

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

สังคมในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยน ในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านการทำงานและการศึกษา ดังนั้นข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศถือว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะช่วยเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่ต้องการ ทำให้ได้รับรู้ถึงข้อมูลที่หลากหลาย สามารถนำมาพัฒนาการทำงาน และการศึกษาลดจนการดำเนินชีวิต ในการปรับปรุงตนเองให้เท่าทันต่อสังคมที่เปลี่ยนไป

ในช่วงศวรรษทศวรรษที่ 70 เป็นต้นมา เป็นยุคแห่งความท่วมท้นของสารสนเทศ (Martin. 1988 : 2) เนื่องจากจำนวนการผลิตและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดถือว่าเป็นแหล่งสำคัญในการรวบรวม จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศ ตามประกาศองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งชาติ (UNESCO) ใน “กฎบัตรว่าด้วยหนังสือ” และตั้งแต่ปี ค.ศ.1972 มาจนถึงปัจจุบัน ห้องสมุดในประเทศต่างๆ ยังคงยึดมั่นในหลักการดังกล่าว และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดจึงมีขอบข่ายให้บริการกว้างขวางมากขึ้น และถูกเรียกขานด้วยชื่อที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลการศึกษา (Educational Material Center) ศูนย์เอกสาร (Document Center) และศูนย์วิทยบริการ (Academic Center)

ปัจจุบันห้องสมุดได้ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปที่เรียกว่าโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation Software) ที่พัฒนาโดยบริษัทต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และมีมากมายหลายโปรแกรมเช่น DYNIX, HORIZON, ALICE for WINDOWS, INNOPAC, TINLIB, LIBRARY 2000, LIBRARY 2001, VTLS, นวสาร เป็นต้นทุกโปรแกรมจะต้องมีระบบงานหลักที่สำคัญคือการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ สำหรับการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดนั้นเรียกว่า การสืบค้นรายการออนไลน์สาธารณะ หรือที่เรียกกันอย่างย่อว่า โอแพค (OPAC :Online Public Access Catalog) ซึ่งทำให้สามารถ ค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โอแพคเป็นเครื่องมือค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลบรรณนิวารสาร ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลงานวิจัย เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะใช้ค้นคืนภายในห้องสมุดได้แล้ว ยังสามารถค้นคืนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย และมีชื่ออื่นๆ ว่า เว็บ โอแพค (Web OPAC) โอแพค(I PAC) หรือ เว็บแพค (WebPAC)

รายการค้นคืนแบบออนไลน์ หรือโอแพค เป็นชุดคำสั่งที่พัฒนาขึ้นเพื่อค้นคืนข้อมูล บรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการค้นคืนสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้คำสืบค้นต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขหมู่ และคำสำคัญ เพื่อการค้นคืน รายการสารสนเทศที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมีเทคนิคที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการค้นคืน เช่น การใช้เทคนิคแบบบูลีน (Boolean Operators) การจำกัดขอบเขตการค้นคืน (Limiting Search) ตามภาษา ปีที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ประเภทของวัสดุ สถานที่เก็บสิ่งพิมพ์ ตลอดจนการตัดคำอัตโนมัติ (Automatic Truncation) และรายการโยงแบบอัตโนมัติ (Automatic Cross Reference) นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมทั้งสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสารสนเทศ และรายละเอียดการยืม - คืนและการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่านหน้าจอโอแพค (วณิชกร แก้วกัน. 2541 : 24) นอกจากนี้การค้นคืนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งติดตั้งไว้ภายในห้องสมุดแล้ว ผู้ใช้บริการยังสามารถค้นคืนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากภายนอกห้องสมุดได้อีกด้วย สำหรับการค้นคืนข้อมูล แม้ผู้ใช้บริการจะป้อนข้อมูลสำหรับการค้นคืนไม่สมบูรณ์ก็ตาม ระบบก็จะช่วยเหลือโดยการแสดงรายการสารสนเทศแบบกลุ่มให้ผู้ใช้เลือกและเรียงลำดับของตรรก เช่น เรียงตามลำดับอักษร รวมทั้งสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบสารสนเทศที่ค้นได้ไปยังผู้ใช้บริการ โดยผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (สมาน ลอยฟ้า. 2540 : 23 - 26)

เนื่องจากโอแพคเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศในห้องสมุดด้วยโอแพค ซึ่งจากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศด้วยโอแพค ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านตัวผู้ใช้บริการเอง ด้านระบบบริการรายการค้นคืนแบบออนไลน์ และด้านผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีข้อมูลโดยสรุปดังนี้

1) ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ เนื่องจากความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศขึ้นอยู่กับทักษะและภูมิหลังของผู้ใช้บริการ ความรู้เกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ดังนั้น ผู้ใช้บริการต้องมีความเข้าใจภาษาเกี่ยวกับตรรกบูลีน เช่น การใช้ AND OR NOT เป็นต้น เพื่อเชื่อมคำค้นคืน (พวา พันธุมเมฆา. 2538 : 12-13) และผู้ใช้บริการต้องมีความเข้าใจในความสามารถของระบบ เช่น ทางเลือกในการค้นคืนฟังก์ชันต่างๆ ของรายการค้นคืนโอแพค และการใช้ภาษาในการค้นคืน เพื่อให้ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศ ล้วนมีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

2) ปัจจัยทางด้านระบบ มีงานวิจัยที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจระบบการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกระทำเพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศที่มีต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากประสิทธิภาพของระบบรายการค้นคืนแบบออนไลน์ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานของระบบ โต้ตอบกับผู้ใช้ระบบที่ต้องได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ต้องจำคำสั่งและพิมพ์คำสั่ง เนื่องจากมีให้ทางเลือกในการค้นคืน สามารถค้นหาได้รวดเร็ว รวมทั้งแสดงผลได้ทั้งแบบย่อและแบบละเอียด (ชูศรี วัจนวัตร และสมศักดิ์ คงแสง. 2539 : 8-20)

3) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการสามารถสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการประสบผลสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศได้เป็นอย่างมาก เช่น การบันทึกรายการบรรณานุกรมที่ถูกต้องลงในฐานข้อมูล การช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นคืน โดยการจัดทำคู่มือการค้นคืน การให้ความรู้หรือคำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การค้นคืนสารสนเทศด้วยโอแพคก็ยังมีปัญหามากมาย จากการสังเกต การสอบถามผู้ใช้บริการ และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย เห็นว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศด้วยโอแพคเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ผู้ใช้บริการจึงไม่สามารถใช้ประโยชน์จากโอแพคได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ข้อสรุปดังกล่าว เป็นเพียงสมมุติฐานที่ยังต้องการข้อมูลยืนยันว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นคืนข้อมูลด้วยโอแพคมาจากปัจจัยใดบ้างดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศด้วยโอแพคกันอย่างแพร่หลาย แม้ผู้ใช้บริการจะประสบปัญหาการค้นคืนมากเพียงใดก็ตาม ก็ยังคงนิยมใช้โอแพคอยู่และใช้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นด้วย เนื่องจากเป็นเครื่องมือหลักในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ มีผลศึกษาการสำรวจการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้อุปกรณ์มาแล้วถึง 2 ครั้ง โดยทิ้งระยะห่างกันเป็นเวลา 10 ปี และยังมีข้อสรุปตรงกันว่า ผู้ใช้บริการยังคงมีปัญหาอยู่เนื่องจากการพัฒนาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะภายนอกมากกว่าฟังก์ชันการทำงานที่แท้จริง ดังเห็นได้จากการศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้ที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบระบบสารสนเทศออนไลน์ พบว่าแม้ผู้ใช้จะป้อนคำสั่งได้ง่ายขึ้น แต่ผู้ใช้ยังคงต้องรับภาระในการกำหนดคำค้นให้ถูกต้องเพื่อที่ระบบจะสามารถนำไปใช้ในการค้นได้ต่อไป นอกจากนั้นยังพบว่า การเข้าถึงสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงนั้น บรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในด้านการค้นคืนสารสนเทศที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการกรองข้อมูลที่เกิดขึ้นมากมาย ในปัจจุบันซึ่งมีความซับซ้อนมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สารสนเทศที่ตรงความต้องการหรือที่เกี่ยวข้องมากที่สุด (Borgman. 1996 : 493-503)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อให้ทราบถึงทักษะและพฤติกรรมในการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ รวมทั้งปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการเลือก ค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพค ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการอย่างสูงสุดในการเข้าถึงข้อมูลได้ตามความต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับการตัดสินใจค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและของรัฐ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและของรัฐ
- 3) เพื่อศึกษานำหนักความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและของรัฐ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกสืบค้นสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและของรัฐ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นตัวแทนสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 8,169 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งเป็นตัวแทนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 21,056 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 29,225 คน

กลุ่มตัวอย่าง

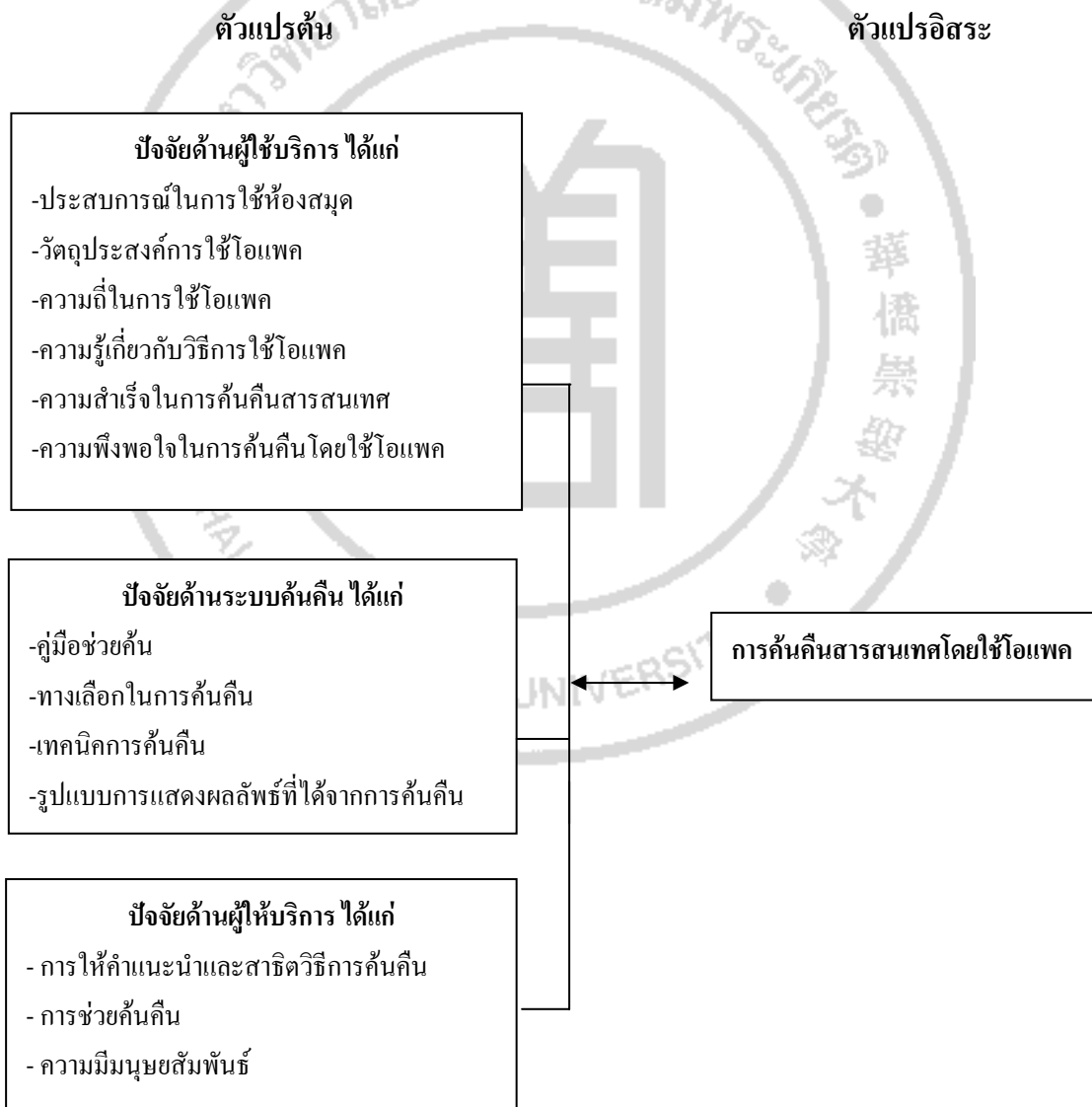
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 200 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 200 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าตารางกำหนดขนาด

กลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ตามความคลาดเคลื่อน + 5 %
(ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. 2538 : 233-235)

ข้อตกลงเบื้องต้น

- 1) ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ดังนั้นการวิจัยจะสมบูรณ์เพียงใดขึ้นอยู่กับคำตอบแบบสอบถามของผู้ใช้แต่ละราย
- 2) การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ระบุจำนวนที่ต้องการแยกตามสถานภาพใด ๆ ของผู้ใช้ ดังนั้น ในการเก็บข้อมูลจะคำนึงถึงเฉพาะจำนวนรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่านั้น ทำให้ข้อมูลบางสถานภาพอาจมากหรือน้อยตามสภาพความเป็นจริงในการเก็บข้อมูล

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



นิยามศัพท์เฉพาะ

โอแพค (OPAC : Online Public Access Catalog) หมายถึง ระบบงานห้องสมุดที่ให้ผู้ใช้งานห้องสมุดสามารถเข้าถึงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งานในการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานสามารถค้นคืนสารสนเทศได้จาก ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่องหรือชื่อสิ่งพิมพ์นั้นๆ หัวเรื่อง และคำสำคัญ

การค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพค หมายถึง กระบวนการค้นหาข้อมูลโดยใช้โอแพคเป็นเครื่องมือในการค้นคืน ตั้งแต่เริ่มทำการค้นคืนจนได้สารสนเทศที่ต้องการ

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการตัดสินใจ หมายถึง องค์ประกอบที่สนับสนุนหรือทำให้ผู้ใช้บริการใช้โอแพคในการค้นคืนสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

1) **ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ** หมายถึง องค์ประกอบที่สนับสนุนทำให้ผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ ได้แก่

1.1 **ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด** หมายถึง ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดในรอบ 1 ปีของนักศึกษาระดับปริญญาตรี การแบ่งความถี่ของการใช้ห้องสมุดมีดังนี้

- 1) ใช้ทุกวัน
- 2) ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- 3) ใช้สัปดาห์ละครั้ง
- 4) ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 5) ใช้เดือนละครั้ง

1.2 **วัตถุประสงค์การใช้โอแพค** หมายถึง สาเหตุหรือเป้าหมายของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพค ดังนี้

- 1) เพื่อการเรียนรู้
- 2) เพื่อการทำรายงาน
- 3) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ

1.3 **ความถี่ในการใช้โอแพค** หมายถึง จำนวนครั้งในรอบ 1 ปี ที่ผู้ใช้งานใช้บริการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของห้องสมุด รวมถึงระยะเวลาโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้บริการใช้ในการสืบค้นสารสนเทศจากโอแพค โดยแบ่งความถี่ในการค้นคืน ดังนี้

- 1) ใช้ทุกวัน
- 2) ใช้สัปดาห์ละครั้ง
- 3) ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- 4) ใช้สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง

5) ใช้เดือนละครั้ง

1.4 ความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โอแพค หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้บริการใช้ในการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบการค้นคืนสารสนเทศโอแพค ดังนี้

- 1) คู่มือหรือเอกสารแนะนำการใช้
- 2) การแนะนำของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่
- 3) การเรียนรายวิชาในชั้นเรียน
- 4) การอบรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น
- 5) การใช้บริการสืบค้นโอแพคของห้องสมุดอื่น
- 6) การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการใช้โอแพค
- 7) คำแนะนำของเพื่อน

1.5 ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ หมายถึง ผลจากการที่ผู้ใช้บริการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพค ซึ่งสารสนเทศที่ได้มี 2 ลักษณะคือ

- 1) สารสนเทศตรงความต้องการ
- 2) สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

1.6 ความพึงพอใจในการสืบค้นโอแพค หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของห้องสมุด ได้แก่ ระบบการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการประทับใจและเลือกใช้อโอแพคในการสืบค้นครั้งต่อไป

2) ปัจจัยด้านระบบ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศจากโอแพค ได้แก่

2.1 คู่มือช่วยค้น หมายถึง คำอธิบายวิธีการค้นคืนในแต่ละหน้าจอของโอแพค เพื่ออธิบายให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้น ดังนี้

- 1) ใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด

2.2 ทางเลือกในการสืบค้น หมายถึง วิธีการเข้าถึงข้อมูลโดยการใช้ทางเลือกที่ปรากฏบนหน้าจอของโอแพค ซึ่งมีทางเลือกให้สืบค้นโดยการใช้คำค้น ดังนี้

- 1) สืบค้นแบบทั่วไป (คำและวลี)
- 2) สืบค้นโดยใช้คำเชื่อม

นอกจากนั้นยังหมายถึงประเภทของการสืบค้นด้วย ได้แก่

- 1) ผู้แต่ง

- 2) ชื่อเรื่อง
- 3) หัวเรื่อง
- 4) คำสำคัญ

2.3 เทคนิคการสืบค้น หมายถึง การใช้กลวิธีในการค้นคืนหรือวิธีการใช้คำสั่งในการค้นคืนเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการมากขึ้น ดังนี้

1) การกำหนดขอบเขตในการสืบค้น ได้แก่ ปีที่พิมพ์และประเภทสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

- 2) การใช้เทคนิคบูลีน เช่น AND, OR, NOT เป็นต้น
- 3) การใช้เทคนิคการตัดคำ

2.4 การแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้น หมายถึง รูปแบบของหน้าจอการแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นคืนสารสนเทศ ได้แก่

- 1) การจัดวางตำแหน่งของผลลัพธ์ที่แสดงหน้าจออ่านง่าย ชัดเจน
- 2) ใช้ภาษาสื่อความหมายเข้าใจง่าย
- 3) แสดงรายละเอียดทางบรรณานุกรมของสารสนเทศครบถ้วน
- 4) มีระบบการจัดเรียงลำดับข้อมูล
- 5) ใช้สัญลักษณ์ (Icon) ที่สามารถสื่อความหมายของสิ่งที่นำเสนอได้ชัดเจน
- 6) รูปแบบ ขนาดและสีของตัวอักษรเหมาะสมต่อการอ่าน

3) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบส่วนบุคคลของผู้ให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อ การค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งผู้ให้บริการในที่นี้ หมายถึง บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอเพล ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกไว้ดังนี้

3.1 การให้คำแนะนำช่วยเหลือและสถิติวิธีการค้นคืน ได้แก่ ขั้นตอนการค้นคืนเทคนิคในการค้นคืน ทางเลือกที่ใช้ในการค้นคืน เป็นต้น

3.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ โดยพิจารณาดังนี้

- 1) หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส
- 2) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- 3) กระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานของการวิจัย

จากตัวแปรซึ่งเป็นกรอบในการศึกษา ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยกับการตัดสินใจเลือกค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและของรัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวก

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยกับการตัดสินใจเลือกค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและของรัฐแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและของรัฐแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกค้นคืนสารสนเทศโดยใช้โอแพคของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะห้องสมุดที่ต้องปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการ โอแพคที่ตอบสนองความต้องการในการค้นคืนสารสนเทศในห้องสมุด
3. เป็นแนวทางแก่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการพัฒนาและส่งเสริมบริการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้ โอแพคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น