

การพัฒนาอรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ

กฤติกา จิวลักษณ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาอรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตำราภาษาไทยจำนวน 210 ชื่อเรื่อง บทความทางวิชาการ ภาษาไทย จำนวน 225 บทความ ตั้งแต่ พ.ศ. 2548-2560 และหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจำนวน 5 ชื่อเรื่อง และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกที่ร่วมพิจารณาตรวจอรรถาภิธาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูลที่ใช้ในการรวบรวมคำศัพท์ และการสนทนากลุ่มซึ่งครอบคลุมประเด็นหลักๆ คือ การคัดเลือกคำศัพท์ที่สอดคล้องและครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาด้านการบริการสารสนเทศ ความถูกต้องของการวิเคราะห์คำศัพท์ และการจัดลำดับชั้นคำศัพท์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกข้อมูลมาวิเคราะห์หาความถี่โดยการนับจำนวนของคำศัพท์ที่ปรากฏในแต่ละความสัมพันธ์ (USE, UF, BT, NT, RT ฯลฯ)

ผลการวิจัยพบว่า มีคำศัพท์ที่ปรากฏในแต่ละความสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 579 คำ จำแนกเป็นศัพท์หลักจำนวน 112 คำ คำศัพท์ที่มีความหมายกว้างกว่าศัพท์หลัก (Broader Term - BT) จำนวน 68 คำ คำศัพท์ที่มีความหมายแคบกว่าศัพท์หลัก (Narrower Term - NT) จำนวน 154 คำ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับศัพท์หลัก (Related Term - RT) จำนวน 152 คำ คำศัพท์ที่ไม่ใช่เป็นศัพท์หลักแต่เป็นการโยงมาจากศัพท์หลัก (Used For - UF) จำนวน 59 คำ และคำศัพท์ที่กำหนดให้เป็นศัพท์หลักซึ่งเป็นการโยงไปยังศัพท์หลัก (USE) จำนวน 34 คำ

คำสำคัญ: อรรถาภิธาน; ธีซอร์ส; บริการสารสนเทศ; สารสนเทศศาสตร์

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แชนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีเมล krittika.jiw@gmail.com

The Development of Information Science Thesaurus with Specific Focus on Information Services

Krittika Jiwaluk ¹

Abstract

The purpose of this study was to develop the information science thesaurus with specific focus on information services. This research methodology was applied both quantitative and qualitative research. The research samplings were selected 210 titles of Thai textbooks, 225 articles from 2005 to 2017 and 5 reference books related to information services. The instrument research was vocabulary collecting form and group of internal and external experts discussion about vocabulary selection, accuracy of vocabulary analysis and arrangement. Data analysis was counting frequency of terms appearance and their relation (USE, UF, BT, NT, RT, etc.).

It was found that there are 579 vocabularies in each of the categories, 112 terms for main vocabularies, 68 terms for *broader term* (BT), 154 terms for *narrower term* (NT), 152 terms for *related term* (RT). There are 59 terms for *used for term* (UF) that not used as the main term and 34 terms for *USE* which is a link to the main vocabulary.

Keywords: Thesaurus, Information Services, Information Science

¹ Assistant Professor, Information Science Department, Faculty of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University. E-mail: krittika.jiw@gmail.com

บทนำ

ในสังคมสารสนเทศที่มีสารสนเทศและความรู้เป็นกลไกสำคัญ ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสภาพแวดล้อมของการสื่อสารทางการศึกษาและวิชาการ สร้างโอกาสให้การผลิตผลงานทางวิชาการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการศึกษาค้นคว้าและวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อค้นหาข้อมูลและสารสนเทศใหม่ ๆ เกิดศาสตร์ ทฤษฎี และความรู้ใหม่ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว วิทยาการความรู้มีการแตกแขนงออกไป เกิดคำศัพท์ใหม่ คำศัพท์เดิมล้าสมัย จากการที่คำศัพท์มีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยอยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดปัญหาเรื่องความหลากหลายของคำศัพท์ ทั้งคำศัพท์ที่มีความหมายเหมือนกัน คล้ายกัน ใกล้เคียงกัน คำพ้องรูป คำพ้องเสียง คำทับศัพท์ในภาษาต่างประเทศ

ในบริบทของวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ซึ่งเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ ค้นหา ค้นคืนและเผยแพร่เพื่อการบริการสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงและความหลากหลายของภาษาและการใช้คำศัพท์ ส่งผลกระทบโดยตรงต่องานวิชาการด้านการผลิตตำรา บทความทางวิชาการ และงานเขียนอื่น ๆ ในการเลือกใช้คำศัพท์ที่ถูกต้องเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ด้านการปฏิบัติงานในองค์การสารสนเทศ เช่น การวิเคราะห์ การจัดเก็บ และการค้นคืนสารสนเทศ การควบคุมคำศัพท์ให้เป็นมาตรฐาน จึงเป็นกระบวนการสำคัญต่อการจัดการให้คำศัพท์อยู่ในสถานะที่สามารถเป็นกลไกเชิงภาษา เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างครบถ้วนและตรงประเด็น วัตถุประสงค์ของการควบคุมคำศัพท์ คือ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสร้างความคงที่ในการสร้างคำแทนสาระของเอกสาร ความคงเส้นคงวาของการกำหนดคำแทนเนื้อหาสาระ จะนำไปสู่การควบคุมคำศัพท์ที่มีความหมายเหมือนกัน ความหมายใกล้เคียงกัน คำกำกวม คำพ้องรูป คำพ้องเสียง คำทับศัพท์ในภาษาต่างประเทศ และอื่น ๆ เพื่อป้องกันมิให้เอกสารเรื่องเดียวกันหรือเรื่องที่สัมพันธ์กันกระจัดกระจาย ช่วยให้การค้นคืนได้ผลลัพธ์ที่สมบูรณ์ เพื่อเป็นคู่มือในการสร้างคำแทนสาระของคำถามในขั้นตอนการค้นคืน และเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการค้น กระบวนการและกลไกการจัดการควบคุมคำศัพท์ที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้การรวบรวมคำศัพท์ในวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ มีมาตรฐานและมีศักยภาพในการเป็นทั้งภาษาธรรมชาติที่ใช้ในการจัดการและภาษาคำค้นที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศ ตลอดจนเป็นคำศัพท์ที่ทันสมัย พัฒนาควบคู่กันไปกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม วัฒนธรรม ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาอรรถาภิธานเพื่อควบคุมคำศัพท์เป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการเปลี่ยนแปลงและความหลากหลายของการใช้คำศัพท์ คำว่า *Thesaurus* ในคำเอกพจน์ หรือ *Thesauri* ในคำพหูพจน์ หมายถึง ทรัพย์สิน คลัง ขุมคลัง หรือคุณสมบัติของสรรพสิ่ง (Chanwangsa, 2000; Sirimanon, 1986 cited in Prajayayothin, 2013: 1) จากการศึกษาในเบื้องต้น พบว่า การใช้คำไทยแทนคำว่า *Thesaurus* มีหลากหลาย อาทิ “อรรถาภิธาน” และ “ธิซอร์ส” Chanwangsa (2000) ได้กล่าวถึงอรรถาภิธานว่าเป็นศัพท์บัญญัติทางภาษาศาสตร์ หมายถึง หนังสืออ้างอิงที่รวบรวมคำศัพท์ที่มีความหมายคล้ายกันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน และในแวดวงการศึกษามรรณวัชศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ของไทย พบว่า มีการใช้คำทับเสียง ธิโซรัส ธิซอร์ส หรือ ธิซอร์ส บ้าง จนกระทั่งเริ่มปรากฏคำว่า ศัพท์สัมพันธ์ และมีการใช้คำว่า บัญชี หรือ ทะเบียน นำหน้าคำว่าศัพท์สัมพันธ์ เป็นบัญชีศัพท์สัมพันธ์ หรือทะเบียนศัพท์สัมพันธ์ เพื่อใช้เรียกหนังสือประมวลรายการคำศัพท์

อรรถาภิธานในวงวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์มีลักษณะเป็นศัพท์ควบคุม (Controlled vocabulary) ที่ได้รับการพัฒนาทั้งในด้านโครงสร้างและวิธีการทางไวยากรณ์ของคำศัพท์และชุดคำศัพท์ ประมวลคำที่ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการพิจารณากำหนดคำตรรกะนี้ให้กับเอกสารในกระบวนการจัดเก็บสารสนเทศ และใช้เป็นคู่มือในการพิจารณาเลือกใช้คำค้นในกระบวนการค้นคืนสารสนเทศ อรรถาภิธานเป็นศัพท์ควบคุมที่มีได้เป็นเพียงชุดคำศัพท์ที่ช่วยให้ผู้ทำตรรกะหรือผู้ค้นตัดสินใจเลือกคำที่จะแทนเรื่องที่ต้องการได้ดีที่สุดเท่านั้น แต่อรรถาภิธานจะช่วยให้ผู้ใช้ได้เห็นภาพรวมของคำทุกคำ และสามารถประมวลสาระของเรื่องที่ต้องการได้ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องหากเปรียบเทียบกับหัวเรื่อง (Subject headings) ซึ่งเป็นศัพท์ควบคุมเช่นเดียวกัน จะพบว่าศัพท์ควบคุมแบบอรรถาภิธานมีความคล้ายคลึงกับหัวเรื่อง แต่โครงสร้างของอรรถาภิธานมีความซับซ้อนกว่า และสัญลักษณ์แทนความสัมพันธ์มีรูปแบบและความหมายเฉพาะตัวที่ชัดเจนกว่าหัวเรื่อง (Prajayayothin 2013, pp. 11-18; Redmond-Neal & Hlava, Ed. 2005, p. vi) การพัฒนาอรรถาภิธานมีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ศัพท์ตรรกะนี้แทนเนื้อหาสาระของเรื่อง และชุดคำศัพท์ที่แทนความรู้ในศาสตร์หรือวิชาชีพ ซึ่งกำหนดขึ้นภายใต้โครงสร้างและหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน

ในวงวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์การบริการสารสนเทศเป็นภารกิจหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการประเภทต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการสารสนเทศครอบคลุมเนื้อหาทั้งในด้านการจัดบริการ อาทิ การจัดบริการพื้นฐานประเภทต่าง ๆ บริการเฉพาะตามความต้องการของผู้ใช้ บริการสารสนเทศดิจิทัล ช่องทางการจัดบริการสารสนเทศ การตลาดคุณภาพการบริการมาตรฐานการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในแง่มุมของบทบาทหน้าที่ การพัฒนาผู้ใช้บริการ ฯลฯ ส่วนด้านผู้ใช้บริการเกี่ยวข้องในมุมมองของความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ การศึกษาผู้ใช้ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ สาระสำคัญของการบริการสารสนเทศปรากฏชัดเจน และเผยแพร่ทั้งที่เป็นตำรา บทความวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ การใช้คำศัพท์แทนเนื้อหาสาระของเรื่องมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย จึงเกิดปัญหาจากการใช้คำศัพท์แทนเนื้อหาสาระของเรื่องซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องใช้คำศัพท์ที่หลากหลายไม่เป็นมาตรฐานหรือแนวทางเดียวกัน ทั้งด้านการใช้คำศัพท์และการสะกดคำ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดปัญหาดังกล่าว ประกอบกับการพัฒนาอรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ โดยตรงยังไม่ปรากฏในงานวิจัยใด ๆ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า การสร้างมาตรฐาน/แนวทางในการใช้คำศัพท์เป็นสิ่งสำคัญ อันจะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ โดยการประมวลคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง นำมาจัดกลุ่ม กำหนดรหัส และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำศัพท์ในกลุ่มตามลำดับชั้น ครอบคลุมคำศัพท์ที่มีความหมายกว้าง ศัพท์ที่มีความหมายแคบ และโยงคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน โดยนำเสนอในรูปแบบของอรรถาภิธานสองภาษา คือ ภาษาไทย-อังกฤษ โดยใช้ภาษาไทยเป็นหลัก และกำกับด้วยภาษาอังกฤษในคำศัพท์ทุกคำ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะยังประโยชน์ต่อผู้ผลิตตำรา บทความวิชาการ และงานวิชาการอื่น ๆ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ ฯลฯ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สารสนเทศ การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และผู้ใช้สารสนเทศ มีคำศัพท์สารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุมคำศัพท์ที่ใช้ไปในแนวทางเดียวกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารรณฐานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ

วิธีการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 เอกสาร ประกอบด้วย ตำรา บทความทางวิชาการ และหนังสืออ้างอิง

1.1.1 ตำราภาษาไทยด้านสารสนเทศศาสตร์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ ตั้งแต่ พ.ศ. 2548-2560 โดยพิจารณาคัดเลือกจากตำราซึ่งผลิตและเผยแพร่เป็นวงกว้าง จัดพิมพ์โดยสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้ตำราเป็นหลักในการเรียนการสอน อาทิ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น

1.1.2 บทความทางวิชาการภาษาไทยด้านสารสนเทศศาสตร์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ ตั้งแต่ พ.ศ. 2548-2560 โดยพิจารณาคัดเลือกจากวารสารวิชาการทางสารสนเทศศาสตร์ ที่มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์การอ้างอิงวารสารไทย (TCI)

- หนังสืออ้างอิงภาษาไทยประเภทพจนานุกรม สารานุกรม วิทยานุกรมทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

1.2 ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก การจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ คณาจารย์แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการ ฯลฯ จำนวน 10 คน ร่วมพิจารณาตรวจสอบรรณฐานในเบื้องต้น และร่วมเสนอความเห็นในประเด็นการคัดเลือกคำศัพท์ที่สอดคล้องและครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาการบริการสารสนเทศ ความถูกต้องของการวิเคราะห์คำศัพท์ และความถูกต้องของการจัดลำดับชั้นคำศัพท์

2. ขอบเขตเนื้อหาของรรณฐานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารรณฐาน ดังนี้

2.1 กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการจัดระบบความรู้ (Knowledge Organization Systems - KOS) ซึ่งแบ่งประเภทของการจัดระบบความรู้ออกเป็น 3 กลุ่ม (Council on Library and Information Resources, n.d.) ได้แก่

2.1.1 กลุ่มรายการคำศัพท์ (Term lists) ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการควบคุมการใช้คำ (Authority files) อภิธานศัพท์ (Glossaries) พจนานุกรม (Dictionaries) และอักษรานุกรมภูมิศาสตร์ (Gazetteers)

2.1.2 กลุ่มการกำหนดหมวดหมู่และการจำแนกประเภท (Classification and categories) ได้แก่ หัวเรื่อง (Subject heading) วิธีการกำหนดหมวดหมู่และจำแนกประเภท (Classification and categorization schemes) และแท็กโซโนมี (Taxonomies)

2.1.3 กลุ่มรายการที่สัมพันธ์กัน (Relationship lists) ได้แก่ อรรณฐาน (Thesaurus) ซีแมนติก เน็ตเวิร์ค (Semantic network) และออนโทโลยี (Ontologies)

จากแนวคิดและทฤษฎีการแบ่งกลุ่มการจัดระบบความรู้ข้างต้น การจัดระบบความรู้ในลักษณะของ ทรัพยากรจัดอยู่ในกลุ่มรายการที่สัมพันธ์กัน ซึ่งกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับแนวคิดและโครงสร้าง ความสัมพันธ์ของคำศัพท์ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำศัพท์ในกลุ่มตามลำดับชั้น ครอบคลุมคำศัพท์ที่มีความหมายกว้าง ศัพท์ที่มีความหมายแคบ และโยงคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน

2.2 กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาริซอร์ส การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนา หรือสร้างริซอร์สขึ้นมาใหม่ โดยมีแนวปฏิบัติในลักษณะของระบบผสมระหว่างระบบทฤษฎีและระบบปฏิบัติ ดังนี้ (Prajayayothin, 2017)

2.2.1 ระบบทฤษฎี เป็นระบบที่อาศัยผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิสร้างและพิจารณารวบรวมคำศัพท์ แล้วกำหนดคำศัพท์/ชุดคำศัพท์ที่สัมพันธ์กัน

2.2.2 ระบบปฏิบัติ เป็นระบบที่พัฒนาหรือสร้างริซอร์สด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเอกสาร ตลอดจนแหล่งคำศัพท์อื่น ๆ แล้วนำมาจัดสร้างริซอร์ส

2.3 เกณฑ์พิจารณาความครอบคลุมเนื้อหา ผู้วิจัยเลือกใช้กรอบแนวคิดด้านการบริการสารสนเทศของสมาคมบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและผู้ให้บริการ หรือรูซา (Reference and User Services Association - RUSA) ซึ่งเป็นสมาคมวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน หรือเอแอลเอ (American Library Association - ALA) รูซามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาวิชาการและวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และภารกิจสำคัญของรูซา คือ การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นเกณฑ์หรือแนวทางในการทำงาน เกณฑ์ที่เกี่ยวข้องคือ Guidelines for Information Services (2000) ครอบคลุมเนื้อหา 6 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.3.1 บริการ (Services) จุดมุ่งหมายของการบริการสารสนเทศ คือ การจัดให้มีบริการประเภทต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ การนำเสนอสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันสมัย การช่วยเหลือและให้คำแนะนำกับผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ และการสำรวจประเมินข้อมูลความต้องการของผู้ใช้เพื่อปรับปรุงสู่การบริการที่ดีเยี่ยม

2.3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (Resources) การรวบรวมและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งด้านเนื้อหาสาระ ความทันสมัย รูปแบบ และปริมาณ

2.3.3 การเข้าถึงสารสนเทศ (Access) การเอื้ออำนวยผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้วยช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ

2.3.4 บุคคล (Personnel) การพัฒนาผู้ให้บริการสารสนเทศ ตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ คุณสมบัติด้านวิชาชีพและคุณสมบัติเฉพาะ

2.3.5 การประเมินการบริการสารสนเทศ (Evaluation) ครอบคลุมการประเมินด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ

2.3.6 จรรยาบรรณและจรรยาวิชาชีพ (Ethics) ครอบคลุมจรรยาบรรณและจริยธรรมในวิชาชีพ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการสารสนเทศ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือสำหรับบันทึกข้อมูล โดยศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแบบบันทึกข้อมูลบรรณารักษณ ประมวล สรุป และพิจารณาตัดแปลงให้เหมาะสมกับงานวิจัย เพื่อใช้รวบรวมและจัดทำโครงสร้างคำศัพท์เป็นการเฉพาะ

4. ขั้นตอนการพัฒนาบรรณารักษณ ผู้วิจัยศึกษาขั้นตอนการพัฒนาบรรณารักษณจากเอกสารต่าง ๆ (Aitchison, Gilchrist, & Bawden, 2000; American National Standard Institute, 1974; Broughton, 2006; Prajayayothin, 2017) และดำเนินการดังนี้

4.1 ประมวลและพิจารณาคัดเลือกคำศัพท์จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ตำราและบทความทางวิชาการทางสารสนเทศศาสตร์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ

4.2 วิเคราะห์คำศัพท์ที่รวบรวม ขจัดคำซ้ำ รวมคำที่พ้องความหมายหรือคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน คำที่มีความหมายที่กว้างกว่า แคมกว่า คำที่เกี่ยวข้องกัน และคำพ้องเสียง (ถ้ามี) รวมถึงการทับศัพท์คำในภาษาอังกฤษตามหลักเกณฑ์การทับศัพท์ที่ราชบัณฑิตยสถานกำหนด โดยใช้เอกสารดังรายการต่อไปนี้เป็นคู่มือที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์คำศัพท์ (Reference source) (บรรณานุกรมแนบท้าย)

- ASIST thesaurus of information science, technology and librarianship
- Thesaurus of ERIC descriptors
- Encyclopedia of library and information science
- UNESCO thesaurus
- ศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษณศาสตร์
- คำภาษาอังกฤษที่ใช้กับหัวเรื่องไทย
- หัวเรื่องสำหรับหนังสือภาษาไทย / หัวเรื่องภาษาไทย
- หลักเกณฑ์การทับศัพท์ฉบับราชบัณฑิตยสถาน

4.3 จัดลำดับความสัมพันธ์ของคำในแต่ละกลุ่ม ตามโครงสร้างบรรณารักษณตามลำดับขั้น และเพิ่มคำที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น BT NT RT U/UF

4.4 พิจารณาปรับคำศัพท์ที่ไม่ได้เป็นศัพท์หลักตามข้อ 2 เพื่อให้ทุกคำมีโอกาสได้เป็นศัพท์หลัก

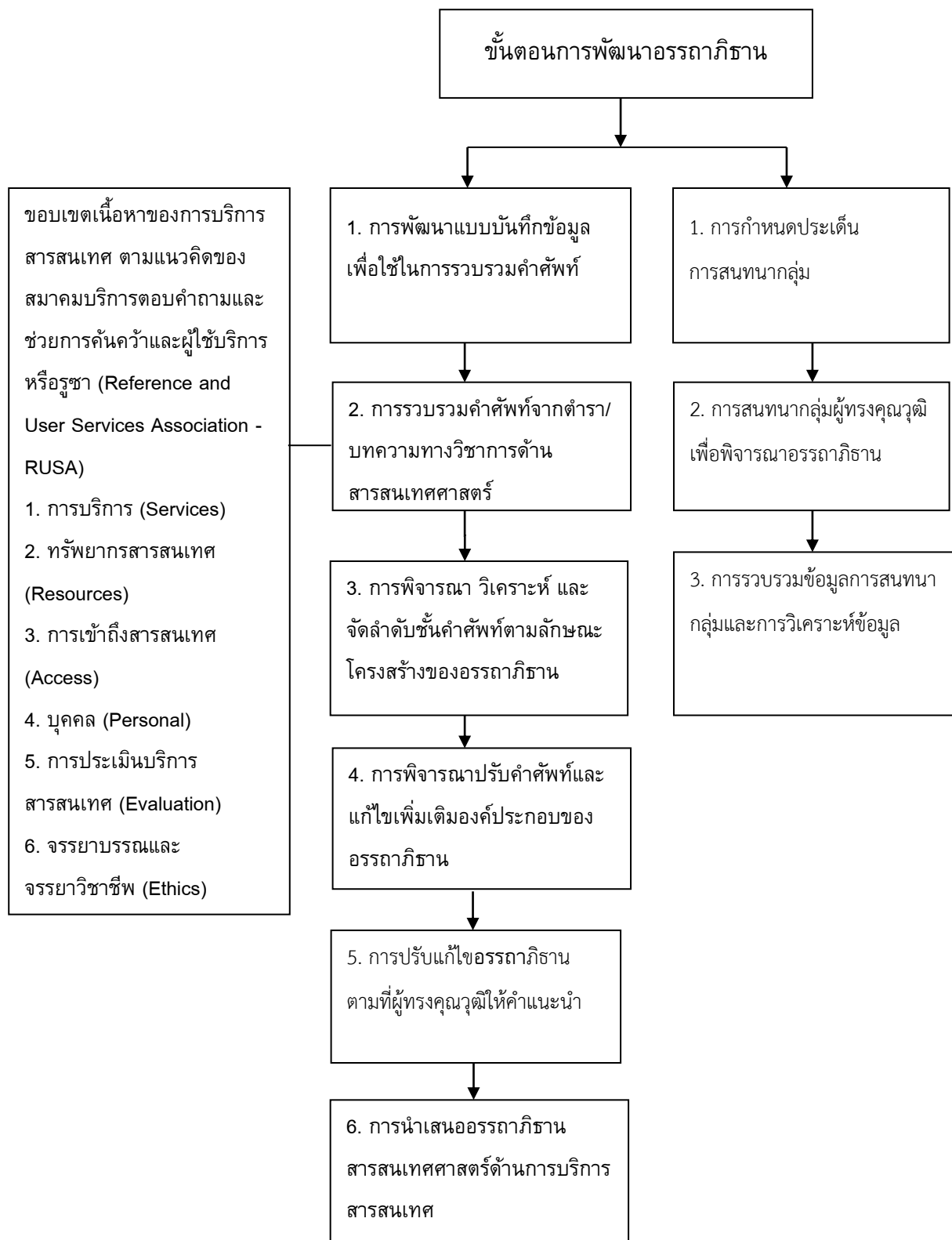
4.5 ตรวจสอบและแก้ไขเพิ่มเติมองค์ประกอบที่จำเป็นของชุดคำศัพท์ให้ถูกต้องสมบูรณ์ เช่น การจัดทำรายการโยง USE/ UF (USE FOR) ให้ครอบคลุมคำศัพท์ให้ครบถ้วน

4.6 นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาประมวล และปรับแก้ไขบรรณารักษณตามให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำ กรณีที่ประชุมมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย หรือมีความเห็นต่างเกี่ยวกับคำศัพท์ และไม่สามารถสรุปหรือหาข้อยุติเกี่ยวกับคำศัพท์จากที่ประชุมได้ ผู้วิจัยจะนำคำศัพท์/ชุดคำศัพท์กลับมาตรวจสอบกับคู่มือ หนังสือ ตำรา บทความ ฯลฯ และนำเสนอที่ประชุมเพื่อหาข้อยุติอีกครั้ง และหากยังไม่สามารถหาข้อยุติได้อีก ผู้วิจัยจะเป็นผู้คัดเลือกโดยพิจารณาควบคู่ไปกับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ แหล่งที่มาของคำศัพท์ และจำนวนครั้งของการนำไปใช้ เป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกคำศัพท์

4.7 ตรวจสอบการเรียงศัพท์หลัก และชุดคำศัพท์ตามลำดับอักษร

4.8 จัดแสดงรายการคำต่าง ๆ โดยมีความแตกต่างระหว่างคำที่เลือกใช้เป็นศัพท์ดรรชนี ในที่นี้ผู้วิจัยใช้วิธีพิมพ์ตัวเข้มในกรณีที่เป็นศัพท์หลัก หรือเป็นคำศัพท์ที่อยู่ในชุดคำศัพท์และสามารถนำมาเป็น

ศัพท์หลัก ส่วนคำที่ไม่ใช่เป็นศัพท์ดรรชนีจะพิมพ์ตัวบาง ซึ่งหมายถึงคำศัพท์นั้น ๆ ไม่สามารถนำมาใช้เป็นศัพท์หลักหรือศัพท์ดรรชนีได้



5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกข้อมูลมาวิเคราะห์หาความถี่โดยการนับจำนวนของคำศัพท์ที่ปรากฏในแต่ละความสัมพันธ์ (USE, UF, BT, NT, RT ฯลฯ)

5.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกข้อมูลมาประมวลและนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยจัดกลุ่มคำและจัดลำดับชั้นของคำศัพท์ไทย-อังกฤษ ตามลักษณะโครงสร้างอรรถาภิธาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับอรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะเอื้อประโยชน์ต่อผู้ผลิตตำรา บทความวิชาการ และงานวิชาการอื่น ๆ และผู้ปฏิบัติงานในองค์การสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ ฯลฯ มีคำศัพท์สารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุมคำศัพท์ที่ใช้ไปในแนวทางเดียวกัน

ผลการวิจัยนำเสนอในรูปของอรรถาภิธานสองภาษา คือ ภาษาไทย-อังกฤษ โดยใช้ภาษาไทยเป็นหลัก และกำกับด้วยภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยวิเคราะห์หาความถี่ของคำศัพท์ที่ปรากฏในแต่ละความสัมพันธ์ พบว่ามีศัพท์หลัก คำศัพท์ที่มีความหมายกว้างกว่าศัพท์หลัก (Broader Term - BT) คำศัพท์ที่มีความหมายแคบกว่าศัพท์หลัก (Narrower Term - NT) คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับศัพท์หลัก (Related Term - RT) คำศัพท์ที่ไม่ใช่เป็นศัพท์หลักแต่เป็นการโยงมาจากศัพท์หลัก (Used For - UF) คำศัพท์ที่กำหนดให้เป็นศัพท์หลักซึ่งเป็นการโยงไปยังศัพท์หลัก (USE) รวมทั้งสิ้น 579 คำ จำแนกได้ดังนี้

1. ศัพท์หลัก จำนวน 112 คำ

2. คำศัพท์ที่มีความหมายกว้างกว่าศัพท์หลัก (Broader Term - BT) จำนวน 68 คำ

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำสูงสุด 7 ครั้ง ห้องสมุด (Libraries)

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำ 6 ครั้ง บริการสารสนเทศ (Information services)

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำ 5 ครั้ง สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic publications)

3. คำศัพท์ที่มีความหมายแคบกว่าศัพท์หลัก (Narrower Term - NT) จำนวน 154 คำ

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำสูงสุด 4 ครั้ง บริการสารสนเทศ (Information services)

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำ 3 ครั้ง วารสารวิชาการ (Journals)

หนังสือ (Books)

4. คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับศัพท์หลัก (Related Term - RT) จำนวน 152 คำ

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำสูงสุด 11 ครั้ง ผู้ใช้ (Users)

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำ 7 ครั้ง ห้องสมุด (Libraries)

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำ 5 ครั้ง วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic dissertations)

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic books)

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำ 4 ครั้ง การค้นออนไลน์ (Online searching)

การฝึกอบรมผู้ใช้ (User training)

ความคาดหวังของผู้ใช้ (User expectations)

ความต้องการสารสนเทศ (Information needs)

พฤติกรรมผู้ใช้ (User behavior)

วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic journals)

5. คำศัพท์ที่ไม่ใช่เป็นศัพท์หลักแต่เป็นการโยงมาจากศัพท์หลัก (Used For - UF) จำนวน 59 คำ

6. ศัพท์ที่กำหนดให้เป็นศัพท์หลักซึ่งเป็นการโยงไปยังศัพท์หลัก (USE) จำนวน 34 คำ

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำสูงสุด 4 ครั้ง สารสนเทศศาสตร์ (Information science)

คำศัพท์ที่ปรากฏซ้ำ 3 ครั้ง กลุ่มสนทนาออนไลน์ (Online chat group)

การค้นคืนสารสนเทศ (Information retrieval)

บริการอ้างอิง (Reference services)

ตัวอย่างอรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ

การศึกษาการใช้ (Use studies)	USE	การศึกษาผู้ใช้ (User studies)
	RT	การศึกษาการใช้สารสนเทศ (Information use studies)
การศึกษาผู้ใช้ (User studies)	UF	การศึกษาการใช้ (Use studies)
		การศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ (Information user studies)
	BT	ระเบียบวิธีวิจัย (Research methodology)
	NT	พฤติกรรมผู้ใช้ (User behavior)
	RT	การใช้สารสนเทศ (Information use)
		การประชุมกลุ่ม (Focus group)
		การสำรวจห้องสมุด (Library surveys)
การศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ (Information user studies)	USE	การศึกษาผู้ใช้ (User studies)
		ผู้ใช้ (Users)

จากตัวอย่างผลการวิจัยข้างต้น สะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงกับเกณฑ์พิจารณาความครอบคลุมเนื้อหา ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการคัดเลือกคำศัพท์ ตัวอย่างดังกล่าวจะพบคำศัพท์ที่มีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในหัวข้อ บริการ (Services) ในประเด็นที่มุ่งเน้นการจัดให้มีบริการประเภทต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ การช่วยเหลือและให้คำแนะนำกับผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ และการสำรวจประเมินข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ และการประเมินการบริการสารสนเทศ (Evaluation) ที่มุ่งเน้นการประเมินผู้ใช้บริการสารสนเทศ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะอภิปราย ดังนี้

1. การพัฒนาอรรถาภิธาน จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอรรถาภิธาน พบว่า กระบวนการพัฒนาอรรถาภิธานประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ประกอบด้วย 1) ศึกษาและรวบรวมคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องทุก ๆ วลี หรือคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสาร 2) จัดกลุ่มและวิเคราะห์คำศัพท์เพื่อหาความสัมพันธ์ของคำศัพท์ และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำศัพท์ในกลุ่มตามลำดับชั้น ครอบคลุมคำศัพท์ที่มีความหมายกว้าง คำศัพท์ที่มีความหมายแคบ และโยงคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกัน 3) พิจารณาปรับปรุงแก้ไขคำศัพท์ให้ถูกต้องโดยจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้อง 4) จัดลำดับความถี่ของคำศัพท์ที่ปรากฏ และการจัดทำฐานข้อมูลอรรถาภิธาน (Wonglerdee 2010; Medelyan & Witten 2014; Brahmawong, et al., 2000)

2. ประเภทของอรรถาภิธาน อรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศที่ผู้วิจัยพัฒนาเป็นอรรถาภิธานสองภาษา คือ ภาษาไทย-อังกฤษ โดยใช้ภาษาไทยเป็นหลัก และกำกับด้วยภาษาอังกฤษ จัดเป็นอรรถาภิธานหลายภาษา (*Multilingual thesauri*) หรือตั้งแต่สองภาษาขึ้นไป เช่นเดียวกับ อรรถาภิธานด้านการเกษตร (Thai National AGRIS Centre, 2014) ที่รวบรวมคำศัพท์ด้านการเกษตรและสาขาที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรกว่า 46,000 คำ แสดงผลในสองภาษาหลัก คือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และสองภาษารอง คือ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาสเปน ในส่วนของการจำแนกประเภทตามเนื้อหา อรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ จัดเป็นอรรถาภิธานเฉพาะสาขาวิชา (*Disciplinary thesauri* หรือ *Subject thesauri*) เช่นเดียวกับ อรรถาภิธานสาขาการศึกษา (The thesaurus of ERIC descriptor) อรรถาภิธานด้านสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยี และบรรณารักษศาสตร์ (ASIS&T thesaurus of information science, technology, and librarianship) และหากจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ อรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ จัดเป็นอรรถาภิธานที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นคู่มือเฉพาะด้านที่รวบรวมคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศศาสตร์ด้านการบริการสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาอรรถาภิธานครั้งนี้จะเป็นการพัฒนานำร่องไปสู่การวิจัยในประเด็นอื่น อาทิ การพัฒนาอรรถาภิธานสารสนเทศศาสตร์ด้านการวิเคราะห์สารสนเทศ การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ประเด็นสำคัญคือ การนำช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ในสังคมออนไลน์มาร่วมพัฒนารูปแบบในการนำเสนอคำศัพท์ ซึ่งนอกเหนือจากการประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาข้อยุติในการพิจารณาคำศัพท์แล้ว การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ที่สนใจได้มีส่วนร่วมและได้ทดลองใช้งานจริง ด้วยการโพสต์เนื้อหาบนคลาวด์ (Cloud) หรือการใช้โปรแกรม Thesaurus & Taxonomy Management Software เช่น "Poolparty" <https://www.poolparty.biz/taxonomy-thesaurus-management/> ในการนำเสนอผลการวิจัย โดยเชื่อมโยง (link) ให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงผลการวิจัยทั้งหมดได้ ก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจ ผู้สนใจสามารถมีส่วนร่วมในการพิจารณาคำศัพท์และให้ข้อคิดเห็น ซึ่งจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงานวิจัยอีกช่องทางหนึ่ง

บรรณานุกรม

- Aharony, N. (2010). Library and information science research areas: A content analysis of articles from the top 10 journals 2007-2008. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(1), 27-35.
- Aitchison, J., Gilchrist, A. & Bawden, D. (2000). *Thesaurus Construction and Use: A Practical Manual*. London: The Association for Information Management.
- American National Standard Institute. (1974). *Guidelines for thesaurus structure, construction and use*. New York: Author.
- Bates, Marcia J. (Ed.) (2010). *Encyclopedia of Library and Information Science*. (3rd ed.). New York: CRC press.
- Brahmawong, C., et al. (2000). *The Development of Distance Education Thesaurus*. Nonthaburi: Institute for Research and Development, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Brahmawong, C., et al. (2002). *Thesaurus in Distance Education*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press.
- Broughton, Vanda. (2006). *Essential Thesaurus Construction*. London: Facet Publishing.
- Chanwangsa, S. (2000). Thesaurus. *Journal of the Royal Academy*, 25(3), 43-53. [In Thai]
- Council on Library and Information Resources. (n.d.). *Knowledge Organization Systems: An Overview*. Retrieved from <https://www.clir.org/pubs/reports/pub91/1knowledge/>
- ERIC Education Resources Information Center. (2017). Retrieved from <https://eric.ed.gov/>
- Information Analysis Working Group of Academic Libraries. (2004). *English Vocaburaries for Thai Subject Headings* (2nd ed.). Bangkok: Author. [In Thai]
- Information Analysis Working Group of Academic Libraries. (2004). *Subject Headings for Thai Books* (4th ed.). Bangkok: Author. [In Thai]
- International Organization for Standardization. (1986). *Documentation-Guidelines for the Establishment and Development of Monolingual Thesauri (ISO 2788)*. Geneva: Author.
- Jorna, K. & Davis, S. (2001). Multilingual thesauri for the modern world - no ideal solution?. *Journal of Documentation*, 57(2001), 248-295.
- Lancaster, F.W. (1985). *Thesaurus Construction and Use a Condensed Course*. Paris: UNESCO.
- _____. (1986). *Vocabulary Control for Information Retrieval*. (2nd ed.). Arlington, VA.: Information Resource Press.
- Medelyan, O. & Witten, I. H. (2017). *Thesaurus-Based Index Term Extraction for Agricultural Documents*. Retrieved from <http://www.medelyan.com/publications-2>
- Nielsen, M. L. (2001). A framework for work task based thesaurus design. *Journal of Documentation*, 57(6), 774-797.

- Phanthumetha, N. (2016). *Thai Thesaurus*. (8th ed.). Bangkok: Amarin Printing and Publishing. [In Thai]
- Prajayayothin, N. (2013). *Thesaurus in Information Storage and Retrieval Context*. Maha Sarakham: Apichart Printing. [In Thai]
- Prajayayothin, N. (2017). Unit 4 vocabulary control. In *Information Organization and Retrieval* (pp. 4-1-4-57). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press. [In Thai]
- Punmekha, P. (2006). *Thai Subject Headings*. Bangkok: Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Redfern, V. (2017). *Natural Language Thesaurus: A Survey of Students Research Skills and Research Tool Preferences*. Retrieved from www.alia.org.au/publishing/aarl/35.2/full.text/redfern.html.
- Redmond-Neal, A. & Hlava, M. M. K. (Ed.). (2005). *ASIST Thesaurus of Information Science, Technology, and Librarianship* (3rd ed.). New Jersey: Information Today.
- Reference and User Services Association. (2000). *Guidelines for Information Services*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation>
- Teekara, A. (1985). *Library Science Vocaburaries*. Bangkok: Faculty of Arts, Chulalongkorn University. [In Thai]
- Thai National AGRIS Centre. (2014). *Thai Agricultural Thesaurus*. Retrieved from http://pikul.lib.ku.ac.th/www/agrovoc_th_adv.php [In Thai]
- Thesaurus of ERIC Descriptors*. (1995). Phoenix, Ariz: Oryx Press.
- Umasangtongkul, S. (2001). *Program and Database Development for Thesaurus Indexing System*. Chiang Mai: Maejo University. [In Thai]
- UNESCO. (2017). *UNESCO Thesaurus*. Retrieved from <http://www.library.osu.edu/sites/guides/liblanggd.html>
- UNESCO Thesaurus*. (2017). Retrieved from <http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/en/>
- Willpower Information. (2010). *Thesaurus Principle and Practice*. Retrieved from <http://www.willpowerinfo.co.uk/thesprin.htm>
- Wonglerdee, J. (2010). *Development of System on Computer Equipment Information Search by Thesaurus*. Master's thesis in Information Studies, Chiang Mai University, Chiang Mai.
- Wongprasert, C. (2008). The development of application program for thesaurus construction. *Journal of the Department of Library and Information Science*, 19(3), 30-40. [In Thai]
- Zins, C. (2007). Conceptions of information science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(3), 335-350.
- Zins, C. (2007). Knowledge map of information science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(4), 526-535.