

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ ของนักศึกษา สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์
 - 1.1 ฐานข้อมูล
 - 1.2 ฮาร์ดแวร์
 - 1.3 ซอฟต์แวร์
 - 1.4 ลักษณะการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ
 - 1.5 การแสดงผลข้อมูล
 - 1.6 การออกแบบผลลัพธ์
 - 1.7 การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยและต่างประเทศ
 - 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์
 - 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

1. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ เปิดให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเองจากโปรแกรมฐานข้อมูลสำเร็จรูปฟอกซ์โปร ระบบบริการสืบค้นสารนิเทศของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ฐานข้อมูล (Database) ประกอบด้วยฐานข้อมูล 5 ฐาน ดังนี้

1.1.1 ฐานข้อมูลหนังสือ (Book Database) รวบรวมข้อมูลรายการหนังสือ และเอกสารตั้งแต่ปี 2536 จนถึงปี 2539 มีจำนวน 25,400 ระเบียน

Worksheet หนังสือ

เลขทะเบียน :..... เลขทะเบียน (เล่มที่1) :.....
 ขนาดเล่ม :.....(ซม.) หมายเหตุ :.....
 ฉบับที่ :..... ISBN :..... วันลงทะเบียน :.../.../...
 เลขหมู่ :..... ประเภทงบประมาณ :.....
 ภาษา (I/E) :.....รหัสผู้แต่งคนที่ 1 :.....(เลขจำนวน 4 ตัว)
 อักษรตัวแรกชื่อผู้แต่ง :..... เลขประจำตัวผู้แต่ง :.....
 ชื่อผู้แต่งคนที่ 1 :.....
 นามสกุลผู้แต่งคนที่ 1 :.....
 ชื่อ/สกุลผู้แต่งคนที่ 2 :.....
 ชื่อ/สกุลผู้แต่งคนที่ 3 :.....
 อักษรตัวแรกหนังสือ :..... ครั้งที่พิมพ์ :.....
 พ.ศ. ที่พิมพ์ :..... ประเภทหนังสือ :.....
 ชื่อหนังสือ :.....

 ชื่อสำนักพิมพ์/โรงพิมพ์ :.....
 รหัสสำนักพิมพ์/โรงพิมพ์ :.....(เลขจำนวน 4 ตัว)
 จังหวัด :..... ราคา :.....(บาท)
 ชื่อหัวเรื่องที่ 1 :.....
 รหัสหัวเรื่องที่ 1 :.....(เลขจำนวน 4 ตัว)
 ชื่อหัวเรื่องที่ 2 :.....
 จำนวนหน้า :.....(หน้า) จำนวนฉบับ (COPY) :.....

ภาพที่ 4 แสดง Worksheet สำหรับบันทึกข้อมูล ฐานข้อมูลหนังสือ

1.1.2 ฐานข้อมูลวารสาร (Serial Database) รวบรวมข้อมูลรายการบทความจากวารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอื่นๆมี 150 ชื่อเรื่อง ตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปี 2539 มีจำนวน 2,880 ระบุเป็น

Worksheet วารสาร	
ชื่อผู้แต่ง :	
นามสกุล :	
ชื่อผู้แต่งร่วม :	
ชื่อบทความ :	
ชื่อวารสาร :	
ISSN :	
ฉบับที่ :	เล่มที่ :
เดือนปี :	หน้า :
หัวเรื่องเฉพาะ :	
หัวเรื่องสาขา :	
คำสำคัญ :	
สาระสังเขป :	

ภาพที่ 5 แสดง Worksheet สำหรับบันทึกข้อมูล ฐานข้อมูลวารสาร

1.1.3 ฐานข้อมูลชีวประวัติ (Bio Database) รวบรวมข้อมูลชีวประวัติบุคคลที่สำคัญ เน้นประวัติบุคคลในท้องถิ่น เช่น ประวัตินักการศึกษา ประวัตินักการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ หนังสือชีวประวัติ บทความวารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ตั้งแต่ปี 2539 มีจำนวน 534 ระบุเป็น

Worksheet ชื่อประวัติ

ชื่อผู้แต่ง : _____นามสกุล_____

วัน เดือน ปีเกิด : _____

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน : _____

ประวัติโดยย่อ : _____

อาชีพ : _____

ประเภทของผลงานดีเด่น : _____

ภาพที่ 6 แสดง Worksheet สำหรับบันทึกข้อมูล ฐานข้อมูลชีวประวัติ

1.1.4 ฐานข้อมูลท้องถิ่น (Local Database) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น เช่น การศึกษาของจังหวัดเพชรบูรณ์ การปกครองจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นต้น จากสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลสถิติ ได้แก่ รายงานประจำปี รายงานสถิติ ข้อมูลต่างๆของจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปี 2539 มีจำนวน 220 ระเบียบ

Worksheet ข้อมูลท้องถิ่น

ประเภทของข้อมูล : _____

จำนวนสถิติของข้อมูล : _____

ชื่อหัวเรื่องของข้อมูล : _____

สาระสังเขป : _____

ภาพที่ 7 แสดง Worksheet สำหรับบันทึกข้อมูล ฐานข้อมูลท้องถิ่น

หมายเหตุ ประเภทของข้อมูลคือ การศึกษาของจังหวัดเพชรบูรณ์ การเมืองการปกครองของ จังหวัดเพชรบูรณ์ เศรษฐกิจของจังหวัดเพชรบูรณ์ และการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบูรณ์

1.1.5 ฐานข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลโสตทัศนวัสดุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษประกอบ ด้วยรายงานของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับการ แนะนำการศึกษาต่อ ตั้งแต่ปี 2539 มีจำนวน 280 ระเบียบ

Worksheet ข้อมูลอื่นๆ	
หมายเลขเรียกวัสดุ : _____	รหัสประเภทวัสดุ : _____
ชื่อผู้จัดทำ : _____	นามสกุล _____
ชื่อเรื่อง : _____	
สถานที่จัดทำ : _____	
ปีที่จัดทำ : _____	
ชื่อหัวเรื่อง : _____	

ภาพที่ 8 แสดง Worksheet สำหรับบันทึกข้อมูล ฐานข้อมูลอื่นๆ

หมายเหตุ ฐานข้อมูลนี้ Worksheet มีเฉพาะโสตทัศนวัสดุนอกจากนั้นเป็นข้อมูลที่จัดเก็บในรูป รายงานของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการ และการแนะนำ การศึกษาต่อ

1.2 ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย

1.2.1 เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (File Server) จำนวน 2 เครื่อง มีคุณสมบัติดังนี้

- หน่วยประมวลผลกลาง รุ่น 486 DX4 - 100
- หน่วยความจำหลัก (RAM)
- เครื่องขับจานแม่เหล็ก (Floppy Disk Drive) ขนาด 1.44 MB และ 1.2 MB
- เครื่องอ่านซีดีรอม และชุด Sound Blaster
- เครื่องขับจานแม่เหล็กถาวร (Hard Disk) ความจุ 1.0 GB
- จอภาพสี 14 นิ้ว
- แป้นพิมพ์ (Keyboard)

- การ์ดป้องกันไวรัส (Anti - Virus Card)

- เมาส์ (Mouse) 1 ตัว

1.2.2 เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Workstation) จำนวน 10 เครื่อง

มีคุณสมบัติดังนี้

- หน่วยประมวลผลกลางรุ่น 486 DX2 - 66

- หน่วยความจำหลัก

- จอภาพสี 14 นิ้ว

- แป้นพิมพ์

1.2.3 เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน 5 เครื่อง มีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นเครื่องพิมพ์ชนิด Dot - Matrix แคร่ยาว ชนิด 24 เข็ม

- สามารถป้อนกระดาษสำหรับพิมพ์ได้ไม่น้อยกว่า 4 หักทาง

- มีรูปแบบตัวอักษรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มากกว่า 10 รูปแบบ

- สามารถพิมพ์ภาษาไทยเทียบเคียงครบทุกระดับ

- มีความเร็วในการพิมพ์สูงสุดไม่ต่ำกว่า 330 CPS (12 CPI)

1.2.4 เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) จำนวน 1 เครื่อง

- หน่วยความจำหลัก อย่างน้อย 2 MB

- สามารถทำงานกับระบบ LAN ได้

- สามารถพิมพ์ได้อย่างน้อย 4 แผ่น/นาที

- ขนาดกระดาษ 8.5 x 14 นิ้ว

1.2.5 เครื่องจ่ายไฟฟ้าสำรองอัตโนมัติ (UPS with Stabilizer)

จำนวน 5 เครื่อง

- เป็นเครื่องจ่ายไฟฟ้าสำรองและป้องกันไฟตก

- ขนาดไม่ต่ำกว่า 500 VA

1.2.6 เครื่องกระจายสัญญาณเครือข่าย (Hub) จำนวน 2 เครื่อง

- มีช่องกระจายสัญญาณแบบ Ethernet 10 Base - T 12 ช่อง

- สามารถรับ-ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 10 Mbps

- สื่อสารข้อมูลด้วยสัญญาณเครือข่ายแบบ TCP/IP ได้

1.2.7 โมเด็ม (Modem) จำนวน 2 เครื่อง

- เป็นเครื่องแปลงสัญญาณจาก Analog เป็นสัญญาณ Digital

- สามารถรับ-ส่ง ข้อมูลด้วยความเร็วสูงสุด 28,800 bps

1.3 ซอฟต์แวร์ เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเอง โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกิตติ บุญเอก สังกัดภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยใช้โปรแกรม ฟ็อกซ์โปรเวอร์ชัน 2.5 ของบริษัทไมโครซอฟท์ ที่ใช้ในการดำเนินการระบบการจัดเก็บและสืบค้น สำหรับช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานฐานข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลวารสาร ฐานข้อมูลชีวประวัติ ฐานข้อมูลท้องถิ่นและฐานข้อมูลอื่นๆ

โครงสร้างของโปรแกรมประกอบด้วย

- 1.3.1 เพิ่มข้อมูลหนังสือ
- 1.3.2 เพิ่มบรรณานุกรมของข้อมูลหนังสือ
- 1.3.3 เพิ่มข้อมูลวารสาร
- 1.3.4 เพิ่มข้อมูลชีวประวัติ
- 1.3.5 เพิ่มข้อมูลท้องถิ่น
- 1.3.6 เพิ่มข้อมูลอื่นๆ
- 1.3.7 เพิ่มคำสั่งสืบค้นข้อมูลอื่นๆ

1.4 ลักษณะการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ

การให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ เปิดให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษา ภายในสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลทั่วไปภายนอกสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ดังนี้

1.4.1 เวลาเปิดบริการ วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 7.30 – 16.30 น.

1.4.2 สถานที่ให้บริการ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ได้จัดบริการไว้ 3 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 บริเวณทางเข้าออกของเคาน์เตอร์บรรณนิเทศวารสารจำนวน 1 เครื่อง

ชั้น 2 บริเวณด้านข้างของเคาน์เตอร์จ่าย-รับจำนวน 2 เครื่อง

ชั้น 3 บริเวณด้านข้างของเคาน์เตอร์ตอบคำถาม-ช่วยการค้นคว้าจำนวน

2 เครื่อง

1.4.3 การให้บริการมีดังนี้

1.4.3.1 ผู้ใช้ค้นข้อมูลด้วยตนเอง

1.4.3.2 บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้

1.4.3.3 ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นข้อมูลร่วมกัน

1.4.4 ขั้นตอนการขอใช้บริการ

1.4.4.1 เมื่อต้องการใช้ ให้กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ และสามารถ
ใช้บริการได้ทันทีเมื่อค้นข้อมูลด้วยตนเอง

1.4.4.2 ถ้าต้องการให้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูล ต้องแจ้งความจำนง
กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ชั้น 2

1.4.4.3 เมื่อมีปัญหาในการใช้สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ งานบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศที่ชั้น 2 โดยมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ตอบคำถามและช่วยการสืบค้นซึ่งการให้บริการ
ส่วนใหญ่ผู้ขอรับบริการจะร่วมอยู่กันที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อเลือกข้อมูลที่ต้องการด้วยตนเองก่อน
สั่งพิมพ์ หรือบันทึกลงแผ่นบันทึกข้อมูล (Diskette)

1.4.5 อัตราค่าบริการ

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้กำหนดค่าบริการไว้ดังนี้

1.4.5.1 ค่าบริการพิมพ์ผลการสืบค้นลงกระดาษ แผ่นละ 1 บาท

1.4.5.2 กรณีนำแผ่นบันทึกข้อมูลมาบันทึกข้อมูลโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

1.5 การแสดงผลข้อมูล

การแสดงผลจะประกอบด้วยการแสดงผลทางจอภาพ ต้องมีคำสั่งกำหนดรูปแบบ
ตามที่ต้องการโดยกำหนดตามความจำเป็นในการปฏิบัติงาน และเมื่อต้องการสั่งพิมพ์รายงานต้อง
กำหนดคำสั่งที่ใช้ในการสั่งพิมพ์ควบคู่ไปกับคำสั่งแสดงรูปแบบรายงาน

การแสดงผลของข้อมูลทางจอภาพ สามารถแสดงผลได้ 3 รูปแบบคือ

1.5.1 รูปแบบการแสดงผลรายงานเพื่อการตรวจสอบ

1.5.2 รูปแบบการแสดงผลรายงานในรูปแบบรายการแบบ AACR2

1.5.3 รูปแบบการแสดงผลรายงานในรูปแบบบรรณุกรม

1.5.1 ตัวอย่าง รูปแบบการแสดงผลรายงานเพื่อการตรวจสอบ

1.5.1.1 ฐานข้อมูลหนังสือ

(ท)

025.04 พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์.

พ366ฐ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม : การสร้างและการใช้ / พิมพ์ร่ำไพ

เปรมสมิทธิ์. — กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษร-
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

133 หน้า : 29 ซม. ราคา 134 บาท.

หัวเรื่อง : 1. การจัดการฐานข้อมูล. 2. ระบบจัดเก็บและค้นข้อมูล
สนเทศ

1.5.1.2 ฐานข้อมูลวารสาร

วุฒิพงษ์ เพียบจริยวัฒน์.

การบริหารกำลังคนภาครัฐ:แนวทางในอนาคต. วารสารพัฒนา-
บริหารศาสตร์ 28 (เมษายน 2531) : 183-211.

หัวเรื่อง : 1. การบริหารบุคคล.

1.5.2 ตัวอย่างรูปแบบการแสดงผลรายงานในรูปแบบรายการแบบ
AACR 2

1.5.2.1 ฐานข้อมูลหนังสือ

025.04 พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์.

พ366ฐ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม : การสร้างและการใช้ / พิมพ์ร่ำไพ
เปรมสมิทธิ์. — กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษร
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

133 หน้า. ภาพประกอบ.

ISBN 974-632-963-4.

1. การจัดการฐานข้อมูล. 2. ระบบจัดเก็บและค้นข้อมูล ทศ.
3. ชื่อเรื่อง. .

1.5.2.2 ฐานข้อมูลวารสาร

วุฒิพงษ์ เปรียบจริยวัฒน์.

การบริหารกำลังคน ภาครัฐ:แนวทางในอนาคต. วารสารพัฒนา-
บริหารศาสตร์ 28 (เมษายน 2531) : 183-211.

1. การบริหารบุคคล.

1.5.3 ตัวอย่างรูปแบบการแสดงผลรายงานในรูปแบบบรรณานุกรม

1.5.3.1 ฐานข้อมูลหนังสือ

พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์. ฐานข้อมูลบรรณานุกรม : การสร้างและการใช้. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

1.5.3.2 ฐานข้อมูลวารสาร

วุฒิพงษ์ เปรียบจริยวัฒน์. การบริหารกำลังคนภาครัฐ:แนวทางในอนาคต. วารสารพัฒน
บริหารศาสตร์ 28(เมษายน 2531) : 183-211.

1.6 การออกแบบผลลัพธ์ (Output Design)

การออกแบบผลลัพธ์ หมายถึงการแสดงผลที่ได้จากการค้นข้อมูลแบบทาง
จอภาพและการผลิตรายงานในรูปแบบ โดยรวมรูปแบบบรรณานุกรม จัดทำเป็นเล่ม

1.6.1 รูปแบบบัตรรายการ เป็นการออกแบบผลลัพธ์ในรูปแบบบัตรรายการกำหนด
รูปแบบการแสดงผลรายการแบบ AACR2

1.6.2 รูปแบบบรรณานุกรม เป็นการออกแบบผลลัพธ์ในรูปแบบการแสดงผลรายการที่ให้
รายละเอียดทางบรรณานุกรม ดังนี้

ชื่อผู้แต่ง นามสกุล. ชื่อหนังสือ. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์, ปีพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง นามสกุล. ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร ปีที่ (เดือน ปี) : เลขหน้า.

1.6.3 รูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป เป็นการออกแบบผลลัพธ์ในรูปแบบการ
แสดงผลรายการให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ดังนี้

1.6.3.1 ฐานข้อมูลหนังสือ

ธงชัย เปาอินทร์. การลงทุนปลูกไม้สักเพื่อการค้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
บริษัทการพิมพ์, 2536.

หนังสือเล่มนี้ มีสาระเกี่ยวกับเรื่องของไม้สัก การขยายพันธุ์และวิวัฒนาการ
การปลูกและการบำรุงสวนสักต้นไม้ การปลูกไม้สักเพื่อการค้า ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ
ทำไมจึงต้องส่งเสริมให้ปลูกไม้สัก เป็นการส่งเสริมการฟื้นฟูสภาพป่าไม้ที่ทดแทน

1.6.3.2 ฐานข้อมูลวารสาร

สุจิน บุตรดีสุวรรณ. JSPS : ทางเลือกสำหรับงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์. วารสารห้องสมุด 37 (ตุลาคม - ธันวาคม 2536) :
48 - 55.

JSPS (Japan Society for the Promotion of Science) คือองค์
การส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย ที่มีความร่วมมือกับสำนักงาน
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติได้จัดสรรทุนการศึกษาค้นคว้า วิจัยให้นักการศึกษา นักวิจัยและ
นักเรียนได้มีโอกาสไปทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ณ ประเทศญี่ปุ่น

1.7 การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลให้ปฏิบัติตามนี้

1.7.1 กด Enter หรือ Space Bar เมื่อหน้าจอขึ้นคำว่า "ยินดีต้อนรับ"

*** สำนักวิทยบริการ ***	
ยินดีต้อนรับ	
A. สารสนเทศสำหรับนักศึกษา-ประชาชน B. เลิกการใช้งานโปรแกรม	
เลือกกด ↓ ↑ เพื่อเลือกแถบแสง : และกด ENTER เพื่อตกลงใจเลือก หรือกด - อักษรหัวข้อ-	
สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์	

ภาพที่ 9 แสดงเมนูสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

1.7.2 เลื่อนแถบแสงเพื่อสืบค้นข้อมูล เช่น เลือก A. สารสนเทศสำหรับ
นักศึกษา-ประชาชน แล้วกด Enter



มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์				
หนังสือ	วารสาร	ชีวประวัติ	ข้อมูลท้องถิ่น	อื่นๆ
<<ACADEMIC RESOURCE CENTER>>				

ภาพที่ 10 แสดงเมนูสื่อบัณฑิตฐานข้อมูลหนังสือ วารสาร ชีวประวัติ ท้องถิ่น และอื่นๆ

1.7.3 เลือกสื่อบัณฑิตประเภทของข้อมูลตามฐานต่างๆ โดยใช้ลูกศรเลื่อนแถบแสงไปที่ข้อมูลนั้นๆ เช่น ฐานข้อมูลหนังสือ เป็นต้นเมื่อเลือกสื่อบัณฑิตประเภทของข้อมูลหนังสือจะปรากฏวิธีสื่อบัณฑิต 5 วิธี จาก A-E ดังนี้

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์				
หนังสือ	วารสาร	ชีวประวัติ	ข้อมูลท้องถิ่น	อื่นๆ
A. ค้นจากอักษรตัวแรก – ชื่อเรื่อง B. ค้นจากอักษรตัวแรก – ชื่อผู้แต่ง C. ค้นจาก – ชื่อผู้แต่ง D. ค้นจาก – ชื่อเรื่อง E. ค้นจาก – ชื่อหัวเรื่อง				
<<ACADEMIC RESOURCE CENTER>>				

ภาพที่ 11 แสดงเมนูสื่อบัณฑิตฐานข้อมูลหนังสือด้วยระบบคอมพิวเตอร์

1.7.4 เลือกสลับค้น เช่นเลือก C ค้นจากชื่อผู้แต่ง แล้วกด Enter หรือ Space Bar

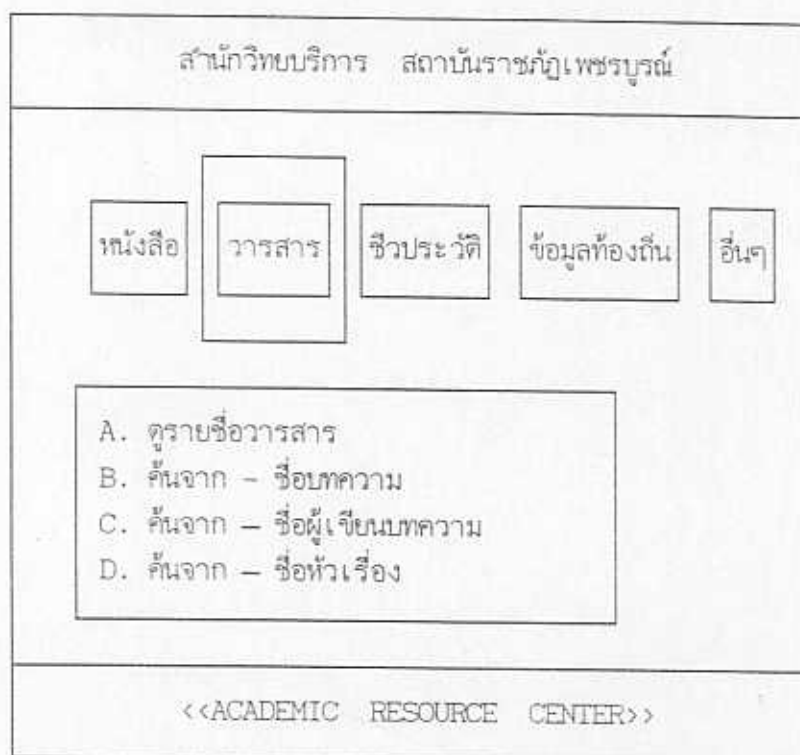
<< การค้นหาหนังสือจากชื่อผู้แต่ง>>

ชื่อผู้แต่ง : พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์

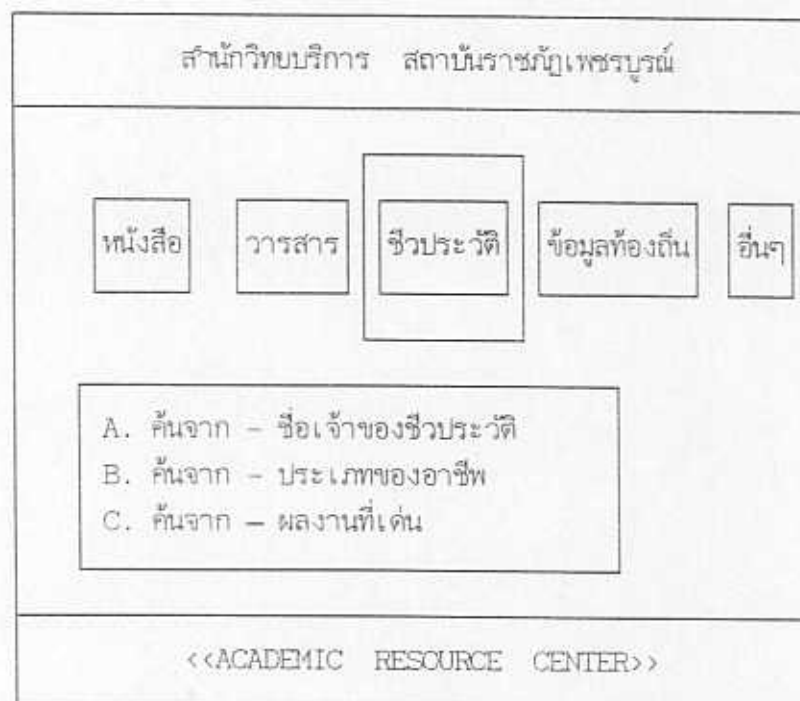
1.7.5 เมื่อหน้าจอกำหนดให้เติมข้อความ ให้กด Esc เพื่อเปลี่ยนภาษาจากไทย เป็นอังกฤษตามต้องการ จำนวน 1 ครั้ง และจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย กด Esc 1 ครั้ง และเติมข้อความที่จะสืบค้น เมื่อเติมครบให้ กด Enter หรือ Space Bar ที่จอภาพจะปรากฏ บัตรรายการหนังสือ ให้สืบค้นตามเลขเรียกหนังสือมุมบนซ้ายสุดได้เลย

1.7.6 กรณีไม่พบข้อมูลที่ต้องการสืบค้น ให้กด Enter หรือ Space Bar ไปจนจบข้อมูลหน้าจอเพื่อกลับสู่เมนูหลัก แล้วทำใหม่อีกครั้งถ้าต้องการค้นหาข้อมูลต่อกด F5 และเลือกค้น หากกด F9

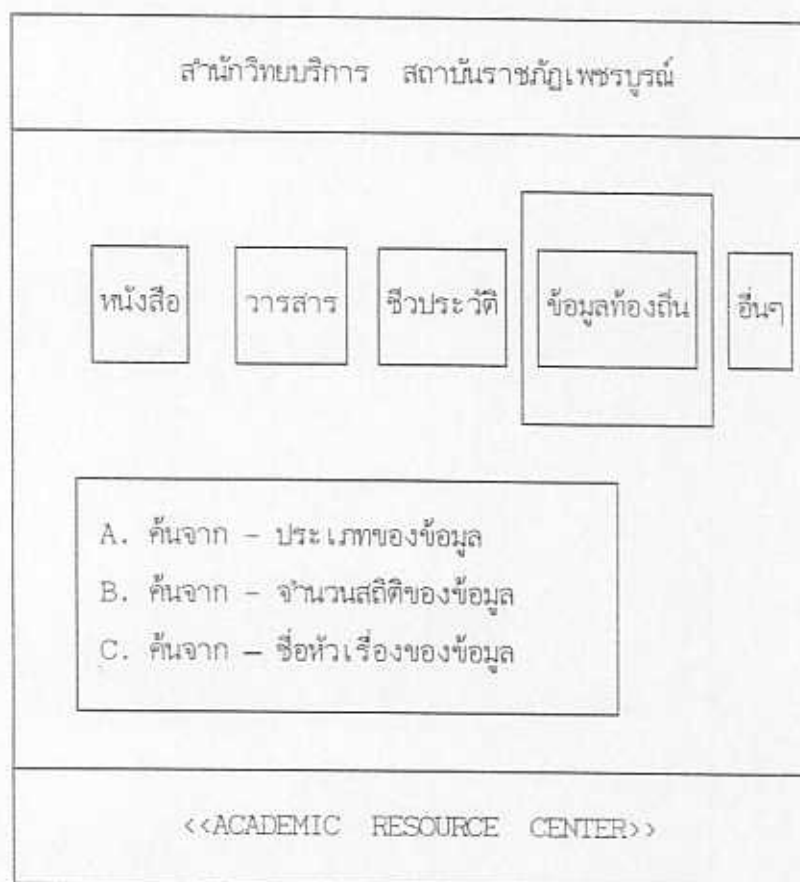
1.7.7 ถ้าเลือกสืบค้นฐานข้อมูลวารสาร ชื่อประวัติ ข้อมูลท้องถิ่น และอื่นๆ ให้เลื่อนแถบแสงด้วยลูกศรไปอยู่ที่ข้อมูลที่ต้องการสืบค้น แล้วเลือกเมนูย่อยดูภาพที่ 12-15 และดำเนินการสืบค้นโดยวิธีการ เช่นเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือตามต้องการ



ภาพที่ 12 แสดงเมนูสืบค้นฐานข้อมูลวารสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 13 แสดงเมนูสืบค้นฐานข้อมูลชีวิตวิถีด้วยระบบคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 14 แสดงเมนูสืบค้นฐานข้อมูลท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ ประเภทของวัสดุประกอบด้วย

- ข้อมูลด้านการศึกษาของจังหวัดเพชรบูรณ์
- ข้อมูลการเมืองการปกครองของจังหวัดเพชรบูรณ์
- ข้อมูลด้านเศรษฐกิจของจังหวัดเพชรบูรณ์
- ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบูรณ์

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์				
หนังสือ	วารสาร	ชีวประวัติ	ข้อมูลท้องถิ่น	อื่นๆ
A. ค้นจาก - ประเภทของวัสดุ B. ค้นจาก - ชื่อผู้แต่ง C. ค้นจาก - ชื่อเรื่อง D. ค้นจาก - ชื่อหัวเรื่อง				
<<ACADEMIC RESOURCE CENTER>>				

ภาพที่ 15 แสดงเมนูสืบค้นฐานข้อมูลอื่นๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ ประเภทของวัสดุประกอบด้วย

- วัสดุค้นวัสดุ
- ข้อมูลรายงานสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
- ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการ
- ข้อมูลเกี่ยวกับการแนะนำการศึกษาต่อ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยและต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สามารถจำแนกงานวิจัยได้ดังนี้

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

Charles and Clark (1990) สำนวณการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล AGRICOLA ของห้องสมุด Evans แห่งมหาวิทยาลัย Texas A&M เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบออนไลน์เพื่อปรับปรุงข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นในด้านสภาพของผู้ใช้ ประสิทธิภาพของผู้ใช้ และเทคนิคการสืบค้น ผลการสำรวจพบว่านักศึกษาปริญญาโทซึ่งเคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการระบบออนไลน์ เป็นผู้ใช้บริการฐานข้อมูล AGRICOLA มากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ ทั้งหมด

Snelson (1991) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงและการใช้ สารนิเทศ เมื่อใช้การสืบค้นจากระบบสืบค้นแบบออนไลน์ 2 รูปแบบ คือ การสืบค้นในท้องถิ่นด้วยเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเชื่อมต่อเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงสารนิเทศ

ชูศรี วัฒนภูวนัตถ์ และสมศักดิ์ คงแสง (2539) การศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ที่สร้างขึ้นเองภายในหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศเพื่อการอ่าน และการทำรายงาน รองลงมาเพื่อการอ่านเพียงอย่างเดียว ผู้ใช้บริการเกินครึ่งหนึ่งที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มาก่อนในด้านการใช้วิธีใช้ฐานข้อมูล ผู้ใช้ส่วนมากอ่านจากคำอธิบายบนจอภาพ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

Schultz and Salomon (1990) สำนวณทัศนคติของผู้ใช้บริการฐานข้อมูล MEDLINE, ERIC, Psychological Abstracts, Business Periodical Index และ American Index ของห้องสมุด Kresge มหาวิทยาลัย Oakland ในรัฐ Michigan พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พอใจกับการให้บริการสืบค้นสารนิเทศเพราะประหยัดเวลาในการค้นรวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนคำค้นตามความต้องการได้หลายครั้ง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มและการมาใช้จะมาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด และมีความเห็นว่าห้องสมุดควรซื้อฐานข้อมูล ซีดี-รอมแทนสิ่งพิมพ์

พวงเพ็ญ พงศ์ธนาสาร(2530)ศึกษาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับงานตรรกะนี้วารสารภาษาไทยทางการแพทย์ โดยทำการออกแบบ และสร้างระบบการจัดเก็บและสืบค้นตรรกะนี้วารสารภาษาไทยทางการแพทย์ โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปThai dBASE III ในการประมวลผลและประเมินผลที่ได้จากระบบกับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ห้องสมุดบรรณารักษ์ นักวิเคราะห์ระบบและโปรแกรมเมอร์ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดและบรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้จากระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก ส่วนนักวิเคราะห์ระบบ และโปรแกรมเมอร์มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้จากระบบออนไลน์ปานกลางและกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้ระบบทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อการนำเทคนิคแบบบูลีนเป็นกลยุทธ์ในการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลางผู้ใช้ห้องสมุดและบรรณารักษ์ มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้จากระบบออนไลน์ในระดับมากสรุปได้ว่าระบบนี้สามารถทำงานได้ทุกรายการของโปรแกรม ผลลัพธ์ที่ได้สามารถแสดงได้ทั้งทางจอภาพและพิมพ์ผลในรูปแบบของกระดาษ ผู้ใช้ระบบสามารถค้นเรื่องที่ต้องการได้จากตัวค้น 4 รายการคือ ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง คำสำคัญในชื่อเรื่อง และคำสำคัญในเนื้อหา รวมทั้งสามารถใช้วิธีค้นแบบบูลีนได้

สุภาณูญา ทิพย์เนตร(2533)ศึกษาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในการทำรายการวัสดุไมติพิมพ์ โดยทำการวิเคราะห์ ออกแบบ และสร้างระบบการจัดเก็บและสืบค้นวัสดุไมติพิมพ์สำหรับหอสมุดกลางสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และโปรแกรม Mini - Micro CDS/ISIS กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเป็นวัสดุไมติพิมพ์ 4 ชนิด คือเพปบันทึกลายเสียง แผ่นเสียง แผนที่ และเพปบันทึกลายภาพจำนวน 200 รายการ มาทำบัตรรายการตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบ AACR 2 แล้วทำการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ UNIVMARC และบันทึกลงในไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Mini - Micro CDS/ISIS Version 2.3 ผลผลิตที่ได้จากการทดลองได้แก่ บัตรรายการ บรรณานุกรม ตรรกะนี้ชื่อผู้แต่ง ตรรกะนี้ชื่อเรื่อง ตรรกะนี้เรื่อง ตรรกะนี้เลขเรียกวัสดุ รายชื่อวัสดุไมติพิมพ์ใหม่ประจำเดือน โดยแสดงผลทั้งทางจอภาพและเครื่องพิมพ์ในด้านการสืบค้นข้อมูลสามารถค้นหารายการที่ต้องการได้จากตัวค้น 4 ตัวคือชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขเรียกวัสดุ และสามารถใช้ตรรกแบบบูลีนได้ผู้ประเมินผลระบบคือนักวิเคราะห์ระบบ บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการวัสดุไมติพิมพ์ มีความเห็นว่า ระบบการทำรายการวัสดุไมติพิมพ์ โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์สามารถปฏิบัติงานได้ดีทั้งในด้านการจัดเก็บ และการบำรุงรักษาแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในรายละเอียดคือ กลุ่มบรรณารักษ์มีความเห็นว่าระบบสามารถปฏิบัติงานได้ดีในระดับมาก นักวิเคราะห์ระบบมีความเห็นว่าระบบสามารถปฏิบัติงานได้ดีในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรองลงมาจากกลุ่มบรรณารักษ์ สำหรับผู้ใช้บริการวัสดุไมติพิมพ์มีความเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดีที่มีการพัฒนา เครื่องมือในการช่วยค้นรายการวัสดุไมติพิมพ์

พัชรี พันดาวงษ์ (2536) ศึกษาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บและสืบค้นวัสดุจดหมายเหตุของโครงการจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร การสร้างฐานข้อมูลทดลองสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Mini-Micro CDS/ISIS Version 2.3 ที่ปรับปรุงให้สามารถรับอักขระภาษาไทยได้ถูกต้องแล้ว กลุ่มตัวอย่างเป็นวัสดุจดหมายเหตุของ มหาวิทยาลัยศิลปากรจำนวน 692 รายการ นำมาทำเรื่องย่อและแปลงข้อมูลของแต่ละรายการให้อยู่ในรูปแบบของ USMARC: AMC แล้วจึงบันทึกลงฐานข้อมูลในไมโครคอมพิวเตอร์ ประเมินผลผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลและผู้ใช้บริการทั่วไป สรุปผลการประเมินได้ดังนี้ระบบการจัดเก็บและสืบค้นที่สร้างขึ้นสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงาน และบริหารงานของโครงการจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ดี และระบบมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านจัดเก็บและสืบค้นได้ดีในระดับมาก

ขุน เทียมทินกฤต (2538) ทำการศึกษาการสืบค้นรายการหนังสือโดยผู้ใช้ศัพท์อิสระร่วมกับกับศัพท์ควบคุมด้วยโปรแกรม Micro CDS/ISIS ในห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบผลการสืบค้นจากดรรชนีและความพึงพอใจต่อระบบสืบค้นซึ่งสร้างขึ้นจากฐานข้อมูล VOED ในห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบสืบค้นในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ผลการสืบค้นของผู้ใช้โดยภาพรวมจากดรรชนีที่สร้างจากฐานข้อมูล VOED มีผลของการเรียกคืน (Recall) เท่ากับ 0.66 และมีความตรงต่อความต้องการจำเพาะ (Precision) มีค่าเท่ากับ 0.70 การใช้ศัพท์ควบคุมร่วมกับศัพท์อิสระให้ผลการเรียกคืนสูงที่สุด รองลงมาคือการใช้ศัพท์อิสระ และการใช้ศัพท์ควบคุมตามลำดับ การใช้ศัพท์อิสระให้ความตรงต่อความต้องการจำเพาะสูงที่สุด รองลงมาคือการใช้ศัพท์ควบคุมร่วมกับศัพท์อิสระ และการใช้ศัพท์ควบคุมตามลำดับ

ชูศรี วังศานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) ศึกษาฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ของหอสมุดคุนหมิงหลง อรรถกระวี ประกอบด้วยฐานข้อมูลหนังสือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลดรรชนีวารสารภาษาไทย ฐานข้อมูลปัญหาพิเศษของนักศึกษา และฐานข้อมูลมาตรฐานอุตสาหกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 35,245 ระเบียบ มาดำนโอนลงในเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ทำการจัดเมนูการค้นให้ใช้ได้ง่ายมีคำอธิบายการใช้บนจอภาพ โดยอาศัยเทคนิคการค้นแบบบูลีน ออกแบบการแสดงผลการค้นในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและออกแบบดรรชนีคำค้นในรูปแบบที่คาดว่าผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด พบว่าความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์กับการเรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความรู้ความชำนาญทางคอมพิวเตอร์สามารถเรียนรู้วิธีค้นสารนิเทศโดยเฉพาะการอ่านคำอธิบายบนจอภาพ

“ได้ดีกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้ หรือไม่มีประสบการณ์จากคอมพิวเตอร์มาก่อน ในขณะที่ผู้ไม่มีความรู้ เรื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องอาศัยคู่มือและขอคำอธิบายจากบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่หรือเพื่อนฯ

ลีปาน ทรัพย์ทอง (2532) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีผลต่อการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ คู่มือการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและแบบสอบถามผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล DIALOG ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ในประเทศไทยมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG ในระดับปานกลางโดยผู้ที่มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในเรื่องจำนวนรายชื่อเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการสืบค้น และการได้รับผลการสืบค้นโดยสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย บ้างก็ยังมีข้อที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้แก่ ผลการสืบค้นรูปแบบของผลการสืบค้น และการนำเอาผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในงานที่กำลังทำกันอยู่

Allen (1990) ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฐานข้อมูล InfoTrec ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนักศึกษาบรรณารักษ์ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย Illinois วิทยาเขต Urbana Champaign มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นข้อมูลในระดับปานกลาง เพราะผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นต้องการให้มีการฝึกอบรม การใช้โดยจัดอบรมในเรื่องการพัฒนากลยุทธ์ในการสืบค้น กระบวนการสืบค้น การใช้คำเชื่อม และวิธีการใช้เครื่องมือมากที่สุด สำหรับวิธีการฝึกอบรมนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้มีการอบรมเฉพาะบุคคล

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

อรรัตน์ นันทิกย์ (2532) ได้ทำการศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Micro CDS/ISIS ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 54 แห่งและของเอกชนจำนวน 1 แห่ง การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Micro CDS/ISIS ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีดังนี้

2.3.1 ปัญหาที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม และการเรียงลำดับอักษรภาษาไทย

2.3.2 ปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานบันทึกข้อมูลผิดพลาดความร่วมมือภายในหน่วยงาน การคัดลอกข้อมูลภาษาไทยโปรแกรมทำงานช้า เมื่อบันทึกข้อมูลจำนวนมากโปรแกรมไม่ทำงานตามปกติหรือหยุดชะงักการทำงานโดยไม่ทราบสาเหตุ การเรียงลำดับอักษรภาษาอังกฤษปนภาษาไทย โปรแกรมทำงานห้องสมุดได้ไม่ครบ

2.3.3 ปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การเรียงลำดับอักษรภาษาอังกฤษ การเพิ่มระเบียบ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ การถ่ายโอนข้อมูล การสืบค้นหาข้อมูลไม่พบและข้อมูลสูญหาย เมื่อมีการเปลี่ยนโปรแกรมมาใช้รุ่นใหม่

ลีปาน ทวีพย์ทอง (2532) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีผลต่อการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG พบว่าผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศมีปัญหาในเรื่องการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามรายชื่อที่ได้รับจากผลการสืบค้น ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบคือ ค่าใช้จ่ายและงบประมาณในการดำเนินงานของระบบซึ่งไม่เพียงพอ และปัญหาเกี่ยวกับกลวิธีการสืบค้นเนื่องจากการสืบค้นในบางแฟ้มข้อมูลของผู้สืบค้นไม่มีความชำนาญ

Hunter (1991) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ โดยใช้การวิเคราะห์จากบันทึกเกี่ยวกับการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ BIS ที่มหาวิทยาลัยของรัฐนอร์ธ แคโรไลนา เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอัตราความล้มเหลว รูปแบบการใช้และสาเหตุของปัญหา ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 54.2 ผู้ใช้ประสบความล้มเหลว ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่สูง รูปแบบการสืบค้นจากหัวเรื่องเป็นรูปแบบที่ผู้ใช้ใช้กันมากที่สุดแต่ประสบความสำเร็จในอัตราที่ต่ำ ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบคือไม่เข้าใจวิธีการทำงานของระบบการพิมพ์ผิด และใช้ศัพท์ที่ไม่ได้ควบคุม