

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อตราชนันท์กำหนดโดยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ



นางสาว เจลิมศรี กาหยี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2537

ISBN 974-584-486-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I14101293

USERS' SATISFACTION WITH THE INDEXES ASSIGNED BY THE USE OF
CONTROLLED VOCABULARIES AND UNCONTROLLED VOCABULARIES

Miss Chalermsee Kayee

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University


1994

ISBN 974-584-486-1

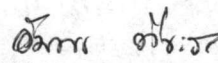
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อครรชนที่กำหนดโดยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ
โดย นางสาวเฉลิมศรี กาหยี
ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ

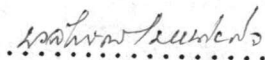



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

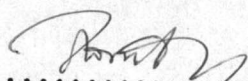

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรราชย์)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อัมพร ทีชะระ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชลัยพร เหมะรัชตะ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธิรินทร์กุล)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

เฉลิมศรี กาหยี : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อดัชนีที่กำหนดโดยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ (USERS' SATISFACTION WITH THE INDEXES ASSIGNED BY THE USE OF CONTROLLED VOCABULARIES AND UNCONTROLLED VOCABULARIES) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ, 182 หน้า. ISBN 974-584-486-1

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างฐานข้อมูลบทความวารสารทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ ต่อตราชดดิประเภทศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ และปัญหาในการใช้ศัพท์ตราชดดิทั้ง 2 ประเภท ของผู้ใช้ที่เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 100 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การค้นฐานข้อมูลมาก่อน ในการค้นข้อมูลนั้น จำนวนคำศัพท์ที่ผู้ใช้คิดว่าสามารถใช้เป็นคำค้นในเรื่องที่ต้องการได้ มีมากกว่าจำนวนศัพท์ควบคุมที่ผู้ใช้เลือกใช้ แต่น้อยกว่าจำนวนศัพท์อิสระที่ผู้ใช้เลือกใช้ เวลาที่ใช้ในการค้นคืนด้วยศัพท์อิสระสูงกว่าการค้นคืนด้วยศัพท์ควบคุมเล็กน้อย สำหรับผลการค้นคืนด้วยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระนั้น มีจำนวนใกล้เคียงกัน แต่การค้นด้วยศัพท์อิสระ ได้ผลการค้นที่ตรงกับความต้องการสูงกว่าการค้นด้วยศัพท์ควบคุม โดยส่วนรวมแล้วผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลการค้นด้วยศัพท์ตราชดดิทั้ง 2 ประเภท ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อศัพท์ควบคุมในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจต่อศัพท์อิสระในระดับมาก ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัญหาในการใช้ศัพท์ควบคุม คือ คำศัพท์ในฐานข้อมูลมีให้เลือกน้อย ส่วนศัพท์อิสระนั้น ผู้ใช้จำนวนหนึ่งเห็นว่าปัญหาคือ คำศัพท์ที่ต้องการไม่มีในฐานข้อมูล

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2536

ลายมือชื่อนิสิต 18 กันยายน 1993
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



C210441 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: USER SATISFACTION / CONTROLLED VOCABULARIES / UNCONTROLLED VOCABULARIES

CHALERMSEE KAYEE : USERS' SATISFACTION WITH THE INDEXES ASSIGNED BY THE USE OF CONTROLLED VOCABULARIES AND UNCONTROLLED VOCABULARIES. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. NONGLAK MINAIKIT, Ph.D., 182 pp. ISBN 974-584-486-1.

The objectives of this research were to create a database of educational articles for use in measuring user satisfaction with two types of indexes : controlled and uncontrolled vocabularies ; and to study the problems encountered by users in using these two types of indexes. Users included 100 students from the Faculty of Education, Chulalongkorn University.

Results of this study showed that the majority of the users were graduate students who had had experience in database searching. In searching, the number of the terms created by users was more than the number of selected controlled vocabularies, but less than the number of selected uncontrolled vocabularies. The amount of time taken for uncontrolled vocabulary searching was more than that taken for controlled vocabulary searching. The results of controlled vocabulary searching and uncontrolled vocabulary searching were nearly the same, but uncontrolled vocabulary searches were better able to meet user requirements. Overall, users showed a moderate level of satisfaction with the results of both types of searching. While controlled vocabulary searching drew a moderate level of satisfaction, uncontrolled vocabulary searching drew a high level of satisfaction. The major problem of controlled vocabulary searches encountered by the majority of the users was that the database has a small number of controlled vocabularies, while that of uncontrolled vocabulary searches encountered by some users was that many disired terms did not exist in the database.

ภาควิชา..... บรรณารักษศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต..... 186667 มพ

สาขาวิชา..... บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... นงนุช มินไคท

ปีการศึกษา..... 2536

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่นายกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และจัดเกลา สำนวน ตลอดจนแนะนำเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์อัมพร ทีชะระ รองศาสตราจารย์ชลัยพร เหมะรัชตะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธิจันทร์กุล ผู้เป็นประธานและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์บุญเรือง เนียมหอม อาจารย์ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ผู้วิจัยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทดสอบฐานข้อมูล และคุณสุวิมล ธนะผลเลิศ หัวหน้างานบรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย โดยให้ผู้วิจัยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และสถานที่ในการทดสอบฐานข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ขอขอบคุณคุณบรรพต ชื่นสว่าง ที่กรุณาเขียนโปรแกรมการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC+ ให้ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา

เฉลิมศรี กาหยี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพและแผนภูมิ.....	ฉ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
	สมมติฐาน.....	5
	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	5
	ขอบเขตของการวิจัย.....	5
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	6
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
	คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	7
2	ปรีทัศน์วรรณกรรม.....	8
	คำจำกัดความของดรรรชนี.....	8
	ขั้นตอนการจัดทำดรรรชนี.....	9
	ภาษาดรรรชนี.....	9
	การทำดรรรชนีระบบอัตโนมัติ.....	14
	การทำดรรรชนีภาษาไทยระบบอัตโนมัติ.....	18
	การวัดประสิทธิภาพของดรรรชนี.....	21
	การเปรียบเทียบคุณลักษณะของศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ.....	22
	การค้นคืนด้วยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ.....	24
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
	การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	29
	การประเมินฐานข้อมูล.....	43
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงผลการคั่นคืนข้อมูล.....	21
2. คุณลักษณะของศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ.....	23
3. โครงสร้างระเบียบข้อมูล.....	32
4. การเก็บข้อมูล.....	44
5. จำนวนคำศัพท์ที่ใช้ในการคั่นคืนแยกตามประเภท.....	48
6. จำนวนคำถามแยกตามจำนวนคำศัพท์ที่ใช้.....	49
7. เปรียบเทียบคำศัพท์ที่คิดขึ้นเองกับคำศัพท์ในฐานข้อมูล.....	49
8. คำศัพท์ที่คิดขึ้นเองตรงกับศัพท์ควบคุม.....	51
9. คำศัพท์ที่คิดขึ้นเองตรงกับศัพท์อิสระทุกคำ.....	52
10. เวลาที่ใช้ในการคั่นคืนแยกตามประเภทคำศัพท์.....	53
11. จำนวนคำถามแยกตามจำนวนเวลาที่ใช้เลือกศัพท์.....	54
12. จำนวนคำถามแยกตามจำนวนเวลาที่ใช้ค้นข้อมูล.....	55
13. จำนวนผลการคั่นแยกตามประเภทของศัพท์.....	56
14. จำนวนคำถามแยกตามจำนวนผลการคั่น.....	57
15. การคั่นด้วยศัพท์ควบคุมที่ผลการคั่นตรงกับความต้องการมาก 3 อันดับแรก....	59
16. การคั่นด้วยศัพท์อิสระที่ผลการคั่นตรงกับความต้องการมาก 3 อันดับแรก....	60
17. การคั่นด้วยศัพท์ควบคุมที่ผลการคั่นไม่มีรายการตรงกับความต้องการ.....	61
18. การคั่นด้วยศัพท์อิสระที่ผลการคั่นไม่มีรายการตรงกับความต้องการ.....	62
19. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อผลการคั่นที่ใช้ตรรกะนี้ประเภทศัพท์ควบคุม..... และศัพท์อิสระ	64
20. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อตรรกะนี้ประเภทศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ.....	65
21. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เคยมีประสบการณ์การคั่นฐานข้อมูลต่อตรรกะนี้..... ประเภทศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ	66
22. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การคั่นฐานข้อมูลต่อตรรกะนี้..... ประเภทศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ	68
23. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อตรรกะนี้ประเภทศัพท์..... ควบคุมและศัพท์อิสระ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นนิสิตระดับปริญญาบัณฑิตต่อครรชนีประเภท..... 70 ศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ	
25. ปัญหาและอุปสรรคในการค้นคืนด้วยครรชนีประเภทศัพท์ควบคุม..... 71 และศัพท์อิสระ	
26. ปัญหาและอุปสรรคในการค้นคืนด้วยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระของผู้ใช้..... 72 ที่มีประสบการณ์การค้นฐานข้อมูล	
27. ปัญหาและอุปสรรคในการค้นคืนด้วยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระของผู้ใช้..... 73 ที่ไม่มีประสบการณ์การค้นฐานข้อมูล	
28. ปัญหาและอุปสรรคในการค้นคืนด้วยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระของผู้ใช้..... 74 ระดับบัณฑิตศึกษา	
29. ปัญหาและอุปสรรคในการค้นคืนด้วยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระของผู้ใช้..... 75 ระดับปริญญาบัณฑิต	

สารบัญภาพและแผนภูมิ

ลำดับที่		หน้า
ภาพที่ 1	ตารางกำหนดเขตข้อมูล.....	34
ภาพที่ 2	แผ่นบื่อนข้อมูลทางจอภาพ.....	35
ภาพที่ 3	ตารางกำหนดเขตข้อมูลสำหรับทำครรถนะ.....	37
ภาพที่ 4	การบันทึกข้อมูลลงในแผ่นงานบันทึกข้อมูล.....	37
ภาพที่ 5	การกำหนดครรถนะประเภทศัพท์อิสระ.....	40
ภาพที่ 6	การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล.....	41