ใช้เริ่มการเข้าถึงสารสนเทศโดยการพิมพ์คำค้นหรือชื่อเว็บไซต์ที่ต้องการผ่านเครื่องมือช่วยค้น Google โดยผู้ใช้ให้เหตุผลว่าเนื่องจากใช้งานง่าย สามารถพิมพ์คำค้นหรือชื่อเว็บไซต์หน่วยงานที่ต้องการสืบค้นได้สะดวกรวดเร็วไม่จำเป็นต้องจำ URL ของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก็สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ต่างๆ ได้

1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ จากการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศประเภทต่างๆ ดังนี้

1) หัวเรื่อง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ใช้หัวเรื่องในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดน้อยกว่าการใช้คำสำคัญ โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้ คือ ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลที่หลากหลายเหมาะกับผู้ใช้ที่ไม่ทราบเรื่องที่ต้องการค้นหาชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Gross & Taylor (2005) และ Toomthong & Kaewbang (2010) พบว่าผู้ใช้ส่วนมากใช้คำสำคัญในการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งเหมาะสำหรับการเริ่มต้นสืบค้นสารสนเทศแต่ผลการสืบค้นจะมีจำนวนมากใช้เวลานานในการพิจารณาเลือกสารสนเทศที่ต้องการ และส่วนมากจะได้สารสนเทศไม่ตรงตามที่ต้องการเท่ากับการสืบค้น

โดยใช้หัวเรื่อง ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้บางส่วนโดยเฉพาะอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษายังคงต้องการใช้หัวเรื่องในการเข้าถึงสารสนเทศ โดยเหตุผลที่เลือกใช้หัวเรื่อง คือ ช่วยให้ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการและมีรายการที่เกี่ยวข้องให้สามารถเลือกได้

2) ศัพท์สัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ใช้เพียงส่วนน้อยที่รู้จักอาจเนื่องจากปัจจุบันหลายระบบมีการเชื่อมโยงศัพท์สัมพันธ์เข้ากับฐานข้อมูลซึ่งทำให้การสืบค้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Pratyothin, 2013) ซึ่งในการนำศัพท์สัมพันธ์ไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการค้นคืนฐานข้อมูลผ่านเว็บไซต์ที่รู้จักกันดี เช่น ฐานข้อมูล ERIC ใช้ในการพัฒนาศัพท์สัมพันธ์ของสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ดำเนินการพัฒนาและดูแลระบบโดยมหาวิทยาลัยเอสเสกซ์ (University of Essex) และหลายหน่วยงานก็นำศัพท์สัมพันธ์ที่จัดทำโดย UNESCO ไปใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นของฐานข้อมูลต่างๆ ซึ่งการใช้งานศัพท์สัมพันธ์สามารถใช้ได้ทั้งวิธีการค้นหา (searching) และวิธีการไล่เรียง (browsing) ตามตัวอักษร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีการพัฒนาให้ศัพท์สัมพันธ์เป็นเหมือนโปรแกรมที่ช่วยในการค้นหา (Browsers) และเป็นตัวนำทาง (navigators) ในการค้นหาสารสนเทศบนเว็บที่สามารถใช้งานได้ง่ายซึ่งมีผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ อีกทั้งมีการนำโครงสร้างของศัพท์สัมพันธ์ไปประยุกต์ใช้กับเมทาดาตาในรูปแบบอื่นๆ ด้วย (Shiri & Revie, 2000)

3) ออนโทโลยี ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ใช้เพียงส่วนน้อยที่รู้จักเช่นเดียวกัน อาจเนื่องจากออนโทโลยีเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่ฝังเข้าไปในระบบสารสนเทศต่างๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นคืนสารสนเทศ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ผู้ใช้นิยมค้นคืนสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงมีผู้ใช้เพียงส่วนน้อยที่รู้จัก

4) บังเกอร์วิธาน ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ใช้เพียงส่วนน้อยที่รู้จักและรู้จักในลักษณะของการติดแฮชแท็กในสื่อสังคมออนไลน์เท่านั้น และในปัจจุบันเริ่มมีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นคืนสารสนเทศที่เผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์กันมากขึ้น ซึ่งลักษณะคำศัพท์หรือคำที่ผู้ใช้มีการกำหนดป้ายคำ แทนเนื้อหาสารสนเทศนั้นก็มีลักษณะเช่นเดียวกับคำสำคัญที่ผู้ใช้สามารถกำหนดขึ้นมาโดยไม่มีหลักเกณฑ์ตายตัว การใช้งานง่ายมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถสะท้อนให้เห็นผู้ใช้ในแง่การใช้ภาษาหรือความต้องการสารสนเทศและความรู้ (Quintarelli, Resmini, & Rosati, 2007)

ตลอดจนการสะท้อนให้เห็นแนวคิดของผู้ใช้ว่ามีความต้องการและมีมุมมองต่อสารสนเทศนั้นอย่างไร (Gordon-Murnnane, 2006)

นอกจากนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ทุกคนใช้การพิมพ์คำสำคัญหรือคำค้น ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงานที่ต้องการสืบค้นผ่านเครื่องมือช่วยค้น Google โดยผู้ใช้ให้เหตุผลว่า เนื่องจากใช้งานง่ายสามารถพิมพ์คำค้นหรือชื่อเว็บไซต์หน่วยงานที่ต้องการสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าในปัจจุบันเมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนาและสามารถสืบค้นสารสนเทศโดยการใช้คำสำคัญได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้จึงนิยมใช้คำสำคัญในการสืบค้นสารสนเทศผ่าน OPAC ฐานข้อมูลออนไลน์ และสืบค้นสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะสามารถใช้งาน สะดวกรวดเร็วแม้ว่าจะต้องใช้เวลานานในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เพราะการแสดงผลการสืบค้นจากคำสำคัญมีจำนวนมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้เน้นการเข้าถึงที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว สามารถสืบค้นได้หลากหลายโดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ในระดับปริญญาตรีที่มักใช้คำสำคัญในการสืบค้น แต่ในขณะเดียวกันหัวข้อเรื่องก็ยังคงมีผู้ใช้ที่ต้องการใช้เพราะผู้ใช้ทราบว่าจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากกว่าการใช้คำสำคัญเช่นเดียวกับห้องสมุดหัวข้อเรื่องยังคงมีความสำคัญ เนื่องจากช่วยในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากร อีกทั้งในปัจจุบันเริ่มมีการนำปัจเจกวิชามาใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดคำแทนเนื้อหาสารสนเทศ ดังนั้น ในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ห้องสมุดจึงควรมีเทคนิควิธีการที่จะบูรณาการเครื่องมือช่วยค้นทั้งหัวข้อเรื่องและคำสำคัญเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้มากที่สุด ใช้งานได้ง่าย อีกทั้งผู้ใช้มีระดับความต้องการที่หลากหลาย มีทั้งความต้องการสารสนเทศแบบกว้างๆ และมีความต้องการสารสนเทศที่มีความเฉพาะเจาะจง ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดทำหัวข้อเรื่องให้มีทั้งคำค้นแบบกว้างและคำค้นแบบเฉพาะเจาะจงหรืออาจมีศัพท์เทคนิคหรือศัพท์เฉพาะด้วย

1.5 ปัญหาที่พบในการสืบค้นสารสนเทศ จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการสืบค้นสารสนเทศด้านต่างๆ ได้แก่

1) ด้านการกำหนดคำค้น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาทั้งระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประสบปัญหาการกำหนดคำค้น

มากที่สุดโดยไม่ทราบจะกำหนดคำค้นใดในการสืบค้นสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ บางครั้งใช้คำศัพท์ใหม่ๆ สืบค้นแต่ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการ โดยเฉพาะในฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) ของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saranak (2011) พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีปัญหาการใช้คำค้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saechan (2012) ที่พบว่า ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้บริการ คือปัญหาการใช้คำค้น ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

2) ด้านกลยุทธ์ในการค้นคืนสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีประสบปัญหาการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้นมากกว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากไม่ทราบเทคนิคการสืบค้นและใช้เฉพาะเทคนิคการสืบค้นแบบง่าย คือการพิมพ์คำค้นที่ต้องการลงในช่องสืบค้น ไม่ได้ใช้เครื่องหมายหรือใช้เทคนิคอื่นใดมาช่วยในการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kamwanna (2008) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เทคนิคการสืบค้นแบบง่าย ไม่เคยใช้เทคนิคตรรก布林และไม่เคยใช้เครื่องหมายต่างๆ ช่วยในการสืบค้นสารสนเทศและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sillapa & Thongtem (2009) ที่พบว่านิสิตส่วนใหญ่ไม่เคยใช้เทคนิคตรรก布林ในการสืบค้น ซึ่งเป็นการใช้เทคนิคการสืบค้นขั้นสูงที่ใช้ AND OR NOT ในการเชื่อมคำค้น นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinh & Nhung (2012) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เทคนิคการสืบค้นแบบง่ายและใช้คำสำคัญในการสืบค้น

3) ปัญหาด้านแหล่งที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ที่ประสบปัญหาด้านแหล่งที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศส่วนมากเป็นอาจารย์ เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด และปัญหาที่พบคือ ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศแบบเนื้อหาฉบับเต็ม (full text) ได้หรือไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ เนื่องจากห้องสมุดไม่ได้บอกรับหรือยกเลิกการเป็นสมาชิกบางฐาน ส่วนนักศึกษาประสบปัญหาคือ ไม่ทราบว่า มีฐานข้อมูลใดบ้างที่ให้บริการสารสนเทศสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saechan (2012) พบว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ระดับปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่ทราบฐานข้อมูลใดที่ตรงกับความต้องการ

4) ปัญหาด้านอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า การสืบค้นสารสนเทศนั้น ข้อมูลที่ได้เยอะเกินไปต้องใช้เวลานานในการคัดเลือก โดยเฉพาะการสืบค้นสารสนเทศ

จากแหล่งอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Srianan (2010) พบว่า สารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากเกินไป

2. การใช้คำค้นในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้

2.1 การจัดกลุ่มคำค้นที่รวบรวมจากผู้ใช้ ซึ่งเป็นการรวบรวมคำค้นจาก 2 ส่วน ได้แก่ 1) จากการใช้จริงของผู้ใช้ในช่วงเวลา 2-3 สัปดาห์ที่ผู้ใช้สามารถจดจำได้และเมื่อนำคำค้นมาจัดกลุ่มตามเนื้อหาของสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ โดยแบ่งกลุ่มตามการแบ่งเนื้อหาความรู้ขององค์การยูเนสโก (UNESCO) ช่วยให้เราทราบว่าผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศทั้งหมด จำนวน 19 เรื่อง 2) จากการจัดเก็บคำค้นที่ผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศผ่าน WebOPAC ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ WebOPAC ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยคัดเลือกเฉพาะคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ และนำมาแบ่งกลุ่มตามการแบ่งเนื้อหาความรู้ขององค์การยูเนสโก (UNESCO) สามารถจัดกลุ่มคำค้นตามเนื้อหาหมวดย่อยของสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ได้ทั้งหมดจำนวน 25 กลุ่ม

เมื่อนำคำค้นที่ได้จัดกลุ่มไว้ทั้ง 2 ส่วนมารวมกัน และจัดกลุ่มคำค้นใหม่พบว่า สามารถจัดกลุ่มคำค้นได้ทั้งหมดจำนวน 25 กลุ่ม ดังนี้ 1) การค้า 2) การเงินและการคลัง 3) การจัดการ 4) การดำเนินงานทางด้านบริหาร 5) การตลาด 6) การท่องเที่ยว 7) การบริหาร 8) การบัญชีและภาษีอากร 9) การผลิตและการขนส่ง 10) การพัฒนาตนเอง 11) การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ 12) การรวมกลุ่มเศรษฐกิจ 13) การลงทุน 14) การสื่อสาร 15) คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 16) โครงการ 17) ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ 18) ธุรกิจ 19) บริษัท 20) ผู้บริหาร 21) แรงงาน 22) เศรษฐกิจ 23) เศรษฐศาสตร์ 24) องค์กร 25) อุตสาหกรรม

2.2 เปรียบเทียบคำค้นระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะคำค้นที่กำหนดขึ้นมาในการสืบค้นของทั้ง 2 กลุ่ม ระหว่างกลุ่มอาจารย์และกลุ่มนักศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาคำค้นของทั้งสองกลุ่ม มีทั้งคำค้นที่กว้างและคำค้นที่เฉพาะเจาะจงเนื่องจากกลุ่มนักศึกษามีทั้งระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี ซึ่งนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการสารสนเทศที่ละเอียดลึกซึ้งเพื่อนำไปใช้ในการเรียน การทำวิจัย และกลุ่มอาจารย์ต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาละเอียดลึกซึ้งเพื่อนำไปใช้ในการสอนและ

การทำวิจัยเช่นเดียวกัน มีเพียงกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหากว้างๆ เพราะต้องการสารสนเทศไปใช้ในการเรียนและการทำรายงานเป็นหลัก

นอกจากนั้น จากการวิเคราะห์คำค้นที่ได้จากผู้ใช้งานช่วยให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้คำศัพท์ การกำหนดคำค้นของผู้ใช้ว่ามีลักษณะการใช้คำค้นเช่นไร ซึ่งผลการศึกษาพบว่าคำศัพท์หรือคำค้นจากผู้ใช้มีทั้งคำที่เป็นคำศัพท์ที่มีความหมายกว้าง คำศัพท์ที่มีความเฉพาะเจาะจง เป็นแนวคิด เป็นรูปประโยคสั้น รูปประโยคแบบยาว การสะกดคำศัพท์ที่ผิด หรือเป็นภาษาต่างประเทศ เป็นต้น เมื่อผู้วิจัยนำคำค้นที่ได้จากผู้ใช้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหัวเรื่องพบว่า มีเพียงส่วนน้อย (16.18%) ที่ตรงกับหัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนด เช่น คำว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตรงกับหัวเรื่อง ส่วนคำที่ไม่ตรงกับหัวเรื่อง ได้แก่ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หนทางสู่ความสำเร็จของ SMEs ระบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สินค้าแบบออนไลน์ สินค้าออนไลน์ เป็นต้น ดังนั้น หากเปรียบเทียบคำค้นของผู้ใช้เป็นเหมือนกับการกำหนดป้ายคำของผู้ใช้ เนื่องจากการใช้คำศัพท์อิสระพบว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศที่ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ป้ายคำ (tags) กับคำศัพท์ควบคุมที่พบว่ามีความสอดคล้องกันน้อยมาก ดังเช่นงานวิจัยของ Lin et al. (2006) พบว่ามีเพียง 11% ของป้ายคำที่ตรงกับหัวเรื่องทางการแพทย์ เนื่องจากหัวเรื่องทางการแพทย์เป็นคำศัพท์เฉพาะ งานวิจัยของ Wetterstrom (2008) พบว่า 75% ของคำที่ผู้ใช้กำหนดไม่สอดคล้องกับหัวเรื่อง งานวิจัยของ Rolla (2009) พบว่า 76% ของป้ายคำและหัวเรื่องนำมาจากแนวคิดเดียวกันเพียงแต่ใช้คำแตกต่างกันเท่านั้น และงานวิจัยของ Lee & Schleyer (2012) ซึ่งเปรียบเทียบป้ายคำที่ปรากฏใน CiteULike กว่า 76,968 คำ และหัวเรื่องทางการแพทย์ 21,129 คำ พบว่าตรงกันจำนวนน้อยเช่นเดียวกัน

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงอาจกล่าวได้ว่า คำค้นที่ผู้ใช้กำหนดขึ้นมามีความหลากหลาย เช่น คำศัพท์ที่มีความหมายกว้าง คำศัพท์ที่มีความเฉพาะเจาะจงเป็นแนวคิด เป็นรูปประโยคสั้น รูปประโยคยาว การสะกดคำศัพท์ที่ผิดหรือเป็นภาษาต่างประเทศ แต่ตรงกับหัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนดน้อย เพราะในการกำหนดคำค้นขึ้นอยู่กับความรู้ประสบการณ์ของผู้ใช้ ตลอดจนความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ในแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ที่มีความต้องการสารสนเทศเฉพาะเจาะจงหรือละเอียดมากน้อยแตกต่างกัน ดังนั้น

หน้าที่ของห้องสมุดหรือผู้ที่จัดทำเครื่องมือช่วยค้นจึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมการใช้คำค้นจากผู้ให้มากขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหัวเรื่อง ตลอดจนสร้างเครื่องมือช่วยค้นที่สามารถบูรณาการเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้แม้จะมีการใช้คำค้นที่หลากหลาย อีกทั้งในการรวบรวมคำศัพท์จากผู้ถือถือเป็นแนวทางในการพัฒนาหัวเรื่องให้สอดคล้องกับพฤติกรรมกาหนดคำค้นของผู้ใช้และช่วยให้สามารถได้คำค้นที่มีความหลากหลาย ช่วยให้ทราบว่าคำค้น 1 คำ ผู้ใช้สามารถกำหนดคำค้นที่มีลักษณะคำแตกต่างกันออกไปได้อย่างไร ดังนั้น ในเบื้องต้นหากต้องการสร้างหัวเรื่องที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำรายการโยงคำค้นที่ผู้ให้กำหนดขึ้นมาเชื่อมโยงไปยังคำศัพท์ที่กำหนดให้เป็นหัวเรื่องได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่าผู้ต้องการให้เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศสามารถสืบค้นได้ทั้งคำค้นที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและคำค้นแบบกว้างและควรมีคำศัพท์และการช่วยค้น (Guidelines) ปรากฏขึ้นมาในช่องคำค้นเหมือนการสืบค้นใน google และสามารถใช้คำศัพท์ง่ายๆ ในการสืบค้นได้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้น ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบในการพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นควรพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นให้สามารถใช้งานได้ง่าย จัดทำหัวเรื่องให้มีทั้งคำค้นแบบกว้างและคำค้นแบบเฉพาะเจาะจง หรืออาจมีศัพท์เทคนิคหรือศัพท์เฉพาะด้วย เพราะความต้องการของผู้ใช้มีความหลากหลาย เช่น บางครั้งผู้ต้องการได้สารสนเทศที่มีเนื้อหาทั่วไปหรือบางครั้งอาจต้องการสารสนเทศที่มีความละเอียดลึกซึ้ง และควรนำคำค้นจากผู้ให้มาพัฒนาหัวเรื่องเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนั้น ควรนำหลักการของปัจเจกวิธาน (Folksonomy) ไปใช้กับเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้น เช่น WebOPAC ของห้องสมุดควรมีภาพรวมของเนื้อหาสารสนเทศ (Tag cloud) เมื่อผู้ใช้แต่ละคนใส่ป้ายคำ (tags) ให้กับรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจะปรากฏกลุ่มคำขึ้นมา หากคำใดมีผู้ใช้ติดป้ายคำจำนวนมากคำนั้นจะมีขนาดตัวอักษรใหญ่ขึ้นและสามารถค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของ

ห้องสมุด อีกทั้งผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมในการช่วยกำหนดคำค้นของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ด้วย

2. ข้อเสนอแนะการทํารววจัย

ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการณ์การสืบค้นและการใช้คำค้นของผู้ใช้กลุ่มอื่นๆ ด้วย เช่น นักธุรกิจ นักการตลาด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Al-Khalifa, H. S., & Davis, H. C. (2006). **FolksAnnotation: A Semantic metadata tool for annotating learning resources using folksonomies and domain ontologies**. Paper presented at the Innovations in Information Technology.
- Anfinnsen, S., Ghinea, G., & de Cesare, S. (2011). Web 2.0 and folksonomies in a library context. [doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2010.05.006]. **International Journal of Information Management**, 31(1), 63-70.
- Benjamins, V. R., & Gomez-Perez, A. G. (2000). **Knowledge-system technology: ontologies and problem-solving methods**. Retrieved Feb 15, 2014, from www.hcs.science.uva.nl/usr/richard/pdf/kais.pdf.
- Byrne, M. (2001). Research corner critical incident technique as a qualitative research method. **AORN Journal**, 74(4), 536.
- Chaithammaprakorn, S. (2009). **Folksonomies**. (in Thai) Retrieved August 30, 2011, from http://www.stks.or.th/web/index.php?option=com_content&task=view&id=2688&Itemid=132
- Chomchaiya, S. (2007). Web 2.0 and web 3.0. (in Thai) **Microcomputer**, 25(267), 72-74.
- Drabenstott, K.M. & Vizine-Goetz, D. (1994). **Using subject headings for online retrieval : Theory, practice, and potential**. San Diego, California : Academic Press.
- Feather, J., & Sturges, P. (Ed.). (1977). **International encyclopedia of information and library science**. London : Routledge.

- Gordon-Murnnane, L. (2006). Social bookmarking, Folksonomies, and Web 2.0 Tools. **The Magazine for Database Professionals**, 14(6),26-38.
- Gross, T. & Taylor, A. G. (2005). What have we got to lose? the effect of controlled vocabulary on keyword searching results. **College & Research Libraries**, 66(3), 212-230.
- Janloon, J. (n.d.). **History and development of the automated library system.** (in Thai) Retrieved May 20, 2017, from<https://jutatipc.files.wordpress.com/2007/08/02-history1.ppt>
- Jantasut, P. (2014). **Introduction to indexing and abstracting.** (in Thai). Bangkok :Ramkhamhaeng University Press.
- Juychum, D. (2012). **Information seeking for studying and information literacy standards related to information seeking of undergraduate students at Princess of Naradhiwat University.** (in Thai) Master Thesis of Arts in Information Management, Prince of Songkla University, Pattani Campus.
- Kabmala, M., Manmart, L. &Malaiwong, K. (2006). Ontology: Concept of development. (in Thai) **Library Science and Information Science, KhonKaen University**, 24(1-3), 24-49.
- Kamwanna, S. (2008). **A Study of information searching skills using search engines of UttaraditRajabhart University undergraduates.** (in Thai) Master Thesis of Arts in Information Studies, Chiang Mai University.
- Keawkaew, J. (2015). **Textbook for information management for communication.** (in Thai) Bangkok : University of the Thai Chamber of Commerce.
- Lee, D.H. & Schleyer, T. (2012). Social tagging is no substitute for controlled indexing: A comparison of Medical Subject Headings and CiteULike tags assigned to 231,388 papers. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 63(9), 1747-1757.
- Lin, X., Beaudoin, J.E., Bui, Y., Desai, K. (2006). **Exploring characteristics of social classification.** *Advances in Classification Research*, 17: Proceed-

*ings of the 17th ASIS&T SIG/CR Classification Research Workshop.
Retrieved September 20, 2011, from [http://faculty.cis.drexel.edu/xlin/papers/
ASIS2006.lin.pdf](http://faculty.cis.drexel.edu/xlin/papers/ASIS2006.lin.pdf)*

- Mendes, L. H., Quinonez-Skinner, J., Skaggs, D. (2009). Subjecting the catalog to tagging, **Library Hi Tech**, 27(1), 30 - 41.
- Ninsook, P. (2007). **E-learning 2.0 : second-generation web-based instruction.** (in Thai) Rangsit Information, 13(2), 19-29.
- Nuntapichai, S. (2010). **Information retrieval.** (in Thai) 3rd ed. [Nakhon Sri Thammarat] : School of Informatics, Walailak University.
- Pankeeree, J. (2012). **Academic document of using library subject.** (in Thai) Retrieved May 20, 2017, from <https://www.gotoknow.org/posts/440939>
- Peter, I. (2009). **Folksonomies : Indexing and retrieval in web 2.0.** Germany : De Gruyter.
- Phuangok, A. (2013). **Strategic development for value dreation of rajabhat University libraries.** (in Thai) Doctor of Philosophy in Information Studies, KhonKaen University.
- Pratyothin, N. (2013). **Thesaurus in information storage and retrieval context.** (in Thai). Mahasarakham : Mahasarakham University.
- Quintarelli, E., Resmini, A., & Rosati, L. (2007). **Face tag: Intregrating bottom-up and top-down classification in a social tagging system.** Bulletin of the ASIST, 33(5), 10-15.
- Rani, H.A. & Zainab, A.N. (2006). Gauging the use of and satisfaction with home grown electronic journal: A Malaysian case study. **Malaysian Journal of Library and Information Science**, 11(2), 105-120.
- Rolla, P.J. (2009). User tags versus subject headings: can user-supplied data improve subject access to library collections?. **Library Resources & Technical Services**, 53(3), 174-84.

- Saechan, T. (2012). **Study of knowledge and understanding for online information retrieval system of undergraduate student at Nakhon Si ThammaratRajabhat University.** (in Thai) Nakhon Si Thammarat : Nakhon SiThammaratRajabhat University.
- Saranak, P. (2011). **The use of online database by graduate students in the university libries in Bangkok.** (in Thai). Bangkok :Sripatum University.
- Sawananon, T & Kiatbaramee, T. (2003). **Dictionary for computer and internet.** (in Thai)Bangkok : V.T.C. Communication.
- Shiri, A.A.,&Revie, C. (2000). Thesauri on the web: current developments and the trends. **Online Information Review**, 24(4), 273-279.
- Sillapa, T. &Thongtem, K. (2009). **A Study of information searching skills using search engines of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus.** (in Thai) Chiang Mai : Mahachulalongkorn
- Sinh, N. H. & Nhung, H. T. H. (2012)Users' searching behaviour in using online databases at Vietnam National University – Ho Chi Minh City. **Library Management**, 33(8/9), 458-468.
- Srianan, P. (2010). **Information retrieval on internet network for studies in Ramkhamhaeng University library.** (in Thai) Bangkok : Ramkhamhaeng University Library.
- Ta-kham, T. (2015). **Ontology Development for Energy Knowledge Domain.**(in Thai) Doctor of Philosophy in Information Studies, KhonKaen University.
- Taylor, A.G. & Joudrey, D.N. (2009). **The organization of information.** Westport, London : Libraries Unlimited.
- Tiangnaiyat, S. (2008). Thai subject headings in Tourism. (in Thai). **Journal of Ramkhamhaeng**, 25(3), 309-317.
- Toomthong, A. & Kaewbang, A. (2010). **Lesson of searching OPAC.** (in Thai) Retrieved August 1, 2012, from http://lib.swu.ac.th/opac/main_c1.php

- Umasangthongkoon, S. (2008). Indexing language. (in Thai) **SU.T.Bulletin**, 23(1), 6-9.
- Vander Wal, T. (2005). **Explaining and showing broad and narrow Folksonomies**, Retrieved Jan 25, 2014, from <http://www.vanderwal.net/random/entrysel.php?blog=1635>.
- Wesoho, A. & Kiatwanit, S. (2013). **Information Retrieval on Internet of the Faculty of Liberal Arts' Students, Rajamangala University of Technology PhraNakhon**. (in Thai) Bangkok :Rajamangala University of Technology PhraNakhon.
- Wetterstrom, M. (2008). The complementarity of tags and LCSH – a tagging experiment and investigation into added value in a New Zealand Library context. **The New Zealand Library & Information Management Journal, Ng Prongo**,50(4), 296-310.
- Wipawin, N. (2005). **Using modern library**. (in Thai)Bangkok : SR Printing Mass Product.
- Yuwasut, P. (2007). **Library with information Literacy**. (in Thai) Retrieved February 25, 2018, from <http://wachum.org/payom/doc7-1.html>