

บทที่ 2

วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเนื้อหาออกได้เป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. การให้บริการวารสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. การให้บริการวารสารภาษาไทยของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. การประเมินผลประสิทธิภาพการค้นหาลสารนิเทศ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การให้บริการวารสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การให้บริการ หมายถึง การรับใช้หรืออำนวยความสะดวก ซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่ง (วัฒนา ยุกแผน, 2532) การให้บริการวารสารเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ในการเข้าถึงบทความวารสารต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดซึ่งเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับและความรับผิดชอบของห้องสมุดแต่ละแห่ง

บริการวารสาร เป็นบริการที่มีความสำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพราะวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลที่ทันสมัย เป็นแหล่งค้นคว้าที่สำคัญสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา อาจกล่าวได้ว่าวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ต้องจัดให้มีไว้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยส่วนใหญ่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะจัดแยกบริการวารสารออกจากงานบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด และมีขอบข่ายงานที่มักไม่เกี่ยวข้องกับงานอื่น ๆ ของห้องสมุด กล่าวคือ มีการดำเนินงานจัดหา จัดเก็บและทำเครื่องมือช่วยค้น จัดบริการ และบำรุงรักษาซ่อมแซมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวารสารเท่านั้น ทั้งนี้เพราะลักษณะเฉพาะของการจัดการวารสารจะแตกต่างไปจากการจัดการทรัพยากรสารนิเทศอื่น ๆ

โดยทั่วไปห้องสมุดมหาวิทยาลัยแยกวารสารที่ให้บริการออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) วารสารฉบับปัจจุบัน คือ วารสารที่ได้รับเข้าห้องสมุดเป็นฉบับล่าสุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งให้บริการในระบบชั้นเปิด

2) วารสารล่วงเวลา คือ วารสารฉบับที่ถูกตีพิมพ์ออกมาก่อนวารสารฉบับปัจจุบัน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งให้บริการระบบชั้นปิด และบางแห่งให้บริการระบบชั้นเปิด ห้องสมุดบางแห่งให้บริการวารสารล่วงเวลาในรูปวัสดุย่อส่วนซึ่งส่วนใหญ่จะให้บริการระบบชั้นปิด

3) วารสารฉบับเย็บรวมเล่ม คือ วารสารล่วงเวลาฉบับปลีกลาย ๆ ฉบับ นำมารวมเย็บเป็นเล่มใหญ่ เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บทำให้วารสารไม่กระจัดกระจายไปตามที่ต่าง ๆ สะดวกในการค้นหาและการบริการ อีกทั้งยังช่วยยืดอายุการใช้วารสารให้ยาวนานขึ้นด้วย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งให้บริการระบบชั้นปิด และบางแห่งให้บริการระบบชั้นเปิด (ปราณี โกลลสุทธิ และคณะ, 2529 ; ยุพดี จารุทรัพย์, 2535)

คณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายวารสารและเอกสาร ในคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (2537) ได้สรุปประเภทของบริการวารสารที่ห้องสมุดกลาง สังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จัดให้แก่ผู้ใช้ ดังนี้

1) บริการการใช้วารสาร ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทุกประการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มวารสารที่ต้องการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว เช่น การตรวจและจัดชั้นสม่ำเสมอ การให้บริการยืมถ่ายเอกสาร และการให้บริการยืม-คืน เป็นต้น

2) บริการรวบรวมและจัดทำบรรณนิวารสาร คือ บริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดพิมพ์บรรณนิวารสารหรือถ่ายสำเนาบรรณนิวารสารที่จัดทำขึ้นใหม่ในแต่ละเดือน รวบรวมเป็นเล่มเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์วารสารใหม่ และเป็นเครื่องมือช่วยค้นที่ละเอียดยิ่งกว่าสารบัญวารสาร (วรารุณ ฝลำนันท์, 2537)

3) บริการตอบคำถามและช่วยคนค้นคว้า คือ บริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแนะนำวิธีการค้นคว้าและวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น และให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลบางประการแก่ผู้ใช้ บริการเป็นรายบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงโดยเร็ว การช่วยค้นคว้าโดยให้ข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการแนะนำวิธีการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง (นิตยา พิธานนท์, 2535)

4) บริการหน้าสารบัญวารสารหรือรายชื่อบทความจากวารสาร คือ บริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอรายชื่อบทความจากวารสารใหม่ให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้า เพื่อพิจารณาตัดสินใจว่าต้องการจะอ่านเนื้อหาของบทความเรื่องใดหรือไม่ ห้องสมุดพิจารณาจัดทำขึ้นเองเพื่อให้

สอดคล้องกับสาขาวิชาที่ผู้ใช้ขอรับบริการโดยใช้วิธีการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหรือรายชื่อบทความจากวารสาร ซึ่งนับว่าเป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็ว แต่สิ้นเปลืองงบประมาณในการถ่ายเอกสาร (คณะทำงานความร่วมมือฯ, 2537 ; วราวุธ ผลานันท์, 2537 ; นิตยา พิรานนท์, 2535)

5) บริการรวบรวมรายชื่อวารสาร คือ บริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรวบรวมรายชื่อวารสารโดยจัดเรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อวารสาร หรือจัดเรียงตามลำดับอักษรสาขาวิชา แล้วจัดพิมพ์เผยแพร่เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า ห้องสมุดมีวารสารชื่อใดบ้าง ตรงกับความต้องการหรือไม่ ในกรณีที่ไม่มีวารสารชื่อที่ต้องการสามารถใช้ชื่อใดแทนได้บ้าง หรือการเสนอให้ห้องสมุดจัดหาวารสารชื่อใดเพิ่มเติมบ้าง (วราวุธ ผลานันท์, 2537)

6) บริการยืม-คืนวารสาร คือ บริการให้ยืมวารสารออกนอกห้องสมุด โดยส่วนใหญ่อนุญาตให้ยืมเฉพาะวารสารลงเวลาเท่านั้นและมักให้ยืมวารสารเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ส่วนวารสารเย็บเล่มและวารสารฉบับปัจจุบันมักไม่ให้ยืมออกห้องสมุด เพราะผู้ใช้สามารถอ่านบทความในวารสารจบได้ภายในเวลาไม่มากนัก และวารสารมักเป็นที่ต้องการใช้บ่อยและมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก (คณะทำงานความร่วมมือฯ, 2537 ; วราวุธ ผลานันท์, 2537)

7) บริการถ่ายสำเนาบทความวารสาร เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ไม่สามารถยืมวารสารออกจากห้องสมุดได้ ได้แก่ วารสารเย็บเล่ม วารสารฉบับปัจจุบัน การให้บริการถ่ายสำเนาจะช่วยให้วารสารเหล่านั้นถูกทำลายหรือสูญหาย เนื่องจากผู้ใช้สามารถทำสำเนาเพื่อให้ได้ต้นฉบับที่ต้องการภายในเวลาอันรวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายในราคาถูก (นิตยา พิรานนท์, 2535)

8) บริการหมุนเวียนวารสาร คือ บริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการส่งวารสารใหม่ไปยังผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้ที่มีความต้องการหรือมีความสนใจอ่านบทความเฉพาะสาขาวิชา การให้บริการต้องมีการกำหนดเวลาให้ใช้ และเมื่อครบกำหนดหรืออ่านจบแล้วต้องส่งคืนห้องสมุด หรือส่งต่อไปยังผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้ตามบัญชีรายชื่อที่แนบไว้กับวารสารแต่ละฉบับ (นิตยา พิรานนท์, 2535 ; วราวุธ ผลานันท์, 2537)

2. การให้บริการวารสารภาษาไทยของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการวารสารภาษาไทยของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ งานวารสารและเอกสาร ซึ่งแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยซ่อมบำรุง หน่วยเอกสาร และหน่วยวารสารและหนังสือพิมพ์ มีบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดและให้บริการวารสารจำนวน 5 คน แบ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานวารสารภาษาไทยจำนวน 2 คน และ

วารสารต่างประเทศจำนวน 3 คน สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการวารสารภาษาไทยของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีดังนี้

2.1 วัน เวลาที่ให้บริการ

การให้บริการวารสารภาษาไทย เปิดให้บริการตามวัน เวลาทำการของหอสมุดกลาง (ในช่วงการเก็บข้อมูล) ดังนี้

วันจันทร์ - วันศุกร์	เวลา 8.30 น. - 20.00 น. (เดือนพฤษภาคม 2540)
	เวลา 8.30 น. - 22.30 น.* (เดือนธันวาคม 2540)
วันเสาร์	เวลา 12.00 น. - 20.00 น.
วันอาทิตย์	เวลา 12.00 น. - 18.30 น.
วันนักขัตฤกษ์	ปิดบริการ

* ปิดบริการทุกประเภทเวลา 20.00 น.

2.2 จำนวนและสาขาวิชาของวารสารภาษาไทยที่ให้บริการ

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีวารสารภาษาไทยจำนวนทั้งสิ้น 1,241 ชื่อเรื่อง แบ่งเป็นวารสารในสาขาวิชาต่าง ๆ ดังนี้

เกษตรศาสตร์	จำนวน	111	ชื่อเรื่อง
วิศวกรรมศาสตร์	จำนวน	57	ชื่อเรื่อง
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน	42	ชื่อเรื่อง
มนุษยศาสตร์	จำนวน	59	ชื่อเรื่อง
สังคมศาสตร์	จำนวน	215	ชื่อเรื่อง
การศึกษา	จำนวน	84	ชื่อเรื่อง
พยาบาลศาสตร์	จำนวน	11	ชื่อเรื่อง
สาธารณสุขศาสตร์	จำนวน	19	ชื่อเรื่อง
แพทยศาสตร์	จำนวน	60	ชื่อเรื่อง
ทันตแพทยศาสตร์	จำนวน	5	ชื่อเรื่อง
เภสัชศาสตร์	จำนวน	11	ชื่อเรื่อง
เทคนิคการแพทย์	จำนวน	5	ชื่อเรื่อง
สัตวแพทยศาสตร์	จำนวน	6	ชื่อเรื่อง
สถาปัตยกรรมศาสตร์	จำนวน	10	ชื่อเรื่อง

2.3 การจัดประเภทวารสารสำหรับให้บริการ

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดแบ่งวารสารภาษาไทยสำหรับให้บริการออกเป็น 3 ประเภทเช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่

2.3.1 วารสารฉบับปัจจุบันหรือวารสารฉบับใหม่ เก็บที่ชั้นวารสารใหม่ ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของห้องวารสาร จะมีป้ายคำว่า “ฉบับล่าสุด” ติดที่หน้าปกวารสารฉบับใหม่ และส่วนใหญ่จะใส่แฟ้มพลาสติก

2.3.2 วารสารล่วงเวลาหรือวารสารเก่าฉบับปลีก เก็บที่ชั้นวารสารเก่า (ชั้นวารสารเก่าภาษาไทยจะอยู่ด้านซ้ายมือของห้องวารสาร) สิ่งตกที่หน้าปกหรือหน้าถัดไป จะประทับตราว่า “วารสารเก่า” สีแดง

2.3.3 วารสารฉบับเย็บรวมเล่มหรือวารสารเก่าเย็บเล่ม เก็บที่เดียวกับวารสารล่วงเวลาหรือวารสารเก่าฉบับปลีก เพียงแต่วารสารเก่าฉบับปลีกหลาย ๆ ฉบับถูกเย็บรวมเป็นเล่ม และจัดเรียงตามลำดับปีที่ ฉบับที่ และพ.ศ. ที่พิมพ์ต่อเนื่องกัน ในวารสารชื่อนั้น ๆ

2.4 ประเภทของบริการวารสารภาษาไทย

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดให้บริการวารสารภาษาไทยแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และผู้ใช้ทั่วไป โดยมีบริการหลายประเภท ดังนี้

2.4.1 บริการการใช้วารสาร หมายถึง บริการที่จัดให้ผู้ใดเข้าถึงวารสารที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยการตรวจและจัดชั้น ให้บริการยืมถ่ายเอกสาร และให้บริการยืม-คืน เป็นต้น

2.4.2 บริการยืม-คืนวารสาร อนุญาตให้ยืมเฉพาะวารสารล่วงเวลาสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี โดยกำหนดให้ยืมครั้งละ 5 ฉบับต่อ 1 วัน (ไม่นับรวมกับหนังสือ) และปรับในกรณีที่ส่งเกินกำหนดวันละ 5 บาทต่อ 1 ฉบับ สำหรับวารสารฉบับปัจจุบันและวารสารเย็บเล่มไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด

2.4.3 บริการแนะนำและค้นหาวารสารที่ผู้ใช้ต้องการ ในกรณีที่ผู้ใช้หาวารสารไม่พบเจ้าหน้าที่จะให้ความช่วยเหลือในการค้นหาโดยตรวจสอบกับหลักฐานต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บัตรทะเบียนวารสาร บัตรวารสารส่งเย็บเล่ม บัตรวารสารส่งทำดัชนี หรือบัตรยืม-คืนวารสาร หากพบว่าวารสารนั้น ๆ น่าจะเก็บอยู่ในห้องวารสาร เจ้าหน้าที่จะช่วยค้นหาวารสารชื่อดังกล่าว

หากยังไม่พบก็จะจดรายละเอียดวารสารที่ผู้ใช้ต้องการไว้และนัดให้มาติดตามในช่วงเวลาหลังการ
จัดเก็บวารสาร (อัจฉรา จันทสุวรรณ, 2529)

2.4.4 บริการรวบรวมและจัดทำบรรณนิวารสาร คือ บริการจัดพิมพ์บรรณนิวารสาร
หรือถ่ายสำเนาบรรณนิวารสารที่จัดทำขึ้นใหม่ในแต่ละเดือน รวบรวมเป็นเล่ม เพื่อเป็นการ
ประชาสัมพันธ์วารสารใหม่ และเป็นเครื่องมือช่วยค้น (วรารุณ ผลิตานนท์, 2537)

2.4.5 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า คือ บริการแนะนำวิธีการค้นคว้าและวิธี
ใช้เครื่องมือช่วยค้น และให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ เช่น การตอบคำถามเพื่อให้ข้อมูล
ข้อเท็จจริงโดยเร็ว การช่วยค้นคว้าโดยให้ข้อมูลสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการแนะนำวิธี
การค้นหาสารนิเทศด้วยตนเองแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล (นิตยา พิรานนท์, 2535)

2.4.6 บริการรวบรวมรายชื่อวารสาร คือ บริการรวบรวมรายชื่อวารสารโดยจัดเรียง
ตามลำดับตัวอักษรชื่อวารสาร หรือจัดเรียงตามลำดับอักษรสาขาวิชา แล้วจัดพิมพ์เผยแพร่เพื่อ
ให้ผู้ใช้ทราบว่า ห้องสมุดมีวารสารชื่อใดบ้าง ตรงกับความต้องการหรือไม่ ในกรณีที่ไม่มีวารสาร
ชื่อที่ต้องการสามารถสั่งซื้อชื่อใดแทนได้บ้าง หรือการเสนอให้ห้องสมุดจัดหาวารสารชื่อใดเพิ่มเติม
บ้าง (วรารุณ ผลิตานนท์, 2537)

2.4.7 บริการจัดทำบัญชีรายการวารสารภาษาไทยแยกตามสาขา โดยการรวบรวม
รายชื่อวารสารเรียงตามสาขาวิชาและลำดับตัวอักษรชื่อวารสาร เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมี
วารสารชื่อใดบ้างในแต่ละสาขาวิชา (อัจฉรา จันทสุวรรณ, 2541)

2.5 เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาไทยของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ขอนแก่น

บทความวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถค้นหาได้
จากเครื่องมือช่วยค้น 3 แห่ง ที่หอสมุดกลางจัดทำขึ้น ได้แก่

2.5.1 บรรณนิวารสารภาษาไทยประเภทบัตร เรียกว่า บรรณนิวารสารภาษาไทย
โดยหอสมุดกลางได้จัดทำบรรณนิวารสารภาษาไทยที่มีอยู่ในหอสมุดกลาง ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2507
ถึงปีพ.ศ. 2531 โดยพิมพ์บัตรครบชุด คือ บัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง และบัตรหัวเรื่อง จัดเรียงตาม
ลำดับอักษร ก-ฮ โดยแยกตามประเภทบัตรไว้ในตู้บรรณนิวารสารเพื่อให้บริการ ผู้ใช้สามารถ
ค้นบัตรโดยใช้ ชื่อผู้เขียนบทความ หรือชื่อบทความ หรือหัวเรื่องที่ต้องการค้น

ตัวอย่าง : ข้อมูลบัตรดรรชนีวารสาร (บัตรหัวเรื่อง)

การบริหาร กุลธิดา สงวนรัชฎ์ “บรรณารักษ์กับการบริหาร” บรรณารักษศาสตร์ มข. 3,2 (เม.ย. 28) 1-11 1. บรรณารักษ์ 2. การบริหาร มข.
--

2.5.2 ดรรชนีวารสารภาษาไทยที่จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม เรียกว่า ดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลาง ใช้ค้นเรื่องจากบทความวารสารภาษาไทยที่มีในหอสมุดกลาง ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2532 ถึงปีพ.ศ. 2537 จัดเรียงตามลำดับอักษรหัวเรื่อง ก-ฮ และภายใต้หัวเรื่องเดียวกันจัดเรียงตามลำดับชื่อผู้แต่ง ผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลดรรชนีวารสารโดยใช้หัวเรื่องเท่านั้น

ตัวอย่าง : รายการดรรชนีจากดรรชนีวารสารภาษาไทยที่จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม (เล่มที่ 3 ก-ก ฉ.1)

การประเมินผล ศิริชัย กาญจนวาสี. บทบาทของการประเมินเพื่อการวางแผนและพัฒนา. ว. วิจัยสังคมศาสตร์ 5 (เม.ย. 33) 22-26 การประเมินผลงาน สดศรี พรประสิทธิ์. การประเมินผลการทำงานเครื่องมือตรวจสอบคุณค่าทรัพยากรบุคคล. จุฬาลงกรณ์วารสาร 2-3, 8-9 (ก.ค.-ธ.ค. 33) 207-214
--

2.5.3 ดรชนีวารสารภาษาไทยประเภทฐานข้อมูล เรียกว่า ฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย รวบรวมข้อมูลดรชนีวารสารภาษาไทย ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2532 ถึงปัจจุบัน (2540) ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่ UNIVMARC ใช้ฐานข้อมูล JIND ในโปรแกรม CDS/ISIS จำนวน 2 เครื่อง และข้อมูลที่ใช้กัน ได้แก่ ชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ หัวเรื่อง และชื่อวารสาร ในปัจจุบันสามารถค้นในฐานข้อมูล TJI ซึ่งอยู่ใน OPAC ในโปรแกรม INNOPAC

ตัวอย่าง : รายการดรชนีจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย (ฐานข้อมูล JIND และ TJI)

1 of 1

ชื่อผู้แต่งและชื่อผู้แต่งรวม : กุลธิดา ทวมสุข

ชื่อบทความ : วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ชื่อวารสาร : บรรณารักษศาสตร์ มข. 8, 3 (ส.ค. 33) 9-34

PgUp-ย้อนกลับ PgUn-หน้าถัดไป Home-เริ่มต้น End-สิ้นสุด Enter-ดูรายการ X-Exit

2.6 ขั้นตอนการค้นหาคำบทความวารสารภาษาไทย ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การค้นหาคำบทความวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ได้บทความที่ตรงกับความต้องการมากที่สุดและบรรลุเป้าหมาย มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการก่อนค้นข้อมูลบรรณานุกรมบทความวารสาร

1) กำหนดเรื่องที่ต้องการค้น ก่อนค้นหาข้อมูลทางบรรณานุกรมของบทความ ผู้ใช้ต้องทราบเรื่องที่ต้องการก่อนว่า จะค้นเรื่องอะไร ขอบเขตของเนื้อหากว้างขวางเพียงใด สัมพันธ์กับสาขาวิชาใด และช่วงระยะเวลาของข้อมูลเป็นช่วงปีอะไร เป็นต้น เพื่อสามารถค้นหาคำบทความที่ตรงกับความต้องการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

2) เลือกเครื่องมือช่วยค้น การเลือกเครื่องมือช่วยค้นสามารถพิจารณาจาก ปีที่พิมพ์วารสาร ซึ่งหอสมุดกลางจัดเก็บดรชนีวารสารภาษาไทยไว้ ดังนี้

- บัตรดัชนีวารสาร ข้อมูลตั้งแต่ปีพ.ศ. 2507-2531
- ดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลาง ข้อมูลตั้งแต่ปีพ.ศ. 2532-2537
- ฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย ข้อมูลตั้งแต่ปีพ.ศ. 2532-2540 (ปัจจุบัน)

3) กำหนดข้อมูลที่ใช้ค้น ข้อมูลที่ใช้ค้นมีความสำคัญในการค้นหาบทความได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ ข้อมูลที่ใช้ค้นที่กำหนดขึ้นควรมีขอบเขตที่แคบ เล็ก ส่วนข้อมูลที่ผู้ใช้ทราบมาก่อนและเตรียมมาใช้ค้น ได้แก่ ชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร (ในกรณีค้นจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย)

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาตัวเล่มวารสาร

เนื่องจากหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดชั้นวางวารสารแบบระบบเปิด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าค้นและใช้วารสารได้ด้วยตนเอง จึงเป็นการง่ายที่ผู้ใช้จะสามารถค้นหาวารสารที่ตนต้องการได้อย่างสะดวกและถูกต้องตรงตามความต้องการ

4) รวบรวมบทความที่ต้องการ โดยหากจากเครื่องมือช่วยค้นแหล่งใดแหล่งหนึ่งที่ผู้ใช้เลือกค้น หากค้นหาไม่พบอาจต้องค้นหาจากแหล่งอื่น ๆ อีกจนกว่าจะพบบทความที่ต้องการ หรือสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่งานวารสาร

5) คัดลอกรายการที่ค้น รายละเอียดที่คัดลอกเป็นข้อมูลบรรณานุกรมของบทความซึ่งประกอบด้วย ชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ เดือน ปี และเลขหน้า ที่ปรากฏบทความที่ต้องการ

6) พิจารณาชื่อวารสารที่ต้องการกับวารสารที่วางอยู่ที่ชั้นวางวารสาร เมื่อได้ข้อมูลบรรณานุกรมของบทความที่ต้องการมาแล้ว ผู้ใช้เดินดูตามป้ายชื่อวารสารที่ติดไว้ที่แต่ละตู้โดยเรียงลำดับตามลำดับอักษรชื่อวารสารจาก ก-ฮ แล้วดูที่ชั้นวางวารสารชื่อนั้น ๆ

7) ตรวจสอบปีที่ ฉบับที่ เดือน ปี ที่วารสารออกว่าตรงกับข้อมูลบรรณานุกรมที่คัดลอกมาจากเครื่องมือช่วยค้นหรือไม่ หากไม่พบตัวเล่มนักศึกษาสามารถสอบถามกับบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่งานวารสารได้ เพื่อช่วยค้นหรือแนะนำการค้นหาตัวเล่มว่าขณะนั้นวารสารฉบับที่ ต้องการอยู่ที่ใด

8) ตรวจสอบบทความและเปิดดูหน้าที่บทความมีปรากฏ เพื่อดูว่าข้อมูลบรรณานุกรมบทความที่ค้นมาได้ตรงกับบทความที่ตัวเล่มวารสารมีปรากฏหรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์เนื้อหาของบทความ

กระบวนการท้ายสุดของการค้นคว้าบทความในวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสามารถใช้ตัดสินกระบวนการค้นคว้าบทความวารสารได้อย่างชัดเจนสมบูรณ์

9) อ่านและวิเคราะห์เนื้อหาของบทความ ว่าบทความที่ได้มีเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพียงใด ซึ่งเป็นการชี้ชัดในด้านการประเมินอัตราความสำเร็จและความล้มเหลว แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

กรณีที่ 1 ตรงกับความต้องการ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

กรณีที่ 2 ไม่ตรงกับความต้องการ อาจต้องทำการค้นใหม่ หรือสอบถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ หรือค้นหาค้นหาบทความที่มีเนื้อหาใกล้เคียงแทน หรือเลิกค้น

ในการค้นหาค้นหาบทความวารสารภาษาไทยมีเทคนิคที่ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาค้นหาบทความวารสารภาษาไทย สามารถค้นหาค้นหาบทความวารสารได้มากขึ้นภายในเวลาอันรวดเร็วอย่างง่าย ๆ คือ ควรทราบขอบเขต และข้อมูลเบื้องต้นโดยเฉพาะความสำคัญของเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการค้น เพื่อเป็นการเตรียมตัวเองให้พร้อม (มุทิตา ไตรลิขิต, 2537) ดังนั้น การค้นหาค้นหาบทความวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ไม่ยากอีกต่อไป เนื่องจากมีผู้ใช้ที่ทราบและเข้าใจวิธีการค้นหาวารสาร และมีบรรณารักษ์วารสารภาษาไทยที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงเรื่องที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

3. การประเมินผลประสิทธิภาพการค้นหาวารสารนิเทศ

ห้องสมุดในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานบริการ จึงมีห้องสมุดหลายแห่งที่นำเอาวิธีการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็น “วิธีการทางวิทยาศาสตร์” มาใช้ในการพิจารณาหรือประเมินว่ากิจกรรมหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งมีคุณภาพหรือไม่ การประเมินผลจึงเป็นกระบวนการที่เข้ามามีบทบาทสำคัญและเป็นกลไกในการรับรองว่าได้มีการตัดสินใจที่ถูกต้องเกิดขึ้น (พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์, 2535)

สำหรับการประเมินผลประสิทธิภาพ (Effectiveness Evaluation) ส่วนใหญ่ห้องสมุดนำมาใช้ในการประเมินผลการสืบค้นวารสารนิเทศเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ วิธีการศึกษามี 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 เลียนแบบสถานการณ์จริง ศึกษาโดยการเลือกรายการอ้างอิงท้ายเล่มของหนังสือหรือบทความและทดลองค้นดู จากนั้นนำผลการค้นมาคำนวณอัตราการค้นพบและไม่พบ และอัตราการค้นพบเอกสารที่เกี่ยวข้องและตรงกับความต้องการ

วิธีที่ 2 สอบถามจากผู้ใช่โดยตรง ศึกษาโดยประเมินผลการค้นจากผู้ใช่โดยตรง ผู้ใช้เป็นผู้ดำเนินการค้น แล้วตอบคำถามเกี่ยวกับผลการค้นพบและไม่พบ จากนั้นนำผลการค้นมาคำนวณหาอัตราความสำเร็จหรือล้มเหลวในการค้นหาข้อมูล ตลอดจนปัญหาหรือปัจจัยที่มีผลต่อการพบหรือไม่พบ (มสธ., 2533)

การศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ ใช้วิธีการประเมินจากความสามารถในการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น การประเมินประสิทธิภาพการค้นคืนสารสนเทศระบบออนไลน์ จะประเมินจากความสามารถในการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้ โดยพิจารณาจากอัตราส่วนการเรียกใช้ (Recall Ratio) และอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอน (Precision Ratio) (มสธ., 2534) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) อัตราการเรียกค้นได้เอกสารที่เกี่ยวข้องหรืออัตราส่วนการเรียกใช้ (Recall Ratio) นิยมนำมาใช้เฉพาะกับการศึกษาวิจัยที่เป็นฐานข้อมูลขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนระเบียบไม่มากกว่า 500 รายการ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2538)

อัตราส่วนการเรียกใช้สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\text{อัตราส่วนการเรียกใช้} = \frac{\text{จำนวนเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องและค้นคืนได้}}{\text{จำนวนเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในฐานข้อมูลนั้น}} \times 100$$

(Rowley, 1982)

อย่างไรก็ตาม อัตราการเรียกค้นได้รายชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพออันสมบูรณาการค้นนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด จึงต้องพิจารณาความถูกต้องของรายชื่อที่ค้นได้ว่ามีจำนวนเท่าไรที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2537)

2) อัตราความถูกต้องของการค้นหรืออัตราส่วนความถูกต้องแน่นอน (Precision Ratio) เป็นการวัดประสิทธิภาพและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้ทางอ้อม ทั้งนี้เพราะผู้ใช้อยู่ต้องเสียเวลาในการพิจารณาผลการค้นว่าเรื่องใดตรง เรื่องใดไม่ตรงกับความต้องการ ผู้ใช้จะเสียเวลาในการตรวจสอบน้อยถ้าการค้นมีอัตราความถูกต้องสูง แต่ถ้าการค้นมีอัตราความถูกต้องต่ำผู้ใช้จะเสียเวลาในการตรวจสอบมากขึ้น

ลักษณะความสัมพันธ์ของอัตราส่วนการเรียกใช้และอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอนมักเป็นไปในทางตรงกันข้าม คือ หากอัตราส่วนการเรียกใช้สูง อัตราส่วนความถูกต้องแน่นอนจะต่ำ

ดังนั้นจึงต้องจัดวิธีการค้นหาให้ตรงกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนให้ได้ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2537)

อัตราส่วนความถูกต้องแน่นอนคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\text{อัตราส่วนความถูกต้องแน่นอน} = \frac{\text{จำนวนเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ค้นคืนได้}}{\text{จำนวนเอกสารทั้งหมดที่ค้นคืนได้}} \times 100$$

(Rowley, 1982)

สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ปรับสูตรการคำนวณมาใช้ให้เหมาะสมกับการค้นคืนบทความวารสารดังนี้

สูตรคำนวณอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาตัวเล่มวารสาร

$$\text{อัตราความสำเร็จ} = \frac{\text{จำนวนเล่มวารสารที่ค้นพบ}}{\text{จำนวนรายการบรรณานุกรมบทความที่ค้นพบทั้งหมด}} \times 100$$

$$\text{อัตราความล้มเหลว} = \frac{\text{จำนวนเล่มวารสารที่ค้นไม่พบ}}{\text{จำนวนรายการบรรณานุกรมบทความที่ค้นพบทั้งหมด}} \times 100$$

สูตรคำนวณอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสาร

$$\text{อัตราความสำเร็จ} = \frac{\text{จำนวนบทความวารสารที่ค้นพบและตรงกับความต้องการ}}{\text{จำนวนรายการบรรณานุกรมบทความที่ค้นได้ทั้งหมด}} \times 100$$

$$\text{อัตราความล้มเหลว} = \frac{\text{จำนวนบทความวารสารที่ค้นพบแต่ไม่ตรงกับความต้องการ} + \text{จำนวนเล่มวารสารที่ค้นไม่พบ}}{\text{จำนวนรายการบรรณานุกรมบทความที่ค้นได้ทั้งหมด}} \times 100$$

การประเมินผลประสิทธิภาพการค้นสารสนเทศ มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ดังนี้

- 1) ในแง่ของบริการ ทำให้ทราบวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือช่วยค้นหา ทราบสาเหตุและปัญหาของความล้มเหลวในการเข้าถึงข้อมูลโดยใช้เครื่องมือช่วยค้นหา วิธีการค้นหาและให้บริการ และทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการปรับปรุง ดำเนินงานต่อ ขยายการดำเนินงาน สนับสนุน หรือยกเลิกการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาและการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้เข้าถึงเอกสารที่ต้องการได้อย่างสะดวก

2) ในแง่ของการบริหาร ทำให้ผู้บริหารทราบแนวทางการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจเกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล ให้ได้ทางเลือกที่เหมาะสมและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ถ้าผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในอัตราที่สูง แสดงให้เห็นว่าการใช้เครื่องมือช่วยค้น และการให้บริการของงานวารสารในห้องสมุดนั้นยังมีข้อบกพร่องอยู่ ควรปรับปรุงแก้ไข แต่หากผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการใช้เครื่องมือช่วยค้นในอัตราที่สูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของงานวารสารในระดับสูง ห้องสมุดควรพัฒนาการดำเนินการและให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (พิมพ์อินแบน, 2528 ; ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536)

ข้อดีของการประเมินผลประสิทธิภาพการค้นสารนิเทศ มีดังนี้

- 1) ผู้ทำการประเมิน ต้องคำนึงถึงความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันระหว่างเครื่องมือช่วยค้นกับวิธีการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษา เพื่อได้ทราบภาพรวมของกระบวนการค้นหาค้นหาบทความวารสาร
- 2) การสอบถามผู้ใช่ว่าพอใจเพียงใดกับผลที่ได้รับ เพื่อสามารถชี้แจงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

3) การประเมินประสิทธิภาพส่วนใหญ่ ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เน้นความเป็นปรนัยและความเที่ยงตรง มากกว่าข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) เพราะการใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป รวมทั้งการสร้างมาตรฐานไว้สำหรับการเปรียบเทียบหากเป็นข้อมูลเชิงปริมาณนั้นสามารถวิเคราะห์ได้ง่ายและเก็บรวบรวมได้สะดวก (พิมพ์วิภาไพ เปรมสมิทธิ, 2535 ; ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536)

ข้อด้อยของการประเมินผลประสิทธิภาพการค้นสารนิเทศ มีดังนี้

1) หากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และชัดเจน จะทำให้เกิดปัญหาในการประเมินผล เนื่องจากไม่ได้กำหนดปริมาณ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบและวัดความสำเร็จของการประเมินได้ และบางครั้งอาจทำให้เกิดความผิดพลาด

2) การชี้สภาพความสำเร็จนั้น ต้องกำหนดเกณฑ์แห่งความสำเร็จด้วย (มสธ., 2534)

3) ลักษณะคำตอบมักแสดงให้เห็นว่าเป็นไปได้อย่างเพราะผู้ใช้ไม่ได้จดจำปริมาณ หรือข้อมูลที่เป็นตัวเลข

4) การวัดความคิดเห็นล้วน ๆ ในขณะที่ผู้ใช้ตัดสินใจผลการค้น มักทำการประเมินด้านเดียว เช่น เรื่องที่ผู้ใช้ค้นได้แต่เห็นว่าไม่เป็นประโยชน์ ทั้งที่ไม่ทราบว่าเรื่องที่ค้นได้นั้นเรื่องใดเป็นประโยชน์ต่อเขาบ้าง

5) การวัดความคิดเห็นเป็นการประเมินกว้าง ๆ เพียงด้านเดียว ไม่ค่อยมีประโยชน์ เพราะไม่สามารถชี้จุดของบริการที่ควรแก้ไข และไม่สามารถชี้สาเหตุของความบกพร่องหรือความ

ล้มเหลวของการค้นได้ จึงทำให้ไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนว่าควรปรับปรุงบริการอย่างไร (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2537)

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสารทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะเนื้อหาเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จและล้มเหลวในการค้นหาสารนิเทศ

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาสารนิเทศ

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการวารสาร

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาสารนิเทศ

งานวิจัยของ สุนันท์ งานโคกกรวด (2529) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นวารสารในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาประสบความสำเร็จในการค้นวารสารร้อยละ 74.60 (ระดับปริญญาตรีร้อยละ 51.59 และระดับปริญญาโทร้อยละ 23.01) และล้มเหลวร้อยละ 25.40 (นักศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 16.86 และระดับปริญญาโทร้อยละ 8.54) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Murfin (1980) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอัตราและสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นวารสารที่ต้องการ จากการเลือกสุ่มรายการอ้างอิง 252 รายการ พบว่า นักศึกษาพบวารสารที่ถูกอ้างอิงทั้งหมด 155 รายการที่ชั้นแล้วบันทึกสาเหตุต่าง ๆ ของความล้มเหลว ส่วนวารสารที่หาสาเหตุไม่ได้ถือว่าเกิดจากความล้มเหลวของห้องสมุด พบว่า นักศึกษาประสบความสำเร็จในการค้นวารสารคิดเป็นร้อยละ 55.00 และล้มเหลวร้อยละ 45.00 และงานวิจัยของ Piternick (1972) ซึ่งศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ห้องสมุดชีวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบริติชโคลัมเบีย ในการหาวารสารฉบับที่ต้องการ โดยใช้ดัชนีรายการที่อ้างอิง (Citation Index) เป็นเครื่องมือช่วยค้นจำนวนทั้งสิ้น 1,373 รายการ พบว่าผู้ใช้วารสารไม่พบจำนวน 370 รายการ โดยศึกษาจำแนกสาเหตุของการค้นวารสารไม่พบอย่างละเอียดมากกว่า Murfin (1980) พบว่า ผู้ใช้ประสบความสำเร็จร้อยละ 73.00 และล้มเหลวร้อยละ 27.00

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือและการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ ได้แก่ งานวิจัยของ พิมพา



อินเบน (2528) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือร้อยละ 71.50 และล้มเหลวร้อยละ 28.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อชันนา แสงกระจ่าง (2533) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ดูบัตรรายการร้อยละ 90.90 ล้มเหลวร้อยละ 9.10 และประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ขึ้นหนังสือร้อยละ 70.70 ล้มเหลวร้อยละ 29.30 และงานวิจัยของ พิลิปดา นาคะประทีป (2531) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือโดยการใช้อัตรารายการ ในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาประสบความสำเร็จในการค้นพบบัตรรายการที่ต้องการร้อยละ 89.20 ล้มเหลวร้อยละ 10.80 และประสบความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการร้อยละ 83.30 ล้มเหลวร้อยละ 16.70 สำหรับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539) ซึ่งศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมของผู้ใช้ ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการสืบค้นร้อยละ 78.10 และล้มเหลวร้อยละ 21.90 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alzonfon and Pulis (1984) ที่ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสืบค้นและความสำเร็จจากการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐโอไฮโอ พบว่า ผู้ใช้ที่สืบค้นจากชื่อเรื่องประสบความสำเร็จร้อยละ 81.00 ล้มเหลวร้อยละ 19.00 และสืบค้นจากชื่อผู้แต่งประสบความสำเร็จร้อยละ 77.00 ล้มเหลวร้อยละ 23.00 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Hunter (1991) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ โดยใช้การวิเคราะห์จากบันทึกเกี่ยวกับการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ที่มหาวิทยาลัยของรัฐนอร์ท แคโรไลนา พบว่าผู้ใช้ประสบความสำเร็จเพียงร้อยละ 45.80 และล้มเหลวถึงร้อยละ 54.20

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาสารนิเทศ

งานวิจัยของ Murfin (1980) ศึกษาเกี่ยวกับอัตราและสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารที่ต้องการ พบว่าปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาค้นหาวารสารไม่พบเกิดจาก ปัญหาการดำเนินงานของห้องสมุด และความบกพร่องของนักศึกษาเอง งานวิจัยของ Piternick (1972) พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาวารสาร ได้แก่ (1) ไม่มีในห้องสมุดหรือห้องสมุดไม่ได้บอกรับ (2) อยู่ระหว่างดำเนินการเย็บเล่ม (3) ถูกยืมไปไว้ในนอกห้องสมุด (4) ความผิดพลาดของผู้ใช้เอง (5) มีผู้อื่นใช้ข้อมูลภายในห้องสมุด และงานวิจัยของสุนันท์ งานโคกกรวด

(2529) พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในการค้นหาวารสารเกิดจาก (1) การใช้ เช่น วารสารมีผู้อื่นนำไปอ่าน วารสารที่ถูกยืมออกไป (2) การจัดหา เช่น หอสมุดกลางยังไม่ได้รับวารสารนั้นเมื่อถึงกำหนดออก หอสมุดกลางไม่ได้จัดหาวารสารนั้น และวารสารนั้นเลิกบอกรับแล้ว (3) ความผิดพลาดของผู้ใช้ เช่น ความไม่เข้าใจวิธีการจัดเก็บวารสาร ผู้ใช้จดชื่อวารสารหรือข้อมูลบรรณานุกรมมาผิดหรือไม่สมบูรณ์ (4) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนวารสารผิดพลาด หรือบันทึกข้อมูลในทะเบียนวารสารไม่ชัดเจน นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการวารสาร ได้แก่ งานวิจัยของวนิดา จินตนาวัฒน์ (2523) ที่ศึกษาปัญหาการใช้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ งานวิจัยของวนิดา ศิริ (2526) ที่ศึกษาการใช้วารสารที่มีบริการในสำนักบรรณสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และงานวิจัยของจุฑาทิพย์ ไชยสถานนท์ (2533) ที่ศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการ และปัญหาการใช้บริการในห้องสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่าปัจจัยที่ทำให้ นักศึกษาค้นหาตัวเล่มวารสารไม่พบเกิดจากวารสารฉบับที่ต้องการมีผู้อื่นใช้อยู่ก่อนแล้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (2524) ที่ศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้บริการห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาวารสารไม่พบ ได้แก่ การจัดเรียงตัวเล่มบนชั้นผิดที่ นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยของสมทรง แจ่มเดชา (2528) ที่ศึกษาสภาพการบริการและความต้องการของอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และงานวิจัยของมนัส สายเสมา (2530) ที่ศึกษาสภาพการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประสบความล้มเหลว เกิดจากนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการค้นหาตัวเล่มและวิธีการค้นหาบทความวารสาร เช่น ไม่เข้าใจข้อความที่ปรากฏในบัตรบรรณวารสาร เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือและการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ ได้แก่ งานวิจัยของ พิมพา อินแบน (2528) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าปัจจัยที่ทำให้ นักศึกษาปริญญาตรีค้นหาหนังสือไม่พบเกิดจาก (1) ตัวผู้ใช้ เช่น ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ จดเลขเรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์ และไม่เข้าใจวิธีจัดเรียงหนังสือบนชั้น (2) การ

ปฏิบัติงานของห้องสมุด เช่น หนังสือถูกยืมออกไปไขนอกห้องสมุด ไม่มีหนังสือในห้องสมุด วางเรียงบนชั้นผิดที่ หนังสือหาย หนังสือวางอยู่บนโต๊ะ วางอยู่บนรถเข็น และอยู่ที่แผนกซ่อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัทธนา แสงกระจ่าง (2533) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบเกิดจาก (1) ความผิดพลาดหรือความบกพร่องของผู้ใช้ เช่น ห้องสมุดมีบัตรรายการแต่ผู้ใช้ค้นหาบัตรรายการไม่พบ การไม่รู้จักสหบัตร การลอกเลขเรียกหนังสือผิด การค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือถูกเรียงที่บนชั้น (2) การดำเนินงานของห้องสมุด เช่น ห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ หนังสือเรียงผิดที่บนชั้นหรืออยู่บนชั้นพักและเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้จัดเรียงชั้นชั้น ห้องสมุดมีหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ หนังสือถูกยืมออกไปนอกห้องสมุด และหนังสือหาย สำหรับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมของผู้ใช้ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลว ได้แก่ ประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์ของการสืบค้น ฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น และรูปแบบการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alzonfon and Pulis (1984) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสืบค้นและความสำเร็จจากการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐโอไฮโอ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ประสบความล้มเหลว ได้แก่ ข้อมูลช่วยค้นและประสบการณ์ในการค้น และงานวิจัยของ Hunter (1991) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้นรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ โดยใช้การวิเคราะห์จากบันทึกเกี่ยวกับการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ที่มหาวิทยาลัยของรัฐนอร์ท แคโรไลนา พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ประสบความล้มเหลว ได้แก่ (1) ข้อมูลช่วยค้น (รูปแบบการค้น) (2) ประสบการณ์ในการค้น เช่น ไม่เข้าใจวิธีการทำงานของระบบ และใช้ศัพท์ที่ไม่ได้ควบคุม (3) ความบกพร่องของผู้ใช้ เช่น การพิมพ์ผิด เป็นต้น

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการวารสาร

4.3.1 การให้บริการวารสารภาษาไทย

สุนันท์ งานโคกกรวด (2529) ได้ศึกษาทัศนคติผู้ใช้ต่อระเบียบการยืมวารสารของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระเบียบการให้ยืมได้เฉพาะวารสารภาษาไทยเล่มปลีกฉบับล่วงหน้า 5 ฉบับต่อ 3 วัน และงานวิจัยของสุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) ที่ศึกษาสภาพการใช้บริการของสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่เห็นว่าวารสารวิชาการที่มีให้บริการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสารวิชาการภาษาไทยมีไม่เพียงพอกับความต้องการ และควรมีการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเผยแพร่บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (2524) ศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้บริการห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท และงานวิจัยของละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) ที่ศึกษาบริการห้องสมุดที่ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งพบว่าวารสารที่นักศึกษาต้องการใช้ล้นสมัยเนื่องจากวารสารใหม่มาล่าช้า และส่วนใหญ่พอใจเวลาเปิด-ปิดบริการของหอสมุดกลางอยู่ในระดับน้อยและต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในระดับมาก แต่งานวิจัยของสมหมาย ตามประวัติ (2531) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าการเปิดให้บริการ ของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30น.-20.00น. มีความเหมาะสมและส่วนใหญ่เห็นด้วยกับอัตราค่าปรับวารสารเกินกำหนดส่ง วันละ 2 บาทต่อ 1 เล่ม รวมทั้งการกำหนดให้ผู้ใช้มีสิทธิ์ยืมได้ 5 เล่มต่อ 1 วัน นอกจากนั้นงานวิจัยของ สมศรี กิรติวุฒิกุล (2529) ศึกษาการบริการของห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของอาจารย์และนักศึกษา พบว่าการจัดเรียงวารสารเย็บเล่มและวารสารฉบับปลีกล่วงเวลาไม่สะดวกต่อการใช้ ทำให้การค้นหาวารสารแต่ละครั้งใช้ระยะเวลานาน

4.3.2 เครื่องมือช่วยค้น

ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536) ได้ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความสามารถ และใช้วิธีค้นหาคความวารสารจากบรรณานุกรมวารสารภาษาไทย ส่วนงานวิจัยของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) ที่ศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นที่ให้บริการมีน้อยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายิกา เมฆจรัสกุล (2528) สำหรับงานวิจัยของ สมทรง แจ่มเดชา (2528) ศึกษาสภาพการบริการและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่าบรรณารักษณวารสารมีข้อมูลเก่าและมีการจัดเรียงสลับที่กัน งานวิจัยของสมศรี กิรติวุฒิกุล (2529) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้น และการให้หัวเรื่องในบรรณารักษณวารสารไม่ครอบคลุมหัวเรื่องที่ต้องการใช้ และนอกจากนี้งานวิจัยของ อัจฉรา จันทสุวรรณ (2532) ศึกษาสภาพการใช้บรรณารักษณวารสารของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่านักศึกษาใช้บรรณารักษณ

วารสารเพื่อค้นหาบทความที่ต้องการมาก แต่ชื่อวารสารที่ปรากฏในบรรทัดแรกของวารสารมักไม่ตรงกับชื่อที่จัดเก็บบนชั้นวารสาร รวมทั้งหัวเรื่องที่กำหนดไว้ในบรรทัดแรกของวารสารกว้างเกินไปทำให้ไม่สามารถหาหัวเรื่องเฉพาะประเด็นที่ต้องการได้ และทำให้ไม่สามารถค้นหาบทความเรื่องที่ต้องการได้ หรือค้นหาลำบาก

4.3.3 บุคลากรผู้ให้บริการวารสาร

สมหมาย ตามประวัติ (2531) ซึ่งศึกษานโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาความคิดเห็นด้านบุคลากรของงานบริการจ่าย-รับวารสารของผู้ใช้ในหอสมุดกลาง พบว่าบุคลากรงานบริการวารสารส่วนใหญ่เข้าใจระเบียบ/กฎเกณฑ์ มีความรู้/ประสบการณ์ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ มีอัธยาศัยดี และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ แต่บุคลากรไม่ค่อยอยู่ประจำโต๊ะบริการวารสาร เป็นสาเหตุทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ ส่วนงานวิจัยของจารุวรรณ ไกรเทพ (2518) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานและบริการด้านวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าห้องสมุดโดยมากไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำงานด้านวารสารโดยเฉพาะ หรือมีแต่ขาดคุณสมบัติทางด้านบรรณารักษ์ นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยอื่น ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบุคลากรงานบริการในห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการวารสารโดยตรง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงแนวความคิดหรือทัศนคติต่อบุคลากรงานบริการในห้องสมุดทุก ๆ แห่งต้องการ ได้แก่ งานวิจัยของ Nelson (1973) ศึกษาทัศนคติที่มีต่อการบริการของห้องสมุดด้านการสื่อสารของอาจารย์มหาวิทยาลัย 6 แห่ง ในรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา พบว่าบรรณารักษ์งานบริการควรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ugonns (1977) ที่ศึกษาสภาพการใช้และความต้องการของอาจารย์ต่อการจัดการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในประเทศไนจีเรีย พบว่าบรรณารักษ์งานบริการควรมีความรู้เฉพาะด้าน และมีความเชี่ยวชาญด้านบรรณานุกรม ส่วนงานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536) ที่ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรของงานบริการส่วนใหญ่มีจำนวนน้อยและให้บริการไม่ทั่วถึง ไม่เต็มใจให้บริการ และค้นหาข้อมูลให้ไม่ได้ สำหรับงานวิจัยของ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) ซึ่งศึกษาบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษา พบว่าบุคลากรแสดงกิริยาไม่สุภาพขณะให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงเวลา ไม่เข้าใจวิธีค้น และให้คำแนะนำในการค้นไม่ได้