

พฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ :
กรอบแนวคิดเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ
สำหรับนักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์

Information Behavior of Historians : Information
Services Framework for Archivists and Librarians

จุฑารัตน์ ช่างทอง*

Jutharat Changthong

บทคัดย่อ

บทความนำเสนอผลการปฏิสน์วรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ ซึ่งพบพฤติกรรมสารสนเทศทั้งสิ้น ๑๐ กิจกรรม ประกอบด้วย การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ การตรวจตรา การเข้าถึง การสร้างเครือข่าย และการจัดการสารสนเทศ หลังจากได้ภาพรวมของพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์แล้วจึงได้นำเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการกลุ่มนี้ด้วย

คำสำคัญ : พฤติกรรมสารสนเทศ นักประวัติศาสตร์ นักจดหมายเหตุ บริการสารสนเทศ

* อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This article presents the literature review of historians' information behavior which includes ten activities : starting, chaining, browsing, differentiating, extracting, verifying, monitoring, accessing, networking and information-managing. An overview of historians' information behavior characteristics led to recommendations for archivists and librarians on how to improve information systems and services for historians.

Keywords : information behavior, historians, archivists, information services

บทนำ

การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งสารสนเทศและช่องทางการรับสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งการแสวงหาสารสนเทศทั้งเชิงรุกและเชิงรับ การใช้สารสนเทศอาจอยู่ในรูปแบบการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการได้รับสารสนเทศโดยที่ไม่มีเจตนาจะรับสารสนเทศ เช่นการได้ชมโฆษณาจากโทรทัศน์ เป็นต้น (Wilson 2000) ซึ่งผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มทำให้ผู้บริการสารสนเทศสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศที่ตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้ได้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มได้มากขึ้น บทความการปริทัศน์วรรณกรรมนี้ศึกษาเจาะจงที่พฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ อนึ่ง ขอบเขตนิยามของ “นักประวัติศาสตร์” ในบทความนี้ได้รวบรวมมาจากงานวิจัยต่าง ๆ มีขอบเขตครอบคลุมถึงผลวิจัยพฤติกรรมสารสนเทศของกลุ่มอาจารย์สาขาวิชาประวัติศาสตร์ นักประวัติศาสตร์ และนักศึกษานิเทศศาสตร์ในสาขารัฐศาสตร์

กรอบแนวคิด

งานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักวิชาการสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มักนิยมใช้โมเดลพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis (1989) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โมเดลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการสาขานี้ประกอบไปด้วย ๖ กิจกรรม ได้แก่ การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การแยกแยะ การตรวจตรา และการดึงสารสนเทศออกมา แต่การนำเสนอพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ในบทความนี้ใช้กรอบแนวคิดที่มาจากโมเดลของ Meho and Tibbo (2003) เนื่องจากทั้งสองได้ศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดจากโมเดลของ Ellis แต่ข้อแตกต่างคือได้รวมเอาคุณลักษณะของพฤติกรรมสารสนเทศของนักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์ที่สะท้อนให้เห็นผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลโดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสารสนเทศด้วย

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์

การสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ในบทความนี้นำมาจากการวิจัยของต่างประเทศโดยนำเสนอผลสังเคราะห์ที่ตามกรอบโมเดลของ Meho and Tibbo ซึ่งพบพฤติกรรมสารสนเทศทั้งสิ้น ๑๐ กิจกรรมประกอบด้วยการเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ การตรวจตรา การเข้าถึง การสร้างเครือข่าย และการจัดการสารสนเทศ ซึ่งในแต่ละกิจกรรมของนักประวัติศาสตร์มีรายละเอียดดังนี้

๑. การเริ่มต้น (Starting) หมายถึงการเริ่มต้นของนักประวัติศาสตร์ที่จะศึกษาวิจัยงานเรื่องใหม่โดยอาจมีหรือไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะทำการวิจัยนั้นมาก่อน ตัวอย่างกิจกรรมการเริ่มต้นได้แก่การศึกษาจากรายการบรรณานุกรม การเริ่มศึกษาจากบทความปริทัศน์ การติดต่อบุคคล การค้นจาก OPAC (Online Public Access Catalog) หรือเครื่องมือช่วยค้นประเภทพรรณิและสาระสังเขป เป็นต้น ผลวิจัยพบว่านักประวัติศาสตร์เริ่มต้นงานวิจัยของตนโดยการใช้เครื่องมือสืบค้นในรูปแบบสิ่งพิมพ์ เช่น วรรณคดีและสาระสังเขปและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น OPACs และในการเริ่มต้นสืบค้นนั้นพบว่านักประวัติศาสตร์ใช้คำค้นหลายประเภทเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการ แต่ส่วนใหญ่ค้นด้วย

๒๓๒ จุฬารัตน์ ช่างทอง

ชื่อมากกว่าการค้นด้วยหัวเรื่องไม่ว่าจะเป็น ชื่อบุคคล ชื่อองค์กร สถานที่ และชื่อของเหตุการณ์ (Duff and Johnson 2002)

อย่างไรก็ตาม นักประวัติศาสตร์ยังคงชอบที่จะค้นจากเครื่องมือสืบค้นแบบสิ่งพิมพ์ดั้งเดิมมากกว่าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Anderson 2004) เช่น การเริ่มต้นค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วยการติดตามจากเชิงอรรถและรายการบรรณานุกรมท้ายเล่มหนังสือหรือท้ายบทความนอกจากนั้น นักประวัติศาสตร์ยังคงใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในการเริ่มต้นด้วย บุคคลที่ใช้อยู่คือเพื่อนร่วมงานและนักประวัติศาสตร์อื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแหล่งสารสนเทศอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าจะติดต่อบรรณารักษ์ (Dalton and Charnigo 2004) และนักประวัติศาสตร์จะติดต่อกับนักจดหมายเหตุมากกว่าบรรณารักษ์โดยเชื่อว่านักจดหมายเหตุมีบทบาทสำคัญในการค้นหาเอกสารหรือแนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้ (Duff, Craig and Cherry 2004)

๒. การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) หมายถึงการเชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกันโดยติดตามจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมที่พบในกิจกรรมการเริ่มต้นผลวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) หรือการเชื่อมโยงไปสู่เอกสารต้นฉบับเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุดสำหรับนักประวัติศาสตร์แต่ในทางกลับกันผลการทบทวนวรรณกรรมกลับพบว่านักประวัติศาสตร์ใช้เครื่องมือประเภทตรงขึ้นช่วยค้นรายการอ้างอิงเช่น Social Science Citation Index น้อยมาก เหตุผลการไม่ใช้นั้นไม่ได้ระบุชัดเจน นักประวัติศาสตร์อาจไม่ทราบเกี่ยวกับเครื่องมือดังกล่าว หรือบางครั้งอาจเกิดจากการใช้งานไม่สะดวก แม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การสืบค้นจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมสะดวกมากขึ้นก็ตาม (Rhee 2012)

ในการวิจัยทางประวัติศาสตร์นั้นกิจกรรมการเชื่อมโยงร้อยเรียงนี้อาจนำไปสู่กิจกรรมในขั้นตอนการเริ่มต้นใหม่อีกครั้ง นักประวัติศาสตร์หลายคนมักจะเริ่มโครงการวิจัยใหม่ซึ่งเป็นผลจากการติดตามรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมของวรรณกรรมทุติยภูมิ และจากนั้นก็ติดตามค้นหาวรรณกรรมที่ถูกอ้างถึงต่อไปหรือการติดตามรายการอ้างอิงของเรื่องหนึ่ง ๆ อาจเป็นจุดเริ่มต้นกระตุ้นให้เกิดแนวคิดและการเริ่มต้นโครงการวิจัยเรื่องใหม่ (Duff, Craig and Cherry 2004)

๓. การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาเรื่องที่ตนสนใจอย่างกว้าง ๆ อาจเป็นการกวาดสายตาดูบทความในวารสาร หัวข้อต่าง ๆ ใน

สารบัญหนังสือ รายการที่ได้จากผลการค้น OPACs สารสังเขป รายการตรชนี และจากเว็บไซต์ นักประวัติศาสตร์ชอบที่จะสำรวจเลือกดู โดยคาดว่าจะพบเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยบังเอิญ บางครั้งวิธีการเช่นนี้ก็เป็นวิธีที่ได้ผลดี (Dalton and Charnigo 2004) นักประวัติศาสตร์หลายคนตั้งใจสำรวจเลือกดูเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งจากชั้นหนังสือ และจากผลการสืบค้นจากระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ผลการสืบค้นเว็บไซต์ เป็นต้น โดยหวังว่าการลองสำรวจแหล่งเหล่านี้อาจพบข้อมูลที่สนใจ (Delgadillo and Lynch 1999) จึงนำไปสู่ข้อสันนิษฐานที่ว่านักประวัติศาสตร์ต้องการสำรวจเลือกดูผลการค้นจำนวนมากเพื่อที่จะพบรายการที่น่าสนใจโดยบังเอิญซึ่งบางครั้งตนเองอาจมองข้ามไป

การระบุหรือค้นหาเอกสารจดหมายเหตุแต่ละรายการอย่างเฉพาะเจาะจงอาจเป็นเรื่องยากสำหรับนักประวัติศาสตร์ เหตุผลประการหนึ่งอาจมาจากเครื่องมือช่วยค้น (finding aids) ใช้งานยาก หรือคำอธิบายจดหมายเหตุที่มีให้บริการไม่ละเอียดพอ ด้วยเหตุนี้จึงยังทำให้นักประวัติศาสตร์หันไปพึ่งการสำรวจเลือกดูและหวังว่าจะบังเอิญพบเอกสารที่น่าสนใจ หอจดหมายเหตุที่จัดทำคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุไว้เพียงระดับของชุดเอกสารอย่างกว้าง ๆ เช่น หากจัดทำชื่อชุดเอกสารว่า “เอกสารชุดสงครามโลกครั้งที่ ๒” และไม่ได้จัดทำคำอธิบายของแต่ละรายการไว้ผู้ซึ่งไม่ทราบว่าเป็นเอกสารชุดดังกล่าวประกอบไปด้วยเอกสารรายการใดบ้าง ด้วยเหตุนี้นักประวัติศาสตร์อาจต้องการหรือจำเป็นต้องสำรวจไล่เรียงดูเอกสารทุกรายการในกล่องนั้นหรือในแฟ้มนั้น ๆ ด้วยตนเอง

๔. การแยกแยะ (Differentiating) หมายถึง การจำแนกสารสนเทศโดยใช้ความแตกต่างด้านต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ในการกรองคุณลักษณะทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของสารสนเทศที่ค้นได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ค้นแต่ละบุคคล เช่น การพิจารณาจากชื่อเสียงของผู้แต่ง อันดับคุณภาพของวารสาร เป็นต้น ผลวิจัยพบว่านักประวัติศาสตร์ประยุกต์ใช้เกณฑ์หลายประการเพื่อตัดสินใจแยกแยะความต่างของสารสนเทศ อาทิ คุณภาพ ความสำคัญ ความเป็นประโยชน์ รวมถึงที่มาของเอกสารรวมถึงเกณฑ์ด้านคุณค่าด้านประจักษ์พยาน (evidential value) และรูปแบบของเอกสารด้วย (Duff, Craig and Cherry 2004)

นักประวัติศาสตร์มักแยกแยะและตัดสินใจโดยใช้คุณค่าด้านประจักษ์พยานของเอกสารแต่ละรายการกล่าวคือ นักประวัติศาสตร์จะแยกแยะและเลือกสารสนเทศและ

วัสดุที่สามารถใช้เป็นหลักฐานหรือเป็นข้อโต้แย้งทางประวัติศาสตร์ได้ อาจเป็นด้วยธรรมชาติของสาขาวิชานี้คือการศึกษและแสวงหาข้อเท็จจริง รูปแบบการเรียนการสอนและระเบียบวิธีวิจัยในสาขาวิชาที่มุ่งเน้นให้นักวิจัยต้องสามารถเลือกใช้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานได้ นักประวัติศาสตร์จึงต้องตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ความต้องการใช้สารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือท่ามกลางสารสนเทศจำนวนมากจึงส่งผลถึงพฤติกรรมของนักประวัติศาสตร์ด้วยตัวอย่างเช่น นักประวัติศาสตร์ชอบใช้สารสนเทศในรูปแบบเดิมมากกว่าการทำสำเนาหรือใช้งานตัวแทนเอกสาร อาทิ การถ่ายเอกสาร หรือวัสดุย่อยส่วนของสารสนเทศต้นฉบับ เหตุผลของความชอบนี้ส่วนหนึ่งมาจากความกังวลว่าหากไม่ใช่เอกสารต้นฉบับแล้วอาจมีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างการทำซ้ำ หรือทำซ้ำแล้วคุณภาพสารสนเทศลดลง (Duff, Craig and Cherry 2004)

๕. การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) หมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อดึงสารสนเทศที่สนใจออกมาจากแหล่งสารสนเทศ งานวิจัยของ Meho and Tibbo (2003 : 582) พบการดึงข้อมูลสองประเภท คือ การดึงข้อมูลจากเอกสารต้นฉบับ เช่น หนังสือหรือบทความวารสาร ลักษณะการดึงสารสนเทศอาจใช้วิธีการคัดลอกหรือสำเนาเฉพาะสารสนเทศในส่วนที่ต้องการ รูปแบบที่สองคือการดึงข้อมูลจากสารสนเทศประเภทที่ชี้แนะแหล่งที่อยู่ของสารสนเทศอื่น ๆ เช่น ดึงข้อมูลจากหนังสือบรรณานุกรม วรรณคดีและสารสังเขป หรือฐานข้อมูล OPAC นักประวัติศาสตร์ระบุว่าในการดึงสารสนเทศนั้นพยายามให้ความสำคัญกับการดึงเฉพาะเนื้อหาส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเท่านั้น เพราะบางครั้งระหว่างที่กำลังค้นหาสารสนเทศก็จะพบสารสนเทศอื่น ๆ ที่น่าสนใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยปัจจุบัน

๖. การตรวจสอบ (Verifying) หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่พบ กิจกรรมการตรวจสอบมีความสำคัญกับนักประวัติศาสตร์มาก เหตุผลส่วนหนึ่งเป็นเพราะธรรมชาติของสาขาวิชาและงานวิจัยทางประวัติศาสตร์เอง นักประวัติศาสตร์พยายามที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าสารสนเทศรายการใดสามารถยืนยันตรวจสอบได้และสารสนเทศรายการใดไม่สามารถตรวจสอบยืนยันได้

นักประวัติศาสตร์ได้เรียนรู้และผ่านการฝึกตรวจสอบมาจากการเรียนการสอนในสาขาของตนแล้ว ระเบียบวิธีวิจัยในสาขานี้สอนให้ประเมินความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศก่อนจะใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง (Rael 2004) นักประวัติศาสตร์จึงให้

ความสำคัญของนักจดหมายเหตุว่าเป็นเสมือนผู้ช่วยในขั้นตอนของการตรวจสอบเอกสาร เนื่องจากพวกเขาารู้สึกว่าวางใจได้หากมีนักจดหมายเหตุเป็นเสมือนผู้รับรองความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ได้จัดทำมาและจัดทำคำอธิบายไว้บริการ (Duff, Craig and Cherry 2004 : 69)

๗. การตรวจตรา (Monitoring) หมายถึง การติดตามพัฒนาการของเรื่องหนึ่ง ๆ จากแหล่งสารสนเทศใด ๆ ที่สนใจเป็นการเฉพาะ อาจเป็นการติดตามจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แคตตาล็อกของสำนักพิมพ์ วารสารวิชาการ บริการจดหมายข่าว (listservs) เว็บไซต์หรือการติดต่อกับบุคคล นักประวัติศาสตร์ติดตามความก้าวหน้าในหัวข้อวิจัยที่ตนสนใจโดยผ่านช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หากเป็นข้อมูลที่ทันสมัยนักประวัติศาสตร์จะติดตามจากรายการบรรณานุกรมและบทวิจารณ์หนังสือซึ่งพบได้ในวารสารวิชาการที่ตนเองติดตามอ่านอยู่ (Rosenberg and Swierenga 1993) นอกจากนั้นยังพบว่า นักประวัติศาสตร์ยังใช้วิธีติดตามผ่านการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่สนใจหัวข้อวิจัยเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกันการเข้าร่วมประชุมวิชาการ การอ่านจากแผ่นพับใบปลิวของสำนักพิมพ์และรายชื่อเอกสารจากวงวิชาการในสาขา (Delgadillo and Lynch 1999)

บางกรณีนักประวัติศาสตร์พบอุปสรรคในขั้นตอนการตรวจตราเอกสารที่ได้รับมาใหม่ กล่าวคือ เครื่องมือช่วยค้นจดหมายเหตุและการจัดทำคำอธิบายจดหมายเหตุที่บางสถาบันบริการสารสนเทศจัดทำไว้ไม่ละเอียดพอ มีเพียงคำอธิบายในระดับของกลุ่มเอกสาร โดยเฉพาะถ้าเป็นเอกสารจดหมายเหตุรายการใหม่ที่เพิ่มเข้าไปในคอลเล็กชันกลุ่มเดิม นักประวัติศาสตร์บางคนจึงไว้วางใจให้นักจดหมายเหตุเป็นผู้ตรวจสอบให้ว่ามีวัสดุจดหมายเหตุรายการใดได้รับเข้ามาใหม่บ้างหรือไม่ อาจใช้วิธีการสอบถามไปยังหอจดหมายเหตุ นักจดหมายเหตุบางคนก็เป็นผู้ตรวจตราให้ว่ามีวัสดุใดที่มานิมนต์จะเป็นที่สนใจของนักวิจัยแล้วแจ้งให้ทราบ (Duff and Johnson 2002 : 484)

๘. การเข้าถึง (Accessing) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการได้รับเอกสารที่ค้นหา ประเด็นปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการของนักประวัติศาสตร์พบได้มากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ อาจเป็นเพราะธรรมชาติของงานวิจัยสาขาประวัติศาสตร์นั้นต้องการเข้าถึงเอกสารต้นฉบับที่มีคุณค่าทั้งด้านประจักษ์พยานและคุณค่าด้านประวัติศาสตร์มากกว่าสาขาอื่น ๆ กอปรกับเอกสารจดหมายเหตุก็มีลักษณะเฉพาะตัว อาจกล่าวได้ว่าการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุนั้นซับซ้อนกว่าการเข้าถึงเอกสารทั่วไปในห้องสมุด

ผลวิจัยของ Chassanoff (2013) ที่สำรวจจากนักประวัติศาสตร์ ๘๖ คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาว่านักประวัติศาสตร์เข้าถึงเอกสารชั้นต้นที่ตนต้องการด้วยวิธีใดบ้างระหว่างช่องทางออนไลน์ ติดต่อด้วยตนเอง หรือทั้งสองวิธีร่วมกัน ผลพบว่านักประวัติศาสตร์เข้าถึงวัสดุเอกสารจดหมายเหตุแต่ละประเภทด้วยวิธีแตกต่างกัน เช่น เอกสารทางการเงิน จดหมายโต้ตอบ สมุดบันทึก ดินฉบับตัวเขียน เหล่านี้จะติดตามเข้าถึงด้วยตนเอง ในขณะที่ถ้าเป็นงานศิลปกรรม ประวัติศาสตร์คำบอก ภาพ วัสดุบันทึกเสียง วีดิทัศน์ และภาพยนตร์ จะเข้าถึงด้วยวิธีออนไลน์มากกว่า นักประวัติศาสตร์ร้อยละ ๒๙ เข้าถึงโดยวิธีออนไลน์ก่อนจากนั้นจึงไปติดตามเข้าใช้ด้วยตนเอง บางส่วนให้เหตุผลของการเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเองว่าเป็นเพราะไม่พอใจคุณภาพของสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ของวัสดุเหล่านั้น บ้างก็เป็นเพราะชอบการสำรวจดูเอกสารเหล่านั้นด้วยตนเองมากกว่า

ในขณะที่การเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุสารสนเทศด้วยตนเองโดยการไปใช้ที่หอจดหมายเหตุนั้นนักประวัติศาสตร์พบอุปสรรคด้วยเช่นกัน สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากธรรมชาติของเอกสารจดหมายเหตุและสภาพแวดล้อมของหอจดหมายเหตุ เช่น เอกสารขาดการจัดเรียงและจัดทำคำอธิบาย ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นจดหมายเหตุ (ดรรชนี บัญชีเอกสาร) คำอธิบายจดหมายเหตุมีรายละเอียดไม่เพียงพอ วัสดุหรือเอกสารจดหมายเหตุไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อาจชำรุดหรืออยู่ในรูปแบบที่ใช้งานยาก เช่น ไมโครฟอร์ม อาคารที่จัดเก็บอยู่ไกล ความเข้มงวดของหอจดหมายเหตุ ผู้บริจาคไม่อนุญาตให้ทำสำเนาเอกสารต้นฉบับสำหรับนำไปใช้นอกอาคารจดหมายเหตุ และข้อจำกัดทางกฎหมาย เช่น ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์และความปลอดภัยของเอกสาร ประเด็นปัญหาและอุปสรรคด้านการเข้าถึงเหล่านี้อาจส่งผลถึงกระบวนการวิจัยของนักประวัติศาสตร์หรือกล่าวได้ว่าส่งผลถึงคุณภาพของงานวิจัยทางประวัติศาสตร์ นักประวัติศาสตร์บางคนถึงกับต้องปรับตัวอุปประสงค์ปรับเปลี่ยนกรอบและแผนการวิจัย บางครั้งต้องปรับให้งานวิจัยมีความลึกซึ้งน้อยลงไปและอาจถึงกับยกเลิกโครงการวิจัยของตน (Duff, Craig and Cherry 2004)

๙. การสร้างเครือข่าย (Networking) หมายถึง การติดต่อหรือสานต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้เช่นเพื่อนร่วมงาน นักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์จากผลศึกษาของ Delgadillo and Lynch (1999 : 255) พบว่าบุคคลที่นักประวัติศาสตร์เห็นว่ามี ความสำคัญและสามารถให้ความช่วยเหลือได้ คือ บรรณารักษ์ นักจดหมายเหตุและ

บรรณารักษ์กลุ่มทรัพยากรพิเศษ (special collection librarian) ในขณะที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (reference librarian) เป็นผู้ให้บริการที่นักประวัติศาสตร์เห็นว่าไม่สามารถช่วยตอบคำถามได้ แม้ว่าในแผนงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะมีหนังสืออ้างอิงสาขาประวัติศาสตร์ที่เป็นมาตรฐานอยู่จำนวนหนึ่งแล้วก็ตาม นอกจากนั้นการติดต่อในลักษณะเครือข่ายระหว่างนักประวัติศาสตร์กับนักจดหมายเหตุก็ปรากฏชัดกว่าการติดต่อกับบรรณารักษ์ นอกจากนี้ยังมีผลวิเคราะห์ของ Rhee (2012) ที่ระบุว่านักประวัติศาสตร์ติดต่อหรือคงความสัมพันธ์กับนักจดหมายเหตุไว้เพื่อขอความช่วยเหลือรูปแบบต่าง ๆ คือ ๑) ให้ช่วยสืบค้นเอกสารหรือแนะนำแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ๒) เพื่อให้ช่วยเหลือด้านการเข้าถึงแหล่งและเอกสาร และ ๓) เพื่อให้ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้รับเข้ามาใหม่

๑๐. การจัดการสารสนเทศ (Information-managing) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ในขั้นตอนการจัดการสารสนเทศ เช่น การจัดเก็บเอกสาร การรวบรวมเอกสารที่ได้จากขั้นตอนการสืบค้นและเข้าถึง และการจัดระบบสำหรับเก็บไว้ใช้ในงานวิจัย งานวิจัยของ Rosenberg and Swierenga (1993 : 57) พบว่านักประวัติศาสตร์มักจะจัดและเรียงลำดับรายการสารสนเทศที่ได้จากเชิงอรรถและรายการบรรณานุกรมเพื่อจะไปค้นหาต่อภายหลังหรืออาจนำไปค้นหาเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ค้นหาตัวเลขจากห้องสมุดบทความวารสาร บทความหนังสือ หรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในระหว่างกระบวนการวิจัย นักประวัติศาสตร์มีการจดบันทึกด้วยมือหรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ บางรายทำสำเนาและมักเก็บเอกสารเหล่านี้ไว้ที่ทำงาน บ้างก็บันทึกข้อมูลเอกสารที่ตนมีเก็บไว้ในรูปแบบของบัตรดรรชนีและจัดระบบเอกสารเหล่านั้นตามหัวข้อเรื่อง (Case 1991)

ผลสำรวจของ Townsend (2010) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและสื่อสมัยใหม่ของนักประวัติศาสตร์อเมริกันจำนวน ๔,๑๘๒ คน พบว่าในกระบวนการวิจัยนั้นส่วนใหญ่สามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (word processors) และสืบค้นจากแหล่งสารสนเทศออนไลน์หรือฐานข้อมูลเป็นประจำ ผลสำรวจยังพบการใช้งานเทคโนโลยีอื่น ๆ ด้วย เช่น กล้องดิจิทัล เครื่องสแกนเนอร์ โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ เป็นต้น ประเด็นที่น่าสนใจคือนักประวัติศาสตร์ส่วนใหญ่ระบุว่าไม่มีเวลาในการติดตามหรือเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่เหล่านั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการสารสนเทศ

Rhee (2012) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์และนักวิชาการสังคมศาสตร์อื่น ๆ จากงานวิจัยรวมทั้งสิ้น ๔๖ เรื่องนำมาซึ่งข้อเสนอแนะต่อบริการของสถาบันบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการ เช่น นักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ ดังนี้

๑. เมื่อนักจดหมายเหตุประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุควรที่จะพิจารณาถึงความสำคัญของคุณค่าเอกสารที่มีต่องานวิจัยด้านประวัติศาสตร์ด้วย นักประวัติศาสตร์เองก็สามารถช่วยนักจดหมายเหตุประเมินคุณค่าด้านประจักษ์พยานของเอกสารจดหมายเหตุได้เช่นกัน ผลการศึกษาพบว่า มีหลายกรณีที่นักจดหมายเหตุขอคำปรึกษาจากนักประวัติศาสตร์เพื่อประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่ายจึงควรที่จะสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือเช่นนี้ระหว่างนักวิชาการทั้งสองกลุ่มต่อไป

๒. นักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์ควรคำนึงถึงรูปแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์และนำไปใช้ประกอบการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกัน เช่น ควรออกแบบระบบสารสนเทศที่เอื้อให้นักประวัติศาสตร์สามารถสำรวจเรียกดูผลการสืบค้นจำนวนมากได้อย่างสะดวก ในขณะที่นักประวัติศาสตร์กำลังสำรวจเลือกดูผลการสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องอาจช่วยให้เกิดการค้นพบโดยบังเอิญ แม้ว่าสารสนเทศที่พบอาจไม่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องที่ต้องการโดยตรงแต่อาจทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นบริบทของงานวิจัยก็เป็นได้ ดังนั้น เพื่อสนับสนุนงานจรรยาบรรณและบรรณารักษ์ควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศให้เอื้อต่อกระบวนการสำรวจเลือกดูของนักประวัติศาสตร์ด้วย

๓. นักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์ควรจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการค้นพบโดยบังเอิญในการวิจัยด้านประวัติศาสตร์ ดังนั้นเมื่อนักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์ต้องให้บริการนักประวัติศาสตร์จึงไม่ควรไปจำกัดการแนะนำแหล่งหรือสารสนเทศไว้เพียงแหล่งหรือเอกสารชิ้นที่เกี่ยวข้องมากที่สุดเท่านั้น

๔. นักจดหมายเหตุควรแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเมื่อได้รับเอกสารจดหมายเหตุรายการใหม่เข้ามาในหอจดหมายเหตุ เนื่องจากการจะให้นักประวัติศาสตร์คอยติดตามตรวจสอบตราด้วยตนเองว่ามีการจัดหาเอกสารจดหมายเหตุรายการใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการแล้วอาจ

เป็นไปได้ยาก นักจดหมายเหตุอาจนำเสนอบริการสารสนเทศเฉพาะบุคคล โดยจัดทำ และส่งรายการสารสนเทศใหม่ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยหรือตรงกับความสนใจของนัก ประวัติศาสตร์ไปให้โดยตรง อย่างไรก็ตามการจัดบริการรูปแบบนี้ใช้ทรัพยากร ความ พยายามและเวลาของนักจดหมายเหตุค่อนข้างมาก อีกทางเลือกหนึ่งคือหอจดหมายเหตุ สามารถแจ้งรายชื่อรายการเอกสารใหม่ ๆ ที่ได้จัดหาเข้ามาส่งผ่านไปยังช่องทางจดหมาย ข่าวหรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน นอกจากนั้นนักจดหมายเหตุจำเป็นต้องกำหนดสภาพของ วัสดุที่เข้ามาใหม่ให้ผู้ใช้ง่ายอย่างชัดเจนด้วย (เช่น ยังไม่ได้ดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือดำเนินการแล้ว) เพื่อที่นักประวัติศาสตร์จะได้ทราบว่าวัสดุที่ตนต้องการใช้งานอยู่ใน สถานะพร้อมให้บริการหรือไม่

๕. นักประวัติศาสตร์มักจะไม่คุ้นเคยเมื่อต้องไปค้นคว้าที่หอจดหมายเหตุใน กรณีนี้หอจดหมายเหตุจำเป็นต้องให้คำแนะนำแก่นักประวัติศาสตร์ทั้งในรูปแบบการ อบรมกลุ่มหรือการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล นักประวัติศาสตร์อาจไม่คุ้นเคยหรือ ไม่ชำนาญการใช้เครื่องมือสืบค้น เพราะเครื่องมือสืบค้นในแต่ละหอจดหมายเหตุไม่เป็น มาตรฐานเดียวกันไม่เหมือนกับการใช้งานระบบ OPAC ในห้องสมุดทั่วไป นักประวัติศาสตร์ จึงมักต้องเรียนรู้การใช้งานเครื่องมือช่วยค้นรูปแบบใหม่เมื่อต้องไปใช้งานหอจดหมายเหตุ ที่ไม่คุ้นเคย หอจดหมายเหตุจึงควรจัดบริการแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้นเหล่านั้นด้วย

๖. นักจดหมายเหตุควรพิจารณาถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและ พฤติกรรมการจัดการข้อมูลของนักประวัติศาสตร์เพื่อนำไปใช้ร่วมกับการจัดทำคำอธิบาย จดหมายเหตุและการทำเครื่องมือช่วยค้นสำหรับผู้ใช้กลุ่มนี้ด้วย นักประวัติศาสตร์มักจะ ค้นหรือระบุเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยใช้ชื่อแต่สำหรับการจัดเก็บเอกสารเหล่านั้นแล้ว ส่วนใหญ่ยังคงจัดเก็บเรียงตามหัวข้อเรื่อง (topic) แนวพฤติกรรมนี้แสดงให้เห็นว่านัก ประวัติศาสตร์ใช้ชื่อเป็นจุดเข้าถึง (access point) ในการรวบรวมข้อมูลความรู้ที่เป็นบริบท ของหัวข้อวิจัยจากนั้นจึงใช้ความรู้ที่ได้นั้นจัดเรียงจัดระบบเอกสารที่ค้นได้ จากแนวคิดนี้ นักจดหมายเหตุจึงควรทดลองสร้างจุดเข้าถึงอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากชื่อเดิม ๆ ที่อยู่ใน เอกสารแต่ละชุดเหล่านั้นดูบ้าง และควรให้บรรจุข้อมูลบริบทที่เกี่ยวข้องของเอกสาร ชุดนั้นไว้ในคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุและในเครื่องมือสืบค้นด้วย นอกจากนั้น นักจดหมายเหตุยังควรชี้แนะให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างชุดเอกสารนั้น ๆ กับเอกสาร ชุดอื่น ๆ หรือแม้กระทั่งเชื่อมโยงกับชุดเอกสารที่ไม่ได้อยู่ในหอจดหมายเหตุด้วย การ

ทำเช่นนั้นจะสามารถช่วยให้นักประวัติศาสตร์สามารถรวบรวมข้อมูลบริบทที่เกี่ยวข้องกัน แต่การจัดกระจายอยู่ท่ามกลางเอกสารจดหมายเหตุจำนวนมากและระบุได้ถึงความเชื่อมโยงระหว่างเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้นเมื่อต้องออกแบบระบบสืบค้นออนไลน์ นักจดหมายเหตุควรให้ความสำคัญกับจุดเข้าถึงทุกประเภทและควรทำให้ข้อมูลบริบทเหล่านั้นสามารถสืบค้นได้ด้วย

๗. บรรณารักษ์และนักจดหมายเหตุควรติดตามการเปลี่ยนแปลงหรือแนวโน้มของงานวิจัยด้านประวัติศาสตร์และพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ เพื่อให้การปรับปรุงบริการและระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของงานวิจัยพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ของต่างประเทศนั้นเริ่มมีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. ๑๙๗๐ แต่มีงานจำนวนน้อยที่ศึกษาวิจัยโดยนักจดหมายเหตุที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของตนเองสำหรับงานวิจัยในประเทศไทยพบเพียงวิทยานิพนธ์ ๑ เรื่อง คือ วชิราภรณ์ คลังธนบูรณ์ (๒๕๔๖) ที่ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาประวัติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนของไทยยังไม่มีงานวิจัยของไทยที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ในสภาพแวดล้อมและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมากแล้ว อย่างไรก็ตาม หากนักจดหมายเหตุหรือบรรณารักษ์มีข้อจำกัดที่ส่งผลให้ไม่สามารถศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้เองได้ก็อาจใช้วิธีการนำผลการศึกษาของหน่วยงานจดหมายเหตุที่มีลักษณะใกล้เคียงกันมาประยุกต์ใช้แทนได้

บทสรุป

จากผลสังเคราะห์พฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์ที่นำเสนอรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศทั้ง ๑๐ ขั้นตอน พบประเด็นที่น่าสนใจหลายประการ อาทิ การเริ่มต้นการค้นคว้าด้วยการค้นหาสารสนเทศจากเครื่องมือสืบค้นประเภทสิ่งพิมพ์มากกว่าแบบอิเล็กทรอนิกส์และปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศที่มีสาเหตุจากเครื่องมือช่วยค้น แม้จะทำให้เห็นภาพรวมของพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์อยู่บ้างแต่ควรได้มีการวิจัยเพื่อเป็นการทดสอบหรือยืนยันว่ากรอบแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศของนักประวัติศาสตร์จากต่างประเทศดังกล่าวสอดคล้องหรือแตกต่างจากพฤติกรรมสารสนเทศ

ของนักประวัติศาสตร์ไทยอย่างไร เนื่องจากบริบทสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันรวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว นอกจากนั้นผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน เช่น การจัดโครงสร้างสารสนเทศและการค้นคืนในสภาพแวดล้อมอื่น ๆ นอกเหนือจากห้องสมุดและหอจดหมายเหตุ เช่น พิพิธภัณฑ์สถานและหอศิลป์ ดังเช่นผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้งานจารึกในประเทศไทยโดย วิศปัตย์ ชัยช่วย และคณะ (๒๕๕๗) ได้ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเค้าร่างเมทาดาตา (Metadata schema) สำหรับการจัดการจารึกที่อยู่ในรูปดิจิทัล เป็นต้น

ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศซึ่งรวบรวมมาจากการวิจัยเช่นเดียวกันอาจนำไปปฏิบัติได้ไม่ถ่วงนักสำหรับนักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ ของหอจดหมายเหตุและสถาบันบริการสารสนเทศ อย่างไรก็ตามนักจดหมายเหตุและบรรณารักษ์ยังคงต้องพัฒนาระบบและบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

บรรณานุกรม

- วชิราภรณ์ คลังธนบูรณ์. พฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาประวัติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- วิศปัติย์ ชัยช่วย และคณะ. “พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้งานจารึก.” **ดำรงวิชาการ** ๑๓, ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๕๗) : ๑๕๙-๑๗๘.
- Anderson, I. G. “Are you being served? Historians and the search for primary sources.” **Archivaria**, 58 (2004) : 81-129.
- Case, D. O. “The collection and use of information by some American historians : a study of motives and methods.” **Library Quarterly**, 61, 1 (1991) : 61-82.
- Chassanoff, Alexandra. “Historians and the Use of Primary Source Materials in the Digital Age.” **The American Archivist** 76, 2 (Fall/Winter 2013) : 458-480.
- Dalton, M. S. and Charnigo, L. “Historians and their information sources.” **College and Research Libraries**, 65, 5 (2004) : 400-425.
- Delgadillo, R. and Lynch, B. P. “Future historians : their quest for information.” **College and Research Libraries**, 60, 3 (1999) : 245-259.
- Duff, W., Craig, B. and Cherry, J. “Finding and using archival resources : a cross-Canada survey of historians studying Canadian history.” **Archivaria**, 58, (2004) 51-80. Retrieved 2 April, 2014 from <http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/12478/13590>.
- Duff, W. M. and Johnson, C. A. “Accidentally found on purpose : information-seeking behavior of historians in archives.” **Library Quarterly**, 72, 4 (2002) : 472-496.
- Ellis, D. A. “Behavioural approach to information retrieval system design.” **Journal of Documentation**, 45, 3 (1989) : 171-212.
- Meho, Lokman I. and Tibbo Helen R. “Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists : Ellis’s Study Revisited,” **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 54, 6 (2003) : 570-587.
- Rael, Patrick. **Reading, Writing, and Researching for History : A Guide for College Students**. Retrieved April 8, 2014. From <http://academic.bowdoin.edu/WritingGuides/2004>.

- Rhee, H. L. "Modelling historians' information-seeking behaviour with an interdisciplinary and comparative approach." **Information Research**, 17, 4 (2012). paper 544. from <http://InformationR.net/ir/17-4/paper544.html>.
- Rosenberg, J. A. and Swierenga, R. P. Finding and using historical materials. In C. A. D'Aniello (Ed.), **Teaching bibliographic skills in history : a sourcebook for historians and librarians** (pp. 51-61). Westport, CT and London : Greenwood Press. 1993.
- Townsend, Robert B. (2010). "How Is New Media Reshaping the Work of Historians?" *Perspective on History* (November) Available from <http://www.historians.org/publications-and-directories/perspectives-on-history/november-2010/how-is-new-media-reshaping-the-work-of-historians>.
- Wilson, T. D. "Human information behavior." **Information Science Research**, 3, 2 (2000) : 49-55.

