

ผลิตฉบับเพื่อการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ

อโนชา เล่าพิทักษ์*



การสืบค้นในรูปแบบเดิม ผู้ใช้งานต้องค้นหาข้อมูลจากหนังสือ ซึ่งต้องเสียเวลาและใช้ความพยายามค่อนข้างมาก
(ที่มา : http://www.elcivics.com/library_book_off_shelf_1.jpg)

แต่เดิมเมื่อพูดถึงการสืบค้นข้อมูลนั้น แหล่งสืบค้นที่จะถูกนึกถึงเป็นลำดับแรกจะเป็นที่ไหนไปไม่ได้ นอกจากห้องสมุด ซึ่งการจะเข้าถึงข้อมูลของห้องสมุดในยุคสมัยที่คอมพิวเตอร์ยังไม่ถือกำเนิด คือ การเข้าไปในห้องสมุดและค้นหาจากตัวเล่มหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ห้องสมุดครอบครับ การสืบค้นแบบนี้ทำให้เสียเวลาและต้องใช้ความรู้ความชำนาญมาก รวมถึงมีข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรและขีดความสามารถของคน อันเนื่องมาจากว่า “หนังสือมีแต่หาไม่เจอ” เพราะการสืบค้นในห้องสมุดแบบเดิมจะค้นจากบัตรรายการซึ่งให้ข้อมูลไว้เพียงชื่อเรื่องและหัวเรื่อง ในขณะที่ข้อมูลที่กำลังค้นหาเป็นเพียงส่วนหนึ่งในหนังสือทำให้ไม่รู้ว่าต้องใช้หนังสือเล่มใด หรือ “หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด” เนื่องจากไม่มีให้บริการในห้องสมุด หรือสูญหาย เป็นต้น

เมื่อมาถึงยุคปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งเทคโนโลยี เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวาง ทั้งการใช้งานคอมพิวเตอร์ การพัฒนาการผลิตสิ่งพิมพ์ไปสู่สื่อดิจิทัล และการติดต่อสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ต สิ่งเหล่านี้เอื้ออำนวยให้การเข้าถึงข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นอีกทั้งไม่จำกัดเรื่องสถานที่ ส่งผลให้พฤติกรรมการสืบค้นข้อมูลเปลี่ยนแปลงไป จากที่ต้องเปิดหาที่ละเล่ม ทีละหน้าจากหนังสือ ไปเป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พิมพ์คำที่ต้องการค้น ข้อมูลจากข่าวสารที่ศรัทธานปรากฏที่หน้าจอ



การสืบค้นในยุคดิจิทัล ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้ข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงแค่มีระบบอินเทอร์เน็ต

(ที่มา : <http://www.admin.weblite.com.au/template/files/5385/group%20using%20computer.jpg>)

จริงอยู่ที่การสืบค้นในยุคใหม่หรือยุคอินเทอร์เน็ตนี้จะสะดวก รวดเร็วและได้ข้อมูลจากหลายแหล่ง แต่การได้ข้อมูลจำนวนมากก็ทำให้ผู้ใช้หมดเวลาไปกับการเลือกข้อมูลที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสม

* เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (e-mail: Anocha@acc.chula.ac.th)

สำหรับนำไปอ้างอิง ดังนั้น จึงเกิดประเด็นคำถามว่า “ จะอย่างไรจึงจะสามารถสืบค้นข้อมูลได้ตรงกับความต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลามาก? ” ซึ่งปัจจัยสำคัญของเรื่องนี้ คือ “ทักษะในการสืบค้น” ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาและการเรียนรู้ ดังนั้น หากผู้สืบค้นเข้าใจหลักการสืบค้นแบบเป็นขั้นเป็นตอน จะช่วยให้ผู้สืบค้นทุกท่านไม่ตกหล่นประเด็นสำคัญๆ ได้

5 ขั้นตอนเพื่อการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 1 : ถามตัวเองว่า “อินเทอร์เน็ต” เป็นสื่อที่เหมาะสมกับการสืบค้นงานนี้หรือไม่

ถึงแม้การสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตจะอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล แต่คงไม่ใช่ทุกครั้งที่เราจะสามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้ เพราะบางสถานการณ์เราอาจต้องใช้ทางเลือกอื่นแทนหรือใช้ประกอบกัน เช่น ถ้าอยู่ในแหล่งที่ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง หรือแม้แต่การไม่มีข้อมูลเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



ถ้าใช้งานไม่ได้ อินเทอร์เน็ตก็ไร้ความหมาย

(ที่มา : <http://stateofsecurity.com/wp-content/uploads/2011/03/HeadOnKeyboard2.jpg>)

ขั้นตอนที่ 2 : เลือกเครื่องมือในการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม

เมื่อแน่ใจว่าอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกที่เหมาะสมในการสืบค้นงานนี้แล้ว ขั้นตอนต่อมาเป็นการเลือกเครื่องมือที่จะใช้ในการสืบค้น โดยปกติการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นการสืบค้นโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Search engine ที่คุ้นเคยกันเป็นอย่างดี เพียงแค่พิมพ์คำที่ต้องการสืบค้น หรือ Keyword ลงในช่องที่เรียกว่า Search Box แล้วกดปุ่ม Enter ระบบจะแสดงข้อมูลออกมา แต่หลักการทำงานของเครื่องมือสืบค้นนี้จะแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. Search engines

เป็นเครื่องมือการสืบค้นที่ใช้โปรแกรมอัตโนมัติ เรียกว่า Spider หรือ Robot ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตมาเก็บไว้ในฐานข้อมูล ทำให้ฐานข้อมูลมีขนาดใหญ่ แสดงผลลัพธ์จากการสืบค้นได้มาก



เครื่องมือสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตมีหลายแบบ



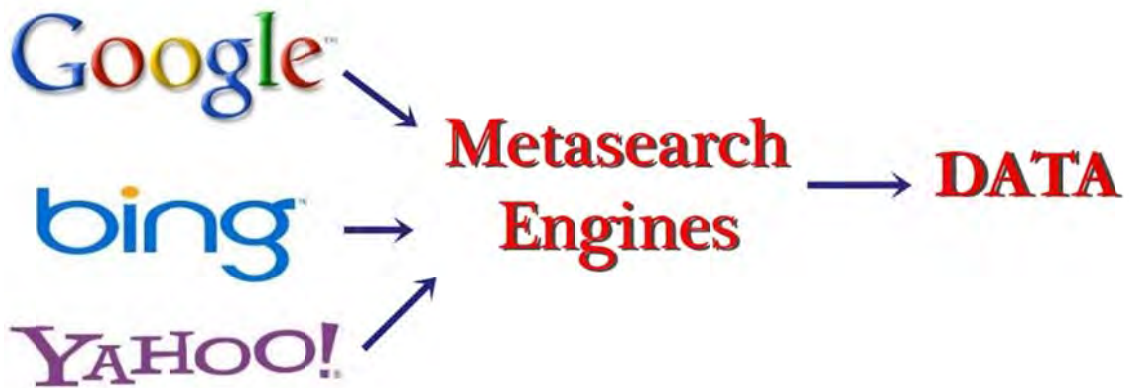
Top 3 Search engine

Search engines ที่ถือว่าเป็นยอดนิยมติด 3 อันดับแรก (ที่มา: <http://searchenginewatch.com/article/2158888/Yahoo-Search-Share-Sinks-Google-Bing-Rise-in-February-2012>) คือ Google (<http://www.google.com>), Bing (<http://www.bing.com>) และ Yahoo! (<http://www.yahoo.com>)

2. *Meta-search engines*

เป็นเครื่องมือสืบค้นที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงการค้นจาก Search Engine หลายๆ แห่งแล้วแสดงผลลัพธ์ออกมาในมาตรฐานเดียวกัน การแสดงผลมักจะอ้างอิงถึงที่มาของ Search Engine นั้นๆ การสืบค้นด้วย Meta-search engines จึงทำให้ผู้ใช้งานประหยัดเวลาการสืบค้นจากการค้นหาใน Search Engine หลาย ๆ แห่งและการได้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน

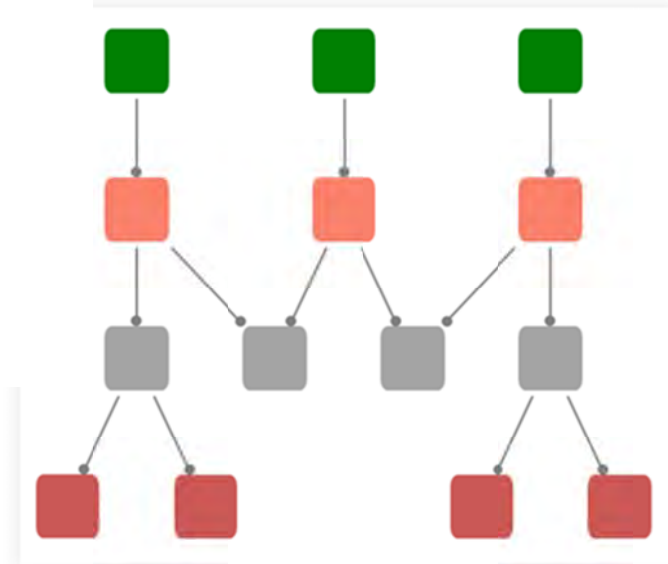
ตัวอย่าง Meta-search engines เช่น Dogpile (<http://www.dogpile.com>), Clusty (<http://search.yippy.com/>) และ MetaCrawler (<http://www.metacrawler.com>) เป็นต้น



Metasearch engine ที่ชุมนุมของ Search engine จึงเป็นแหล่งรวมงานของผู้ใช้

3. *Subject directories*

เป็นเครื่องมือสืบค้นที่จะคัดแยกแหล่งข้อมูลออกมาเป็นหมวดหมู่และจัดแบ่งแยกเว็บไซต์ต่างๆ ออกเป็นประเภทๆ ด้วยการใช้คนในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต โดยแต่ละเว็บจะถูกจัดให้อยู่ในหมวดที่เหมาะสมโดยใช้คนเป็นผู้จัดทำ ไม่ได้ใช้ Spider หรือ Robot จึงทำให้ไม่ต้องรับข้อมูลจำนวนมากเหมือนการใช้งาน Search Engine เพียงแต่ผู้ใช้ต้องเข้าใจและทราบก่อนว่าเรื่องที่ต้องการสืบค้นเกี่ยวข้องกับหัวเรื่องใด



รูปแบบการแสดงผลข้อมูลของ Subject directories

(ที่มา : <http://www.synconfusion.com/content/en-US/products/feature/user-interface-edition/silverlight/diagram/img/silverlight-diagram-hierarchicaltopbottom.png>)

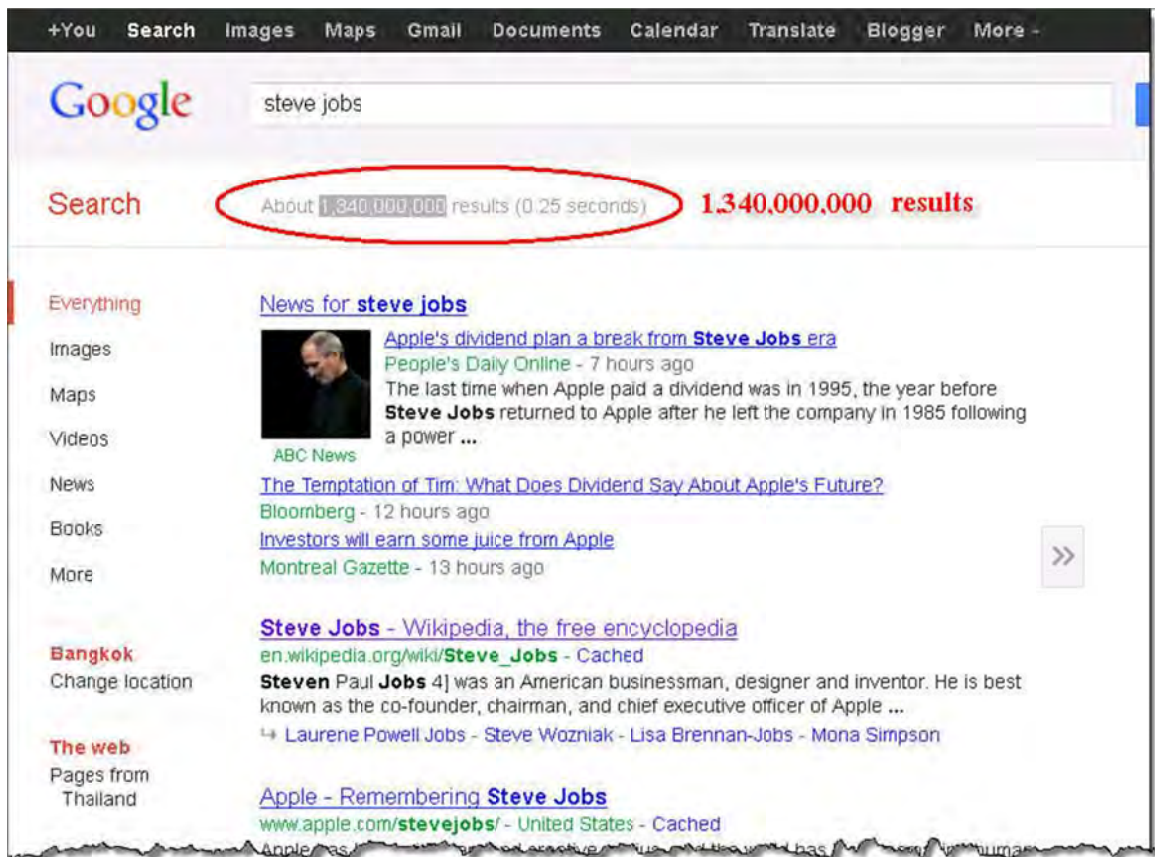
ขั้นตอนที่ 3 : ใช้คำหรือประโยคสืบค้นที่เหมาะสม

สำหรับขั้นตอนที่ 3 นี้ค่อนข้างจะเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะมีผลต่อปริมาณข้อมูลและเป็นข้อมูลที่ตรงกับความต้องการหรือไม่ หลักสำหรับการพิจารณาเลือกใช้คำหรือประโยคสืบค้น คือ

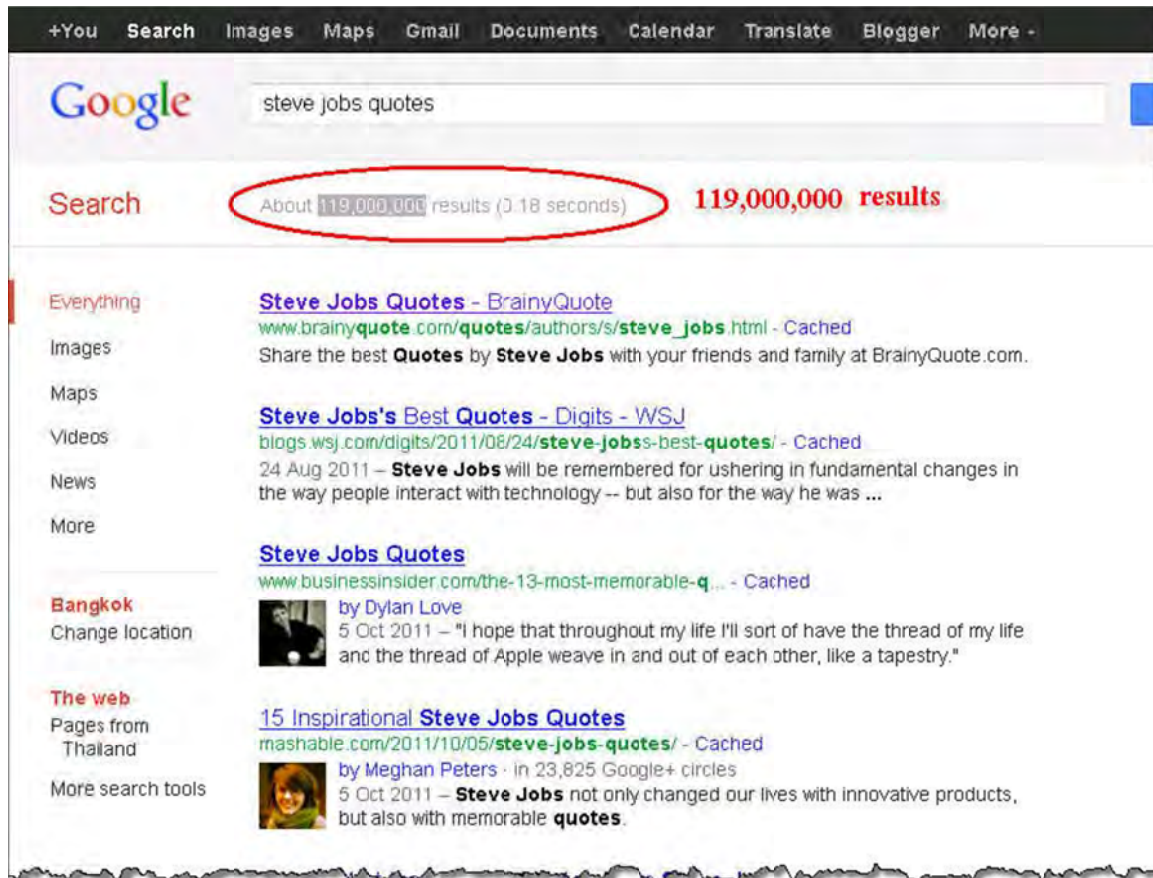
- วัตถุประสงค์การสืบค้น ผู้สืบค้นต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ว่าต้องการข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใด แ่งไหน
- การเลือกใช้คำ ผู้สืบค้นจะเลือกใช้คำที่มีความหมายกว้างหรือใช้คำเฉพาะทางขึ้นอยู่กับความรู้ของตัวผู้สืบค้นเอง

ตัวอย่าง กรณีต้องการสืบค้นเกี่ยวกับเรื่อง *Steve Jobs*

ผู้สืบค้นควรกำหนดให้ได้ว่าวัตถุประสงค์การค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ทำอะไร ต้องการข้อมูลประเภทใด ตัวอย่าง ถ้าผู้สืบค้นมีวัตถุประสงค์จะค้นหาเกี่ยวกับข้อมูลทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ *Steve Jobs* ผู้สืบค้นก็จะเลือกใช้คำกว้างๆ คือใช้คำว่า *Steve Jobs* ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลมากถึง 1,340,000,000 ข้อมูล ดังภาพ



ในขณะที่ถ้าผู้สืบค้นระบุวัตถุประสงค์ชัดเจนว่าต้องการค้นเฉพาะคำคมของ Steve Jobs ผู้สืบค้นก็เพียงแต่เพิ่มคำที่ตรงกับวัตถุประสงค์ โดยใช้คำค้นว่า Steve Jobs quotes ก็ทำให้จำนวนผลข้อมูลลดลงเหลือเพียง 119,000,000 ข้อมูล ดังภาพ



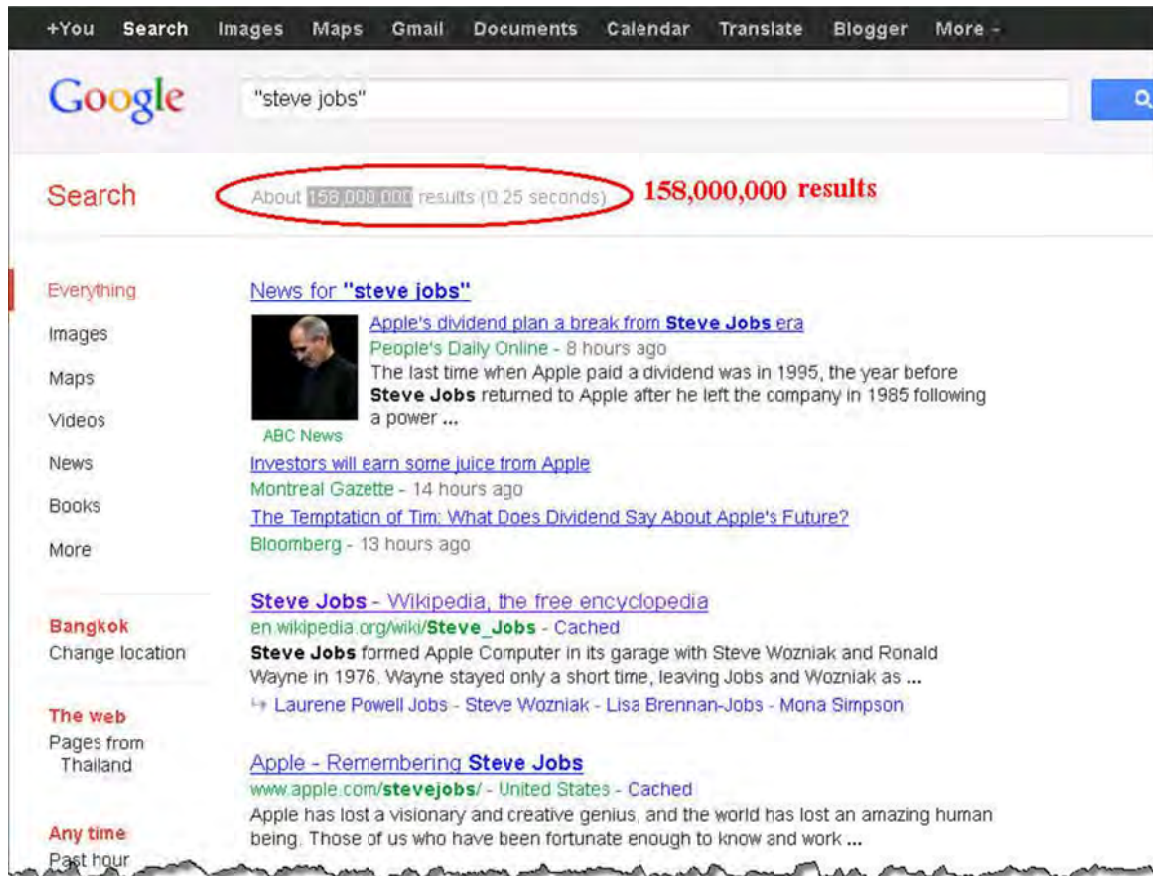
ขั้นตอนที่ 4 : ใช้บูลีนโอเปอเรเตอร์ (Boolean operator) หรือเงื่อนไขในการสืบค้นที่เหมาะสม

การใช้โอเปอเรเตอร์หรือเงื่อนไข เป็นตัวเชื่อมคำค้นตั้งแต่ 2 คำขึ้นไป เพื่อให้การสืบค้นใกล้เคียงกับเรื่องที่ต้องการมากที่สุด โดยตัวเชื่อมนี้อาจทำให้ผลการสืบค้นมีขอบเขตที่แคบหรือจำกัดจำนวนผลการสืบค้นให้น้อยลงก็ได้ หรือจะทำให้จำนวนผลการสืบค้นเพิ่มมากขึ้น ขึ้นอยู่กับใช้ตัวเชื่อมใด เช่น

- and หรือ + ให้ผลการสืบค้นมีคำค้นที่พิมพ์ทั้งหมด อาจอยู่ติดกันหรือแยกกันได้
- or ให้ผลการสืบค้นมีคำค้นที่พิมพ์เพียงคำใดคำหนึ่ง หรือทั้งหมด อาจอยู่ติดกันหรือแยกกันได้
- not หรือ - ให้ผลการสืบค้นที่ไม่เกี่ยวกับคำค้นที่พิมพ์หลัง not หรือ -
- “...” ให้ผลการสืบค้นมีคำค้นที่พิมพ์ทั้งหมด และต้องอยู่ติดกันเหมือนที่พิมพ์เข้าไป

ตัวอย่าง กรณีต้องการสืบค้นเกี่ยวกับเรื่อง Steve Jobs

จากตัวอย่างในขั้นตอนที่ 3 และเลือกสืบค้นเรื่องทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับ Steve Jobs โดยใช้คำค้น Steve Jobs ทำให้ได้ผลข้อมูล 1,340,000,000 ข้อมูลนั้น ในขั้นตอนที่ 4 หากผู้สืบค้นใช้โอเปอเรเตอร์ “...” ในการกำหนดเงื่อนไขให้ค้นหาข้อมูล “Steve Jobs” ซึ่งจะเป็นการกำหนดให้ระบบค้นคำที่พิมพ์ชื่อและนามสกุลอยู่ติดกันตามที่ป้อนข้อมูลค้นหา จำนวนผลข้อมูลจะลดลงเหลือ 158,000,000 ข้อมูล ดังภาพ



ขั้นตอนที่ 5 : ประเมินผลข้อมูลที่ได้จากการสืบค้น

เมื่อสืบค้นข้อมูลและได้ข้อมูลมาแล้ว ก่อนการเลือกใช้ข้อมูลควรมีการประเมินผลก่อนว่าข้อมูลที่ได้มานั้นเหมาะสมแก่การนำไปอ้างอิงหรือไม่ จึงควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

⊕ **ผู้เขียนหรือผู้รับผิดชอบงานเขียน (Authority)**

ดูว่างานเขียนนั้นระบุชื่อผู้เขียนหรือผู้รับผิดชอบไว้หรือไม่ ผู้เขียนมีชื่อเสียงหรือกระบวนการพิจารณางานมีความน่าเชื่อถือหรือไม่ มีการให้ข้อมูลติดต่อไว้หรือไม่

⊕ **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)**

เนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีทั้งที่เป็นผลงานส่วนบุคคลและผลงานของหน่วยงาน ดังนั้น การนำข้อมูลไปใช้เพื่อการอ้างอิงจึงต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา โดยพิจารณาได้จาก

- ผู้เผยแพร่ได้อิงกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เป็นที่รู้จักหรือไม่
- กรณีเป็นหน่วยงานที่ไม่เป็นที่รู้จัก ให้ตรวจสอบว่ามีรายละเอียดแนะนำหน่วยงานหรือไม่ เช่น About us, Background, หรือ Our Philosophy เป็นต้น
- นอกจากนี้ อาจพิจารณาความน่าเชื่อถือจากประเภทของโดเมนเนม (Domain Name) เช่น .ac เป็นโดเมนเนมของสถานศึกษา .edu เป็นโดเมนเนมสถานศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

✦ **ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่าเสนอ (Currency)**

แหล่งข้อมูลที่สืบค้นมีความเป็นปัจจุบัน มีการให้ข้อมูลวันที่มีการปรับปรุงข้อมูล (last update, last modified) โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสถิติ และสามารถสื่อสาร ติดต่อ รวมไปถึงการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด การพิมพ์ข้อมูลออกมา เป็นต้น

เพียง 5 ขั้นตอนที่น่าเสนอมานี้ ก็จะช่วยให้ปัญหาการสืบค้นข้อมูลแล้วได้ข้อมูลจำนวนมากและไม่ตรงกับความต้องการบรรเทาเบาบางลงได้ในระดับหนึ่ง ถ้าจะแก้ไขให้หายสนิทคงต้องอาศัยความหมั่นเพียรในการสืบค้นบ่อย ๆ จนเกิดชำนาญ เรื่องยุ่งยากใจเหล่านี้จะหายสนิทตลอดไป

บรรณานุกรม

Cassell, Kay Ann, and Uma Hiremath. 2009. *Reference and information services in the 21st century : an introduction*. 2nd ed. London : Facet Publishing.

Goodwin, Danny. 2012. *Yahoo Search Share Sinks, Google, Bing Rise in February 2012*. Available: <http://searchenginewatch.com/article/%202158888/Yahoo-Search-Share-Sinks-Google-Bing-Rise-in-February-2012>.

