

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย อัตราความสำเร็จและความล้มเหลว และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย รวมทั้งเพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเกี่ยวกับการให้บริการวารสารภาษาไทยของงานวารสารในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าอัตราความสำเร็จในการค้นหาตัวเล่มวารสารมากกว่าอัตราความล้มเหลว อัตราความสำเร็จในการค้นหาบทความวารสารมากกว่าอัตราความล้มเหลว และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสาร ได้แก่ ประสบการณ์การค้นหาบทความวารสาร ความถี่ในการเข้าใช้ วัตถุประสงค์ในการค้น ระยะเวลาที่ใช้ค้น เครื่องมือช่วยค้น และข้อมูลที่ใช้ค้น

ในบทนี้ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาเพื่อนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มากที่สุด ร้อยละ 21.8 รองลงมาที่มีเปอร์เซ็นต์ค่อนข้างมากคือคณะเกษตรศาสตร์ ร้อยละ 19.9 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ร้อยละ 13.0 และคณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 11.3 นอกจากนี้ พบว่าไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามจาก คณะแพทยศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 53.5 รองลงมาตามลำดับคือชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 22.0 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 17.6 และชั้นปีที่ 1 จำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 6.9

1.2 นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย ร้อยละ 89.2 ส่วนที่ไม่มีประสบการณ์มีเพียงร้อยละ 10.8 เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์มากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์ กล่าวคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2

เป็นผู้มีประสบการณ์ ร้อยละ 80.7 ไม่มีประสบการณ์ ร้อยละ 19.3 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ร้อยละ 94.9 ไม่มีประสบการณ์ ร้อยละ 5.1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ร้อยละ 94.7 ไม่มีประสบการณ์ ร้อยละ 5.3 สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 พบว่าจำนวนผู้ที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์เท่ากันคือ ร้อยละ 50.0

1.3 นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับประสบการณ์จากการศึกษาด้วยตนเองมากที่สุด ร้อยละ 76.8 รองลงมาตามลำดับพบว่า นักศึกษาได้รับประสบการณ์จากการศึกษาวิชาห้องสมุดและวิธีค้นคว้า/การใช้ห้องสมุด ร้อยละ 58.4 จากอาจารย์ผู้สอน ร้อยละ 55.6 จากการศึกษาคู่มือการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 31.1 จากบรรณารักษ์ ร้อยละ 30.5 และประสบการณ์ที่ได้รับจากเพื่อนน้อยที่สุด ร้อยละ 28.6 เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์จากการศึกษาด้วยตนเองมากที่สุด ร้อยละ 75.0, 78.4 และ 79.3 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ได้รับประสบการณ์จากการศึกษาด้วยตนเอง และจากอาจารย์ผู้สอนมากที่สุด ร้อยละ 66.0 เท่ากัน รองลงมาพบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีได้รับประสบการณ์จากการศึกษาวิชาห้องสมุดและวิธีค้นคว้า/การใช้ห้องสมุด โดยชั้นปีที่ 1 มีร้อยละ 58.3 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 60.0 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 64.9 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 55.3 ตามลำดับ ส่วนที่มาของประสบการณ์ที่มีน้อยที่สุดพบว่าชั้นปีที่ 1 ได้รับจากการใช้คู่มือการใช้ห้องสมุด น้อยที่สุด ร้อยละ 16.7 ชั้นปีที่ 2 และ 3 ได้รับจากบรรณารักษ์น้อยที่สุด ร้อยละ 18.0 และ 32.4 และชั้นปีที่ 4 ได้รับจากเพื่อนน้อยที่สุด ร้อยละ 5.6

2. การค้นหาบทความวารสารภาษาไทย

2.1 ความถี่ในการค้น

2.1.1 นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นบทความวารสารภาษาไทย 1-3 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด ร้อยละ 41.6 รองลงมาตามลำดับคือน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 21.0 4-6 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 16.4 มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน ร้อยละ 13.3 และ 7-9 ครั้งต่อเดือนมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 7.7 จำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ ค้นบทความวารสารภาษาไทย 1-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 45.8 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 43.6 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 30.8 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 45.0 รองลงมาพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ค้นน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 41.6 และ 40.3 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ค้น 4-6 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 23.0 และ 17.5 ตามลำดับ

2.2 วัดคุณภาพการค้น

2.2.1 นักศึกษามีวัดคุณภาพการค้นหาบทความเพื่อเขียนรายงาน มากที่สุด ร้อยละ 79.6 รองลงมาตามลำดับคือเพื่ออ่านประกอบการเรียน ร้อยละ 10.5 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้แก่ตนเอง ร้อยละ 4.5 เพื่อติดตามอ่านบทความเรื่องที่ตนสนใจ ร้อยละ 3.4 เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ เขียนรายงานการสัมมนาและวิจัย ร้อยละ 1.9 จำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ค้นหาบทความเพื่อเขียนรายงานมากที่สุด คือ ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 75.0 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 83.9 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 83.3 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 77.2 รองลงมาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านประกอบการเรียน ร้อยละ 20.8, 11.3 และ 10.1 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านประกอบการเรียน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้แก่ตนเอง ร้อยละ 7.7 เท่ากัน นอกจากนี้พบว่า มีนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพียงกลุ่มเดียวที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ เพื่อเขียนรายงานการสัมมนาและวิจัย ร้อยละ 3.7

2.3 ระยะเวลาที่ใช้ค้น

2.3.1 นักศึกษาจำนวน 332 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 353 คนที่ค้นพบข้อมูลบรรณานุกรมที่ต้องการ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาค้นหาบทความวารสารมากกว่า 40 นาที ขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 31.6 รองลงมาตามลำดับคือ 20-29 นาที ร้อยละ 20.5 10-19 นาที ร้อยละ 18.7 น้อยกว่า 10 นาที ร้อยละ 16.6 และ 30-39 นาที จำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 12.6 จำแนกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาค้นหาบทความวารสารมากกว่า 40 นาที ขึ้นไปมากที่สุดคือ ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 36.4 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 38.9 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 29.7 เท่ากัน รองลงมาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ใช้เวลาน้อยกว่า 10 นาที ร้อยละ 22.7 ชั้นปีที่ 2 และ 3 ใช้เวลา 10-19 นาที ร้อยละ 18.5 และ 20.3 ส่วนชั้นปีที่ 4 ใช้เวลา 20-29 นาที ร้อยละ 23.6

2.4 เครื่องมือช่วยค้นและข้อมูลที่ใช้ค้นข้อมูลบรรณานุกรมบทความวารสาร

2.4.1 เครื่องมือช่วยค้นและข้อมูลที่ใช้ค้น

2.4.1.1 นักศึกษาส่วนใหญ่ ค้นหาข้อมูลบรรณานุกรมบทความวารสารภาษาไทยโดยใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยมากที่สุด ร้อยละ 69.4 รองลงมาคือค้นจากบัตรบรรณานุกรมวารสาร ร้อยละ 43.1 และค้นจากบรรณานุกรมวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มน้อยที่สุด ร้อยละ 7.4 ลำดับข้อมูลที่ใช้ค้นบรรณานุกรมบทความวารสารภาษาไทย พบว่า การค้นจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย ส่วนใหญ่ผู้ค้นใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้นมากที่สุด ร้อยละ 81.2 รองลงมาตามลำดับคือใช้ชื่อบทความ ร้อยละ 31.0 ชื่อวารสาร ร้อยละ 15.1 และใช้ชื่อผู้เขียนบทความน้อยที่สุด ร้อยละ 3.3 การค้นจากบัตรบรรณานุกรม

วารสารส่วนใหญ่ผู้คนที่ใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้นมากที่สุด ร้อยละ 78.3 รองลงมาคือใช้ข้อบทความ ร้อยละ 33.6 และชื่อผู้เขียนบทความ ร้อยละ 7.9 ส่วนการค้นจากดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่ม ผู้คนทั้งหมดใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้น

2.4.2 สาเหตุและปัญหาของการค้นจากบัตรดรรชนีวารสาร

2.4.2.1 สาเหตุที่นักศึกษาเลือกค้นจากบัตรดรรชนีวารสาร ส่วนใหญ่เป็นเพราะค้นง่าย ประหยัดเวลา และได้บทความที่ใกล้เคียงกับเนื้อหาที่ต้องการ ร้อยละ 54.6 รองลงมาตามลำดับคือ สะดวกเนื่องจากบริเวณที่ใช้ค้นกว้างขวาง มีผู้ใช้น้อย มีเวลาค้นนาน และดูบัตรแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ร้อยละ 37.0 ระบบฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยมักขัดข้อง และบางครั้งต้องรอตอแถวค้นจากฐานข้อมูลเป็นเวลานาน ร้อยละ 13.0 ค้นข้อมูลในฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยแล้วไม่พบ ร้อยละ 4.6 และใช้ฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยไม่เป็น ร้อยละ 1.9

2.4.2.2 ปัญหาที่นักศึกษาประสบในการค้นข้อมูลบรรณานุกรมบทความจากบัตรดรรชนีวารสาร ได้แก่ ใช้เวลาในการค้นนาน เพราะค้นหายาก เนื่องจากบัตรในตู้แน่นมาก ข้อความในบัตรไม่ชัดเจน บัตรเก่าชำรุด และเรียงลำดับในตู้บัตรผิด ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือข้อมูลที่ได้ไม่ตรงและไม่เพียงพอกับความต้องการ และส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเก่า ร้อยละ 30.2 และหัวเรื่องที่ใช้นั้นไม่ตรงกับความต้องการ หาคำความได้ในวงจำกัดแคบเพราะไม่ทราบรายการข้างเคียง ร้อยละ 22.6

2.4.3 สาเหตุและปัญหาของการค้นจากดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่ม

2.4.3.1 สาเหตุที่นักศึกษาเลือกค้นจากดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มส่วนใหญ่เป็นเพราะสะดวกเนื่องจากใช้หัวเรื่องกว้าง ๆ ก็สามารถค้นหาบทความวารสารที่ต้องการได้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ รวดเร็ว และค้นง่ายเนื่องจากข้อมูลเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง ร้อยละ 45.5

2.4.3.2 ปัญหาที่นักศึกษาประสบในการค้นบทความจากดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่ม ได้แก่ บทความที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ สภาพของสิ่งพิมพ์ไม่สมบูรณ์และชำรุด และการใช้สิ่งพิมพ์ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญสอนวิธีใช้ ร้อยละ 33.3 เท่ากัน

2.4.4 สาเหตุและปัญหาของการค้นจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย

2.4.4.1 สาเหตุที่นักศึกษาเลือกค้นบทความจากฐานข้อมูลวารสาร

ภาษาไทย ส่วนใหญ่เป็นเพราะรวดเร็ว ค่อนข้าง ตรงกับความต้องการ ข้อมูลไม่เกินไป และการแสดงผลเป็นระเบียบ ร้อยละ 88.8 รองลงมาคือ สะดวก เนื่องจากมีหัวเรื่องให้ดูหลายหัวเรื่อง และสามารถค้นจากชื่อวารสารได้ร้อยละ 81.8 และความผิดพลาดน้อยกว่าการค้นจากบัตรบรรณนี้วารสาร ร้อยละ 1.6

2.4.4.2 ปัญหาที่นักศึกษาประสบในการค้นบทความจากฐานข้อมูล

วารสารภาษาไทย ได้แก่ ในฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยมีข้อมูลไม่ทันสมัย เนื่องจากการทำบรรณานุกรมในฐานข้อมูลมีข้อมูลล่าสุดถึงปีพ.ศ. 2538 ร้อยละ 50.0 รองลงมาตามลำดับคือเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ชัดช้อย และทำงานช้า ร้อยละ 31.0 หากกำหนดคำค้นไม่ตรงกับเรื่องที่ค้นและกำหนดหัวเรื่องไม่ละเอียด ต้องใช้เวลาค้นนาน ร้อยละ 22.0 ระบบมีคำค้นและฟังก์ชันช่วยค้นน้อย แต่มีข้อจำกัดในการค้นมาก เช่น กรณีที่คีย์ข้อมูลที่ต้องการค้นผิด จะไม่แสดงผล เป็นต้น ร้อยละ 10.0 และนักศึกษาไม่ทราบวิธีการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย ร้อยละ 7.0

2.5 ผลการค้น

2.5.1 อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาตัวเล่ม

2.5.1.1 ข้อมูลบรรณานุกรมบทความวารสารที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งหมดค้นได้และนำไปใช้ค้นหาตัวเล่มวารสารจำนวนทั้งสิ้น 1915 รายการ พบว่า มีการพบตัวเล่มวารสารที่ต้องการ คิดเป็นอัตราความสำเร็จร้อยละ 80.99 และไม่พบตัวเล่มวารสารที่ต้องการ คิดเป็นอัตราความล้มเหลวร้อยละ 19.01 ผลการวิเคราะห์จึงสรุปได้ว่าอัตราความสำเร็จของการค้นหาตัวเล่มวารสารมากกว่าอัตราความล้มเหลว ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้

2.5.2 อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสาร

ภาษาไทย

2.5.2.1 ข้อมูลบรรณานุกรมบทความวารสารที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งหมดนำไปค้นหาตัวเล่มและพบตัวเล่มวารสารที่ต้องการจำนวนทั้งสิ้น 1551 รายการ พบว่า มีการพบบทความวารสารและเนื้อหาของบทความตรงกับความต้องการ คิดเป็นอัตราความสำเร็จร้อยละ 59.27 และมีการพบบทความวารสารแต่เนื้อหาของบทความไม่ตรงกับความต้องการนำมา รวมกับจำนวนการค้นไม่พบตัวเล่ม คิดเป็นอัตราความล้มเหลวร้อยละ 40.73 ผลการวิเคราะห์

จึงสรุปได้ว่าอัตราความสำเร็จของการค้นหาบทความวารสารมากกว่าอัตราความล้มเหลว ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้

2.6 รายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับการพบและไม่พบบทความวารสารที่ต้องการ

2.6.1 กรณีที่ไม่พบข้อมูลบรรณานุกรมที่ต้องการ

2.6.1.1 ในกรณีที่ค้นข้อมูลบรรณานุกรมบทความที่ต้องการไม่พบ

นักศึกษาแก้ปัญหาโดยการค้นใหม่โดยค้นจากเรื่องที่ใกล้เคียงแทน ร้อยละ 52.2 รองลงมาตามลำดับคือ เลิกค้น ร้อยละ 30.4 สอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่และเริ่มต้นค้นใหม่ ร้อยละ 23.9 และแก้ปัญหาโดยใช้วิธีคนอื่น ๆ คือ สุ่มดูตามชั้นวารสาร ร้อยละ 10.9

2.6.2 กรณีที่พบตัวเล่มวารสารที่ต้องการ

2.6.2.1 นักศึกษาส่วนใหญ่พบตัวเล่มวารสารที่ต้องการที่ชั้นวางวารสารตรงตำแหน่งวารสารชื่อนั้นมากที่สุด ร้อยละ 96.3 รองลงมาตามลำดับคือที่ชั้นพักวารสาร ร้อยละ 15.0 ที่โต๊ะในห้องวารสาร ร้อยละ 10.0 ที่ชั้นวางวารสารแต่ไม่ใช่ชั้นวางวารสารชื่อนั้น ร้อยละ 5.6 และที่อื่นๆ ได้แก่ ห้องซ่อมวารสาร ร้อยละ 0.9 และนอกห้องวารสาร ร้อยละ 0.6

2.6.2.2 นักศึกษาที่ค้นพบตัวเล่มและบทความวารสารที่ตรงกับความต้องการ ส่วนใหญ่ยืมวารสารไปถ่ายเอกสารมากที่สุดคือ ร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ อ่านภายในห้องสมุด 29.2 และยืมออกนอกห้องสมุดน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 5.9

2.6.3 กรณีไม่พบตัวเล่มวารสารที่ต้องการ

2.6.3.1 กรณีที่นักศึกษาค้นหาตัวเล่มวารสารไม่พบ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบสาเหตุของการไม่พบในทันที ซึ่งส่วนใหญ่พบว่า เนื่องมาจากวารสารมีผู้อื่นนำไปใช้ภายในห้องสมุดมากที่สุด ร้อยละ 33.5 รองลงมาตามลำดับคือเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ เช่น จดรายละเอียดของรายการบรรณานุกรมมาผิด และจดรายละเอียดของรายการบรรณานุกรมมาไม่ครบ เป็นต้น ร้อยละ 30.4 วารสารอยู่ระหว่างดำเนินการเย็บเล่ม ร้อยละ 16.8 เกิดจากการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น วารสารเปลี่ยนชื่อแต่ไม่มีการเปลี่ยนป้าย วารสารเปลี่ยนชื่อจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษแต่ชั้นชื่อวารสารที่ป้ายยังเป็นภาษาไทยอยู่ การจัดเรียงวารสารบนชั้นผิดที่ รายละเอียดของรายการบรรณานุกรมวารสารในฐานข้อมูลพิมพ์ผิด ชื่อที่ป้ายกับชื่อวารสารที่ชั้นไม่ตรงกัน และวารสารบางชื่อไม่มีป้ายชื่อ ร้อยละ 11.4 วารสารถูกยืมออกไป ร้อยละ 3.9 วารสารทำครรหนี้เรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่นำกลับชั้นชั้น ร้อยละ 2.0 วารสารหาย ร้อยละ 1.7 และวารสารถูกซ่อนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.3

2.6.3.2 วิธีแก้ปัญหาในกรณีที่ค้นหาตัวเลขวารสารไม่พบ คือ เลิกค้น ร้อยละ 75.3 รองลงมาตามลำดับคือหาวารสารที่มีเนื้อหาใกล้เคียงแทน ร้อยละ 66.7 สอบถาม บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 63.3 เดินดูตามโต๊ะหรือชั้นพักวารสาร ร้อยละ 52.7 และ แก้ปัญหาโดยวิธีอื่น ๆ ได้แก่ เริ่มต้นคนใหม่ คนจากหนังสือแทน คนจากห้องสมุดคณะ คนจาก ห้องสมุดสถาบันอื่น และกลับไปคนใหม่ภายหลัง ร้อยละ 6.7

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสาร ภาษาไทย

3.1 ประสบการณ์การค้นหาบทความวารสาร

3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การค้นหาบทความวารสารกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย พบว่า ทั้งผู้ที่มีและไม่มี ประสบการณ์มีอัตราความสำเร็จในการค้นสูงกว่าอัตราความล้มเหลว กล่าวคือผู้เคยมี ประสบการณ์การค้นหาบทความวารสารภาษาไทย มีอัตราความสำเร็จร้อยละ 59.88 ล้มเหลว ร้อยละ 40.12 ส่วนผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การค้นหาบทความวารสาร มีอัตราความสำเร็จร้อยละ 54.29 ล้มเหลวร้อยละ 45.71 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในการค้นหาบทความวารสารกับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสาร พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ความถี่ในการค้น

3.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการค้นหาบทความวารสารกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย พบว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการค้น 4-6 ครั้งต่อเดือน มีอัตราความสำเร็จในการค้นสูงสุดคือร้อยละ 64.52 ล้มเหลวร้อยละ 35.48 ความถี่ในการค้นที่มีอัตราความสำเร็จรองลงมาตามลำดับคือ มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป อัตราความสำเร็จร้อยละ 64.23 ล้มเหลวร้อยละ 35.77 ความถี่ในการค้น 1-3 ครั้ง อัตราความสำเร็จร้อยละ 58.23 ล้มเหลวร้อยละ 41.77 ความถี่ในการค้น 7-9 ครั้ง มีอัตราความสำเร็จร้อยละ 55.36 ล้มเหลวร้อยละ 44.64 และความถี่ในการค้นน้อยกว่า 1 ครั้ง มีอัตราความสำเร็จร้อยละ 54.14 ล้มเหลวร้อยละ 45.86 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของความถี่ในการค้นหาบทความวารสารกับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสาร พบว่ามีความสัมพันธ์กัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 วัตถุประสงค์ในการค้น

3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาคำความวาทศาสตร์ภาษาไทย พบว่า นักศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ในการค้นเพื่อติดตามอ่านบทความเรื่องที่ตนสนใจ มีอัตราความสำเร็จในการค้นสูงสุดคือร้อยละ 66.67 ล้มเหลวร้อยละ 33.33 วัตถุประสงค์การค้นที่มีอัตราความสำเร็จรองลงมาตามลำดับคือ เพื่อเขียนรายงาน อัตราความสำเร็จร้อยละ 59.61 ล้มเหลวร้อยละ 40.39 และเพื่อการอ่านประกอบการเรียน อัตราความสำเร็จร้อยละ 55.98 ล้มเหลวร้อยละ 44.02 ส่วนนักศึกษาที่มีวัตถุประสงค์การค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้แก่ตนเอง มีอัตราความสำเร็จและล้มเหลวเท่ากันคือร้อยละ 50.00 นอกจากนี้มีผู้ค้นเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ เขียนรายงานการสัมมนาและวิจัย ซึ่งปรากฏว่า อัตราความสำเร็จสูงถึงร้อยละ 64.41 ล้มเหลวร้อยละ 35.59 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์ในการค้นกับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาคำความวาทศาสตร์ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 ระยะเวลาที่ใช้ค้น

3.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้ค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาคำความวาทศาสตร์ภาษาไทย พบว่า นักศึกษาที่ใช้ระยะเวลาในการค้นน้อยกว่า 10 นาที มีอัตราความสำเร็จในการค้นสูงสุดคือร้อยละ 65.38 ล้มเหลวร้อยละ 34.62 ระยะเวลาที่ใช้ค้นที่มีอัตราความสำเร็จรองลงมาตามลำดับคือ ใช้ระยะเวลา 30-39 นาที อัตราความสำเร็จร้อยละ 62.26 ล้มเหลวร้อยละ 37.74 ใช้ระยะเวลา 10-19 นาที อัตราความสำเร็จร้อยละ 60.99 ล้มเหลวร้อยละ 39.01 ใช้ระยะเวลามากกว่า 40 นาทีขึ้นไป อัตราความสำเร็จร้อยละ 57.12 ล้มเหลวร้อยละ 42.88 และใช้ระยะเวลา 20-29 นาที อัตราความสำเร็จร้อยละ 56.59 ล้มเหลวร้อยละ 43.41 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ใช้ค้นกับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาคำความวาทศาสตร์ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 เครื่องมือช่วยค้น

3.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือช่วยค้นบทความวาทศาสตร์กับความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาคำความวาทศาสตร์ภาษาไทย พบว่า นักศึกษาที่ค้นข้อมูลบรรณานุกรมจากบัตรบรรณวารสาร มีอัตราความสำเร็จสูงถึงร้อยละ 62.56 ล้มเหลวร้อยละ 37.44 รองลงมาคือค้นจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย อัตราความสำเร็จร้อยละ 58.35 ล้มเหลวร้อยละ 41.66 แต่เมื่อค้นจากบรรณวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่ม พบว่า มีอัตราความสำเร็จเพียงร้อยละ 40.38 ล้มเหลวถึงร้อยละ 59.62 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของเครื่องมือช่วยค้น

บทความวารสารภาษาไทยกับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสารพบว่า มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 ข้อมูลที่ใช้ค้น

3.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ใช้ค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลว ในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย พบว่า 1) นักศึกษาที่ค้นข้อมูลบรรณานุกรมจากบัตรบรรณวารสาร โดยใช้หัวเรื่องในการค้น มีอัตราความสำเร็จสูงถึงร้อยละ 63.50 ล้มเหลวร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ ค้นโดยใช้ชื่อบทความ อัตราความสำเร็จร้อยละ 62.05 ล้มเหลวร้อยละ 37.95 แต่เมื่อค้นโดยใช้ชื่อผู้เขียนบทความ พบว่า มีอัตราความสำเร็จเพียงร้อยละ 33.33 ล้มเหลวถึงร้อยละ 66.67 2) นักศึกษาที่ค้นข้อมูลบรรณานุกรมจากวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มโดยใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้น พบว่า มีอัตราความสำเร็จเพียงร้อยละ 40.38 ล้มเหลวถึงร้อยละ 59.62 3) นักศึกษาที่ค้นข้อมูลบรรณานุกรมจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย โดยใช้หัวเรื่องในการค้น มีอัตราความสำเร็จสูงถึงร้อยละ 60.87 ล้มเหลวร้อยละ 39.13 รองลงมาคือ ค้นจากชื่อบทความ อัตราความสำเร็จร้อยละ 54.01 ล้มเหลวร้อยละ 49.99 และค้นโดยใช้ชื่อผู้เขียนบทความ อัตราความสำเร็จร้อยละ 53.33 ล้มเหลวร้อยละ 46.67 แต่เมื่อค้นโดยใช้ชื่อวารสาร พบว่า มีอัตราความสำเร็จเพียง 47.83 ล้มเหลวถึงร้อยละ 52.17 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ใช้ค้นกับอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการวารสารภาษาไทย

4.1 ความคิดเห็น

4.1.1 ด้านการให้บริการวารสารภาษาไทย

4.1.1.1 นักศึกษาเห็นว่า การให้บริการวารสารภาษาไทยโดยรวมมีความเหมาะสมโดนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่า ช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการ และจำนวนวารสารภาษาไทยฉบับเก่าเล่มปลีกที่ให้มี มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$ และ 3.67 ตามลำดับ) จำนวนวารสารภาษาไทยในสาขาวิชาที่เรียน และอัตราค่าบริการวารสารภาษาไทย มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$ และ 2.69 ตามลำดับ) ส่วนระยะเวลาในการให้ยืมวารสารภาษาไทย มีความเหมาะสมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.28$) นอกจากนี้ยังมีบริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ สภาพวารสารภาษาไทยฉบับเก่าเย็บเล่ม ความทันสมัยของวารสาร การดูแลรักษาวารสารและสภาพห้องวารสาร ระเบียบการยืมถ่ายเอกสาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า โดยรวมมีความเหมาะสมระดับน้อย ($\bar{X} = 2.25$)

4.1.2 ด้านเครื่องมือช่วยค้น

4.1.2.1 นักศึกษาเห็นว่า เครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาไทยโดยรวมทั้งหมดมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) จำแนกตามประเภทพบว่า 1) บัตรบรรณานุกรมวารสารภาษาไทยโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) จำแนกในรายละเอียดพบว่า การเรียงบัตรในตู้บัตรบรรณานุกรม และข้อมูลที่ปรากฏในบัตรบรรณานุกรม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$ และ 3.53 ตามลำดับ) ส่วนการใส่บัตรแบ่งตอนหัวเรื่อง (Guide Card) ในแต่ละลิ้นชัก จำนวนบัตรบรรณานุกรมในแต่ละลิ้นชัก และสภาพของบัตรในตู้บัตรบรรณานุกรม มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38, 3.33$ และ 3.24 ตามลำดับ) 2) บรรณานุกรมวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่า ทุก ๆ ข้อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการค้นจากสิ่งพิมพ์ เช่น มีคำอธิบายชัดเจน มีสารบัญ และบรรณานุกรมท้ายเล่ม ($\bar{X} = 3.47$) การจัดเรียงรายการบทความในแต่ละเล่ม ($\bar{X} = 3.42$) จำนวนหัวเรื่องที่กำหนดทำบรรณานุกรมในแต่ละเล่ม ($\bar{X} = 3.38$) และจำนวนรายการบทความที่รวบรวมไว้ในแต่ละเล่ม ($\bar{X} = 3.27$) สภาพของสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.14$) 3) ฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่า ความรวดเร็วในการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รูปแบบของข้อมูลที่สืบค้นจากระบบคอมพิวเตอร์ คำอธิบายประกอบการค้นหน้าจอ มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, 3.68$ และ 3.55 ตามลำดับ) และคำอธิบายประกอบการค้นที่เป็นสิ่งพิมพ์ และจำนวนคำศัพท์บรรณานุกรมที่ระบบมีให้เลือกใช้สืบค้น มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$ และ 3.47 ตามลำดับ) ส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้สำหรับค้น มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.45$) นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นอื่น ๆ ได้แก่ คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$)

4.1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

4.1.3.1 นักศึกษาเห็นว่า บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่าความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในงานวารสาร และความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.45$) และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$)

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ควรถอดบัตรตรวจนี้วารสารที่มีสภาพเก่าชำรุด เพื่อนำมาพิมพ์ใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) ส่วนข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ เห็นด้วยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ควรจัดเก็บเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาไทยทุกประเภทให้อยู่ในบริเวณเดียวกัน ($\bar{X} = 4.04$) บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำหรือชี้แนะในการค้นบทความวารสาร ($\bar{X} = 4.38$) ควรตรวจสอบการเรียงบัตรตรวจนี้วารสารอย่างสม่ำเสมอ และจัดตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพิจารณาปรับปรุงแก้ไขค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.35$) ควรจัดป้ายประชาสัมพันธ์หรือนิทรรศการแนะนำการค้นหาและใช้เครื่องมือช่วยค้นวารสารภาษาไทยที่หอสมุดกลางจัดให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) ควรจัดเก็บเครื่องมือช่วยค้นที่จัดเก็บตรวจนี้วารสารแต่ละปีพิมพ์แยกออกจากกันให้เห็นเด่นชัด เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและเห็นความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X} = 4.19$) และวารสารเย็บเล่มควรใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน ($\bar{X} = 4.13$)

4.2.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักศึกษา สามารถสรุปได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการวารสารภาษาไทย (2) เครื่องมือช่วยค้น และ (3) บุคลากรผู้ให้บริการ โดยพบว่าผู้ใช้มีข้อเสนอแนะด้านการให้บริการวารสารภาษาไทยมากที่สุด ร้อยละ 64.5 รองลงมาคือด้านเครื่องมือช่วยค้น ร้อยละ 47.1 และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 36.4 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) การให้บริการวารสารภาษาไทย พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรมีวารสารฉบับใหม่ที่มีความทันสมัยออกให้บริการเป็นปัจจุบัน และควรเพิ่มจำนวนวารสารบางสาขาที่มีน้อยมากที่สุด ร้อยละ 37.2 รองลงมาตามลำดับคือควรซ่อมแซมสภาพวารสารเก่าชำรุดบางฉบับถูกฉีก และควรมีวิธีป้องกันวารสารหาย มีวารสารฉบับซ้ำในกรณีที่วารสารบางฉบับขาดหายไปบางช่วงปี และบางฉบับซึ่งส่งเย็บเล่มนานเกินไป ร้อยละ 25.7 ควรเพิ่มเวลาในการเปิด-ปิด และให้บริการทุกประเภทในหอสมุดกลาง ร้อยละ 14.1 ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้ยืมวารสาร ลดอัตราค่าปรับวารสารลง และอนุญาตให้ยืมวารสารฉบับเย็บเล่มออกนอกห้องสมุดได้ ร้อยละ 12.8 ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการยืมวารสารไปถ่ายเอกสาร เนื่องจากมีรายละเอียดให้กรอกมากเกินไป และควรมีการจัดอบรมนักศึกษาที่เข้าค้นวารสาร และจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการค้นบทความวารสารด้วยถ้อยคำภาษาง่าย ๆ ร้อยละ 3.8 เท่ากัน และเสนอแนะว่าควรให้มีบริการจองวารสาร และการเปลี่ยนชื่อวารสารควรแจ้งในฐานข้อมูลวารสารด้วย ร้อยละ 1.3 เท่ากัน

2) เครื่องมือช่วยค้น พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงประสิทธิภาพของฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย เช่น ควรเพิ่มดรรชนีคำค้นในระบบ ปรับปรุงข้อมูลในฐานสมำเสมอ อธิบายขั้นตอนการค้นให้สั้น กระชับ ชัดเจน และสามารถแสดงผลออกมาทางเครื่องพิมพ์ได้มากที่สุด ร้อยละ 47.4 รองลงมาตามลำดับคือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลและจัดไว้ในห้องวารสารภาษาไทยอย่างน้อย 1 เครื่อง ร้อยละ 24.5 เปลี่ยนบัตรดรรชนีวารสารให้มีสภาพดี และควรตรวจสอบตู้บัตรสมำเสมอเพราะมีการจัดเรียงบัตรผิด ร้อยละ 21.0 ควรขยายขนาดป้ายชื่อวารสารที่ติดไว้ที่ชั้นวางวารสาร เนื่องจากขนาดอักษรตัวเล็กทำให้คนหาวารสารช้าลง ร้อยละ 5.3 และควรให้มีเครื่องมือช่วยค้นเป็นประเภทเดียว จัดเก็บไว้ที่เดียวชัดเจน ร้อยละ 1.8 3) บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดวารสารเข้าชั้นและตรวจชั้นสมำเสมอ เพื่อตรวจสอบการจัดเรียงตัวเล่มและการปะปนของวารสารบนชั้นมากที่สุด ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือควรเพิ่มบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยค้น เพราะบางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่นั่งประจำเคาน์เตอร์ให้บริการ และคอยคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ในกรณีที่ระบบเกิดขัดข้อง ร้อยละ 27.2 ควรมีความกระตือรือร้นและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ร้อยละ 14.2 ควรแนะนำและจัดทำป้ายบอกให้นำวารสารไว้ที่โต๊ะพักวารสารทุกครั้งเมื่อใช้เสร็จ ร้อยละ 6.8 และควรเข้มงวดในระเบียบการยืมวารสารไปถ่ายเอกสารร้อยละ 2.3

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การค้นหาค้นหาบทความวารสารภาษาไทย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาค้นหาบทความวารสารภาษาไทย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการวารสารภาษาไทย

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 353 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด เนื่องจากหอสมุดกลางมีวารสารภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวนมากกว่าสาขาอื่น ๆ จากสถิติพบว่า มีจำนวนถึง 274 ชื่อเรื่อง ประกอบกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไม่มีห้องสมุดประจำคณะ ทำให้นักศึกษาจำเป็นต้อง

ต้องมามีมากกว่าคณะอื่น ๆ รองลงมาคือนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ ถึงแม้ว่าคณะเกษตรศาสตร์จะมีห้องสมุดคณะ แต่จากสถิติพบว่า มีจำนวนวารสารภาษาไทยสาขาเกษตรศาสตร์ถึง 111 ชื่อเรื่อง นอกจากนี้พบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามจาก คณะแพทยศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ เนื่องจากสถานที่ตั้งหอสมุดกลางอยู่ไกลจากคณะ และวารสารทางการแพทย์ส่วนใหญ่เป็นวารสารภาษาอังกฤษ อีกทั้งห้องสมุดคณะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่มีทรัพยากรสารนิเทศที่ทันสมัย และตรงกับความต้องการของนักศึกษาไว้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 รองลงมาตามลำดับคือชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1 จำนวนน้อยที่สุด

นักศึกษาล้วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการค้นบทความวารสารภาษาไทย เห็นได้ชัดว่านักศึกษาจำนวนถึง ร้อยละ 89.2 เคยค้นบทความวารสารภาษาไทยมาก่อน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่านักศึกษาล้วนใหญ่ค้นข้อมูลจากบทความวารสารภาษาไทยเพื่อนำไปใช้ในการเขียนรายงานมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ปรากฏในเรื่องวัตถุประสงค์การค้น นอกจากนี้วารสารภาษาไทยให้ข้อมูลที่ทันสมัย และอ่านเข้าใจง่าย เพราะไม่มีอุปสรรคเรื่องภาษา จึงทำให้เป็นแหล่งข้อมูลที่จะเรียกได้ว่าดีที่สุดสำหรับการเขียนรายงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ล้วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์มากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์ สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 พบว่าจำนวนผู้มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์เท่ากัน

นักศึกษาล้วนใหญ่ได้รับประสบการณ์จากการศึกษด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมาตามลำดับพบว่า นักศึกษาได้รับประสบการณ์จากการศึกษาวิชาห้องสมุดและวิธีค้นคว้าหรือการใช้ห้องสมุด แสดงให้เห็นว่านักศึกษาล้วนใหญ่นำเอาวิชาห้องสมุดและวิชาค้นคว้าหรือการใช้ห้องสมุดไปใช้ในการค้นจริงและทดลองค้นเอง ทำให้เกิดความชำนาญในการค้นเนื่องจากการค้นหาบทความวารสารภาษาไทยสามารถค้นหาได้ไม่ยาก และประสบการณ์ที่ได้รับจากเพื่อนน้อยที่สุด เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 ล้วนใหญ่มีประสบการณ์จากการศึกษด้วยตนเองมากที่สุด ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ล้วนใหญ่ได้รับประสบการณ์จากการศึกษด้วยตนเอง และจากอาจารย์ผู้สอน มากที่สุดเท่ากัน ส่วนที่มาของประสบการณ์ที่มีน้อยที่สุดพบว่าชั้นปีที่ 1 ได้รับจากการใช้คู่มือการใช้ห้องสมุดน้อยที่สุด ชั้นปีที่ 2 และ 3 ได้รับจากบรรณารักษ์น้อยที่สุด และชั้นปีที่ 4 ได้รับจากเพื่อนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การค้นหาบทความวารสารภาษาไทย

2.1 ความถี่ในการค้น

นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาบทความวารสารภาษาไทย 1-3 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน 4-6 ครั้งต่อเดือน มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน 7-9 ครั้งต่อเดือนมีจำนวนน้อยที่สุด จำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาทุกชั้นปี ส่วนใหญ่ ค้นหา 1-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด รองลงมาพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ค้นหาต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ค้นหา 4-6 ครั้งต่อเดือน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ยังคงเรียนวิชาพื้นฐานและยังไม่ได้เรียนวิชาเฉพาะมากนัก อาจจะได้รับมอบหมายให้ทำรายงานหรือค้นคว้าอย่างน้อยกว่า ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มีการเรียนวิชาเฉพาะ และต้องค้นคว้ามามากกว่า แต่อย่างไรก็ตามการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย 1-3 ครั้งต่อเดือน ของนักศึกษาทุกชั้นปี ก็จัดได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ

2.2 วัตถุประสงค์ในการค้น

นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการค้นหาบทความเพื่อเขียนรายงานมากที่สุด ร้อยละ 79.6 เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และติดตามความรู้ทางวิชาการในสาขาที่ตนศึกษาได้อย่างกว้างขวางและทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรวบรวมบทความวารสารจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิวิติ ทาเวียง (2529) รัชนิกร อินเล็ก (2535) และอัจฉรา จันทสุวรรณ (2532) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การค้นเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน แต่ในงานวิจัยของสุนันท์ งานโคกกรวด (2529) พบว่านักศึกษานิพนธ์ส่วนใหญ่เข้ามาใช้ห้องวารสารเพื่ออ่านวารสารตามความสนใจ และเพื่อความบันเทิงมากที่สุด นอกจากนั้นงานวิจัยนี้ยังพบว่า วัตถุประสงค์ในการค้นบทความ ในลำดับรองลงมาคือเพื่ออ่านประกอบการเรียน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้แก่ตนเอง เพื่อติดตามอ่านบทความเรื่องที่ตนสนใจ และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ เขียนรายงานการสัมมนา และวิจัยมีจำนวนน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ งานโคกกรวด (2529) พบว่า นักศึกษานิพนธ์ที่ค้นคว้าวารสารเพื่อทำวิทยานิพนธ์ จำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ค้นหาบทความเพื่อเขียนรายงานมากที่สุด รองลงมาพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านประกอบการเรียน ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านประกอบการเรียน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้แก่ตนเองเท่ากัน นอกจากนี้พบว่ามีนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพียงกลุ่มเดียวที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ เพื่อเขียนรายงานการสัมมนาและวิจัย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 บางหลักสูตรกำหนดให้นักศึกษาทำโครงการวิจัย ทำให้วัตถุประสงค์การค้นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 แตกต่างไปจากชั้นปีอื่น ๆ

2.3 ระยะเวลาที่ใช้คน

นักศึกษาจำนวน 332 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 353 คนที่ค้นพบข้อมูลบรรณานุกรมที่ต้องการ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาบทความวารสารมากกว่า 40 นาทีขึ้นไปมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ 20-29 นาที 10-19 นาที น้อยกว่า 10 นาที และ 30-39 นาที จำนวนน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าการค้นบทความเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการจำเป็นต้องใช้เวลานานพอสมควร แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณข้อมูลที่ต้องการค้นและความสามารถในการค้น จึงพบว่า มีนักศึกษาบางส่วนที่ใช้เวลาไม่นาน เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาบทความวารสารมากกว่า 40 นาทีขึ้นไป รองลงมาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ใช้เวลาน้อยกว่า 10 นาที ชั้นปีที่ 2 และ 3 ใช้เวลา 10-19 นาที ส่วนชั้นปีที่ 4 ใช้เวลา 20-29 นาที

2.4 เครื่องมือช่วยค้นและข้อมูลที่ใช้นักศึกษามหาวิทยาลัยบูรณานุกรมบทความวารสาร

นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลบรรณานุกรมบทความวารสารภาษาไทยโดยใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยมากที่สุด รองลงมาคือค้นจากบัตรบรรณานุกรมวารสาร และค้นจากดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มน้อยที่สุด สำหรับข้อมูลที่ใช้นักศึกษามหาวิทยาลัยบูรณานุกรมบทความวารสารภาษาไทย พบว่า การค้นจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย ส่วนใหญ่ผู้ค้นใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้นมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือใช้ชื่อบทความ ชื่อวารสาร และใช้ชื่อผู้เขียนบทความน้อยที่สุด การค้นจากบัตรบรรณานุกรมวารสารส่วนใหญ่ผู้ค้นใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้นมากที่สุด รองลงมาคือใช้ชื่อบทความ และชื่อผู้เขียนบทความ แสดงให้เห็นว่าการกำหนดหัวเรื่องในบัตรบรรณานุกรมวารสารสามารถกำหนดได้ครอบคลุมและเฉพาะประเด็นที่ต้องการ ทำให้สามารถค้นหาบทความที่ต้องการได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิริดี ทาเวียง (2539) ที่พบว่าวิธีการสืบค้นที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุดคือคำสำคัญ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุรีย์ สุทธิสารกร (2540) ซึ่งพบว่านักศึกษาที่สืบค้นจากฐานข้อมูลวารสารส่วนใหญ่ใช้วิธีการค้นจากชื่อบทความ นอกจากนี้พบว่าการค้นจากดรรชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่ม ผู้ค้นทั้งหมดใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้น ทั้งนี้เพราะห้องสมุดจัดทำให้นักได้เฉพาะหัวเรื่องเท่านั้น จะเห็นได้ว่า ไม่ว่านักศึกษาจะเลือกใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทใด จะนิยมใช้หัวเรื่องเป็นข้อมูลในการค้นมากที่สุด แสดงให้เห็นว่านักศึกษามหาวิทยาลัยบูรณานุกรมมีหลักเกณฑ์โดยค้นจากหัวเรื่อง เพื่อให้ได้รายการบรรณานุกรมเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการจำนวนมาก เพื่อประกอบการเขียนรายงาน โดยที่ไม่จำกัดว่าบทความนั้นใครจะเป็นผู้เขียนหรือมีชื่อว่าอย่างไร

ส่วนการค้นโดยใช้ชื่อผู้เขียนบทความกับชื่อบทความ จะเป็นการค้นที่เฉพาะเจาะจง ทำให้ได้ข้อมูลน้อย ไม่เหมาะกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปเขียนรายงาน

สาเหตุที่นักศึกษาเลือกค้นจากบัตรบรรณานุกรมวารสารส่วนใหญ่เป็นเพราะค้นง่าย และสะดวกเนื่องจากบริเวณที่ใช้ค้นกว้างขวาง ไม่ต้องรอตอแถวค้นจากฐานข้อมูลเป็นเวลานาน และค้นข้อมูลในฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยแล้วไม่พบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทิ์ งานโคกกรวด (2529) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นจากบัตรบรรณานุกรมวารสารเนื่องจาก รวดเร็ว สะดวกในการค้น และอยู่ใกล้บริเวณที่เข้าใช้วารสารได้ทันที สาเหตุที่ค้นจากบรรณานุกรมวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มส่วนใหญ่เป็นเพราะใช้หัวเรื่องกว้าง ๆ ก็สามารถค้นหาบทความวารสารที่ต้องการได้ และค้นง่ายเนื่องจากข้อมูลเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง สาเหตุที่ค้นบทความจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย ส่วนใหญ่เป็นเพราะรวดเร็ว ข้อมูลไม่เก่าเกินไป การแสดงผลเป็นระเบียบ มีหัวเรื่องให้ดูหลายหัวเรื่อง และสามารถค้นจากชื่อวารสารได้

ปัญหาที่นักศึกษาประสบในการค้นข้อมูลบรรณานุกรมบทความส่วนใหญ่ไม่ใช่ปัญหาเกี่ยวกับการค้น แต่เกี่ยวกับสภาพของเครื่องมือที่ใช้ค้น พบว่าปัญหาที่ประสบในการค้นจากบัตรบรรณานุกรมวารสาร ได้แก่ ใช้เวลาในการค้นนาน เพราะบัตรในตู้แน่นมาก ข้อความในบัตรไม่ชัดเจน บัตรเก่าชำรุด เรียงลำดับในตู้บัตรผิด ข้อมูลในบัตรส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเก่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ่มเดชา (2528) ที่พบว่า บัตรบรรณานุกรมวารสารมีข้อมูลเก่า และมีการจัดเรียงสลับที่กัน และหัวเรื่องที่ใช้นั้นไม่ตรงกับความต้องการ และหาบทความได้ในวงจำกัด แคบเพราะไม่ทราบรายการข้างเคียง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศรี กิรติวุฒิกุล (2529) ที่พบว่าการให้หัวเรื่องในบัตรบรรณานุกรมวารสารไม่ครอบคลุมหัวเรื่องที่ต้องการใช้ ปัญหาที่ประสบในการค้นบทความจากบรรณานุกรมวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่ม ได้แก่ บทความที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ ส่วนปัญหาที่ประสบในการค้นบทความจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย ได้แก่ ในฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยมีข้อมูลที่ทำดัชนีลงในฐานข้อมูลล่าสุดถึงปีพ.ศ. 2538 และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ชัดช้าบอ้ย และทำงานช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2528) และนายิกา เมฆจรสกุล (2528) ซึ่งศึกษาการใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของอาจารย์และนักศึกษา พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2.5 ผลการค้น

การค้นหาคำศัพท์วารสารภาษาไทย พบว่า มีอัตราความสำเร็จร้อยละ 80.99 มากกว่าอัตราความล้มเหลวซึ่งมีเพียงร้อยละ 19.01 และการค้นหาคำศัพท์วารสารภาษาไทย พบว่า มีอัตราความสำเร็จร้อยละ 59.27 มากกว่าอัตราความล้มเหลวซึ่งมีเพียงร้อยละ 40.73 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยของ Murfin (1980) Piternick (1972) และสุนันท์ งานโคกกรวด (2529) พบว่าผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาวารสารมากกว่าความล้มเหลว

2.6 รายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับการพบและไม่พบบทความวารสารที่ต้องการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทำให้นักศึกษาค้นพบและไม่พบบรรณานุกรมบทความที่ต้องการ ได้แก่ ประสิทธิภาพของเครื่องมือช่วยค้น และข้อมูลที่ใช้ค้น ซึ่งแสดงถึงประสบการณ์การค้นหาคำศัพท์วารสารของนักศึกษา ในกรณีที่ค้นข้อมูลบรรณานุกรมบทความที่ต้องการไม่พบนักศึกษาแก้ปัญหาโดยการค้นใหม่โดยค้นจากหัวเรื่องที่ใกล้เคียงแทน รองลงมาตามลำดับคือ เลิกค้น สอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่และเริ่มต้นค้นใหม่ และแก้ปัญหาโดยใช้วิธีอื่น ๆ คือ สุ่มดูตามชั้นวารสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทำให้นักศึกษาค้นพบและไม่พบคำศัพท์วารสารที่ต้องการ ได้แก่ การจัดให้บริการวารสารของงานวารสาร และตัวนักศึกษาเอง ซึ่งพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พบวารสารที่ต้องการที่ชั้นวางวารสารตรงตำแหน่งวารสารชื่อนั้นมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือที่ชั้นพักวารสาร ที่โต๊ะในห้องวารสาร ที่ชั้นวางวารสารแต่ไม่ใช่ชั้นวางวารสารชื่อนั้น และที่อื่นๆ ได้แก่ ห้องซ่อมวารสาร และนอกห้องวารสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ งานโคกกรวด (2529) กรณีที่นักศึกษาค้นหาคำศัพท์วารสารไม่พบ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบสาเหตุของการไม่พบในทันที ซึ่งส่วนใหญ่พบว่า เนื่องมาจากวารสารมีผู้อื่นนำไปใช้ภายในห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ เช่น จดรายละเอียดของรายการบรรณานุกรมมาผิด และจดรายละเอียดของรายการบรรณานุกรมมาไม่ครบ เป็นต้น วารสารอยู่ระหว่างดำเนินการเย็บเล่ม เกิดจากการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น วารสารเปลี่ยนชื่อแต่ไม่มีการเปลี่ยนป้ายวารสารเปลี่ยนชื่อจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษแต่ขึ้นชื่อวารสารที่ป้ายยังเป็นภาษาไทยอยู่ การจัดเรียงวารสารบนชั้นผิดที่ รายละเอียดของรายการบรรณานุกรมวารสารในฐานข้อมูลพิมพ์ผิด ชื่อที่ป้ายกับชื่อวารสารที่ชั้นไม่ตรงกัน และวารสารบางชื่อไม่มีที่ป้าย เป็นต้น วารสารถูกยืมออกไป วารสารทำดรรชนีเรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่นำกลับชั้นชั้น วารสารหาย และวารสารถูกซ่อนน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ งานโคกกรวด (2529) วนิตา จินตนาอนุวัฒน์ (2523) วนิตา ศิริ (2526) และจุฑาทิพย์ ไสธยานนท์ (2523) พบว่าปัจจัยที่ทำให้

ผู้ใช้ประสบการณ์ล้มเหลวในการค้นหาวารสาร เนื่องจากมีผู้ใช้ภายในห้องสมุดอยู่ก่อนแล้วมากที่สุด นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยที่สนับสนุน ได้แก่ งานวิจัยของ Murfin (1980) พบว่าเกิดจากการดำเนินงานของห้องสมุด และความบกพร่องของนักศึกษาเอง งานวิจัยของวรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (2524) พบว่าเกิดจากการจัดเรียงตัวเล่มบนชั้นผิดที่ รวมทั้งงานวิจัยของสมทรง แจ่มเดชา (2528) และมนัส สายเลเมา (2530) พบว่าเกิดจากนักศึกษาไม่ทราบวิธีค้นหาตัวเล่มและบทความวารสาร และวิธีแก้ปัญหาในกรณีที่ค้นหาตัวเล่มวารสารไม่พบ คือ เลิกค้น รองลงมาตามลำดับคือหาวารสารที่มีเนื้อหาใกล้เคียงแทน สอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เดินดูตามโต๊ะหรือชั้นพักวารสาร และแก้ปัญหาโดยวิธีอื่น ๆ ได้แก่ เริ่มต้นค้นใหม่ ค้นจากหนังสือแทน ค้นจากห้องสมุดคณะ ค้นจากห้องสมุดสถาบันอื่น และกลับไปค้นใหม่ภายหลัง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสุนันท์ งานโคกกรวด (2529) พบว่าการแก้ปัญหาที่ใช้กันมากที่สุดคือ วิธีกลับไปค้นใหม่ภายหลัง นอกจากนั้นงานวิจัยนี้ยังพบว่า นักศึกษาที่ค้นพบตัวเล่มและบทความวารสารที่ตรงกับความต้องการส่วนใหญ่ยืมวารสารไปถ่ายเอกสารมากที่สุด รองลงมาคือ อ่านภายในห้องสมุด และยืมออกนอกห้องสมุดน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่านักศึกษาจำเป็นต้องใช้เวลาในการอ่านมาก เพื่อสามารถจับใจความ บางครั้งอาจต้องการทำเครื่องหมายหรือขีดเส้นใต้ลงในตัวเอกสาร แต่เนื่องจากบทความที่ได้เป็นสมบัติของห้องสมุด วารสารฉบับเก่าเล่มปลีกให้ยืมได้แต่ระยะเวลาที่ใหยืมมีจำกัด และความต้องการบทความวารสารของนักศึกษาจำนวนมาก ๆ เพื่อนำไปเขียนรายงาน ประกอบกับสถานที่อ่านแออัด แสงสว่างไม่เพียงพอ และเครื่องปรับอากาศเสียงดัง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาวารสารภาษาไทย

จากสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาวารสาร ได้แก่ ประสบการณ์การค้นหาวารสาร ความถี่ในการค้น วัตถุประสงค์ในการค้น ระยะเวลาที่ใช้ค้น เครื่องมือช่วยค้น และข้อมูลที่ใช้ค้น

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ต่อดัชนีแปรต่าง ๆ กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการค้นหาเป็นดังนี้

ตัวแปรที่นำมาทดสอบ	ความสัมพันธ์ที่มีต่ออัตราความสำเร็จ/ล้มเหลวของผลการสืบค้น	สมมติฐานของงานวิจัย
ประสบการณ์การค้นหาค้นหาความวารสาร	มี	ตรง
ความถี่ในการค้น	มี	ตรง
วัตถุประสงค์ในการค้น	มี	ตรง
ระยะเวลาที่ใช้ค้น	ไม่มี	ไม่ตรง
เครื่องมือช่วยค้น	มี	ตรง
ข้อมูลที่ใช้ค้น	มี	ตรง

ผลการทดสอบ พบว่า ประสบการณ์การค้นหาค้นหาความวารสาร ความถี่ในการค้น วัตถุประสงค์ในการค้น เครื่องมือช่วยค้น และข้อมูลที่ใช้ค้น มีความสัมพันธ์ต่ออัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาค้นหาความวารสารภาษาไทย ซึ่งตรงกับสมมติฐานของการวิจัย และพบว่า ระยะเวลาที่ใช้ค้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่ออัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาค้นหาความวารสารภาษาไทย ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นไปได้ว่าระยะเวลาที่ใช้ค้นมีปัจจัยอื่นที่แทรกซ้อนอยู่ ได้แก่ ปริมาณข้อมูลที่นักศึกษาต้องการค้น และสามารถในการค้นของนักศึกษาซึ่งสามารถพิจารณาได้จากสภาพของนักศึกษา ที่พบว่า นักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์ในการค้นหาค้นหาความวารสารส่วนใหญ่ได้รับประสบการณ์จากการศึกษาดด้วยตนเองมากที่สุด แสดงให้เห็นว่านักศึกษาอาจไม่ได้มีวิธีการค้นที่ถูกต้อง บางครั้งต้องใช้เวลาในการค้นหาค้นหาความวารสารนาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ไม่มีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร งานวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ได้แก่ งานวิจัยของนิวัติ ทาเวียง (2539) พบว่าความสัมพันธ์ของประสบการณ์การค้น และวัตถุประสงค์ในการค้น มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น และพบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการค้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Gouke and Pease (1982) พบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นกับผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กัน และงานวิจัยของอชฌนา แสงกระจ่าง (2533) พบว่าประสบการณ์การใช้ห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการค้นหานักสืบ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการวารสารภาษาไทย

4.1 ความคิดเห็น

4.1.1 ด้านการให้บริการวารสารภาษาไทย

นักศึกษาเห็นว่าการให้บริการวารสารภาษาไทยโดยรวมมีความเหมาะสม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่าช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย ตามประวัติ (2531) พบว่า นักศึกษาเห็นว่าการเปิดให้บริการของหอสมุดกลางมีความเหมาะสม และปัจจุบันปี พ.ศ. 2540 ยังคงเปิดบริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 น. 20.00 น. ในด้านจำนวนวารสารภาษาไทยฉบับเก่าเล่มปลีกที่ให้ยืมเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ งานโคกกรวด (2529) พบว่าผู้ใช้เห็นด้วยกับระเบียบการให้ยืมได้เฉพาะวารสารภาษาไทยเล่มปลีก ฉบับลงเวลา 5 ฉบับต่อ 1 วัน จำนวนวารสารภาษาไทยในสาขาวิชาที่เรียน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) พบว่านักศึกษาเห็นว่าวารสารวิชาการภาษาไทยมีไม่พอกับความต้องการ เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทซึ่งอาจเป็นไปได้ว่ามีความต้องการใช้สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านอัตราค่าปรับวารสารภาษาไทยมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนระยะเวลาในการให้ยืมวารสารภาษาไทย มีความเหมาะสมในระดับน้อย นอกจากนี้ยังมีบริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ สภาพวารสารภาษาไทยฉบับเก่าเย็บเล่ม ความทันสมัยของวารสาร การดูแลรักษาวารสารและสภาพห้องวารสาร ระเบียบการยืมถ่ายเอกสาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของละอองกาญจน์ สุริชัยพานิชย์ (2520) ที่พบว่า นักศึกษาเห็นว่าวารสารล้าสมัยเนื่องจากวารสารใหม่มาช้า

4.1.2 ด้านเครื่องมือช่วยค้น

นักศึกษาเห็นว่าเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาไทย โดยรวมทั้งหมดมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามประเภทพบว่า นักศึกษาเห็นว่า 1) บัตรบรรณนิวารสารภาษาไทยโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่าการเรียงบัตรในตู้บัตรบรรณนิวารสาร และข้อมูลที่ปรากฏในบัตรบรรณนิวารสาร มีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการได้บัตรแบ่งตอนหัวเรื่อง (Guide Card) ในแต่ละล้นชัก จำนวนบัตรบรรณนิวารสารในแต่ละล้นชัก และสภาพของบัตรในตู้บัตรบรรณนิ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง 2) บรรณนิวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่าทุก ๆ ข้อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการค้นจากสิ่งพิมพ์ เช่น มีคำอธิบายชัดเจน มีสารบัญ และดัชนีท้ายเล่ม การจัดเรียงรายการบทความในแต่ละเล่ม จำนวนหัวเรื่องที่กำหนดทำดัชนีในแต่ละเล่ม และจำนวนรายการบทความที่รวบรวมไว้ในแต่ละเล่ม สภาพของสิ่งพิมพ์ 3) ฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่าความรวดเร็วในการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รูปแบบของข้อมูลที่สืบค้นจากระบบคอมพิวเตอร์ คำอธิบายประกอบการค้นหาค้นหาจอ มีความเหมาะสมในระดับมาก และคำอธิบายประกอบการค้นที่เป็นสิ่งพิมพ์ และจำนวนคำศัพท์ดัชนีที่ระบบมีให้เลือกใช้สืบค้น มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้สำหรับค้น มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นอื่น ๆ ได้แก่ คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

4.1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

นักศึกษาเห็นว่าบุคลากรผู้ให้บริการวารสารภาษาไทยโดยรวมมีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาเห็นว่าความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย ตามประวัติ (2531) พบว่าบุคลากรงานบริการวารสารส่วนใหญ่เข้าใจระเบียบ/กฎเกณฑ์ มีความรู้/ความสามารถ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ และมีอัธยาศัยดี ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในงานวารสาร และความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากัน และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4.2 ข้อเสนอแนะ

นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ควรถอดบัตรดัชนีวารสารที่มีสภาพเก่า ขำรุต เพื่อนำมาพิมพ์ใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ เห็นด้วยในระดับมาก บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) ที่พบว่า นักศึกษาเห็นว่าบุคลากรงานบริการแสดงกิริยาไม่สุภาพขณะให้บริการ และงานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536) ที่พบว่า นักศึกษาเห็นว่าบุคลากรงานบริการไม่เต็มใจให้บริการ นอกจากนี้ควรจัดเก็บเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารภาษาไทยทุกประเภทให้อยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและประหยัดเวลาในการค้น บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำหรือชี้แนะในการค้นหาบทความวารสาร ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Nelson (1973) และ Ugonns (1977) ที่พบว่า อาจารย์เห็นว่าบุคลากรงานบริการควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการผู้ใช้ นอกจากนั้นยังเสนอแนะว่า ควรตรวจสอบการเรียงบัตรบรรณนิวารสารอย่างสม่ำเสมอ และจัดตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพิจารณาปรับปรุงแก้ไขค่าเฉลี่ยเท่ากัน ควรจัดป้ายประชาสัมพันธ์หรือนิทรรศการแนะนำการค้นหาและใช้เครื่องมือช่วยค้นวารสารภาษาไทยที่หอสมุดกลางจัดให้บริการ ควรจัดเก็บเครื่องมือช่วยค้นที่จัดเก็บบรรณนิวารสารแต่ละปีพิมพ์แยกออกจากกันให้เห็นเด่นชัดเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและเห็นความทันสมัยของข้อมูล และวารสารเย็บเล่มควรใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักศึกษา สามารถสรุปได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการวารสารภาษาไทย (2) เครื่องมือช่วยค้น และ (3) บุคลากรผู้ให้บริการ โดยพบว่าผู้ใช้มีข้อเสนอแนะด้านการให้บริการวารสารภาษาไทยมากที่สุด รองลงมาคือด้านเครื่องมือช่วยค้น และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การให้บริการวารสารภาษาไทย พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีวารสารฉบับใหม่ที่มีความทันสมัยออกให้บริการเป็นปัจจุบัน และควรเพิ่มจำนวนวารสารบางสาขาที่มีน้อยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือควรซ่อมแซมสภาพวารสารเก่าชำรุด บางฉบับถูกฉีก และควรมีวิธีป้องกันวารสารหาย มีวารสารฉบับซ้ำในกรณีที่วารสารบางฉบับขาดหายไปบางช่วงปี และบางฉบับซึ่งส่งเย็บเล่มนานเกินไป ควรเพิ่มเวลาในการเปิด-ปิด และให้บริการทุกประเภทในหอสมุดกลาง ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้ยืมวารสาร ลดอัตราค่าปรับวารสารลง และอนุญาตให้ยืมวารสารฉบับเย็บเล่มออกนอกห้องสมุดได้ ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการยืมวารสารไปถ่ายเอกสาร เนื่องจากมีรายละเอียดให้กรอกมากเกินไป และควรมีการจัดอบรมนักศึกษาที่เข้าค้นวารสาร และจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการค้นบทความวารสารด้วยถ้อยคำภาษาง่าย ๆ เท่ากัน และเสนอแนะว่าควรให้มีบริการจองวารสาร และการเปลี่ยนชื่อวารสารควรแจ้งในฐานข้อมูลวารสารด้วยเท่ากัน

2) เครื่องมือช่วยค้น พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงประสิทธิภาพของฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย เช่น ควรเพิ่มบรรณานุกรมในฉบับในระบบปรับปรุงข้อมูลในฐานสม่ำเสมอ อธิบายขั้นตอนการค้นให้สั้น กระชับ ชัดเจน และสามารถแสดงผลออกมาทางเครื่องพิมพ์ได้มากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลและจัดไว้ในห้องวารสารภาษาไทยอย่างน้อย 1 เครื่อง เปลี่ยนบัตรบรรณนิวารสารให้มีสภาพดี และควรตรวจสอบตู้บัตรสม่ำเสมอเพราะมีการจัดเรียงบัตรผิด ควรขยาย

ขนาดป้ายชื่อวารสารที่ติดไว้ที่ชั้นวางวารสารเนื่องจากขนาดอักษรตัวเล็กทำให้ค้นหาวารสารช้าลง และควรให้มีเครื่องมือช่วยค้นเป็นประเภทเดียวจัดเก็บไว้ที่เดียวชัดเจน

3) บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดวารสารเข้าชั้นและตรวจชั้นสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบการจัดเรียงตัวเล่มและการปะปนของวารสารบนชั้นมากที่สุด รองลงมาคือควรเพิ่มบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยค้น เพราะบางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่นั่งประจำเคาน์เตอร์ให้บริการ และคอยคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ในกรณีที่ระบบเกิดขัดข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) พบว่า นักศึกษาเห็นว่าบุคลากรงานบริการปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงเวลา งานวิจัยของสมหมาย ตามประวัติ (2531) พบว่า นักศึกษาต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดเรียงวารสารที่มีผู้นำมาคืนและวารสารที่ค้างตามโต๊ะชั้นชั้นให้บริการโดยเร็ว และให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำที่เคาน์เตอร์บริการ เพื่อให้บริการเป็นประจำตลอดเวลา และงานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536) พบว่า นักศึกษาเห็นว่าบุคลากรงานบริการมีจำนวนน้อยและให้บริการไม่ทั่วถึง ซึ่งสาเหตุอาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย เช่น การให้บริการยืม-คืนวารสาร จัดเก็บวารสารขึ้นชั้น และช่วยผู้ใช้นักวารสารที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นต้น นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังได้เสนอแนะว่าบุคลากรผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ควรแนะนำและจัดทำป้ายบอกให้นำวารสารมาไว้ที่โต๊ะพักวารสารทุกครั้งเมื่อใช้เสร็จ รวมทั้งควรเข้มงวดในระเบียบการยืมวารสารไปถ่ายเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย อัตราความสำเร็จและความล้มเหลว และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของงานวารสาร ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับงานวารสารในการปรับปรุงเครื่องมือช่วยค้น และสำหรับบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการสอนการค้นหาบทความวารสารภาษาไทย การประชาสัมพันธ์ และการให้คำแนะนำการค้นหาบทความวารสารภาษาไทยที่ถูกต้อง ตลอดจนนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการวารสารภาษาไทย ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การนำผลการวิจัยไปใช้ สำหรับหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. ด้านการให้บริการวารสาร สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการ สำหรับบรรณารักษ์งานวารสารได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น คือ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้ยืมวารสาร สำหรับปัญหาการค้นหาดัชนีวารสารไม่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ วารสารมีผู้อื่นนำไปใช้ภายในห้องสมุด หอสมุดกลางควรมีวารสารฉบับใหม่ที่มีความทันสมัยออกให้บริการเป็นปัจจุบัน และควรเพิ่มจำนวนวารสารสาขาที่น้อย
2. ด้านเครื่องมือช่วยค้น สามารถนำไปพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นให้มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น คือ ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย เช่น ควรเพิ่มดัชนีคำค้นในระบบ ปรับปรุงข้อมูลในฐานสม่าเสมอ อธิบายขั้นตอนการค้นให้สั้น ชัดเจน และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลวารสารภาษาไทย และจัดไว้ในห้องวารสารภาษาไทยอย่างน้อย 1 เครื่อง
3. ปัญหาที่นักศึกษาไม่ทราบวิธีค้นหาบทความวารสาร เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยค้นข้อมูล แต่ยังมีนักศึกษาบางกลุ่มค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลวารสารภาษาไทยไม่เป็น และนักศึกษายังต้องการผู้เชี่ยวชาญในการสอนการใช้ดัชนีวารสารภาษาไทยในหอสมุดกลางที่เป็นรูปเล่มนั้น ดังนั้นหอสมุดกลางควรจัดกิจกรรมเสริมหรือจัดแนะนำวิธีการค้นหาบทความวารสารภาษาไทยที่ถูกต้องให้กับนักศึกษา
4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลว เช่น ประสบการณ์การค้นหาบทความวารสาร ความถี่ในการค้น วัตถุประสงค์ในการค้น เครื่องมือช่วยค้น และข้อมูลที่ใช้ค้น สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือแก้ไข ให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาบทความวารสารภาษาไทยสูงขึ้น ดังนั้นควรจัดให้มีการเรียนการสอนวิชาห้องสมุดและวิธีค้นคว้าการหรือการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาทุกคน และพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นและข้อมูลที่ให้ค้นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยของเรื่องนี้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ควรมีการทำวิจัยในด้านอื่น ๆ การวิจัยในอนาคตควรศึกษาเรื่องดังต่อไปนี้

1. ศึกษาต่อบกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี อาจารย์หรือข้าราชการ และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการวารสารภาษาไทย เพื่อทราบสภาพการใช้วารสารภาษาไทยของประชากรทุกกลุ่มของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสามารถนำไปปรับปรุงหรือแก้ไขบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ศึกษาเพื่อประเมินผลในแง่ค่าใช้จ่ายกับประโยชน์ที่ได้รับหรือความคุ้มค่า เพื่อทราบว่าวารสารชื่อใดบ้างที่มีอยู่ในหอสมุดกลางและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพียงใด จะได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาช่วยตัดสินใจในการเลือกวารสารเข้าห้องสมุด และพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการวารสารภาษาไทยให้ดียิ่งขึ้น