

บทที่ 4

พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศ
information behavior

พฤติกรรมสารสนเทศ

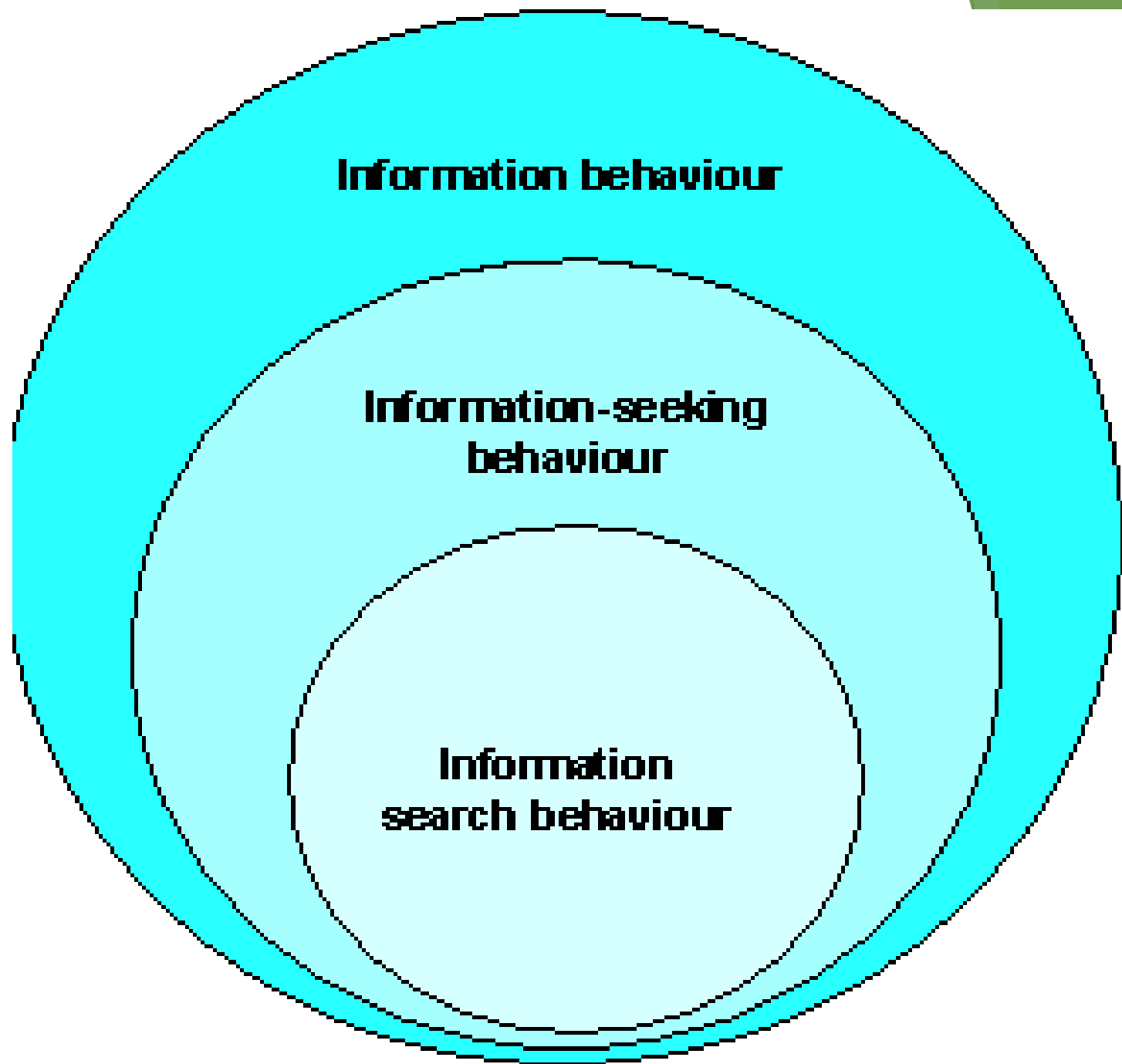
- ▶ พฤติกรรมทั้งมวลของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงบุคคลนั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ พฤติกรรมสารสนเทศมีความหมายกว้างและเป็นการมองกิจกรรมของมนุษย์ในระดับมหภาค

การศึกษาพฤติกรรมการสารสนเทศ

- ▶ ค.ศ.1984 ได้มีการนำเสนอผลการศึกษาพฤติกรรมของนักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีในการแสวงหาสารสนเทศจากมุมมองของสถาบันบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

- ▶ ความต้องการสารสนเทศนำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศอาจจะไม่ได้แสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจจะเกิดภาวะที่ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคอันทำให้ไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่สนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น ภาวะจิตใจ ภาวะแวดล้อม



ความสัมพันธ์ระหว่าง

- ▶ พฤติกรรมสารสนเทศ
- ▶ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
- ▶ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ

information behavior

- ▶ พฤติกรรมโดยรวมของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งและช่องทางการสื่อสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

information - seeking behavior

- ▶ การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ อันเป็นผลมาจากความต้องการ ซึ่งในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศต่าง ๆ

พฤติกรรมการณ์ค้นหาสารสนเทศ

Information search behavior

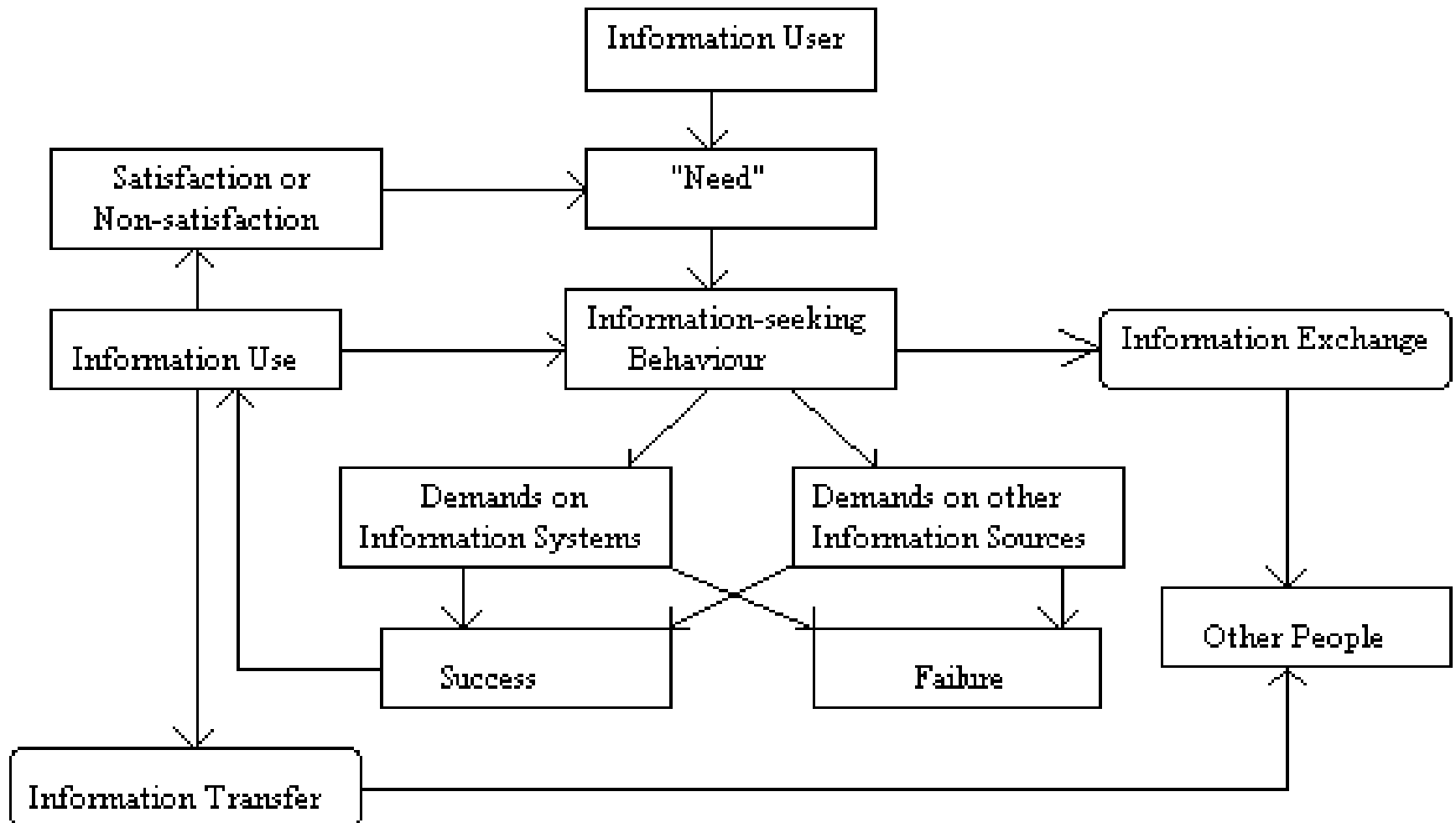
- ▶ พฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นหาสารสนเทศมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะ การใช้อุปกรณ์ การใช้เมาส์ คีย์บอร์ด และการใช้ความคิดสติปัญญา ความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศ การใช้ทรัพยากรอื่น การตัดสินใจเลือกสารสนเทศ

ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

A model of information behavior

▶ Wilson's information behavior model

▶ 1981



Wilson's information behavior model

- ▶ พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุม พฤติกรรมการแสวงหา และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ
- ▶ พฤติกรรมสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ

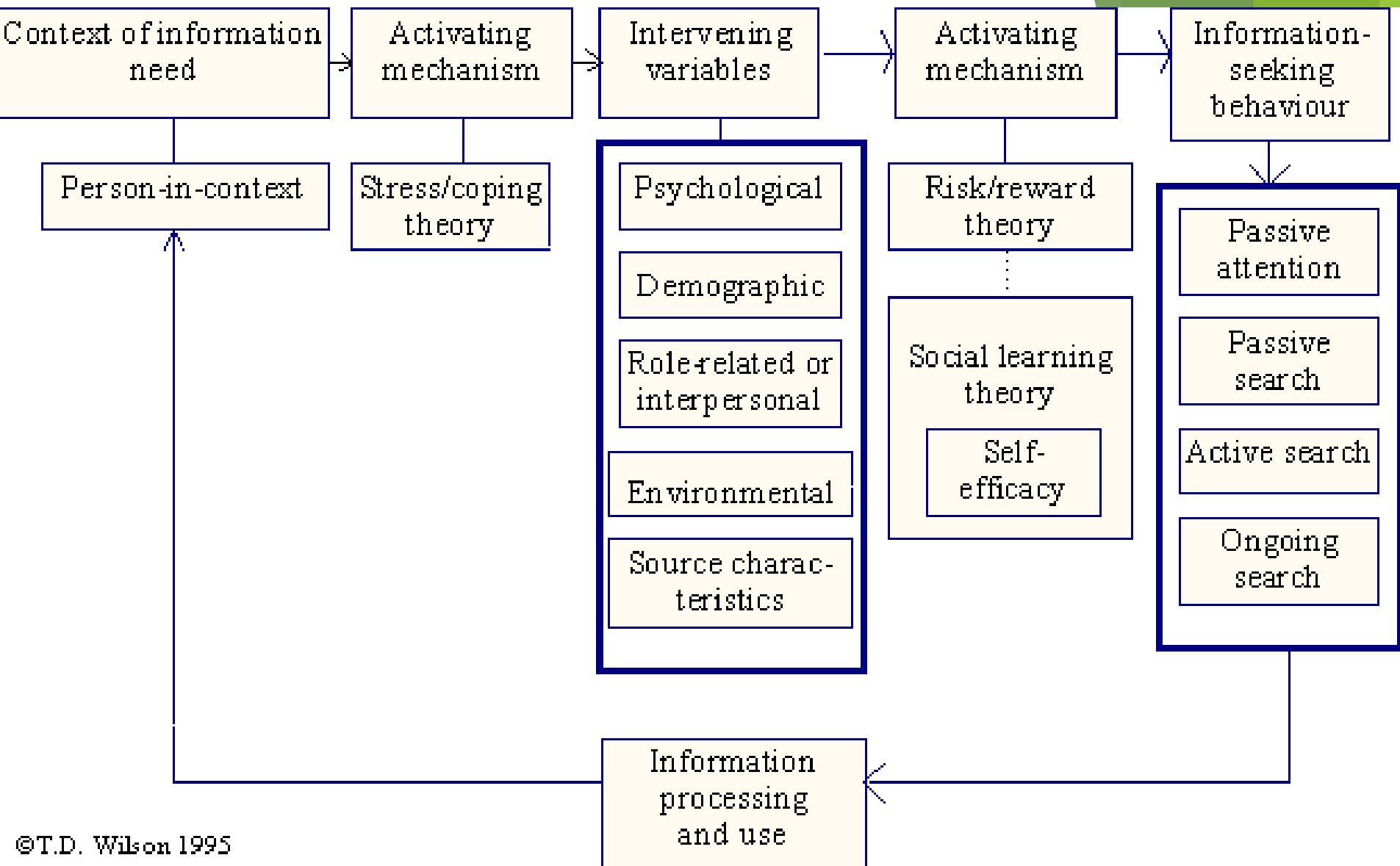
Wilson's information behavior model

- ▶ ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศโดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ▶ ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ใช้สามารถแลกเปลี่ยน (information exchange) และถ่ายโอนสารสนเทศไปยังผู้อื่นด้วย (information transfer)

Wilson's information behavior model

- ▶ ผลของการแสวงหาสารสนเทศอาจจะสำเร็จหรือล้มเหลว
เมื่อหาไม่พบอาจจะย้อนไปค้นหาอีกครั้ง
- ▶ เมื่อได้สารสนเทศก็จะนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ Wilson 1996



ความต้องการสารสนเทศ

- ▶ ความต้องการสารสนเทศนำไปสู่การ
แสวงหาสารสนเทศ (**person in
context**)

ตัวแปรแทรกซ้อน

- ▶ ซึ่งอาจจะเป็นตัวสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศได้ดังนี้

ตัวแปรแทรกซ้อน

- ▶ คุณลักษณะส่วนบุคคล (**personal characteristic**) เช่น อารมณ์ พุทธิพิสัย หรือปัญญา (**cognitive**) ระดับการศึกษา พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ
- ▶ ด้านประชากร (**demographic variable**) อายุ เพศ

ตัวแปรแทรกซ้อน

- ▶ ตัวแปรเชิงสังคมหรือระหว่างบุคคล (social/interpersonal variable) เช่น ทักษะของผู้ให้บริการสารสนเทศ ลักษณะการแข่งขันในการทำงาน ฯลฯ

ตัวแปรแทรกซ้อน

- ▶ ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (**environmental variable**) เช่น เวลาที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ วัฒนธรรม หรือความเชื่อพื้นฐานที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ
- ▶ คุณลักษณะของแหล่งสารสนเทศ (**information source characteristics**) การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ

ตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ

Activating mechanism

- ▶ ความเครียดและปัญหาที่เผชิญ
- ▶ ความเสี่ยงหรือรางวัล
- ▶ การเรียนรู้ทางสังคม

ความเครียดและปัญหา

- ▶ ทำให้ต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่ออธิบายปัญหาและลดความเครียด

ความเสี่ยงและรางวัล

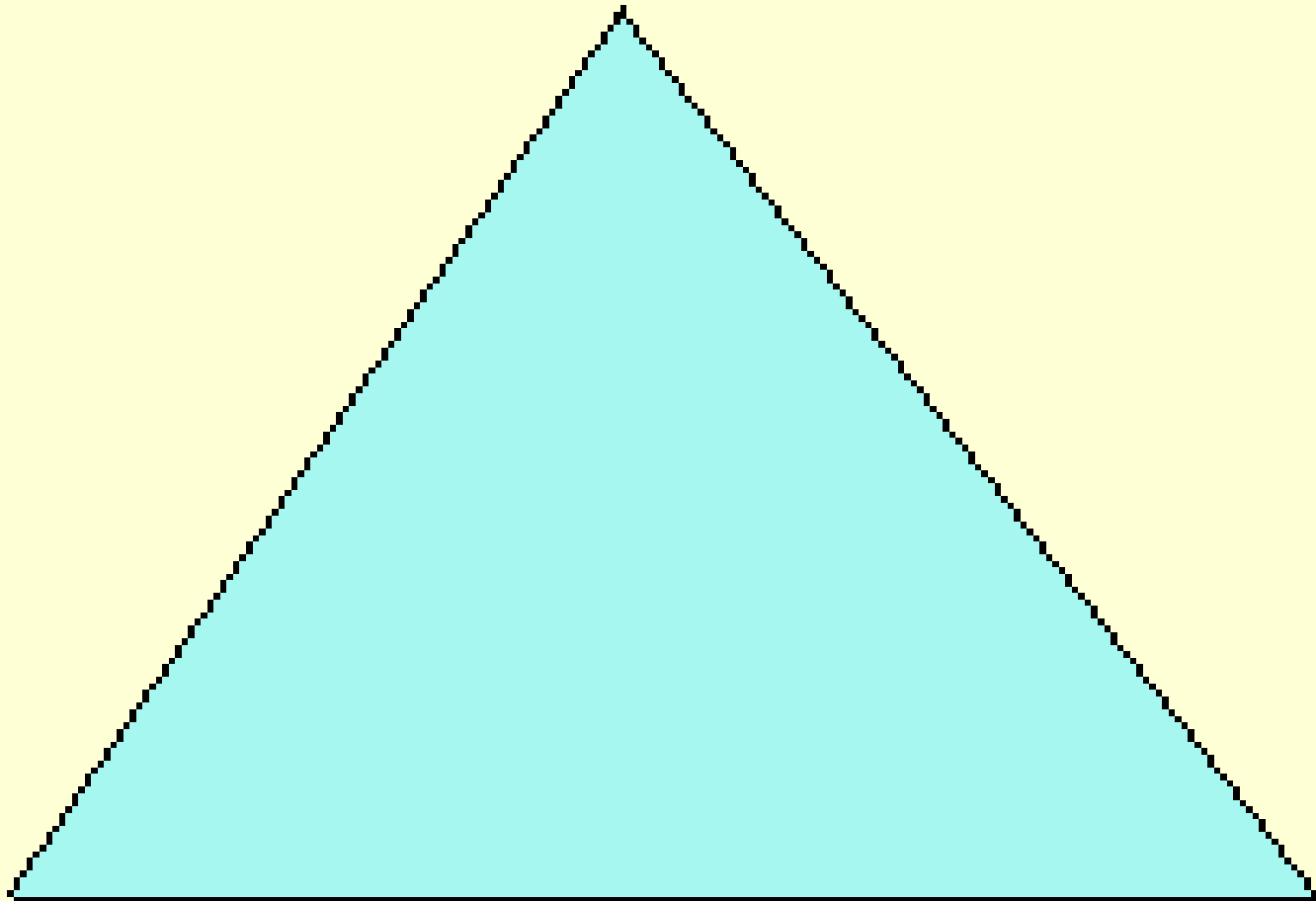
- ▶ การแสวงหาสารสนเทศเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งทั้งในเรื่องของเวลา แรงงาน สมอง และอื่นๆ ซึ่งเป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่ง ดังนั้น ผู้แสวงหาสารสนเทศก็ต้องพิจารณาและตัดสินใจว่าคุ้มค่าหรือไม่

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

- ▶ การรับรู้สมรรถนะของตนเอง
(perceived self-efficacy)
คือสถานะการรับรู้ความสามารถในการ
แสวงหาสารสนเทศของตนเองเพื่อ
แก้ปัญหาและตัดสินใจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น
การแสวงหาด้วยตนเอง หรือการเรียนรู้จาก
ผู้อื่น เป็นต้น

Dervin's sense-making theory 1983, 1996

Situation



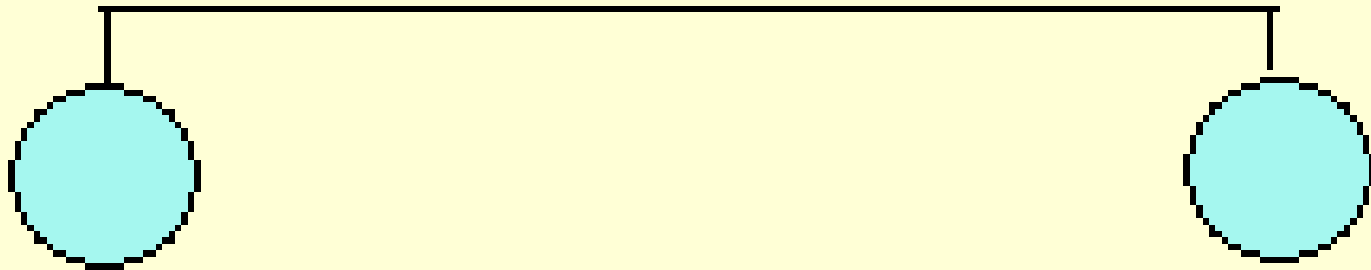
Gap

Outcome

Dervin's 'sense-making' triangle.

- ▶ สถานการณ์ ซึ่งขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่
- ▶ ช่องว่างซึ่งทำให้เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องต่างๆ
- ▶ ผลลัพธ์ซึ่งได้จากระบวนการตัดสินใจ

Bridge



_____time/space_____

Situation

Gap

Outcome

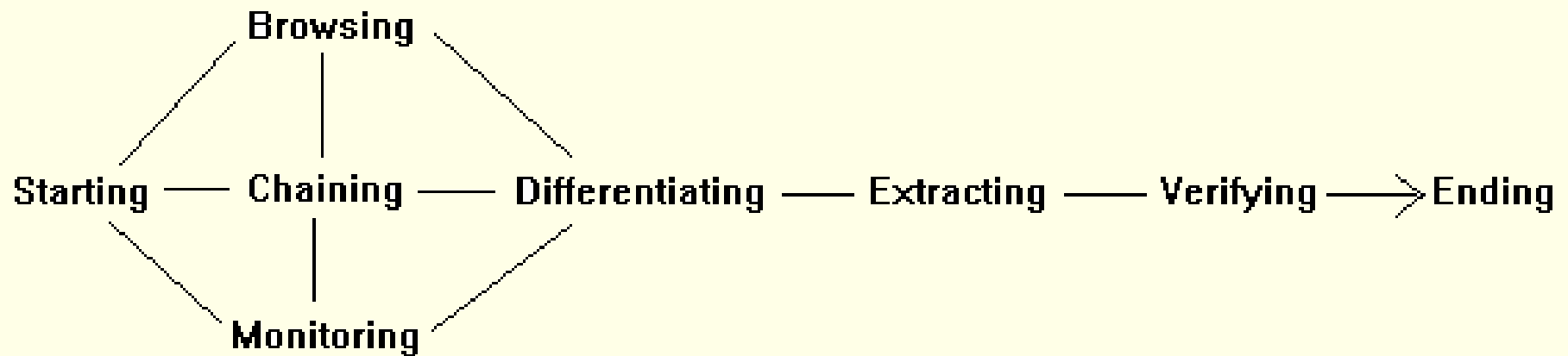
จากรูปแบบสามเหลี่ยมการตัดสินใจของ Dervin's sense making เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศ ดังนี้

- ▶ เมื่อเกิดสถานการณ์ที่เป็นปัญหา
- ▶ นำไปสู่การใช้สารสนเทศเพื่อลดความไม่แน่ใจและความ
สับสนต่างๆ
- ▶ ทำให้ได้ผลลัพธ์จากการใช้สารสนเทศให้เป็นประโยชน์

จากรูปแบบสามเหลี่ยมการตัดสินใจของ **Dervin' sense making** เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศในระดับจุลภาคโดยนำมาใช้สถานการณ์การบริการสารสนเทศ ดังนี้

- ▶ เมื่อผู้ใช้บริการตอบคำถามสอบถาม
- ▶ บรรณารักษ์งานบริการสามารถสัมภาษณ์และซักถาม
- ▶ ทำให้ได้เข้าใจปัญหาชัดเจนสามารถให้คำตอบได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

David Ellis, 1989, 1993



การเริ่มต้น Starting: the means employed by the user to begin seeking information, for example, asking some knowledgeable colleague;

การเชื่อมโยง Chaining: following footnotes and citations in known material or 'forward' chaining from known items through citation indexes;

- ▶ การสำรวจ Browsing: 'semi-directed or semi-structured searching' (Ellis, 1989: 187)
- ▶ การแยกแยะความแตกต่าง Differentiating: using known differences in information sources as a way of filtering the amount of information obtained;
- ▶ การติดตาม Monitoring: keeping up-to-date or current awareness searching;

การดึงหรือเลือกสารสนเทศออกมา Extracting: selectively identifying relevant material in an information source;

การตรวจสอบ Verifying: checking the accuracy of information;

การสิ้นการสืบค้น Ending: which may be defined as 'tying up loose ends' through a final search.

การแยกกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis

- ▶ ระดับจุลภาค micro-analysis of search behaviour (starting, chaining, extracting, verifying, ending)
- ▶ ระดับมหภาค macro-analysis of information behaviour generally (browsing, monitoring, differentiating)

David Ellis, 1989

- ▶ พฤติกรรมหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหา
สารสนเทศ ซึ่งกิจกรรมหลายอย่างเกิดขึ้นอาจจะไม่
เรียงลำดับ และในแต่ละสถานการณ์ จะมีกิจกรรม
แตกต่างกัน

Kuhlthau model of the information search process (ISP)

- Originally studying pupils & undergraduates but subsequently looking at other user groups as well, Kuhlthau (1991, 2004) formulated a six-stage information search process (ISP), each stage representing differing needs, behaviors, and cognitive and affective states

Kuhlthau six stages

1. **Initiation:** user “becomes aware of a lack of knowledge or understanding”
2. **Selection:** user needs to “identify and select the general topic to be investigated”
3. **Exploration:** user needs to “investigate information on the general topic in order to extend personal understanding”
4. **Formulation:** user forms “a focus from the information encountered”
5. **Collection:** user needs “to gather information related to the focused topic”
6. **Presentation:** user completes the search and presents findings

Kuhlthau model (cont.)

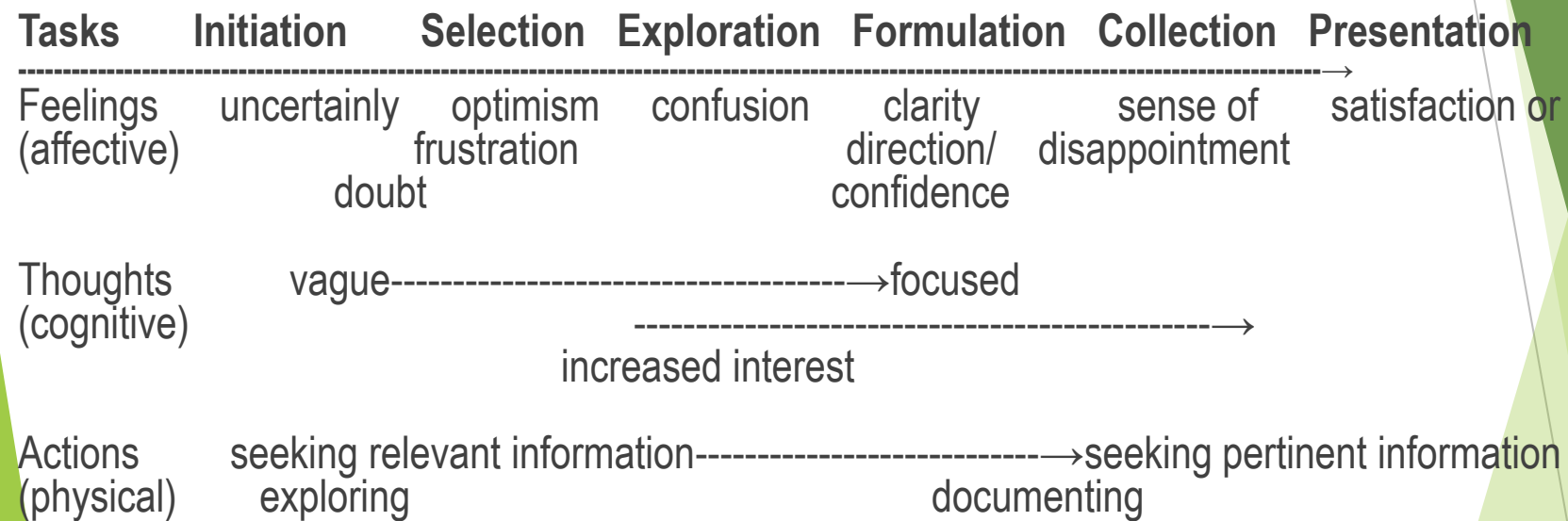
Each stage - task - in the information search process incorporates three realms:

1. **Affective** (feelings)
2. **Cognitive** (thoughts)
3. **Physical** (actions)

“The process of information seeking involves construction in which the user actively pursues understanding and seeks meaning from the information encountered over a period of time.”

Links the process to reduction of uncertainty

Kuhlthau model (cont.)

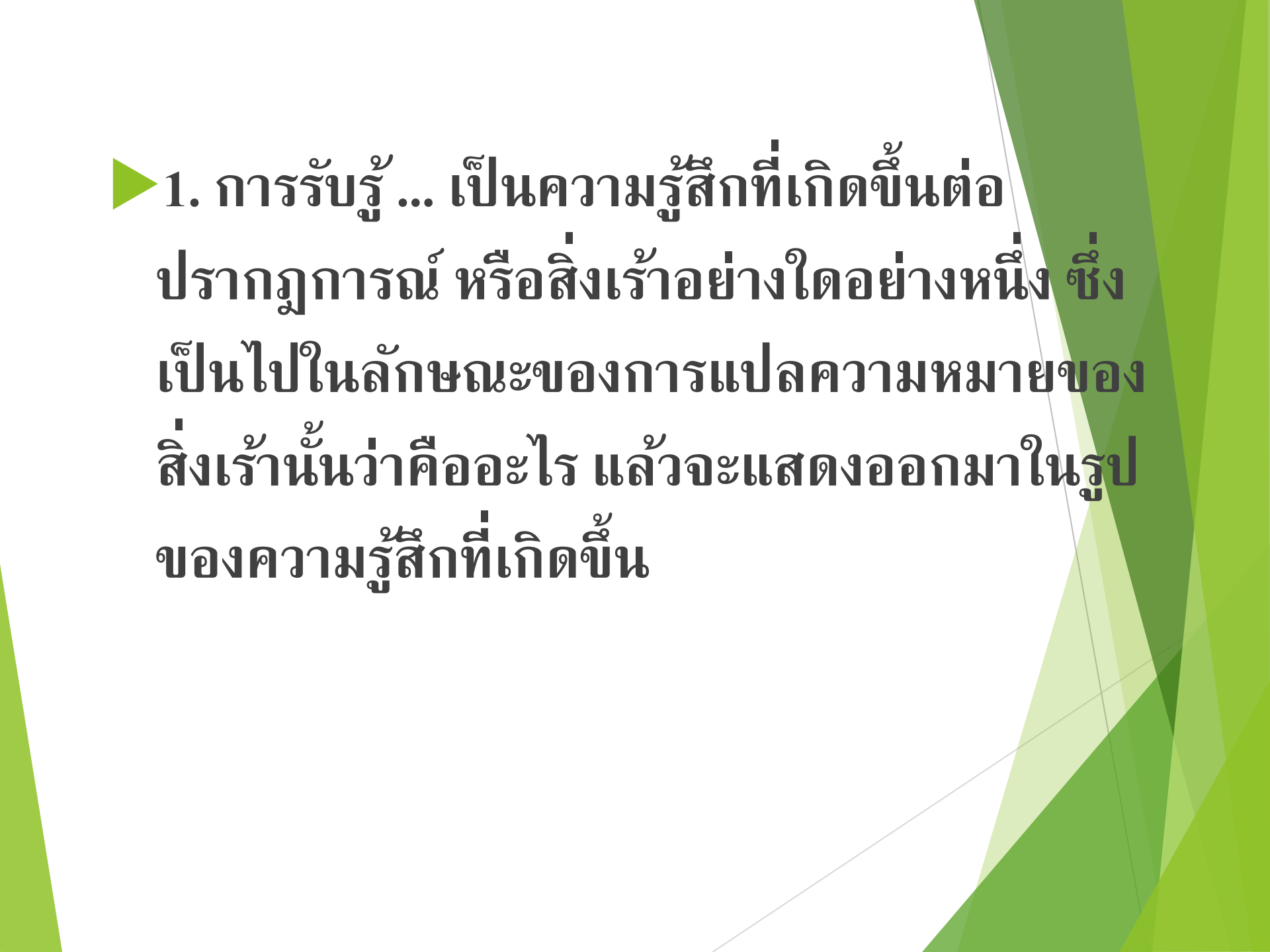


Kuhlthau's search stages & feelings

Search stage	Associated feelings
Initiation	Uncertainty
Selection	Optimism
Exploration	Confusion/frustration/doubt
Formulation	Clarity
Collection	Sense of direction/confidence
Presentation	Satisfaction or disappointment

จิตพิสัย (Affective Domain)

- ▶ เป็นพฤติกรรมทางด้านจิตใจ ซึ่งจะเกี่ยวกับค่านิยม ความรู้สึก ความซาบซึ้ง ทศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ และคุณธรรม พฤติกรรมของผู้เรียนในด้านนี้อาจ จะไม่เกิดขึ้นทันที ดังนั้น การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจะต้องใช้วิธีปลูกฝังโดยจัด สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และสอดแทรกสิ่งที่ดีงามอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พฤติกรรมของผู้เรียนเปลี่ยนไปใน แนวทางที่พึงประสงค์
- ด้านจิตพิสัย จะประกอบด้วย พฤติกรรมย่อย ๗ 5 ระดับ ได้แก่

- 
- The background of the slide features abstract green geometric shapes, including triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic look.
- ▶ 1. การรับรู้ ... เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อปรากฏการณ์ หรือสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่ง
เป็นไปในลักษณะของการแปลความหมายของ
สิ่งเร้านั้นว่าคืออะไร แล้วจะแสดงออกมาในรูป
ของความรู้สึกที่เกิดขึ้น

► 2. การตอบสนอง ... เป็นการกระทำที่แสดง
ออกมาในรูปของความเต็มใจ ยินยอม และ
พอใจต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองที่เกิด
จากการเลือกสรรแล้ว

▶ 3. การเกิดค่านิยม ... เป็นการเลือกปฏิบัติในสิ่งที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคม ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการยอมรับนับถือในคุณค่านั้น ๆ หรือปฏิบัติตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกลายเป็นความเชื่อ แล้วจึงเกิดทัศนคติที่ดีในสิ่งนั้น

- 4. การจัดรวบรวม ... เป็นการสร้างแนวคิดและจัดระบบของค่านิยมที่เกิดขึ้น ซึ่งจะรวบรวมค่านิยมเหล่านั้น โดยอาศัยความสัมพันธ์กับสิ่งที่ยึดถือ เพื่อใช้เป็นหลักในการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ถ้าเข้ากันได้ก็จะยึดถือต่อไป แต่ถ้าขัดกันอาจไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ หรืออาจจะยอมรับค่านิยมใหม่โดยยกเลิกค่านิยมเก่าไปก็ได้

4. การจัดรวบรวม ... เป็นการสร้างแนวคิดและ
จัดระบบของค่านิยมที่เกิดขึ้น ซึ่งจะรวบรวมค่านิยม
เหล่านั้น โดยอาศัยความสัมพันธ์กับสิ่งที่ยึดถือ เพื่อใช้
เป็นหลักในการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ถ้าเข้ากันได้ก็
จะยึดถือต่อไป แต่ถ้าขัดกันอาจไม่ยอมรับค่านิยมใหม่
หรืออาจจะยอมรับค่านิยมใหม่โดยยกเลิกค่านิยมเก่า
ไปก็ได้

5. สร้างลักษณะนิสัยตามค่านิยมที่ยึดถือ ... เป็น
การนำค่านิยมที่ยึดถือนั้นมาใช้ เป็นตัวควบคุม
พฤติกรรมที่เป็นนิสัยประจำตัวของตน ให้
ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่ถูกต้องดีงาม

พุทธิพิสัย (Cognitive Domain)

เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับสติปัญญา ความรู้ ความคิด หรือพฤติกรรมทางด้านสมองของบุคคล ในอันที่ทำให้มีความเฉลียวฉลาด มีความสามารถในการคิดเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความสามารถทางสติปัญญา การเรียนการสอนในปัจจุบันยังเน้นในด้านนี้มากพฤติกรรมทางพุทธิพิสัย แบ่งได้เป็น 6 ระดับ ได้แก่

1. ความรู้ความจำ เป็น

ความสามารถในการเก็บรักษามวลประสบการณ์ต่าง ๆ
จากการที่ได้รับรู้ไว้และระลึกสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ เปรียบ
ดังเทปบันทึกเสียงหรือ

วิดิทัศน์ที่สามารถเก็บเสียงและภาพของเรื่องราว ต่าง ๆ ได้
สามารถเปิดฟัง หรือ ดูภาพเหล่านั้นได้ เมื่อต้องการ

**2. ความเข้าใจ เป็นความสามารถในการจับ
ใจความสำคัญของสื่อได้ และสามารถแสดง
ออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ
คาดคะเน ขยายความ หรือ การกระทำอื่น ๆ**

3. การนำความรู้ไปใช้ เป็นขั้นที่ผู้เรียนสามารถนำ
ความรู้ ประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาใน
สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความ
เข้าใจ จึงจะสามารถนำไปใช้ได้ เช่น นำหลักของการ
ใช้ภาษาไทยไปใช้สื่อความหมายในชีวิตประจำวันได้
ถูกต้องและเหมาะสม

4. การวิเคราะห์ เป็นขั้นที่ผู้เรียนสามารถคิด หรือ
แยกแยะเรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย เป็น
องค์ประกอบที่สำคัญได้ และมองเห็นความสัมพันธ์
ของส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ความสามารถในการวิเคราะห์
จะแตกต่างกันไปแล้วแต่ความคิดของแต่ละคน

ทักษะพิสัย (Psychomotor Domain)

... พฤติกรรมการเรียนรู้ที่บ่งถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่าง
คล่องแคล่วชำนาญ
พฤติกรรม ด้านนี้จะเห็นได้จากกระทำ ซึ่งแสดงผลของการปฏิบัติ
ออกมาได้โดยตรง โดยมีเวลาและคุณภาพของงานเป็นตัวชี้ระดับของ
ทักษะที่เกิดว่ามีมากน้อยเพียงใด
การที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทางด้านทักษะพิสัย ผู้เรียนจะต้อง
พร้อมที่จะใช้อวัยวะต่าง ๆ
พฤติกรรมด้านทักษะพิสัย ประกอบด้วย พฤติกรรมย่อย ๆ 5 ชั้น ดังนี้

- 
- 1. การรับรู้... เป็นการให้ผู้เรียนได้รับ
รู้หลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง หรือ เป็น
การเลือกหาตัวแบบที่สนใจ

2. กระทำตามแบบ หรือ เครื่องชี้แนะ ... เป็น
พฤติกรรมที่ผู้เรียนพยายามฝึกตามแบบที่ตน
สนใจและพยายามทำซ้ำ เพื่อที่จะให้เกิดทักษะ
ตามแบบที่ตนสนใจให้ได้ หรือ สามารถ
ปฏิบัติงานได้ตามข้อแนะนำ

3. การหาความถูกต้อง ... เป็นพฤติกรรมที่ผู้เรียน
สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้อง
อาศัยเครื่องชี้แนะ เมื่อได้กระทำซ้ำแล้ว ก็
พยายามหาความถูกต้องในการปฏิบัติ ซึ่งจะ
พัฒนาเป็นรูปแบบของตัวเอง อาจจะเหมือน
หรือไม่เหมือนกับตัวแบบเดิมก็ได้

- 4. การกระทำอย่างต่อเนื่อง ... หลังจากที่ได้ตัดสินใจเลือกรูปแบบ ที่เป็นของตัวเองก็จะมีกรกระทำตามรูปแบบนั้นอย่างต่อเนื่อง จนปฏิบัติงานที่ย่างยากซับซ้อนได้ เป็นพฤติกรรมที่ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และคล่องแคล่ว นั่นคือ เกิดทักษะขึ้นแล้ว การที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะได้จะต้องอาศัยการฝึกฝนในเรื่องนั้น ๆ และกระทำอย่างสม่ำเสมอ

5. การกระทำได้อย่างเป็นธรรมชาติ ... เป็น
พฤติกรรมสุดท้ายที่จะได้จากการฝึกอย่าง
ต่อเนื่อง จนสามารถปฏิบัติสิ่งนั้น ๆ ได้
คล่องแคล่วว่องไว โดยอัตโนมัติ ดูเป็นไปอย่าง
ธรรมชาติไม่ขัดเขิน ซึ่งถือเป็นความสามารถของ
การปฏิบัติในระดับสูง

ห้องสมุด 4.0

<https://www.youtube.com/watch?v=xppz54XIBIo>

ลดหนังสือ เพิ่มพื้นที่การเรียนรู้

<https://www.youtube.com/watch?v=AZBgTLVZQcQ>