

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดไม่ว่าในยุคสมัยใดก็เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศมาโดยตลอด ในฐานะเป็นศูนย์รวมของแหล่งความรู้ในสาขาต่าง ๆ หรือเป็นแหล่งสารสนเทศที่มุ่งเน้นการสร้างสังคมการเรียนรู้ มีการจัดการสารสนเทศแต่ละแขนงอย่างเป็นระบบเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ และการค้นหาสารสนเทศที่มีอยู่ การดำเนินงานของห้องสมุดปัจจุบันเป็นการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลอย่างเป็นระบบ โดยใช้สื่อที่เป็นไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสภาพของสังคมการศึกษาในขณะนั้น จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของการจัดการห้องสมุดที่มุ่งเน้นให้ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้หรือแหล่งภูมิปัญญาของสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งให้การศึกษา ให้ความรู้ ความสำเร็จใจและเป็นการพักผ่อนหย่อนใจอันจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้มีการศึกษาต่อเนื่องหรือการศึกษาตลอดชีวิต (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2542, หน้า 3-4)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าและการวิจัยของมหาวิทยาลัย เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ฉะนั้นห้องสมุดจึงเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของหนังสือ วารสาร เอกสาร สื่อโสตทัศนูปกรณ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ โดยมุ่งให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต และคณาจารย์ได้ใช้สารสนเทศที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด (แววตา เตชะทวิวรรณ, 2541, หน้า 49) และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศ หอสมุด ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ หรือแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ จึงได้มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ (integrated automation library systems) เข้ามาช่วยในการจัดเก็บ และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติในระยะแรกนี้ได้รับการ

สนับสนุนงบประมาณจากโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง (Thailinet) และ ส่วนภูมิภาค (Pulinet) ในระยะที่ 1 โดยห้องสมุดแต่ละแห่งได้สร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมวิสต์ ของตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ และพยายามที่จะเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างห้องสมุด มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่า และในปัจจุบันทบวง มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบห้องสมุดในระยะที่ 2 ภายใต้โครงการ “การพัฒนาระบบ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ThaiLIS : Thai Library Integrated Systems” มุ่งพัฒนา ระบบห้องสมุดให้เป็นระบบที่สามารถวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ตลอดจนเป็นระบบ ที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นเพียงครั้งเดียวจากฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม ที่รวบรวมข้อมูลทั้งหมดของ มหาวิทยาลัยทุกแห่งทั่วประเทศ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 1)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการประกอบด้วยระบบงานย่อย (module) หลาย ๆ ระบบ แต่ละระบบงานย่อยจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กันสามารถทำงานเชื่อมโยงประสาน กันได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยระบบงานย่อยที่นิยมใช้มี 5 ระบบงานย่อย ได้แก่ งานจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ (acquisition module) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศหรืองานสร้าง ฐานข้อมูล (catalog module) งานควบคุมวารสาร (serials control module) งานบริการยืม - คืน (circulation module) และการเข้าถึงรายการสาธารณะแบบออนไลน์ (online public access catalog module) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ บางระบบอาจจะมีระบบงานย่อย เพิ่มเติมอีกหลายระบบงานย่อย เช่น งานด้านการจัดการ (management module) งานฐานข้อมูล อ้างอิง (reference database module) และการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (materials booking module) เป็นต้น การเลือกใช้ระบบงานย่อยต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ความต้องการ ความเหมาะสมและงบประมาณของแต่ละสถาบันด้วยว่ามีความพร้อมมากน้อย เพียงใด แต่งานหลักที่ขาดไม่ได้คืองานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศหรืองานสร้างฐานข้อมูล (catalog module) งานบริการยืม-คืน (circulation module) และงานการเข้าถึงรายการ สาธารณะแบบออนไลน์ (online public access catalog module = OPAC)

ในระบบงานย่อยทั้งหลาย ระบบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการมากที่สุดคือการเข้าถึงรายการ สาธารณะแบบออนไลน์หรือระบบงานย่อย OPAC เป็นระบบงานย่อยที่ห้องสมุดมักจะพัฒนาเป็น งานแรก ๆ โดยการพัฒนาควคู่ไปกับงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศหรืองานสร้างฐานข้อมูล เนื่องจากทั้งสองเป็นระบบงานย่อยที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ในฐานะที่เป็นงานจัดเตรียม ฐานข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ระบบงานย่อย OPAC นี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้โดยใช้ คำหลัก เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขเรียกหนังสือ ชื่อชุด ISBN ISSN LCCN

การเชื่อมคำค้นโดยใช้ ตรรกบูลีน (boolean logic) การค้นแบบการตัดคำ (truncation) และยังสามารถกำหนดขอบเขตการสืบค้นด้วยปีตีพิมพ์ ชื่อสำนักพิมพ์ ภาษา หรือประเภทสิ่งพิมพ์ นอกจากนี้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบสถานภาพของทรัพยากรสารสนเทศว่าพร้อมที่จะให้บริการหรือไม่ และสามารถตรวจสอบประวัติสมาชิก ประวัติการยืม-คืน การจอง และการยกเลิกการจองหนังสือ การยืมหนังสือต่อ (renew) ผ่านหน้าจอระบบงานย่อย OPAC เป็นต้น

ปัจจุบันการทำงานของระบบงานย่อย OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติส่วนใหญ่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด โดยทำงานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web หรือ WWW) ซึ่งเรียกว่าระบบ Web OPAC โดยผู้ใช้งานสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตนเองทางคอมพิวเตอร์ ทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุดผ่าน WWW นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งได้เริ่มพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศฉบับเต็ม (full text) ไว้ในระบบงานย่อย OPAC ด้วย ระบบงานย่อย OPAC จึงเปรียบเหมือนประตูด่านแรกในการเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดทั้งในระดับประเทศและทั่วโลก ให้สามารถติดต่อถึงกันได้ ดังนั้นระบบงานย่อย OPAC จึงนับเป็นงานย่อยที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดอีกงานหนึ่งที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงรายการบรรณานุกรมและเนื้อหาของเอกสารฉบับเต็มที่ต้องการได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

จากประโยชน์และความสำคัญของระบบงานย่อย OPAC ที่ให้บริการโดยตรงต่อผู้ใช้บริการดังกล่าว ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิกซ์ (DYNIX) มาใช้ในปี พ.ศ. 2539 ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้เปลี่ยนมาเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติวีทีแอลเอส (VTLS) จนถึงปัจจุบันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งศูนย์บรรณสารสนเทศได้ดำเนินการประกันคุณภาพโดยเน้นองค์ประกอบกระบวนการสนับสนุนการเรียนการสอน ประกอบด้วยงานต่าง ๆ คือ งานจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศและงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งศูนย์บรรณสารสนเทศมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่สอดคล้องกับงานทั้ง 3 งาน คือ งานศูนย์การเรียนรู้มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ในด้านการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน รวมทั้งงานบริการสารสนเทศมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพในด้านการให้การศึกษา การอบรมการใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างสถาบัน เป็นต้น แม้ว่าศูนย์บรรณสารสนเทศ จะเปิดให้บริการสืบค้นระบบ Web OPAC มาตั้งแต่ ปี 2542 แต่ยังไม่มี

การศึกษาเกี่ยวกับสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ รวมทั้งปัญหาการให้บริการสืบค้นระบบ Web OPAC ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสืบค้นระบบ Web OPAC เพื่อจัดทำคู่มือประกอบการสืบค้น และการฝึกอบรมให้แก่ผู้ให้บริการ ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัย ไปใช้พัฒนาการสอนวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น (GE1022) รวมทั้งยังสามารถเป็นแนวทางให้ห้องสมุดแห่งอื่นที่นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบ Web OPAC ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
3. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
4. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
5. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ให้บริการสถานภาพต่างกันมีสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาการให้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยมี 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 7,499 คน จำแนกเป็นอาจารย์ 306 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 6,972 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 221 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยมี 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในข้อ 1 ด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างอิงใน พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 303) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน ตามสัดส่วนของกลุ่มประชากรดังนี้

2.1 กลุ่มประชากรที่เป็นอาจารย์ จำนวน 306 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 15 คน

2.2 กลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6,972 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 338 คน

2.3 กลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 221 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 11 คน

เนื่องจากประชากรข้อที่ 2.1 และ 2.3 มีอัตราส่วนต่างจากประชากรกลุ่ม 2.2 มาก ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มละ 50 คน โดยใช้แนวความคิดในการกำหนดขนาดกลุ่มย่อยของแมคมิลแลนและชูแมคเกอร์ (McMillan & Schumacker, 1997, p. 176) ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 438 คน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้อย่างเหมาะสม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพ แบ่งออกเป็น

1.1 อาจารย์

1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี

1.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2. ตัวแปรตาม แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- 2.1 สภาพการให้บริการ Web OPAC
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC
- 2.3 ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC
- 2.4 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย
3. สร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการ Web OPAC
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC
 - ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC
4. ปฐกษัตริ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาดัชนีความสอดคล้องจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (IC)
6. ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้วนำไปปรับปรุงให้สมบูรณ์มากขึ้น
7. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ 50 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 338 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 50 คน รวมทั้งหมด 438 คน
8. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
9. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
2. เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในการปรับปรุงการให้บริการสืบค้นระบบ Web OPAC ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดทำคู่มือประกอบการสืบค้น และการฝึกอบรมให้ผู้ให้บริการ ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาการสอนวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น (GE1022)
4. เป็นแนวทางให้ห้องสมุดแห่งอื่นที่นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการมาให้ได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบ Web OPAC ต่อไป
5. เป็นแนวทางสำหรับผู้พัฒนาระบบ VTLS ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบ Web OPAC ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบ Web OPAC หมายถึง ระบบการสืบค้นสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ตจากฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลดังกล่าวได้โดยสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด ด้วยการปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้จาก ชื่อผู้แต่ง, เลขหมู่หนังสือ, หัวเรื่อง, ชื่อเรื่อง, keyword scan, ISSN/ISBN/LCCN และชื่อสำนักพิมพ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถสืบค้นโดยใช้เทคนิคการค้นแบบตรรกบูลีน การตัดคำ การจำกัดขอบเขตการสืบค้นด้วย ประเภท สิ่งพิมพ์ ภาษา ปีที่พิมพ์ ชื่อสำนักพิมพ์ เป็นต้น ระบบ Web OPAC ยังมีเมนูบาร์ และสัญลักษณ์ (icon) เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่คุ้นเคยกับระบบ
2. สภาพการใช้ระบบ Web OPAC หมายถึง สภาพที่เป็นจริงในการใช้ระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
4. ความต้องการ หมายถึง ความประสงค์หรือความปรารถนาของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

5. ปัญหาในการสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบเมื่อสืบค้นสารสนเทศระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

6. รูปแบบการสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง วิธีการสืบค้นสารสนเทศระบบ Web OPAC ของ VTLS ซึ่งมีการสืบค้นสารสนเทศ 3 รูปแบบ ดังนี้

6.1 สืบค้นด้วยคำหรือวลี (word or phrase search) สืบค้นได้จากชื่อผู้แต่ง (author) เลขเรียกหนังสือ (call number) หัวเรื่อง (subject) ชื่อเรื่อง (title) คำสำคัญ (general keyword) คำสำคัญที่ปรากฏทุกเขตข้อมูล (keyword scan) เลขมาตรฐานสากลวารสาร/หนังสือ/เลขเรียกหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (ISSN/ISBN/LCCN) และ ชื่อสำนักพิมพ์ (library defined)

6.2 สืบค้นแบบตรรกบูลีน (combination search) สืบค้นได้จาก ชื่อผู้แต่งตามคำสำคัญ (author keyword) คำสำคัญ (general keyword) หัวเรื่องตามคำสำคัญ (subject keyword) และ ชื่อเรื่องตามคำสำคัญ (title keyword)

6.3 สืบค้นแบบตรรกบูลีนใช้คำสั่ง (expert-boolean search) สืบค้นได้จาก author, title, subject, and general keyword โดยใช้คำ and, or, not เชื่อมประเภทสารสนเทศที่ต้องการ ให้เครื่องหมายวงเล็บเพื่อแบ่งกลุ่มคำที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล

7. ผลการสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับการสืบค้นสารสนเทศระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

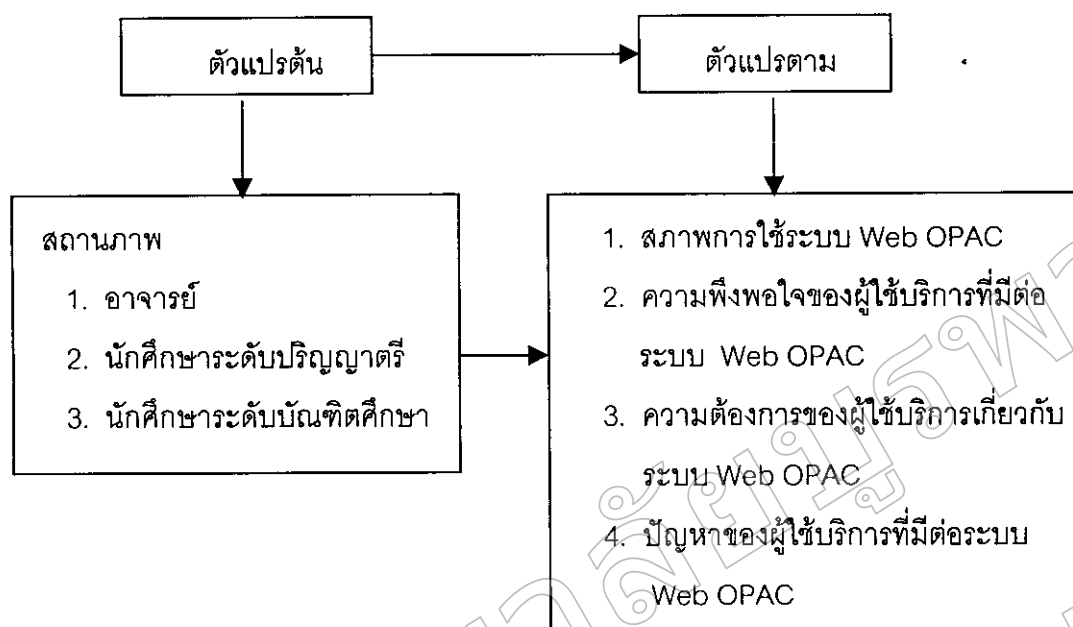
8. ความถี่ในการสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง จำนวนครั้งในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

9. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการสืบค้นระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มี 3 ประเภท คือ

9.1 อาจารย์ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ประจำที่สังกัดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

9.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ชั้นปี 1-4 ทุกคณะ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544

9.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (MBA) และสาขาวิชาการจัดการสวัสดิการสังคม (MSW) ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย