

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญของปัญหา

การค้นคืนสารนิเทศ (Information retrieval) เป็นกิจกรรมที่รวมการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศเข้าไว้ด้วยกัน โดยผ่านขั้นตอนการทำกรรมวิธีเพื่อจัดเก็บข้อมูลให้สามารถค้นคืนและจัดส่งข้อมูลแก่ผู้ใช้ตรงตามความต้องการอย่างมีระบบ (Lancaster, 1968) ระบบค้นคืนสารนิเทศ (Information retrieval system) หมายถึง ระบบที่ได้รับการออกแบบเพื่อวัตถุประสงค์ในการค้นคืนสารนิเทศที่ถูกจัดเก็บอยู่ในระบบนั้น อาจค้นโดยแรงงานคนหรือคอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบการค้นคืนสารนิเทศมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการค้นคืนสารนิเทศของระบบ คือ องค์ประกอบด้านฐานข้อมูล ได้แก่ เอกสารที่จัดเก็บ ความละเอียดและความถูกต้องของการทำกรรมวิธี และความเพียงพอของคำศัพท์กรรมวิธีที่ใช้แทนเนื้อหาของเอกสาร และองค์ประกอบด้านการใช้ระบบ ได้แก่ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องความต้องการของผู้ใช้ ความสามารถที่จะสร้างกลยุทธ์การสืบค้น และความเพียงพอของคำศัพท์กรรมวิธีที่จะใช้แทนความสนใจของผู้ใช้ (ชลทิษา ตูทธินิรันดร์กุล, 2535 :6-7)

การสืบค้นสารนิเทศ (Searching) เป็นวิธีการค้นหาเพื่อนำไปสู่สารนิเทศที่ถูกจัดเก็บไว้ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ หรือฐานข้อมูล ตามความต้องการของผู้สืบค้น (Meadow, 1992) การสืบค้นสารนิเทศเป็นวิธีการที่รวมอยู่ในระบบค้นคืนสารนิเทศ โดยมีการประเมินผลการสืบค้นสารนิเทศ 3 ระดับ คือ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการปฏิบัติงานบริการสารนิเทศ เป็นการประเมินผลในแง่ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อค่าใช้จ่ายในการสืบค้นสารนิเทศ เป็นการประเมินผลในแง่ประสิทธิภาพคุ้มค่าใช้จ่าย (Cost-effectiveness) และการประเมินผลคุณค่าของการสืบค้นสารนิเทศ เป็นการประเมินผลในด้านประโยชน์และความคุ้มค่าของการจัดเก็บสารนิเทศเพื่อจัดบริการ (Cost-benefits) (Baker and Lancaster, 1991 :7-8) สำหรับการประเมินผลเพื่อศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบค้นคืนสารนิเทศว่าสามารถใช้ในการสืบค้นได้ในระดับใด ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปจะวัดความพึงพอใจจากมาตรฐานใน 2 ประเด็นหลัก คือ ผู้ประเมินตรวจสอบจากผลการสืบค้น (Search product) โดยวัดมาตรฐานความสำเร็จจากปริมาณและคุณภาพของผลการสืบค้น ซึ่งทั่วไปวัดจากค่า อัตราเรียก

กัน (Recall ratio) และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ (Precision ratio) และผู้ประเมินตามผู้ใช้ที่ใช้ระบบการสืบค้น ถึงความพึงพอใจที่มีต่อบริการสืบค้น (Baker and Lancaster, 1991 :279) ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจการสืบค้นข้อมูล จะพิจารณาจากผลการสืบค้นสารนิเทศที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ (Lancaster, 1993 :183)

ในด้านการประเมินผลการสืบค้น มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษากี่ยวกับการเข้าถึงและการวัดคุณภาพของศัพท์กรรมวิธีที่เป็นศัพท์อิสระและศัพท์ควบคุม ที่เผยแพร่ในช่วงปีค.ศ. 1960-1980 เป็นการศึกษาจากฐานข้อมูลขนาดเล็กที่จัดสร้างเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของกรรมวิธี จนกระทั่งระยะหลังปี 1980 งานวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพของศัพท์กรรมวิธี เริ่มศึกษาฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Lancaster, 1989 :11-17) สำหรับฐานข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นมาส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลที่สร้างโดยบุคลากรภายในหน่วยงาน และเริ่มให้บริการแก่ผู้ใช้ในระยะเวลายาวนานนัก ทำให้ผู้จัดสร้างฐานข้อมูลมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ ในด้านวิธีการสืบค้น ศัพท์กรรมวิธีที่ใช้ ระยะเวลาในการสืบค้น และผลการสืบค้น เพราะต้องการทราบว่าฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพ และให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้เพียงใด มีความคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลที่ยังคงมีปัญหาในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดย Tenopir (1985) ได้ศึกษาการสืบค้นฐานข้อมูลเนื้อหาเต็มของวารสาร Harvard Business Review เพื่อประเมินวิธีการสืบค้นในแต่ละวิธี พบว่าการสืบค้นจากฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม อัตราเรียกค้นมีค่าสูงกว่า อัตราถูกต้องตรงความต้องการ ส่วน Ro (1988) ได้ศึกษาวิธีการสืบค้นของผู้ใช้ที่ใช้ศัพท์กรรมวิธีประเภทใด และผลการสืบค้นจากฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม พบว่าอัตราเรียกค้นและอัตราความถูกต้องตรงความต้องการมีสัดส่วนผกผันกัน สำหรับในประเทศไทย พัชรีย์ พันดาวงษ์ (2536) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลจดหมายเหตุและประเมินประสิทธิภาพฐานข้อมูล พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก และอัตราเรียกค้น อัตราถูกต้องตรงความต้องการมีสัดส่วนไปในทางเดียวกัน ซึ่งเหมือนกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลงานวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของ เนตร โพธิ์เขียว (2539) พบว่าอัตราเรียกค้นและอัตราถูกต้องตรงความต้องการ มีสัดส่วนไปในทางเดียวกัน

จากการวิจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการใช้ศัพท์กรรมวิธีในการสืบค้นข้อมูล จำเป็นต้องมีการศึกษาและประเมินผล ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อศัพท์กรรมวิธี วิธีการสืบค้นฐานข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาด้านศัพท์กรรมวิธีที่ไม่สอดคล้องและตรงความต้องการ และปัญหาการขาดการศึกษาเกี่ยวกับกรรมวิธีที่สร้างขึ้นใช้ในระบบการสืบค้นฐานข้อมูล นอกจากนี้การศึกษาในด้านการประเมิน

ผลการสืบค้นสารนิเทศจากศัพท์กรรมก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง สำหรับห้องสมุดทุกประเภทที่จัดบริการสืบค้นสารนิเทศ

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ เป็นแหล่งสารนิเทศสำคัญที่ใช้ในการผลิตข่าว ทำหน้าที่จัดหาสารนิเทศและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ข้อเท็จจริง มุมมองที่ลึกซึ้ง แนวความคิดและข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมแก่บุคลากรฝ่ายข่าว และทำหน้าที่เป็นแหล่งสำหรับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเรื่องราว ซึ่งระบบการจัดเก็บสารนิเทศของห้องสมุดหนังสือพิมพ์จะแตกต่างจากห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดประเภทอื่น ๆ (พรรณพิมล กุลบุญ, 2534 :6) โดยทั่วไปห้องสมุดหนังสือพิมพ์จะเน้นการจัดเก็บข้อมูลข่าวที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบันที่นำเสนอในหนังสือพิมพ์ของตนเอง เพื่อนำมาจัดบริการแก่บุคลากรฝ่ายข่าวสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการผลิตข่าว ซึ่งในการจัดบริการสืบค้นสารนิเทศของห้องสมุดต้องจัดให้สอดคล้องกับลักษณะงานข่าวที่ต้องการความรวดเร็ว และลักษณะการทำงานที่แข่งกับเวลา เพื่อให้บุคลากรฝ่ายข่าวได้ใช้ประโยชน์จากสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดเก็บอย่างเต็มที่และสามารถเลือกใช้สารนิเทศที่ตรงตามความต้องการอย่างสะดวกรวดเร็ว

ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์เปิดบริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2512 ได้จัดทำภาคจัดเก็บตามหัวเรื่อง ใช้ระบบการสืบค้นด้วยมือมาโดยตลอด และได้เริ่มนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ใน ปี พ.ศ.2535 และได้พัฒนาสร้างฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม (Full Text) ด้วยโปรแกรม ISYS Full Text Retrieval โดยใช้วิธีการสืบค้นด้วยศัพท์อิสระ (Free Text Searching) ที่เป็นคำสำคัญ (Keyword) ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ปรากฏในเนื้อหาข่าวของหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ สำหรับการสืบค้นข้อมูลข่าวบุคลากรฝ่ายข่าวต้องการใช้ศัพท์อิสระ ในการสืบค้นมากกว่า เนื่องจากภาษาของหนังสือพิมพ์มีโครงสร้างและการใช้ศัพท์ที่เฉพาะ เขียนตามความนิยม ตามความถนัด และจากประสบการณ์ (พรรณพิมล กุลบุญ, 2534 :89) และจากการศึกษาโครงการวิจัยหลายโครงการของ Tenopir (1985) พบว่าการสืบค้นเอกสารด้วยศัพท์อิสระในฐานข้อมูลเนื้อหาเต็มจะสืบค้นได้ง่ายกว่าศัพท์ควบคุม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจต่อการสืบค้นสารนิเทศ สำหรับระบบการสืบค้นฐานข้อมูลของหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ได้เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 3 ปีเศษ โดยที่ยังไม่มีการประเมินผลว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับใดต่อวิธีการสืบค้นที่ใช้ในฐานข้อมูล มีความเข้าใจและความต้องการที่จะใช้ระบบการสืบค้นฐานข้อมูลในลักษณะใด ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานบริการสืบค้นสารนิเทศที่ดันทัน ควรมีการติดตามผลเพื่อนำมาปรับปรุงให้ระบบการสืบค้นที่สร้างขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เต็มที่ และการศึกษาการประเมินผลการสืบค้นจากการใช้ศัพท์

ครรรชนี ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะวัดได้ว่าผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการสืบค้นสารนิเทศที่ต้องการหรือไม่เพียงใด

วัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ในด้านวิธีการสืบค้นของผู้ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น และผลการสืบค้น
2. ประเมินผลการสืบค้น ด้วยวิธีการใช้ศัพท์อิสระในการเข้าถึงเนื้อหาข่าว โดยศึกษาจากอัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ

สมมติฐาน

1. ผู้ใช้พึงพอใจวิธีการสืบค้นด้วยคำสำคัญคำเดียวในระดับมาก
2. ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นในระดับมาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเรียกค้น กับอัตราถูกต้องตรงความต้องการจะมีความสัมพันธ์กันในลักษณะตรงข้าม คือ ถ้าอัตราเรียกค้นสูง อัตราถูกต้องตรงความต้องการจะต่ำ แต่ ถ้าอัตราเรียกค้นต่ำ อัตราถูกต้องตรงความต้องการจะสูง
4. ผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจสามารถเรียกค้นข่าวได้จำนวนมากที่สุดและตรงความต้องการมากที่สุด

ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยบุคลากรที่สังกัดกองบรรณาธิการ ชกวันแผนกธุรการ และแผนกศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ โดยแบ่งประชากรตามหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มบรรณาธิการและบรรณาธิการ สามารถแบ่งย่อยตามตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบได้ดังนี้

1.1 บรรณาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบการวางแผนและบริหารงานภายในกองบรรณาธิการ กำหนดนโยบายข่าว ควบคุมดูแลคุณภาพข่าว เนื้อหาสาระของข่าว และควบคุมจัดการให้หนังสือพิมพ์สำเร็จถูกต้องออกเป็นฉบับให้ทันเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 บรรณาธิการข่าวประจำแผนก รับผิดชอบการนำเสนอข่าวในแต่ละแผนก และควบคุมนโยบายการบริหารงานภายในแผนกข่าวของตน

1.3 ผู้ช่วยบรรณาธิการข่าว เป็นผู้ควบคุมการหาข่าวจากแหล่งข่าว พร้อมทั้งตรวจสอบพิจารณาคัดเลือกความถูกต้องและคุณค่าของข่าว

1.4 หัวหน้าสายข่าวเป็นผู้มอบหมายให้ผู้สื่อข่าวไปแสวงหาข่าวตามแหล่งข่าว และตรวจสอบคัดเลือกข่าวที่มีคุณค่าและเนื้อหาสาระที่ส่งเข้ามาโดยผู้สื่อข่าว

1.5 บรรณาธิการรับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องของภาษาที่ใช้เขียนข่าวและความถูกต้องของเนื้อหาข่าว เป็นผู้กำหนดเนื้อหาการวางรูปแบบของข่าวแต่ละหน้าอย่างละเอียดและจัดรูปแบบของหนังสือพิมพ์ในแต่ละวันและในชั้นตอนสุดท้ายคือ ส่งต้นฉบับของหนังสือพิมพ์ไปยังฝ่ายผลิตเพื่อดำเนินการพิมพ์หนังสือพิมพ์ต่อไป

2. ผู้สื่อข่าว ทำหน้าที่ในการแสวงหาข่าวตามแหล่งต่างๆ โดยรวบรวมรายงานข้อเท็จจริงตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แบ่งออกตามลักษณะข่าวที่นำเสนอในหน้าหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ดังนี้ ผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจ (Business news) ผู้สื่อข่าวเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Database) ผู้สื่อข่าวสายท่องเที่ยวและเดินทาง (Horizon) ผู้สื่อข่าวสายยานยนต์ (Motoring) ผู้สื่อข่าวสายสารคดีและบันเทิง (Outlook) ผู้สื่อข่าวสายการเมืองและเหตุการณ์ปัจจุบัน (Politics and general news) ผู้สื่อข่าวสายอินโดจีน (Regional news) ผู้สื่อข่าวสายการเดินเรือ (Shipping) ผู้สื่อข่าวสายกีฬา (Sport news) และผู้สื่อข่าวสายซันเดย์ เพอร์สเปกทีฟ (Sunday perspective) เมื่อผู้สื่อข่าวได้ทำข่าวเรียบร้อยแล้ว จะรายงานข่าวไปยังแผนกข่าวที่คนสังกัด เพื่อให้บรรณาธิการข่าวประจำแผนกคัดเลือกข่าวต่อไป

3. รีไรเตอร์ ทำหน้าที่แปลและเรียบเรียงข่าวที่ส่งมาจากผู้สื่อข่าว จากนั้นส่งข่าวที่เรียบร้อยแล้วไปยังบรรณาธิการ

4. พนักงานตำแหน่งอื่นๆ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องการผลิตข่าว สังกัดกองบรรณาธิการ ได้แก่ ช่างภาพ พนักงานกราฟฟิก พนักงานแผนกธุรการ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยที่ใช้เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นโปรแกรมสำเร็จรูป ISYS Full Text Retrieval เพื่อเพิ่มทักษะและความเข้าใจในการสืบค้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการสร้างแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ และประเมินผลการสืบค้น ด้วยการใช้คำสำคัญในการเข้าถึงเนื้อหาข่าว โดยศึกษาจากอัตราการเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการสืบค้นฐานข้อมูล ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ใช้
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น
 - ตอนที่ 2 : การสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ผลการสืบค้นข้อมูล
 - ส่วนที่ 2 การประเมินผลการสืบค้นข้อมูล
4. ทดสอบแบบสอบถามกับผู้ใช้ที่เป็นบุคลากรฝ่ายข่าวหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ จำนวน 12 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเครื่องมือวิจัยต่อไป
5. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยเชิญบุคลากรฝ่ายข่าวที่เป็นประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่ บรรณาธิการและบรรณาธิการ ผู้สื่อข่าว ริไรท์เตอร์ และพนักงานตำแหน่งอื่นที่สังกัดกองบรรณาธิการ ให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดให้คิดเรื่องที่ต้องการสืบค้นและคำสำคัญที่ต้องการสืบค้น และให้ดำเนินการสืบค้นด้วยตนเองจากฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ที่ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ พร้อมด้วยการตอบแบบสอบถาม
6. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์จะนำมาประมวลผลโดย หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หากำถดถอย และหากำสหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS PC+)

6. รายงานผลการวิจัย สรุปผล และเสนอแนะ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการสืบค้นด้วยคำสำคัญ จากฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ และเป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดศัพท์กรรมในฐานข้อมูลให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

คำอธิบายศัพท์

ศัพท์อิสระ หมายถึง คำหรือวลีที่ใช้เป็นศัพท์กรรม ที่กำหนดจากการดึงคำทุกคำจากเนื้อหาข่าว ด้วยโปรแกรม ISYS Full Text Retrieval โดยไม่คำนึงว่าเป็นคำศัพท์ที่บัญญัติในคู่มือกำหนดหัวข้อเรื่องใด ๆ

อัตราเรียกค้น (Recall ratio) หมายถึง สัดส่วนของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ค้นได้จากฐานข้อมูล โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{อัตราการเรียกค้น} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลที่สืบค้นได้และเกี่ยวข้อง}}{\text{จำนวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด}} \times 100$$

อัตราถูกต้องตรงความต้องการ (Precision ratio) หมายถึง อัตราส่วนของข้อมูลที่สืบค้นได้ โดยผู้ใช้มีความเห็นว่าเกี่ยวข้องและตรงความต้องการ โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{อัตราถูกต้องตรงความต้องการ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลที่สืบค้นได้และตรงความต้องการ}}{\text{จำนวนข้อมูลที่สืบค้นได้}} \times 100$$