

ชื่อวิทยานิพนธ์ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้วิจัย นายสายลม วุฒิสมนบูรณ์ **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2) รองศาสตราจารย์
พวา พันธุ์เมฆมา **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการทำโครงการวิทยานิพนธ์ (2) ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการทำโครงการวิทยานิพนธ์

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา คำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัย 15 ราย ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 46 ราย ที่ลงทะเบียนเรียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 ในภาคการศึกษาที่ 1/2546 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากความแตกต่างของลักษณะเนื้อหาใน 3 กลุ่มหัวข้อวิทยานิพนธ์ ซึ่งนักศึกษาเสนอต่อมหาวิทยาลัย โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิส เป็นแนวทางการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า (1) กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวแบบพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิส โดยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาประกอบด้วย การเริ่มต้น การสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง การติดตามลิงค์ การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา และการตรวจตรา (2) สภาพปัญหาที่นักศึกษาระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม ไม่ได้รับสารสนเทศตามที่คาดหวัง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีมากเกินไป และสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ได้รับเป็นภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

Thesis title: THE INFORMATION SEEKING PROCESS OF GRADUATE STUDENTS
IN INFORMATION SCIENCE AT SUKHOTHAI THAMMATHIRAT
OPEN UNIVERSITY

Researcher: Mr. Sailom Vuttisomboon; **Degree:** Master of Arts (Information Science);

Thesis advisors: (1) Dr. Somporn Puttapithakporn, Associate Professor;

(2) Pawa Panmekha, Associate Professor; **Academic year:** 2003

ABSTRACT

The purposes of this qualitative study were to find an information seeking process and to investigate the problems and barriers in information seeking of graduate students in Information Science at Sukhothai Thammathirat Open University while preparing their thesis proposals.

The study used face-to-face, in-depth interviews to elicit data from a sample of 15 graduate students in Information Science at Sukhothai Thammathirat Open University who were working on their thesis proposals in three different research areas during the first semester of the academic year 2003. David Ellis's Information Seeking Behavioral Model of Social Scientists provided a framework for understanding the information seeking and its process.

The major findings are: (1) the information seeking process of graduate students in Information Science at Sukhothai Thammathirat Open University consists of starting, browsing, chaining, specific searching, linking, differentiating, extracting, and monitoring, and (2) the prevalent problems the students encountered are: inability to access full-text documents, unsatisfactory retrievals, too many retrievals, and a number of retrievals are in English.

Keywords: Information Seeking Process, Information Seeking Behavior, Graduate Students

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธิพิทักษ์ผล สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อคิด และคำแนะนำต่าง ๆ นับตั้งแต่การเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ การเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ การเลือกกรอบแนวคิดทฤษฎี และวิธีดำเนินการวิจัย ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง และติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมถึงรองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงวิทยานิพนธ์เช่นกัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาเข้าร่วมการวิจัย และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาทฤษฎีด้านการแสวงหาสารสนเทศที่มีบริบทของการศึกษาทางไกลในระดับบัณฑิตศึกษาของประเทศไทย ซึ่งจะเป็นรากฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาทางวิชาการด้านสารสนเทศศาสตร์ต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์บัณฑิตศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และขอบคุณเพื่อนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รุ่นที่ 1 และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

สายลม วุฒิสมนุรณี

พฤษภาคม 2547

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายของสารสนเทศ	9
ความสำคัญของสารสนเทศ	10
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	11
ตัวแบบสำคัญเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ	13
อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ	22
งานวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศในต่างประเทศ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เข้าร่วมวิจัย	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย	50
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย	69
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปการวิจัย	76
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	100
ก แบบบันทึกข้อมูลบุคคล	101
ข แนวคำถามสัมภาษณ์	103
ค รหัสข้อมูล	105
ง หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย	110
ประวัติผู้วิจัย	113

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มหัวข้อวิทยานิพนธ์	41
ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะเนื้อหาของวิทยานิพนธ์	42
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้เข้าร่วมวิจัย จำแนกตามอาชีพและหน่วยงานที่สังกัด	49

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์	5
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิไลสัน	15
ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส กับตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเลีย	19
ภาพที่ 2.3 บริบทของการค้นหาสารสนเทศตามตัวแบบเบอร์ริกิง	20
ภาพที่ 5.1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์	83

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นการศึกษาในระดับที่ต่อจากปริญญาตรี ซึ่งนักศึกษาจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นอย่างมาก การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยึดระบบการศึกษาทางไกลที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าอย่างอิสระด้วยตนเอง เพื่อจัดทำรายงานทางวิชาการและสร้างเสริมประสบการณ์ ภายใต้การให้คำปรึกษาแนะนำอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการนัดหมายระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาตามแต่ละช่วงเวลาที่เหมาะสม และการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2545: 4)

การศึกษาทางไกลแตกต่างจากการเรียนในมหาวิทยาลัยปิด นักศึกษาส่วนมากจะเป็นผู้ใหญ่ ทำงานแล้ว มีครอบครัว มีแรงจูงใจ มีเป้าหมายที่ชัดเจน และมีความต้องการที่จะรับผิดชอบการศึกษาของตนเอง การศึกษาทางไกลขึ้นอยู่กับตัวผู้เรียนโดยตรง ผู้เรียนต้องสามารถควบคุมตนเองได้ บางครั้งจะรู้สึกโดดเดี่ยวจากนักศึกษาคนอื่น ๆ การศึกษาทางไกลจำเป็นต้องใช้ห้องสมุด และแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย ความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาทางไกลไม่แตกต่างจากนักศึกษาโดยทั่วไป นักศึกษา ยังคงต้องการสารสนเทศที่เหมือน ๆ กันจากแหล่งสารสนเทศเดียวกัน และต้องการคุณภาพของสารสนเทศที่เท่าเทียมกัน (Chutima Sacchanand 2002)

การจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ มักกำหนดให้นักศึกษาต้องจัดทำงานวิจัยชิ้นหนึ่งก่อนสำเร็จการศึกษา เรียกว่า “วิทยานิพนธ์” หรือ “ปริญญาานิพนธ์” หรือบางสถาบันเรียกว่า “ดุชฎินิพนธ์” สำหรับวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก ซึ่งตรงกับคำสองคำในภาษาอังกฤษว่า “thesis” และ “dissertation” ซึ่งหลายประเทศใช้คำทั้งสองนี้แทนกันได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้กำหนดให้นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา แผน ก ทุกหลักสูตร ต้องทำวิทยานิพนธ์ก่อนจึงจะถือว่าสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท (ปีทมาพร เอ็นบำรุง 2546: 4 - 5)

กระบวนการจัดทำวิทยานิพนธ์ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ นักศึกษาจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในขั้นตอนต่าง ๆ ภายใต้อำนาจกำหนดของมหาวิทยาลัย แต่การแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาทางไกลมักประสบปัญหาในการใช้บริการจากห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดให้ เนื่องจากนักศึกษามีความคาดหวังในห้องสมุดของตนเองต่ำ ขาดทักษะในการค้นคืนสารสนเทศจากห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดให้ไม่มีสารสนเทศที่นักศึกษาต้องการ และไม่มีความสะดวกในการเดินทางข้ามจังหวัดเพื่อไปใช้บริการของสมุด ฯลฯ

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นประเด็นปัญหาวิจัยที่มีผู้สนใจศึกษามานานแล้ว การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศตลอดช่วงระยะเวลา 50 ปีที่ผ่านมา มีการวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่มักเน้นศึกษาว่า “ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศอย่างไรและปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศอย่างไร” โดยที่มิงงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่นำเสนอทฤษฎีซึ่งจะสามารถนำไปขยายผลต่อไปยังกลุ่มบุคคลหรือสถานการณ์อื่น ๆ ได้ (อารีย์ ชื่นวัฒนา 2545: 112)

งานวิจัยพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้มากกว่าเน้นที่ตัวระบบที่ดีที่สุด ตัวอย่างหนึ่ง เป็นงานวิจัยของ เดวิด เอลลิส (David Ellis) ซึ่งได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ในปี ค.ศ. 1987 และ ค.ศ. 1989 (Meho and Tibbo 2003: 570) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีสถาน (grounded theory) วิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ในประเทศอังกฤษ ซึ่งการวิจัยแนวนี้ยังไม่เป็นที่นิยมแพร่หลายในประเทศไทยมากนัก

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1989 ถึงวันที่ 1 เมษายน ค.ศ. 2004 มีเอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์ มากถึง 133 รายการที่อ้างอิงตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิส รวมทั้ง มีการอ้างอิงงานวิจัยดังกล่าวใน Web of Science อีกจำนวน 91 ครั้ง (Price 2004)

งานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักเรียน นักศึกษา และบุคคลในหลากหลายสาขาวิชาชีพ ที่ผ่านมาเป็นงานวิจัยในเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน ตัวแปรที่นิยมนำมาศึกษาเปรียบเทียบ มักได้แก่ วัตถุประสงค์ของการแสวงหาสารสนเทศ การเลือกแหล่งสารสนเทศ ลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ต้องการ และสภาพปัญหาของการแสวงหาสารสนเทศ ในขณะที่งานวิจัย

ทางสารสนเทศศาสตร์และนิเทศศาสตร์ในต่างประเทศ ทั้งที่เป็นวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก รวมถึงงานวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา มักมีการนำตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว มาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงตัวแบบให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

ผู้วิจัยมีความเชื่อว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในสาขาวิชาชีพเดียวกัน มักมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน และเป็นรูปแบบที่มีลักษณะเฉพาะของกลุ่มสาขาวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นนักศึกษาทางไกล มีรูปแบบอย่างไร โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสเป็นแนวทางการศึกษา

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการทำโครงการวิทยานิพนธ์ โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส เป็นแนวทางการศึกษา

2.2 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการทำโครงการวิทยานิพนธ์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ (The Information Seeking Behavioral Model of Social Scientists) ซึ่งเป็นตัวแบบพื้นฐานที่เอลลิสพัฒนาขึ้นจากผลการวิจัยพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์ในปี ค.ศ. 1987 และ ค.ศ. 1989 เป็นกรอบความคิดทางทฤษฎี

ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย พฤติกรรม (กิจกรรม) 6 ประการ (Ellis 1989; Ellis, Cox and Hall 1993) ได้แก่

1. การเริ่มต้น (starting) เป็นการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานในเรื่องนั้น ๆ เป็นต้น

2. การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างอิงถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3. การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ จึงต้องสำรวจบริการเวียนสารบรรณวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความที่อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ เป็นการเลือกดูอย่างผ่าน ๆ ซึ่งต่างจากการค้นแบบเฉพาะเจาะจง (specific searching) ที่ค้นจากหัวข้อหรือชื่อเรื่องโดยตรง

4. การแยกแยะ (differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร ฯลฯ เป็นเกณฑ์เพื่อกรองสารสนเทศที่แสวงหาได้

5. การตรวจตรา (monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่น การติดตามจากรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขาวิชานั้น ๆ การติดตามอ่านวารสารบางรายชื่อทุกฉบับที่ตีพิมพ์ การติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ตนรู้จัก เป็นต้น

6. การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานการวิจัย บทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลดัชนี หรือเอกสารประกอบการประชุม ซึ่งเป็นสารสนเทศเพียงบางส่วนในเอกสารที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น สถิติ คำกล่าว หรือคำพูดสำคัญ ผลการศึกษา ฯลฯ ผู้แสวงหาจำเป็นต้องระบุเอกสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

ทั้งนี้ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ทั้ง 6 ประการข้างต้น เอลลิส (Ellis 1989: 178 - 179) อธิบายว่า

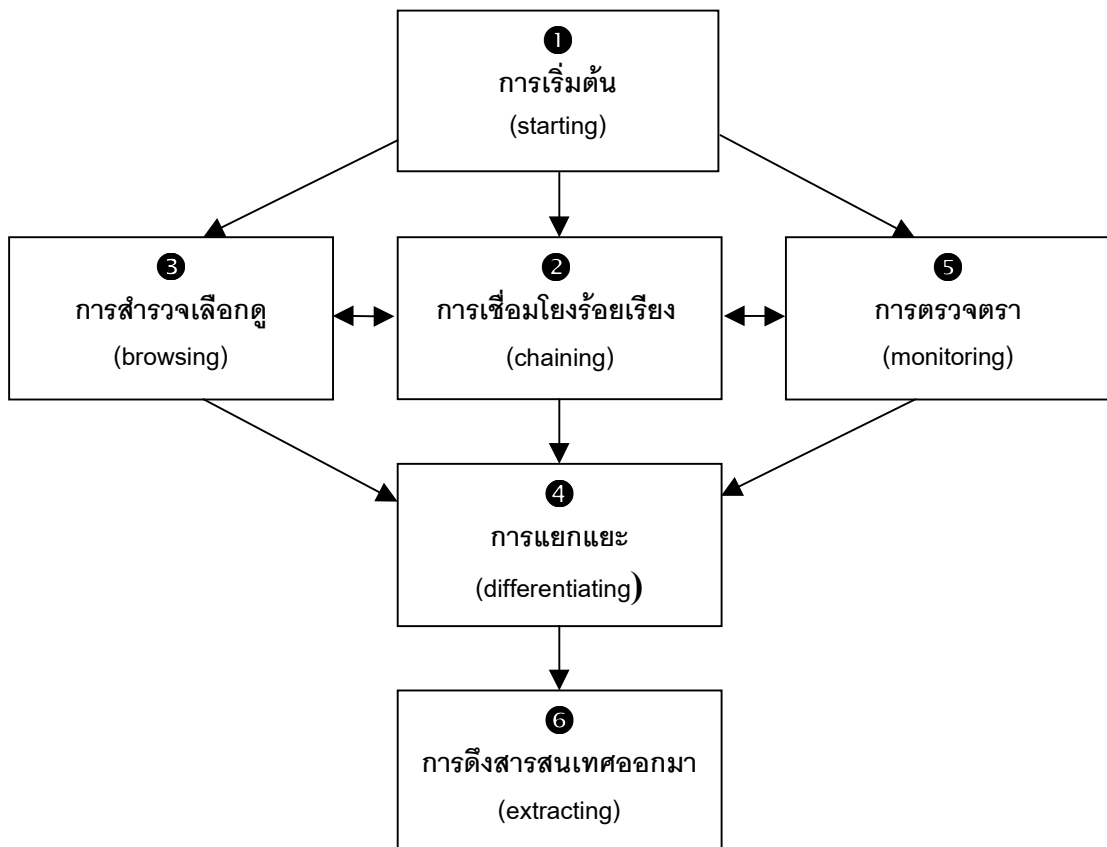
รายละเอียดของความสัมพันธ์ภายใน (interrelation) หรือ ปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ในตัวแบบ จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นลักษณะเฉพาะ (unique circumstance) ของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของแต่ละบุคคลในแต่ละช่วงเวลา. . . ดังนั้น กิจกรรมหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ในตัวแบบจึงไม่ได้เกิดขึ้นในลักษณะที่เป็นขั้นตอนที่ต้องเรียงลำดับเสมอไป

ในขณะที่วิลสัน (Wilson 1999: 254) มีความเห็นแย้งว่า

“การเริ่มต้น” เป็นกิจกรรมแรกที่น่าไปสู่กิจกรรมอื่น ๆ ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ. . .

“การแยกแยะ” และ “การดึงสารสนเทศออกมา” ไม่ใช่กิจกรรมการค้นหาสารสนเทศที่เหมือนกับ “การเชื่อมโยงร้อยเรียง” “การตรวจตรา” และ “การสำรวจเลือกดู” ซึ่งเป็นการค้นหาสารสนเทศจากตัวระบบ ในทางตรงกันข้าม “การแยกแยะ” เป็นการกรองสารสนเทศ และ “การดึงสารสนเทศออกมา” เป็นการกระทำโดยตรงต่อตัวสารสนเทศ

ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ที่เอลิสพัฒนาขึ้น และวิลสันได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ อาจแสดงได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์

ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์เป็นตัวแบบที่มีความสำคัญในตัวเอง และเป็นตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงอย่างมากกับตัวแบบสำคัญต่าง ๆ อย่างเช่น ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธา (Kuhlthau) เป็นต้น ตัวแบบของเอลลิสมีพื้นฐานมาจากการวิจัยเชิงประจักษ์ (empirical research) ซึ่งมีนักวิจัยอีกเป็นจำนวนมาก ที่นำไปศึกษาต่อในภายหลัง (Meho and Tibbo 2003: 571)

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในภาคการศึกษาที่ 1/2546 จำนวน 46 คน

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 15 คน เพื่อให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ดำเนินการ เนื่องจากเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องวิเคราะห์เนื้อหาจากคำสัมภาษณ์ประกอบกับข้อมูลพื้นฐานและคุณลักษณะเฉพาะของตัวอย่างแต่ละราย

4.3 การรวบรวมข้อมูลจะกระทำในช่วงปลายภาคการศึกษาที่ 1/2546 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 จนถึงกลางภาคการศึกษาที่ 2/2546 ในเดือนกุมภาพันธ์ 2547 รวม 5 เดือน

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งสามารถดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลได้ในทันทีที่ทำการสัมภาษณ์ตัวอย่างแต่ละรายสิ้นสุดลง และนำมาสรุปเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์กับตัวอย่างรายอื่น ๆ ภายหลังเสร็จสิ้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว

4.5 การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอในลักษณะของการพรรณนาความ ตามลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสถิติที่จะนำมาใช้ในการแสดงข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้ค่าร้อยละ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลเพียงบางรายการเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การค้นหา สืบหา การสอบถาม การสนทนา แลกเปลี่ยน หรือวิธีการอื่นใดที่กระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อการทำโครงการวิทยานิพนธ์ (thesis proposal)

5.2 **พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ** หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาสารสนเทศอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการบางประการของผู้แสวงหา

5.3 **นักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์** หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์

5.4 **ผู้เข้าร่วมวิจัย** หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลและเป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้เข้าใจกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอื่น ๆ และผู้แสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไป อาจปรับใช้กระบวนการดังกล่าวให้เหมาะสมเป็นการเฉพาะ เพื่อให้การแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการประสบปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

6.2 ได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจนำผลการวิจัยไปพิจารณาประกอบกับการวิจัยอื่น ๆ และแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพในโอกาสต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การแสวงหาสารสนเทศเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ จึงเป็นการศึกษาวิจัยในแนวทางของพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งมีความแตกต่างกันในแง่ของระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาใช้ โดยในต่างประเทศมักจะเป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ (empirical research) ที่มุ่งเน้นจะค้นหาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และถ่ายทอดออกมาเป็นตัวแบบ (model) ของพฤติกรรมต่าง ๆ ในขณะที่งานวิจัยในประเทศไทยนิยมศึกษาโดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ ซึ่งทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในบริบทของไทย ยังเป็นข้อจำกัดอยู่ในปัจจุบัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และขอเสนอเป็นข้อสรุปของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของสารสนเทศ
2. ความสำคัญของสารสนเทศ
3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.2 การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
4. ตัวแบบสำคัญเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ
 - 4.1 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส
 - 4.2 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเฮา
 - 4.3 ตัวแบบเบอริฟีกิงของเบทส์
5. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ
 - 5.1 ลักษณะเฉพาะของบุคคล
 - 5.2 อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ
 - 5.3 อุปสรรคทางสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล
 - 5.4 อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์
 - 5.5 ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ

6. งานวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศในต่างประเทศ
 - 6.1 การศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ระบบสารสนเทศ
 - 6.2 การศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ใช้
 - 6.3 งานวิจัยที่ประยุกต์ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส
 - 6.4 ภาพรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศในต่างประเทศ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

1. ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศมีความหมายที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับว่าจะนำไปใช้ในสถานการณ์ใด สารสนเทศในบางความหมายมีความเหมาะสมกับบางสาขาวิชา แต่อาจจะไม่เหมาะสมที่จะนำมาเป็นความหมายในสาขาวิชาอื่น เพราะสารสนเทศสามารถมองได้หลายระดับและหลายมุมมอง (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543: 1)

สารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่แวดล้อม และมีระดับของความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันตามบริบท

สารสนเทศในบริบทของการสื่อสารระหว่างมนุษย์ตามแนวคิดของประภาวดี สืบสนธิ์ (2543: 6) “สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล มีการถ่ายทอดและบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทป คอมพิวเตอร์ ตลอดจนถ่ายทอดในรูปแบบอื่น ๆ เช่น คำพูด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับสารได้ทราบ”

ในบริบทของการศึกษา สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546: 5) ได้กล่าวถึงความหมายของสารสนเทศในเชิงของความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ให้ความหมายว่า “สารสนเทศ เป็นการนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริงซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร ภาพ หรือเสียงมาประมวล อันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ ทำให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ในขณะที่ความรู้เป็นความเข้าใจหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลได้สังเคราะห์หรือทำความเข้าใจจากสารสนเทศ”

มาลี ล้าสกุล (2545: 6) ได้สรุปภาพรวมความหมายของสารสนเทศไว้ว่า “สารสนเทศ โดยสรุปมีความหมายครอบคลุมข้อมูล ข้อเท็จจริง ทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ สื่อบันทึก ความคิด ประสพการณ์ และกระบวนการที่ได้มาซึ่งสารสนเทศต่าง ๆ”

สารสนเทศมักถูกจำกัดความว่าเป็น “ทรัพยากร” ซึ่งทำให้สารสนเทศกลายเป็นสิ่งที่ปรากฏในเอกสาร ระบบสารสนเทศ หรือสิ่งที่มีมนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น (Choo 1999)

ความหมายที่แท้จริงของสารสนเทศยังคงเป็นประเด็นที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ คำจำกัดความของสารสนเทศของนักวิชาการแต่ละท่าน ขึ้นอยู่กับศาสตร์ที่นำเสนอและความเชื่อส่วนบุคคลของนักวิชาเอง สารสนเทศในปัจจุบันจึงยังคงมีหลายความหมาย แม้ว่าจะอยู่ในบริบทของการศึกษาในสาขาวิชาเดียวกันก็ตาม

2. ความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นเครื่องมือทางปัญญาที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ การที่มนุษย์จะดำรงชีวิตที่ดีได้ในสังคมปัจจุบัน มนุษย์จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เข้ากับสภาพการณ์ โดยรู้จักแสวงหาและเลือกสรรสารสนเทศที่เหมาะสมทั้งต่อตนเองและสังคม (มาลี ล้าสกุล 2546: 13)

สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงเผ่าพันธุ์และการเอาชนะภัยอันตรายต่าง ๆ ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ดีขึ้น มนุษย์ได้เล็งเห็นความสำคัญของสารสนเทศ จึงได้คิดค้นตัวอักษรที่ใช้ในการบันทึกเรื่องราวหรือเหตุการณ์เพื่อไว้ใช้หรือถ่ายทอดต่อไป (ยีน ภู่วรรณ 2546: 5)

สารสนเทศเป็นสิ่งที่ล้ำค่าและเป็นทรัพยากรของชาติ ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543: 8) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศ ไว้ว่า “สารสนเทศเป็นทรัพยากรของชาติที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทรัพยากรประเภทอื่น ๆ สารสนเทศมีประโยชน์นานับประการ นับแต่ช่วยลดความอยากรู้ คลายความสงสัย จนถึงช่วยแก้ปัญหา ช่วยวางแผนและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศจึงช่วยพัฒนาบุคคล ช่วยการปฏิบัติงาน ช่วยในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศ สารสนเทศจึงมีความสำคัญในหลายระดับ ทั้งต่อบุคคล ต่อองค์การ และต่อสังคม”

สารสนเทศมีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ เรื่องในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การประกอบอาชีพ การดำรงชีวิตประจำวัน การบริหารจัดการในองค์กรต่าง ๆ การปกครองและการพัฒนาประเทศ สารสนเทศมีบทบาทต่อมนุษย์มากกว่าที่มนุษย์จะตระหนักถึง คุณภาพชีวิตของบุคคลขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศที่บุคคลได้รับ ในด้านการบริหารจัดการ การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความถูกต้องครบถ้วนของสารสนเทศ

ในด้านการปกครอง สารสนเทศมีความสำคัญต่อสังคมประชาธิปไตย ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิที่จะได้รับสารสนเทศที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตและการตัดสินใจอันเป็นพื้นฐานของสังคม ในด้านการพัฒนา สารสนเทศเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินควบคู่ไปกับการพัฒนา ทั้งในด้านการเตรียมแผนพัฒนาที่ดีและการปฏิบัติตามแผน (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543: 8 - 10)

สารสนเทศให้อำนาจแก่ผู้ใช้ในการสร้างงานให้บรรลุผล สารสนเทศจึงเปรียบได้กับทรัพย์สินที่มีค่า สารสนเทศมีความสำคัญทั้งต่อบุคคล องค์กร และต่อสังคมทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง รวมถึงการศึกษา ในแง่ของการศึกษานั้น สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญของการจัดระบบการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับต้นจนถึงระดับอุดมศึกษา รวมถึงการค้นคว้าในวิชาต่าง ๆ (มาลี ล้ำสกุล 2546: 14)

ในปัจจุบันที่การศึกษาทางไกลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและเป็นทางเลือกหนึ่งของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลก็เช่นเดียวกับการเรียนการสอนในระบบการศึกษาปกติ สารสนเทศยังคงเป็นปัจจัยสำคัญของการจัดระบบการเรียนการสอนจากแนวคิดที่ว่าผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกันแต่สามารถเรียนรู้ได้โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ซึ่งการเรียนรู้ของผู้เรียนจะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง การใช้สื่อการเรียนการสอน (สารสนเทศ) จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองมากที่สุด (สมประสงค์ วิทย์เกียรติ และคนอื่น ๆ 2544: 228)

3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง “กิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาสารสนเทศอย่างมีจุดมุ่งหมาย ทั้งนี้ เพื่อจะสนองความต้องการบางประการของผู้แสวงหา” (อารีย์ ชีวันวัฒนา 2545: 111)

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ คือ การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งใจไว้ (goal) โดยในระหว่าง การแสวงหาสารสนเทศนั้น ผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคนอาจจะต้องปฏิสัมพันธ์ (interact) กับระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ (manual information system) เช่น หนังสือพิมพ์หรือห้องสมุด หรือปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ (computer-based system) เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wild Web) (Wilson 2000: 49)

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

เบลคิน (Belkin 1980) เชื่อว่า การแสวงหาสารสนเทศเริ่มต้นจากปัญหาและความต้องการที่จะแก้ไขปัญหานั้น ช่องว่างระหว่างปัญหาและความต้องการที่จะแก้ปัญหานั้น เรียกว่า “ความต้องการสารสนเทศ” ผู้ใช้จะสร้างสะพานเพื่อเชื่อมโยงตนเองเข้ากับสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิลสัน (Wilson 1999) ที่ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้ใช้ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศของตนเอง และเมื่อผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้น สิ่งก็ตามมาก็คือ การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งผู้แสวงหาอาจพบหรือไม่พบสารสนเทศที่ตนต้องการก็ได้

3.2 การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการสารสนเทศ (information need) และผู้ใช้ (user) การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในช่วงนับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของบุคคลมากขึ้น โดยวัตถุประสงค์หลักใหญ่ ๆ ที่ทำการศึกษานั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม (สมพร พุทธิพิทักษ์ผล 2547: 130) ได้แก่

3.2.1 การศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ระบบสารสนเทศ (system-centered study) เป็นการศึกษาวิจัยที่ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาสารสนเทศให้มีสมรรถนะสูงสุด โดยในระยะหลัง ๆ ได้มีการขยายตัวของระบบเครือข่ายมากขึ้น โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตได้ขยายตัวจนกลายเป็นเครือข่ายสากลขนาดใหญ่ที่เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3.2.2 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้และพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ หรือการศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ใช้ (user-centered study) เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นความสำคัญของผู้ใช้มากกว่าตัวระบบ โดยเน้นที่จะศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เหมาะสมกับผู้ใช้มากที่สุด

และนับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ได้มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการศึกษาที่สำคัญ 2 ประการ คือ จากที่เน้นตัวระบบเป็นศูนย์กลางมาเป็นการเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และเปลี่ยนวิธีดำเนินการวิจัย จากการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) มาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) โดยนักวิจัยหลายคนได้เข้ามามีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ และชื่อของนักวิจัยอย่าง เอลลิส (Ellis) เดอริวีน (Dervin) คัลธอ (Kuhlthau) และวิลสัน (Wilson) มักจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ทั้ง 2 ประการข้างต้นอยู่เสมอ (Wilson 2000: 51)

4. ตัวแบบสำคัญเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ

การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ ในบางครั้งอาจจำเป็นต้องศึกษาจากตัวแบบ (model) ที่มีผู้พัฒนาขึ้นไว้ก่อนแล้วมาประกอบด้วย เนื่องจากตัวแบบอาจสามารถแสดงให้เห็นกรอบความคิดเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ หรืออาจจะอธิบายความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไปมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแผนภาพ (diagram) ที่อธิบายกิจกรรม สาเหตุ และผลลัพธ์ของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หรืออธิบายความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในแต่ละขั้นตอน ทั้งนี้ ตัวแบบส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในขั้นตอนเริ่มต้นซึ่งยังคงต้องการการค้นหาหรือทดสอบเพื่อพัฒนาไปสู่ทฤษฎี (Wilson 1999: 250)

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยขอเสนอตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ผู้วิจัยนำมาใช้เพียงบางตัวแบบ คือ

4.1 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส (Ellis's Behavioral Models of Information Seeking) เอลลิสได้พัฒนาตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศขึ้นจากการสัมภาษณ์นักวิชาการและนักวิจัยในสาขาต่าง ๆ (Ellis 1989; Ellis, Cox and Hall 1993; Ellis and Haugan 1997) ซึ่งเป็นต้นแบบที่มีผู้นำไปศึกษาต่ออีกเป็นจำนวนมากในเวลาต่อมา

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส มี 3 ตัวแบบ คือ

4.1.1 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ (The Information Seeking Behavioral Model of Social Scientists) เป็นตัวแบบพื้นฐานของเอลลิส (Ellis 1989: 178) ที่ได้พัฒนาขึ้นจากผลการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์ ในปี ค.ศ. 1987 และ ค.ศ. 1989 ตัวแบบดังกล่าวประกอบด้วยพฤติกรรมหรือกิจกรรม 6 ประการ ได้แก่

1) *การเริ่มต้น (starting)* หมายถึง การเริ่มต้นของผู้วิจัย (researcher) ที่จะทำการศึกษาวิจัยงานชิ้นใหม่ โดยผู้วิจัยอาจจะมีหรือไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะทำการวิจัยนั้นมาก่อนหรือไม่ก็ได้ กิจกรรมการเริ่มต้น ได้แก่ การระบุถึงแหล่งสารสนเทศที่สนใจที่จะนำมาเป็นจุดเริ่มต้นการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งอาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่คุ้นเคยหรือเคยใช้มาก่อน หรืออาจเป็นแหล่งที่ไม่คุ้นเคยแต่ผู้วิจัยเชื่อว่าน่าจะมีสารสนเทศที่ต้องการก็ได้

2) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศจากการอ้างอิงระหว่างเอกสารไปสู่สารสนเทศรายการอื่น ๆ แบ่งออกเป็น การเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่าว่ามีเอกสารใดบ้างที่อ้างถึงบรรณานุกรมรายการนี้ และการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) คือการเชื่อมโยงเพื่อกลับไปหาเอกสารที่เป็นต้นฉบับ

3) การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาสารสนเทศในกรอบที่สนใจแบบกึ่งเจาะจง (semi-directed search) โดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ ผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคนอาจจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป เช่น อาจสำรวจเลือกดูรายการสารสนเทศที่ต้องการจากตารางสารบัญ รายการหัวเรื่อง บัญชีชื่อเรื่อง ชื่อขององค์กรหรือบุคคล บทคัดย่อหรือบทสรุป เป็นต้น

4) การแยกแยะ (differentiating) เป็นการจำแนกสารสนเทศโดยใช้ความแตกต่างเป็นเกณฑ์ในการกรอง (filtering) คุณลักษณะและคุณภาพของสารสนเทศที่ค้นคืนได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ค้นคืนแต่ละบุคคล

5) การตรวจตรา (monitoring) เป็นการติดตามพัฒนาการในสาขาใดสาขาหนึ่ง จากแหล่งสารสนเทศใด ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจเป็นการติดต่อกับบุคคล (personal contact) หรือติดตามจากสิ่งพิมพ์หรือการเผยแพร่ผลงานในสาขาวิชาที่สนใจก็ได้

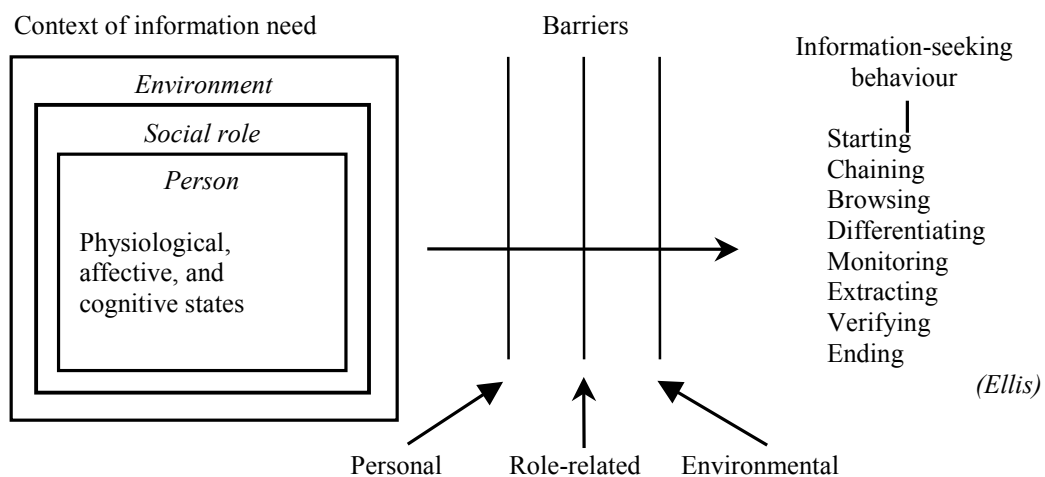
6) การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อดึงสารสนเทศที่สนใจออกมาจากแหล่งสารสนเทศเฉพาะ (particular source) เป็นการคัดลอกเอาแต่เฉพาะสารสนเทศในส่วนที่ต้องการจากเอกสารฉบับเต็มหรือฉบับย่อ รายการบรรณานุกรม ดัชนี หรือฐานข้อมูล ฯลฯ

4.1.2 ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยทางวิชาการ (The Information Seeking Pattern of Academic Researchers) เป็นตัวแบบที่ประยุกต์ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ โดยการนำไปศึกษาวิจัยเพิ่มเติมกับนักฟิสิกส์และนักเคมี ในปี ค.ศ. 1993 ซึ่งเอลลิส (Ellis, Cox and Hall 1993; Ellis and Haugan 1997) พบว่าตัวแบบพื้นฐานของเขาสามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักฟิสิกส์และนักเคมีได้เช่นกัน โดยการปรับปรุงตัวแบบของเขาอีกเพียงเล็กน้อย ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ อีก 2 ประการเข้าไปในตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ได้แก่ การตรวจสอบ และ การจบ

1) การตรวจสอบ (verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ อาทิ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพิมพ์ (typographical error) เป็นต้น

2) การจบ (ending) เป็นจุดสิ้นสุดกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ผู้แสวงหาสารสนเทศจะอยู่ในช่วงของกิจกรรมการเตรียมจัดทำต้นฉบับที่จะนำไปเผยแพร่ กิจกรรมในช่วงการจบ ได้แก่ การทำสรุปสุดท้าย (final summary) และการทำบันทึก (organizing note)

ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยทางวิชาการ ได้รับความสนใจจากนักวิชาการเป็นจำนวนมาก อาทิ วิลสัน (Wilson 1999: 252) ได้ผนวกตัวแบบดังกล่าวของเอลลิสเข้ากับตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเขา (Wilson's Model of Information-Seeking Behaviour) ซึ่งเป็นตัวแบบมหภาค (macro-model) ของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน

ที่มา: Wilson, T.D. (1999). "Models in Information Behaviour Research."

Journal of Documentation. 55, 3 (June): 252.

4.1.3 ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย (The Information

Seeking Pattern of the Researchers) เอลลิส (Ellis and Haugan 1997) ได้ปรับปรุง

ตัวแบบของเขาอีกครั้ง ในปี ค.ศ. 1997 จากทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรและนักวิจัยสาขาวิทยาศาสตร์ของศูนย์วิจัยในประเทศนอร์เวย์ ตัวแบบที่ปรับปรุงใหม่นี้ประกอบด้วยพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ 8 ขั้นตอน คือ การสำรวจ การเชื่อมโยงร้อยเรียง การตรวจตรา การสำรวจเลือกดู การจำแนก การกรอง การดึงสารสนเทศออกมา และการจบ

- 1) การสำรวจ (surveying) เป็นการสำรวจสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภาระงานหรือโครงการที่จะเริ่มต้นใหม่อย่างคร่าว ๆ ในเบื้องต้น
- 2) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงไปสู่สารสนเทศอื่น ๆ จากรายการอ้างอิงรูปแบบต่าง ๆ ในสารสนเทศที่เป็นจุดเริ่มต้น
- 3) การตรวจตรา (monitoring) เป็นการติดตามความก้าวหน้าและเทคโนโลยีต่าง ๆ ในสาขาใดสาขาหนึ่ง จากแหล่งสารสนเทศที่ติดตามอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งจากช่องทางสารสนเทศที่เป็นทางการ (formal information channel) และช่องทางที่ไม่เป็นทางการ (informal information channel)
- 4) การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการสำรวจเลือกดูสารสนเทศทั้งสารสนเทศจากแหล่งปฐมภูมิและแหล่งทุติยภูมิ
- 5) การจำแนก (distinguishing) เป็นการจัดลำดับความสำคัญของสารสนเทศกับความเกี่ยวข้องของภาระงาน
- 6) การกรอง (filtering) เป็นการกำหนดเกณฑ์หรือเครื่องมือเพื่อกรองสารสนเทศในระหว่างการค้นหา เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องและเที่ยงตรงเท่าที่จะทำได้
- 7) การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการสำรวจสารสนเทศที่พบตลอดทั้งชิ้น เพื่อมองหาเนื้อความที่สนใจจากสารสนเทศนั้น ๆ
- 8) การจบ (ending) เป็นขั้นตอนการสิ้นสุดกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ และเป็นจุดสิ้นสุดโครงการวิจัยและพัฒนา (R & D project)

4.2 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธา (Kuhlthau's Model of the Information Search Process: ISP)

คัลธา (Kuhlthau 2001) เริ่มต้นวิจัยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้จากประสบการณ์ส่วนตัวที่เคยเป็นบรรณารักษ์ในห้องสมุดของโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่ง คัลธาพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการมาใช้ห้องสมุดของนักเรียนจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ (recurring problem) พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักเรียนเพื่อทำการค้นคว้าในช่วงวันแรก ๆ จะมีรูปแบบ

ที่เหมือนกัน ซึ่งเป็นรูปแบบที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกสับสนในใจของนักเรียนและความต้องการคำแนะนำจากบรรณารักษ์ ทั้งนี้ไม่ว่านักเรียนเหล่านั้นจะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมาอย่างดีก่อนหน้านี้แล้วก็ตาม

การวิจัยเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในห้องสมุดหลายแห่งโดยคัลเฮา ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (a series of studies) รวม 5 ครั้ง ผลการวิจัยในครั้งแรก คัลเฮาค้นพบรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่มีลักษณะเหมือนกัน ซึ่งคัลเฮาได้พัฒนาขึ้นเป็น ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศ (Model of the Information Search Process: ISP) การวิจัยต่อมาอีก 4 ครั้ง เป็นเครื่องยืนยันถึงความถูกต้องของตัวแบบและช่วยขัดเกลาตัวแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศ (Kuhlthau 1993: 342 - 344) มีขั้นตอนที่เป็นลำดับต่อเนื่อง 6 ขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 การริเริ่ม (initiation) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเริ่มตระหนักถึงภาวะของการขาดความรู้ความเข้าใจ หรือเมื่อเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจหรือไม่เข้าใจต่อประเด็นปัญหาบางประการ บุคคลจึงรู้สึกว่าคุณเองมีความต้องการสารสนเทศที่จะนำมาพิจารณาหรือทำความเข้าใจกับปัญหาที่กำลังประสบ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในขณะนั้น ยังคงวางเลือน คลุมเครือ และยากที่จะกำหนดจุดสำคัญหรือขอบเขตของปัญหาได้อย่างชัดเจน

4.2.2 การเลือก (selection) เป็นขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการสารสนเทศขึ้นแล้ว บุคคลนั้นจึงระบุหรือเลือกรื่องที่จะตรวจสอบหรือค้นหาอย่างกว้าง ๆ ความรู้สึกที่ไม่แน่ใจจะเปลี่ยนเป็นความรู้สึกที่เบิกบานใจขึ้นในช่วงสั้น ๆ หลังจากที่บุคคลนั้นสามารถเลือกแนวทางการค้นหาสารสนเทศได้แล้วและพร้อมที่จะเริ่มต้นการค้นหาสารสนเทศ ความคิดจึงติดอยู่กับการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับเกณฑ์ที่บุคคลนั้นสนใจ ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย สารสนเทศที่พอจะหาได้ และเวลาที่ต้องใช้เพื่อการค้นหาสารสนเทศ ผู้ค้นหาสารสนเทศจะทำนายผลของการค้นหาในแต่ละทางเลือกที่เป็นไปได้เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการค้นหาที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จมากที่สุด หากมีเหตุที่ทำให้การเลือกวิธีการค้นหาสารสนเทศต้องล่าช้าหรือต้องเลื่อนระยะเวลาออกไป ผู้ค้นหาจะรู้สึกกระวนกระวายใจมากขึ้นจนกว่าจะสามารถเลือกแนวทางการค้นหาสารสนเทศที่เหมาะสมได้ พฤติกรรมในขั้นตอนนี้จึงมักเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การแสวงหาสารสนเทศในอดีตของบุคคลนั้น ในเรื่องทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการค้นหา

4.2.3 การสำรวจ (exploration) มักเป็นขั้นตอนที่ยากที่สุดของผู้ค้นหาสารสนเทศ และมักก่อให้เกิดความเข้าใจผิดมากที่สุดในกลุ่มของผู้ค้นหาสารสนเทศที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศ (intermediary) ความรู้สึกสับสนไม่แน่ใจ และข้องใจ จะเพิ่มมากขึ้นในขั้นตอนนี้ ผู้ค้นหาสารสนเทศจะตรวจสอบสารสนเทศในเรื่องนั้นอย่างกว้าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ความคิดจะจดจ่อกับผลที่ตามมาและความเพียงพอของสารสนเทศที่จะสร้างจุดสนใจเฉพาะให้แก่บุคคลนั้น ในขั้นตอนนี้ การขาดความสามารถที่จะระบุถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างแม่นยำชัดเจนทำให้กระบวนการค้นหาสารสนเทศเป็นไปอย่างล่าช้า การกระทำในขั้นตอนนี้มักเกี่ยวข้องกับการมองหาแหล่งสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับตัวปัญหาโดยทั่ว ๆ ไป การอ่านเป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศใหม่กับความเข้าใจที่บุคคลนั้นมีอยู่เดิม ความรู้สึกไม่แน่ใจในขั้นตอนนี้เกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

- 1) ความไม่แน่ใจจากธรรมชาติของการสร้างกรอบแนวคิด (conceptual nature) อาทิ สารสนเทศใดเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้กำลังแสวงหา และ 2) ความไม่แน่ใจที่เกิดจากเครื่องมือค้นหาสารสนเทศที่ใช้ เช่น ฐานข้อมูล (database) ทางเลือกที่จะปฏิสัมพันธ์กับระบบ (interface option) และคำสั่งค้น (command) ฯลฯ

4.2.4 การสร้างกรอบแนวคิดของหัวข้อเรื่องที่ต้องการ (formulation) เป็นขั้นตอนที่เป็นจุดหักเหของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ ความรู้สึกไม่แน่ใจของผู้ค้นหาจะลดลง ในขณะที่ความเชื่อมั่นจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้ค้นหาสารสนเทศสร้างกรอบแนวคิดของเรื่องขึ้นจากสารสนเทศที่ค้นหาได้ ความเข้าใจในประเด็นปัญหาก็จะชัดเจนมากขึ้น

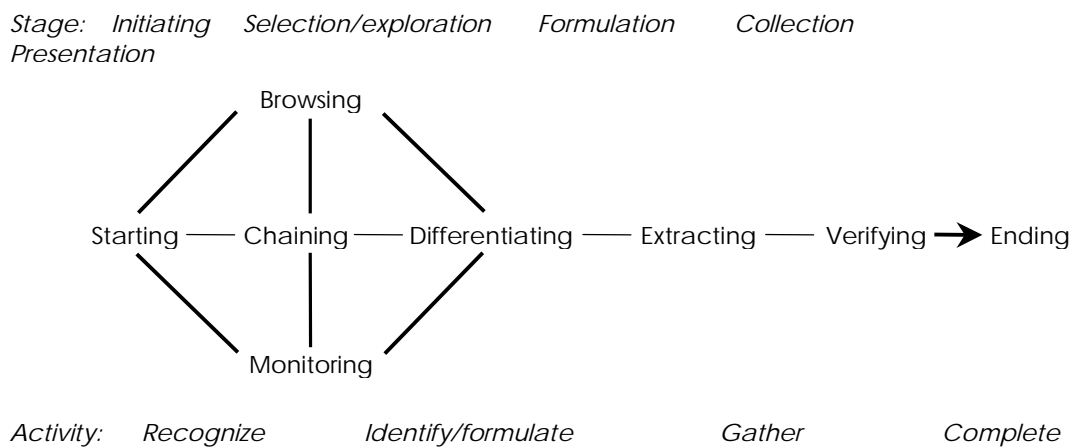
4.2.5 การรวบรวม (collection) เป็นขั้นตอนซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับระบบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ใช้จะรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ในขณะที่กรอบแนวคิดของเรื่องจะชัดเจนและสามารถระบุถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้ ความเชื่อมั่นของผู้ค้นหาจะเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความไม่แน่ใจจะลดลง และผู้ใช้จะเกิดความสนใจในประเด็นปัญหานั้นในเชิงลึกมากขึ้น

4.2.6 การนำเสนอ (presentation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการค้นหา เป็นภารกิจที่ผู้ค้นหาสารสนเทศจะยุติการค้นหาอย่างสมบูรณ์และนำสารสนเทศที่ค้นหาได้ไปแก้ไขหรือทำความเข้าใจกับปัญหา โดยที่บุคคลจะรู้สึกผ่อนคลายและพึงพอใจเมื่อการค้นหาสารสนเทศสำเร็จลงด้วยดี หรืออาจจะรู้สึกผิดหวังเมื่อการค้นหาสารสนเทศไม่ประสบผลสำเร็จ

ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเฮา มีเอกลักษณ์เฉพาะของตัวแบบ คือ การผนวกปัจจัยด้านจิตพิสัยเข้ากับกระบวนการค้นหาสารสนเทศ และแสดงให้เห็นถึง

ความเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกนึกคิดของบุคคล นับตั้งแต่ความไม่แน่ใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเริ่มตระหนักถึงปัญหาในขั้นริเริ่ม ไปสู่ความรู้สึกเบิกบานใจเมื่อสามารถระบุเรื่องที่ต้องการค้นหาได้ในขั้นตอนการเลือก หรือรู้สึกกระวนกระวายใจมากขึ้นหากขั้นตอนนี้ต้องล่าช้าหรือยืดเยื้อออกไป และความรู้สึกจะกลับมาสู่ความสับสน ความสงสัย กระวนกระวายใจ ในขั้นตอนการสำรวจ หลังจากนั้นความรู้สึกจะเปลี่ยนเป็นความมั่นใจในขั้นตอนการสร้างกรอบแนวคิดของหัวเรื่องที่ต้องการและขั้นตอนการรวบรวมสารสนเทศ และทำที่สุดเป็นความรู้สึกโล่งใจ พึงพอใจ หรือรู้ผิดหวัง เมื่อกระบวนการค้นหาสารสนเทศสิ้นสุดลง

วิลสัน (Wilson 1999: 256) นำตัวแบบของคัลเธามาเปรียบเทียบกับตัวแบบของเอลลิสและวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแบบทั้งสอง วิลสันชี้ให้เห็นว่า แม้ตัวแบบทั้งสองจะสามารถนำมารวมกันได้ แต่ก็ยังคงมองเห็นความแตกต่างในด้านความเชื่อของนักวิจัยทั้งสอง คัลเธามีความเชื่อว่าการบวนการค้นหาสารสนเทศมีขั้นตอนที่เรียงตัวกันเป็นลำดับขั้นอย่างชัดเจน ในขณะที่เอลลิสเชื่อว่าการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในแต่ละช่วงเวลามีขั้นตอนที่อาจจะไม่เหมือนกัน กิจกรรมในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศอาจเกิดสลับลำดับกันได้ หากเป็นการแสวงหาสารสนเทศในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน หรือเป็นผู้แสวงหาสารสนเทศคนละคนกัน



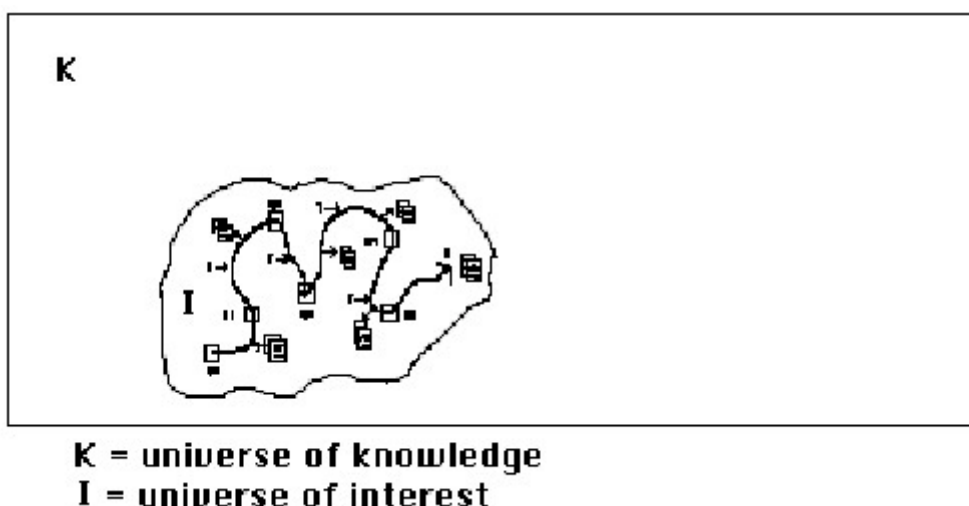
ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสกับตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเธา

ที่มา: Wilson, T.D. (1999). "Models in Information Behaviour Research."

Journal of Documentation. 55, 3 (June): 256.

4.3 ตัวแบบเบอริพิกกิงของเบทส์ (Bates' Berrypicking Model)

เบทส์ (Bates 1989) นำเสนอตัวแบบการค้นหาสารสนเทศตัวแบบใหม่ ที่ลักษณะใกล้เคียงกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้มากกว่าตัวแบบพื้นฐานที่เน้นระบบเป็นศูนย์กลาง เบทส์เรียกตัวแบบของเธอว่า “berrypicking” โดยมีแนวคิดว่า กระบวนการค้นคืนสารสนเทศไม่ได้มีขั้นตอนที่เป็นลำดับขั้น ผู้ใช้จะค้นคืนสารสนเทศจากจุดหนึ่ง ไปอีกจุดหนึ่งโดยการเริ่มต้นจากการหาหัวข้อกว้าง ๆ หรือรายการอ้างอิงรายการใดรายการหนึ่ง ก่อน จากนั้นผู้ใช้อีกจะค้นหาสารสนเทศต่อไปยังแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งผู้ใช้อีกจะค้นพบแนวความคิดใหม่ ๆ และค้นพบแนวทางที่จะค้นคืนต่อไป ซึ่งจะเกิดข้อคำถามใหม่ ๆ และผู้ค้นก็จะค้นคืนสารสนเทศใหม่ ๆ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 บริบทของการค้นหาตามตัวแบบเบอริพิกกิง

ที่มา: Bates, Macia J. (1989). “The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface.” Retrieved April 8, 2004, from <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html>

ตัวแบบเบอริพิกกิงมีความแตกต่างจากตัวแบบการค้นหาสารสนเทศพื้นฐาน 4 ประการ คือ 1) ลักษณะของข้อคำถามจะไม่คงที่แต่จะมีวิวัฒนาการไปเรื่อย ๆ 2) ผู้ใช้จะ

ได้รับสารสนเทศที่ละเอียดน้อยแทนที่จะได้รับสารสนเทศคราวละมาก ๆ 3) ผู้ค้นหาสารสนเทศ จะใช้เทคนิคที่หลากหลายมากกว่าการค้นคืนจากรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูล เพียงอย่างเดียว และ 4) ผู้ใช้จะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายมากขึ้น กว่าการใช้เพียงแค่การค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมเท่านั้น

ตัวแบบเบอรรีฟิกกิงไม่ได้เน้นขั้นตอนของการค้นคืนสารสนเทศ แต่เป็นการนำเสนอกลยุทธ์การค้นคืนสารสนเทศที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

4.3.1 การติดตามเชิงอรรถ (footnote chasing) หรือ การเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining ในตัวแบบของเอลลิส) เป็นเทคนิคการติดตามแสวงหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงในเชิงอรรถที่พบในหนังสือหรือบทความที่สนใจ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในกลุ่มนักวิจัยในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าวผสมผสานกับการเชื่อมโยงร้อยเรียงวิธีการอื่น ๆ ผู้ใช้จะสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดจากการที่ต้องแสวงหาสารสนเทศทั้งหมดจากมวลทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้

4.3.2 การค้นหารายการอ้างอิง (citation index) หรือ การเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining ในตัวแบบของเอลลิส) เป็นการค้นหาสารสนเทศโดยเริ่มจากรายการอ้างอิงรายการใดรายการหนึ่งในบรรดารายการอ้างอิง (citation index) เพื่อสำรวจว่ามีผู้ใดนำผลงานดังกล่าวไปอ้างอิงบ้าง

4.3.3 การค้นหาจากตัวเล่มวารสาร (journal run) เป็นการค้นหาสารสนเทศจากวารสารสำคัญ ๆ ในสาขาวิชานั้น ๆ แล้วสำรวจดูว่าวารสารดังกล่าวนั้นตีพิมพ์ในช่วงปีใดบ้าง จากนั้นก็ค้นหาวารสารฉบับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังทำการค้นหา เทคนิคดังกล่าวเป็นหลักประกันว่าผู้ใช้จะสามารถแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากวารสารรายการนั้น ๆ หากเป็นวารสารที่ได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้ค้นหา

4.3.4 การกราดตรวจบริเวณที่เก็บเอกสาร (area scanning) เป็นการสำรวจเลือกดู (browsing) จากแหล่งเก็บเอกสารโดยตรง เช่น การสำรวจเลือกดูจากชั้นหนังสือ ซึ่งเป็นเทคนิคการค้นคืนที่มีประสิทธิภาพและได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้ใช้ในยุคต้น ๆ

4.3.5 การค้นเรื่องในบรรณานุกรมและบริการสาระสังเขปและดรรชนี (subject searches in bibliographies and abstracting and indexing services) เป็นกลยุทธ์การค้นคืนสารสนเทศแบบพื้นฐานดั้งเดิม โดยการค้นคืนสารสนเทศจากบรรณานุกรม สาระสังเขปและดรรชนีจำนวนมาก ที่จัดเรียงรายการตามหัวเรื่อง (subject) ในบริการรายการบรรณานุกรม สาระสังเขปและดรรชนี

4.3.6 การค้นชื่อผู้แต่ง (author searching) เป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการค้นคืน แม้ว่า การค้นโดยใช้ชื่อผู้แต่งจะแตกต่างจากการค้นด้วยหัวเรื่องในแคตตาลอก แต่ผู้แต่งบางรายก็อาจมีผลงานหลายชิ้นที่เขียนขึ้นในเรื่องเดียวกัน

ในขณะที่ฐานข้อมูลมีการเพิ่มขนาดและความหลากหลายมากยิ่งขึ้นไปพร้อมกับ การเพิ่มประสิทธิภาพของส่วนต่อประสานการค้นคืน (search interface) นั้น ผู้ใช้ก็ยังต้องการและคาดหวังที่จะค้นคืนสารสนเทศที่จัดเก็บไว้ได้อย่างอัตโนมัติ สะดวกและให้ความรู้สึกคุ้นเคย

กับผู้ใช้มากยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์สำคัญของตัวแบบเบอริฟิกกิง คือ การเป็นตัวแบบที่สะท้อนความเป็นจริงของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศอย่างแท้จริง และเป็นตัวแบบที่จะนำไปสู่แนวทางการออกแบบฐานข้อมูลและส่วนต่อประสานการค้นคืน ที่ผู้ใช้จะสามารถค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความรู้สึกที่เป็นธรรมชาติ (feel natural)

ตัวแบบสำคัญเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศยังมีอีกหลายตัวแบบ แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิส เป็นตัวแบบที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการได้อย่างชัดเจน ในการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ของนักศึกษานั้น นักศึกษาย่อมต้องการสารสนเทศที่มีลักษณะในเชิงวิชาการซึ่งจะสามารถนำไปอ้างอิงในวิทยานิพนธ์ได้ การศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาซึ่งถือได้ว่าเป็นผลงานทางวิชาการนั้น จึงน่าจะสามารถนำตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิส มาอธิบายกระบวนการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

5. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามแนวคิดของวิลสัน (Wilson 1999) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) บริบทของความต้องการสารสนเทศ 2) อุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ อุปสรรคส่วนบุคคล อุปสรรคจากบทบาทของบุคคลที่สัมพันธ์กับสังคม และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อม และ 3) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (ภาพที่ 2.1 หน้า 15)

ในปี ค.ศ. 1996 วิลสันและวอลซ์ (Wilson and Walsh 1996) นำเสนอรายงานการทบทวนวรรณกรรมนอกสาขาสารสนเทศศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ

ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยของนักวิชาการในสาขาอื่น ๆ (รวมถึง การศึกษานุคลิกภาพทางจิตวิทยา การวิจัยผู้บริโภค การศึกษาความต้องการระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสารสุขภาพ และนวัตกรรม) ในด้านพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางด้านสุขภาพ ตัวแปรแทรกซ้อนที่เป็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การประมวลผลสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

ในด้านอุปสรรคหรือตัวแปรแทรกซ้อน (intervening variable) ที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศนั้น วิลสันและวอลซ์ได้ทำการวิเคราะห์รายงานวิจัยกว่า 30 ชิ้น (ระหว่างปี ค.ศ. 1961 ถึง 1994) และจำแนกอุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศซึ่งพบในรายงานวิจัยทั้งหมด ออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

5.1 ลักษณะเฉพาะของบุคคล (personal characteristic) ได้แก่ ความสับสนจากการได้รับสารสนเทศที่ขัดแย้งกัน การแสวงหาสารสนเทศที่สนับสนุนความเชื่อส่วนบุคคล ลักษณะทางกายภาพ สติปัญญาและอารมณ์ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ระดับการศึกษาและพื้นความรู้เดิม และตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (อาทิ อายุ เพศ ฯลฯ)

5.2 อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ (economic barrier) แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศ และเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศ

5.3 อุปสรรคทางสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (social/interpersonal barrier) เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคลหรือจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในสังคม

5.4 อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ (environmental/situational barrier) ได้แก่ ข้อจำกัดทางด้านเวลา ภูมิศาสตร์ และวัฒนธรรมประจำชาติ

5.5 ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (information source characteristic) ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสาร

ตัวแปรแทรกซ้อนข้างต้น นอกจากจะเป็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศในระดับบุคคลแล้ว นักวิชาการท่านอื่น ๆ อย่างเช่น อเลมิ (Aleml 2003) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคของการแสวงหาสารสนเทศในระดับองค์การว่า อุปสรรคของการแสวงหาสารสนเทศภายในองค์การอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ อาทิ ผู้บริหารอาจไม่มีเวลาที่จำเป็นที่จะแสวงหาสารสนเทศที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงและการใช้งานระบบสารสนเทศของบุคลากรในตำแหน่งและฝ่ายต่าง ๆ ที่ไม่เท่าเทียมกัน ข้อห้ามในการแสวงหาสารสนเทศ บางหัวข้อภายในองค์การ ค่าใช้จ่ายในการแสวงหาสารสนเทศ พนักงานอาจขาดความสามารถ

ในการจัดการกับสารสนเทศที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก หรืออาจไม่ทราบแหล่งสารสนเทศหรือวิธีการที่จะเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ขาดแรงจูงใจในการแสวงหาสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในหน้าที่โดยตรง พนักงานอาจไม่แสวงหาสารสนเทศที่ยังไม่ทราบคำตอบเพราะเกรงว่าจะได้รับคำตอบซึ่งไม่เป็นที่พอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลย้อนกลับ (feedback) จากการทำงานของพวกเขา และบางครั้งพนักงานก็อยากปล่อยให้ตนเองขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่อไป เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเลือกฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในปัญหาบางประเด็น เป็นต้น

ในประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก อุปสรรคสำคัญอีกประการหนึ่งของการแสวงหาสารสนเทศ คือ สารสนเทศส่วนใหญ่บนอินเทอร์เน็ตเป็นภาษาอังกฤษ จากการวิจัยของอู (Auh 2001) พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวเกาหลีส่วนใหญ่มีอุปสรรคในเรื่องภาษาอังกฤษและเห็นว่าพวกเขาเสียเปรียบในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ต

6. งานวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศในต่างประเทศ

6.1 การศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ระบบสารสนเทศ เป็นการศึกษาวิจัยพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนากระบวนการจัดเก็บ และการค้นคืนสารสนเทศให้มีสมรรถนะสูงสุด ตัวอย่างงานวิจัยที่เน้นตัวระบบสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง ได้แก่

6.1.1 สถาบันแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานและเทคโนโลยี (National Institute of Standards and Technology 2004) กระทรวงพาณิชย์ สหรัฐอเมริกา ได้เริ่มวิจัยประสิทธิภาพของระบบค้นคืนสารสนเทศขนาดใหญ่ ภายใต้โครงการทิปสเตอร์เท็กซ์ (TIPSTER Text program) ในปี ค.ศ.1992 เรียกว่า “เทรค (Text REtrieval Conference - TREC)” ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา และกำกับดูแลโดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม และสถาบันการศึกษา

วัตถุประสงค์ของเทรค คือ สนับสนุนการวิจัยระบบค้นคืนสารสนเทศขนาดใหญ่ และเป็นเวทีแลกเปลี่ยนข้อมูลการวิจัยระหว่างภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม และสถาบันการศึกษา เร่งรัดการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากห้องวิจัยไปสู่ภาคการผลิต และเพิ่มจำนวนเทคนิคการประเมินระบบสารสนเทศที่มีเหมาะสมสำหรับภาคอุตสาหกรรมและสถาบันการศึกษา

เทรคจัดการประชุมขึ้นทุกปี นับตั้งแต่ปี ค.ศ.1992 เป็นต้นมา โดยสถาบันแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานและเทคโนโลยีจะแจกจ่ายโปรแกรมชุดทดสอบระบบค้นคืนสาร

สนเทศ รวมถึงรายการเอกสารและคำถามให้แก่ผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะค้นคืนสารสนเทศจากระบบค้นคืนของตนเอง แล้วนำผลการค้นคืนส่งกลับไปยังสถาบันฯ

ก่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการในแต่ละปี สถาบันฯ จะรวบรวมผลการค้นคืนของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละกลุ่ม ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ค้นคืนได้ และประเมินผลระบบค้นคืนสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละกลุ่มว่าถูกต้องเหมาะสมเพียงใด

ในปี ค.ศ. 2003 เทคจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการประจำปี (ครั้งที่ 12) ขึ้น ณ สถาบันแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานและเทคโนโลยี ระหว่างวันที่ 18 - 21 พฤศจิกายน โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัย 93 กลุ่ม จาก 22 ประเทศ (Voorhees 2003) และมีการนำเสนอผลการวิจัยที่สำคัญ 6 สายการศึกษา (track) ได้แก่

1) ประเด็นปัญหาซึ่งต่อเนื่องมาจากการวิจัยในครั้งก่อน ๆ 3 สายการศึกษา คือ การสำรวจความสามารถของระบบสารสนเทศในการค้นคืนสารสนเทศใหม่ ๆ (novelty track) การตอบคำถาม (question answering track) และเว็บ (web track)

2) ประเด็นปัญหาการวิจัยใหม่ 3 สายการศึกษา คือ จีโนมิกส์แทร็ก (genomics track) เป็นการประเมินระบบค้นคืนสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องยีน (gene) จากโดเมนเฉพาะสาขา (specific domain) ความถูกต้องของการค้นคืนเอกสาร (High-Accuracy-Retrieval-from-Documents: HARD track) และระบบค้นคืนสารสนเทศที่แข็งแกร่ง (robust retrieval track)

6.1.2 ไกสเลอร์ (Geisler 2003) พัฒนาค้นแบบส่วนต่อประสานการแสวงหาสารสนเทศภายใต้กรอบแนวคิด “แอกจิลวิวส์ (AgileViews)” เพื่อพิสูจน์ว่าส่วนต่อประสานที่สร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าว สามารถสร้างเสริมประสบการณ์การแสวงหาสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดแอกจิลวิวส์ เป็นกรอบแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากการมองตามธรรมชาติและสัญชาตญาณของมนุษย์ และเชื่อว่าส่วนต่อประสานการแสวงหาสารสนเทศสามารถปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ โดยการนำเสนอสารสนเทศดิจิทัลให้เป็นโครงสร้างในมุมมองตามธรรมชาติและการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับมุมมองอย่างง่าย ๆ

การประเมินผลค้นแบบส่วนต่อประสานการแสวงหาสารสนเทศแอกจิลวิวส์ เป็นการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัย 28 คน และแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรกเป็นการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการแสวงหาสารสนเทศ

ของส่วนต่อประสานแบบดั้งเดิมกับส่วนต่อประสานแอกจิลวิวิสต์ และระยะที่ 2 เป็นการศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อส่วนต่อประสานการแสวงหาสารสนเทศแอกจิลวิวิสต์

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนต่อประสานที่พัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดแอกจิลวิวิสต์สามารถสร้างเสริมประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้ระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ ทั้งในแง่ของวัตถุประสงค์ ปริมาณข้อมูลและความประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ส่วนต่อประสานแอกจิลวิวิสต์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการนำทาง (navigate) ระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ รวมทั้งมีส่วนสนับสนุนให้ผู้ใช้ทำการสำรวจ (explore) ระบบสารสนเทศ และช่วยให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศได้จนลุล่วง

6.1.3 ฟอร์ด มิลเลอร์ และมอสส์ (Ford, Miller and Moss 2002) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การค้นหาสารสนเทศบนเว็บและประสิทธิผลของการค้นคืน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยเซฟฟิลด์ (University of Sheffield) ในประเทศอังกฤษ ที่เข้าศึกษาในปี ค.ศ. 1999 และ 2000 ใน 3 สาขาวิชา คือ บรรณารักษศาสตร์ การจัดการสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ จำนวน 69 คน โดยให้ทำการค้นหาสารสนเทศบนเว็บตามหัวข้อที่กำหนด 2 หัวข้อ ด้วยเทคนิคการค้นคืน 3 แบบ คือ ใช้นบูลีน (Boolean) ใช้วิธีจับคู่ตรงกัน (best-match) และใช้เทคนิคผสม (combined) ซึ่งเป็นการใช้นบูลีนร่วมกับวิธีจับคู่ตรงกัน ในการสร้างข้อความคำถาม และใช้อัลตาวิสตา (Alta Vista) เป็นเครื่องมือค้นหา (search engine)

ผลการค้นคืนทั้งสองหัวข้อสรุปผลรวมกันว่า การค้นคืนโดยใช้นบูลีนเพียงอย่างเดียวเป็นการค้นคืนที่มีประสิทธิผลต่ำ ให้ผลการค้นคืนต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ การค้นคืนด้วยวิธีจับคู่ตรงกันและการใช้เทคนิคผสม ในขณะที่การสร้างข้อความคำถามโดยใช้วิธีจับคู่ตรงกันเพียงอย่างเดียวให้ผลการค้นคืนที่ดีที่สุด และไม่มีหลักฐานที่ชี้ชัดถึงผลกระทบของจำนวนข้อผิดพลาด คำค้น หรือปฏิกริยาใด ๆ ระหว่างการใช้นบูลีน การใช้วิธีจับคู่ตรงกัน หรือการใช้เทคนิคผสม

6.2 การศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ใช้ เป็นการศึกษาวิจัยที่มุ่งเน้นความสนใจไปที่ผู้ใช้เป็นสำคัญ เพื่อนำผลการวิจัยไปสร้างระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม หรือเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้มากที่สุด อาทิ

6.2.1 เดอร์วิน (Dervin) และคณะ (Choo 1999) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศจากผู้ใช้สารสนเทศหลายกลุ่ม มากกว่า 40 ครั้ง ในช่วง 2 ทศวรรษ (ตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1972 เป็นต้นมา) โดยใช้ทฤษฎีเซ็นส์เมกิง (Sense-

Making) จากผลการวิจัย เดอร์วินชี้ให้เห็นว่า บุคคลต้องการสารสนเทศเพื่อปิดช่องว่างเมื่อประสบปัญหา 8 ประการ ได้แก่ 1) เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องการการตัดสินใจ เช่น เมื่อพบว่าทางข้างหน้ามีถนนสองสายหรือมากกว่า 2) เมื่อพบอุปสรรค เช่น เมื่อพบว่าทางข้างหน้ามีสิ่งกีดขวาง 3) เมื่อพบกับปัญหาที่ไม่มีทางออก เช่น เมื่อไม่พบทางที่จะไป 4) เมื่อพบกับปัญหาที่อุบัติขึ้นในเฉียบพลัน เช่น เมื่อพบว่าทางข้างหน้าอยู่ ๆ ก็หายไป 5) เมื่อมีปัญหาที่ต้องแก้ไข เช่น เมื่อพบว่าตนเองหลงทาง 6) เมื่อต้องการรับรู้สถานะข้างหน้า เช่น เมื่อต้องการทราบว่าทางข้างหน้ามีหมอกหนาเพียงใด 7) เมื่อต้องการทราบสถานการณ์ เช่น เมื่อต้องการทราบว่าทางข้างหน้ามีทางแยกจำนวนเท่าใด และ 8) เมื่อต้องการรับรู้สภาพของสังคม เช่น เมื่อต้องการทราบว่ามีส่วนร่วมเดินทางในเส้นทางเดียวกันนี้จำนวนเท่าใด

Sense-Making เป็นคำศัพท์ที่เดอร์วิน (Dervin 1983: 3) ใช้เพื่ออธิบายความหมายที่เชื่อมโยงกันระหว่างกลุ่มของแนวคิด (concept) และวิธีการ (method) ต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ

ทฤษฎีเซนส์เมกกิงของเดอร์วิน (Dervin 1983: 9) ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการที่สัมพันธ์กัน ได้แก่ 1) *สถานการณ์ (situation)* เป็นปัญหาที่บุคคลกำลังประสบทำให้บุคคลต้องการคำอธิบายความหมาย (sense) ของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น 2) *ช่องว่าง (gap)* เป็นความต้องการสารสนเทศ (information need) ที่จะสามารถนำมาอธิบายสถานการณ์ และ 3) *การใช้ (use)* เป็นการนำสารสนเทศที่แสวงหาได้มาให้ความหมายหรืออธิบายสถานการณ์ที่ตนกำลังประสบ

ทฤษฎีเซนส์เมกกิงของเดอร์วินมีผู้นำมาเป็นกรอบในการวิจัยเชิงประจักษ์และประยุกต์ใช้เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดบริบทที่หลากหลาย จนถึงปัจจุบันมีวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาเอก (Doctoral dissertation) จำนวน 26 ฉบับ และวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (Master's thesis) อีก 2 ฉบับ ที่เกี่ยวข้องกับเซนส์เมกกิง (Lauterbach 2004)

6.2.2 จอห์นสัน (Johnson 2003) สำรวจพฤติกรรมสารสนเทศประจำวันของประชาชนในกรุงอูลันบาตอ (Ulaanbaatar) มองโกเลีย โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมและกลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 313 คน และทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะลึก (in-depth interview) ซ้ำอีก จำนวน 18 คน

ผลการสำรวจพบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยเลือกบุคคลที่มีความแตกต่างอย่างมากจากตนเองและคนอื่น ๆ ในสังคมเป็นแหล่งสารสนเทศ ซึ่งเป็นแหล่งที่มีคุณภาพเนื่อง

จากระดับการศึกษาและหน้าที่การงานของบุคคลนั้น ๆ การเลือกแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นการเลือกแบบเจาะจงไปที่ความสำคัญของบุคคลนั้น ๆ โดยไม่คำนึงถึงความสะดวกหรือเหตุผลอื่น ๆ สมมติฐานหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประสิทธิภาพของการแสวงหาสารสนเทศ ประโยชน์ของสารสนเทศ และความพึงพอใจในสารสนเทศที่ได้รับ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเครือข่ายสังคม (social network) และต้นทุนทางสังคม (social capital) ซึ่งผลการวิจัยสรุปว่าการเข้าถึงเครือข่ายสังคมทำให้กลุ่มตัวอย่างค้นพบสารสนเทศที่มีประโยชน์ ในขณะที่ประชาชนที่มีต้นทุนทางสังคมต่ำมีแนวโน้มที่จะไม่ประสบผลสำเร็จในการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งผลจากการวิจัย จอห์นสันสรุปว่า เครือข่ายสังคมและต้นทุนทางสังคมมีความสำคัญอย่างมากต่อพฤติกรรมสารสนเทศ

6.2.3 แจนเซน สปีงก์ และซาระเซวิช (Jansen, Spink and Saracevic 1998) วิเคราะห์ข้อความ 51,473 ข้อความ จากผู้ค้นคืนสารสนเทศผ่านเครื่องมือค้นหาเอ็กซ์ไซท์ (Excite Web search engine) จำนวน 18,113 คน ในวันที่ 10 มีนาคม ค.ศ. 1997 พบว่า ผู้ค้นหาสารสนเทศใช้บุเลี่ยนในการสร้างข้อความเพียง 5,323 ข้อความ หรือประมาณ 1 ใน 9 ของข้อความทั้งหมด โดยใช้ AND เป็นคำเชื่อมมากที่สุด คือ 4,798 ข้อความ (ร้อยละ 8.68 ของข้อความทั้งหมด) ใช้ OR จำนวน 132 ข้อความ (ร้อยละ 0.26) ใช้ AND NOT จำนวน 120 ข้อความ (ร้อยละ 0.23) และใช้เครื่องหมาย () 273 ข้อความ (ร้อยละ 0.53) ในด้านความผิดพลาดของการใช้บุเลี่ยน พบว่า ผู้ค้นหาสารสนเทศใช้ AND ไม่ถูกต้อง 1,262 ข้อความ (ร้อยละ 26.30 ของข้อความที่ใช้ AND ทั้งหมด) ใช้ OR ผิดพลาด 46 ข้อความ (ร้อยละ 34.85 ของข้อความที่ใช้ OR) ใช้ AND NOT ผิดพลาด 79 ข้อความ (ร้อยละ 65.83) และใช้เครื่องหมาย () ผิดพลาด 88 ข้อความ (ร้อยละ 32.23)

ในแง่ของการใช้ส่วนขยาย (modifier) พบว่า มีการใช้เครื่องหมาย + จำนวน 3,009 ข้อความ (ร้อยละ 5.85 ของข้อความทั้งหมด) ใช้เครื่องหมาย - จำนวน 2,573 ข้อความ (ร้อยละ 5.00) ใช้เครื่องหมาย “ ” จำนวน 2,507 ข้อความ (ร้อยละ 4.87) โดยเป็นการใช้เครื่องหมาย + ผิดพลาด 1,684 ข้อความ (ร้อยละ 55.97 ของการใช้เครื่องหมาย +) ใช้เครื่องหมาย - ผิดพลาด 2,495 ข้อความ (ร้อยละ 97.42) และใช้เครื่องหมาย “ ” ผิดพลาด 200 ข้อความ (ร้อยละ 7.98) และมีความผิดพลาดจากการใช้คำสั่งที่ไม่มีในเอ็กซ์ไซท์บ้างเพียงเล็กน้อย เช่น มีการใช้ NEAR เพียง 19 ครั้ง และใช้เครื่องหมาย * หรือ ? เป็นส่วนหนึ่งของข้อความด้วย ในจำนวนที่ไม่มากนัก

ผลจากการวิจัยให้ข้อสรุปว่า ห้องสมุดดิจิทัลหรือระบบสารสนเทศที่เข้าถึงได้จากเวปไซด์ไวด์เว็บ จำเป็นต้องปรับปรุงส่วนต่อประสาน (interface) ใหม่ ให้แตกต่างจากส่วนต่อประสานแบบดั้งเดิมอย่างมีนัยสำคัญ

6.3 การวิจัยที่ประยุกต์ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส เป็นการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยนำตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ไปเป็นกรอบแนวคิดทางทฤษฎี ตัวอย่างงานวิจัยที่ประยุกต์ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส ได้แก่

6.3.1 คัลบัช (Kalbach 2000) ได้นำตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ไปประยุกต์เข้ากับการค้นหาสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์เว็บ โดยเปลี่ยนมาใช้คำว่า “การติดตามลิงค์ (linking)” แทนพฤติกรรม “การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining)” และขยายพฤติกรรมการสำรวจเลือกดูออกเป็น 2 พฤติกรรม คือ “การสำรวจเลือกดู (browsing)” และ “การค้นหา (searching)”

ตัวแบบที่คัลบัชประยุกต์จากตัวแบบดั้งเดิมของเอลลิส ประกอบด้วยพฤติกรรม 7 ประการ คือ

- 1) *การเริ่มต้น (starting)* เป็นการระบุถึงแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องบนเว็บ ซึ่งผู้ใช้เริ่มต้นกระบวนการค้นหาสารสนเทศจาก 4 วิธีการ คือ การพิมพ์ชื่อเว็บไซต์ในยูอาร์แอล (URL) โดยตรง การเชื่อมโยงจากบุคมาร์ก (bookmark) การติดตามลิงค์ (link) ที่เชื่อมโยงมาจากเว็บไซต์อื่น และ การใช้เครื่องมือค้นหา (search engine)
- 2) *การติดตามลิงค์ (linking)* เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศจากลิงค์ที่ปรากฏในเว็บไซต์แรก ๆ ที่เริ่มค้นหา
- 3) *การสำรวจเลือกดู (browsing)* เป็นการสำรวจสารบัญของเว็บไซต์ (site content) และสำรวจการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของเนื้อหาภายในเว็บอย่างไม่เป็นทางการ
- 4) *การค้นหา (searching)* เป็นการค้นหาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นการเฉพาะ โดยใช้เครื่องมือค้นหาหรือเครื่องมือช่วยค้นอื่น ๆ
- 5) *การแยกแยะ (differentiating)* เป็นการประเมินสารสนเทศในด้านความเข้าเรื่อง (relevance) กับความต้องการสารสนเทศและปัญหา (problem)
- 6) *การตรวจตรา (monitoring)* เป็นการติดตามพัฒนาการในสาขาหนึ่ง ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งมักไม่ใช่วัตถุประสงค์หลักของเว็บไซต์และไม่ใช่ความต้องการของผู้ใช้
- 7) *การดึงสารสนเทศออกมา (extracting)* เป็นการนำสารสนเทศ

ที่เหมาะสมมาใช้โดยสามารถระบุถึงแหล่งสารสนเทศออนไลน์นั้นได้ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการใช้สารสนเทศ

คัลบัชกล่าวว่า แม้โครงสร้างตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่เขานำเสนอจะเป็นตัวแบบพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศบนเวปไซต์เว็บเท่านั้น แต่ก็สามารถนำไปใช้ได้กับการค้นหาสารสนเทศในสื่อรูปแบบอื่น ๆ ได้ด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม คัลบัชเสนอว่างานวิจัยของเขาก็ยังขาดประเด็นที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ การระบุและอธิบายถึงแรงจูงใจและความคาดหวังของผู้ใช้ก่อนการเข้าถึงเวปไซต์เว็บ และการสำรวจบริบทของพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้

6.3.2 เมโฮและทิบโบ (Meho and Tibbo 2003) ทำการศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการ 15 สาขา จำนวน 65 คน จาก 14 ประเทศ โดยการสัมภาษณ์ทางอีเมล 60 ราย และสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (face-to-face interview) 5 ราย ผลการศึกษายืนยันพฤติกรรมแสวงหาทั้ง 6 ประการในตัวแบบของเอลลิส แต่เมโฮและทิบโบชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการทั้ง 15 สาขา มีกิจกรรมนอกเหนือจากตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ 4 ประการ คือ การเข้าถึง (accessing) เครือข่าย (networking) การตรวจสอบ (verifying) และการจัดการสารสนเทศ (information managing)

ผลจากการศึกษา เมโฮและทิบโบ นำเสนอตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการทางสังคมศาสตร์ใหม่ ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ขั้นตอนที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ การค้นหา การเข้าถึง การประมวลผล และการจบ

1) *การค้นหา (searching)* ประกอบด้วยกิจกรรม 7 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การตรวจตรา การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา และเครือข่าย

2) *การเข้าถึง (accessing)* เป็นสะพาน (bridge) เชื่อมโยงระหว่างการค้นหากับการประมวลผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นการค้นหาจากแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ (indirect source)

3) *การประมวลผล (processing)* เป็นการปฏิบัติต่อสารสนเทศ ได้แก่ การเชื่อมโยงร้อยเรียง การดึงสารสนเทศออกมา การแยกแยะ การตรวจสอบ การจัดการสารสนเทศ การสังเคราะห์ (synthesizing) การวิเคราะห์ (analyzing) และการเขียน (writing)

4) *การจบ (ending)* เป็นการยุติกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

6.3.3 ชู เต็ทเลออร์ และเทอร์นบูล (Choo, Detlor and Turnbull 2000)

ประยูคต์ด้วแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ในการศึกษาคณงานที่มีควมรู้ (knowledge worker) ว่าใช้เว็บแสวงหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันอย่างไร โดยทำการศึกษาผู้ปฏิบัติงาน 34 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้เว็บในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน ประกอบด้วย ผู้ชำนาญการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้จัดการ ผู้วิจัย พนักงานฝ่ายการตลาดที่ปรึกษาและฝ่ายบริหารงานทั่วไป จาก 7 องค์กร ได้แก่ ธนาคารชั้นนำของชาติ สำนักพิมพ์วารสารระดับประเทศ บริษัทที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ ห้างสมุดขนาดกลางของมหาวิทยาลัย บริษัทขนาดกลาง และบริษัทที่ปรึกษาทางด้านซอฟต์แวร์ขนาดเล็ก ด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล รวมถึงการสำรวจการแสวงหาสารสนเทศจากเว็บไซต์ต่าง ๆ จำนวน 61 ครั้ง ด้วยโปรแกรมติดตามการทำงานของเว็บ (WebTracker software) ซึ่งติดตั้งไว้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เข้าร่วมวิจัยทั้ง 34 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยใช้การเริ่มต้นและการเชื่อมโยงร้อยเรียงเพื่อการสำรวจแบบไม่เจาะจง (undirected viewing) ใช้การแยกแยะ การสำรวจเลือกดู และการตรวจตรา สำหรับการสำรวจแบบมีเงื่อนไข (conditioned viewing) ใช้การแยกแยะ และการดึงสารสนเทศออกมา สำหรับการค้นหาแบบไม่เป็นทางการ (informal search) และใช้เฉพาะการดึงสารสนเทศออกมาเท่านั้น สำหรับการค้นหาอย่างเป็นทางการ (formal search)

6.4 ภาพรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศในต่างประเทศ

จะเห็นได้ว่างานวิจัยในต่างประเทศไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาเชิงปริมาณที่จะสำรวจพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแต่เพียงอย่างเดียว งานวิจัยที่ก่อให้เกิดด้วแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและงานวิจัยที่นำด้วแบบต่าง ๆ ไปประยุกต์เป็นแนวทางเพื่อการขยายหรือปรับปรุงด้วแบบให้เข้ากับบริบทต่าง ๆ ก็เป็นประเด็นปัญหาการวิจัยที่มีผู้นิยมนำไปศึกษาเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นการศึกษาวิจัยในมหาวิทยาลัยและการศึกษาในกลุ่มของนักวิจัยโดยทั่วไป

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลงานวิจัยของประเทศไทยทางอินเทอร์เน็ต เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2547 ที่เว็ลด์ไวด์เว็บ <http://www.nstda.or.th/grants/> ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมผลงานวิจัยของประเทศไทยเพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ โดยมีงานวิจัยของทั้ง 4 สถาบันรวบรวมไว้ จำนวน 6,488 รายการ ผลการสำรวจปรากฏว่า มีงานวิจัยเกี่ยวกับสารสนเทศ 176 โครงการ และสารนิเทศ 64 โครงการ แต่ไม่พบงานวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศหรือการแสวงหาสารนิเทศแต่ประการใด (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ 2547)

สำหรับงานวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ซึ่งค้นคืนได้จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทยออนไลน์ของศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (ศสท.) ที่ <http://thesis.tiac.or.th> เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2547 (ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยีได้ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด วันที่ 31 มกราคม 2547) พบวิทยานิพนธ์ทั้งสิ้น 56,147 ระเบียบ ซึ่ง เป็นวิทยานิพนธ์จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 18 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 11 แห่ง และสถาบันราชภัฏ 6 แห่ง รวม 35 สถาบัน (ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี 2547)

ผลการค้นคืนโดยใช้ชื่อวิทยานิพนธ์ค้นจากทุกสถาบันการศึกษา ทุกภาควิชา และทุกปีการศึกษา พบว่ามีวิทยานิพนธ์ที่ใช้ชื่อโดยมีคำว่าสารสนเทศ 558 เรื่อง สารนิเทศ 160 เรื่อง การแสวงหา 70 เรื่อง การแสวงหาสารสนเทศ 1 เรื่อง และการแสวงหาสารนิเทศ 9 เรื่อง (10 รายการแต่เป็นการวิจัยเรื่องเดียวกันซ้ำใน 2 ปีการศึกษา 1 รายการ คือ วิทยานิพนธ์เรื่อง การแสวงหาสารนิเทศและการใช้สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ของอาจารย์วิทยาศาสตร์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา โดยสุอารยะ ฐปาอ่าง ซึ่งปรากฏข้อมูลทั้งในปี 2542 และ 2543)

วิทยานิพนธ์เรื่องการแสวงหาสารสนเทศและการแสวงหาสารนิเทศ ทั้ง 10 เรื่อง มีสาระสังเขป (ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี 2547) ดังนี้

7.1 บรรณานุกรม ปุษาปาคม (2536) ศึกษาการแสวงหาสารนิเทศของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ในด้านวัตถุประสงค์ แหล่งสารนิเทศ วิธีการแสวงหาสารนิเทศ รูปแบบ ภาวความทันสมัยของสารนิเทศ และปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศ โดยใช้การส่งแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร จำนวน 303 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 235 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ 230 ชุด (75.91%) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรมีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อให้บริการแก่เกษตรกรเป็นลำดับแรก โดยแสวงหาจากศูนย์สถิติ สังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และบทความในหนังสือพิมพ์เป็นลำดับแรก แหล่งสารนิเทศบุคคลเป็นแหล่งที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรเห็นว่ามีประโยชน์ที่สุด วิธีการแสวงหาสารนิเทศที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริม

การเกษตรใช้เป็นลำดับแรก คือ ถ่ายเอกสาร/คัดลอกข้อความ ฟังการบรรยายอภิปรายและการประชุมต่าง ๆ และอ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ สำหรับรูปแบบภาษาและความทันสมัยของสารนิเทศที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรแสวงหาเป็นลำดับแรก คือ หนังสือตำราภาษาไทยที่มีอายุการตีพิมพ์ 6 เดือน ปัญหาที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประสบในการแสวงหาสารนิเทศ ได้แก่ แหล่งสารนิเทศอยู่ห่างไกล สารนิเทศเก่าและล้าสมัยเกินไป และผู้ใช้อยู่ห่างไกลจากแหล่งสารนิเทศมาก

7.2 ผุสดี นนทคำจันทร์ (2542) ศึกษาการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ในด้านวัตถุประสงค์ สถานที่ใช้ ความถี่ เนื้อหาวิชา บริการ รูปแบบของสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศที่ใช้ และปัญหาที่ประสบในการแสวงหาสารนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เคยแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต นักศึกษาจำนวนมากที่สุดมีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ เพื่อความบันเทิง สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ คือ ที่บ้าน ความถี่ที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ เนื้อหาวิชาวิศวกรรมที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ เนื้อหาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า บริการบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ในการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รูปแบบของสารนิเทศที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดแสวงหาบนอินเทอร์เน็ต คือ รูปแบบภาพ และแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ในการแสวงหาสารนิเทศ คือ แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา นอกจากนี้พบว่า การแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ในด้านความถี่มีความแตกต่างกันตามสาขาวิชาที่ศึกษา และระดับการศึกษา ในขณะที่พบว่าสถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต เนื้อหาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ที่แสวงหาบนอินเทอร์เน็ต และรูปแบบของสารนิเทศที่แสวงหาบนอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันตามสาขาวิชาที่ศึกษาและระดับการศึกษา ส่วนวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการแสวงหาสารนิเทศ และแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการแสวงหาสารนิเทศมีความแตกต่างกันบางส่วนตามสาขาวิชาที่ศึกษา และระดับการศึกษา ปัญหาที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดประสบในการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ ปัญหาการที่ไม่สามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตตามที่ต้องการได้

7.3 พนิดา พ้อคำเรือ (2538) ศึกษาการแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาแพทย์ระดับคลินิกในกรุงเทพมหานคร ในด้านวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศ วิธีการแสวงหาสาร

นิเทศ แหล่งสารนิเทศที่ใช้ ประเภท ภาษาของสารนิเทศ และปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศของ นักศึกษาแพทย์ระดับคลินิกในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาแพทย์ระดับคลินิก 5 แห่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 314 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 252 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.25 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาแพทย์ ระดับคลินิกมีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อการอภิปราย/สัมมนาในชั้นเรียน เป็นลำดับแรก โดยแสวงหาจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ อาจารย์/แพทย์เฉพาะสาขา และบทความในหนังสือพิมพ์เป็นลำดับแรก แหล่งสารนิเทศสถาบันเป็นแหล่งที่นักศึกษาแพทย์ ระดับคลินิกเห็นว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด แหล่งสารนิเทศที่เลือกใช้เป็นแหล่งที่อยู่ใกล้ไปใช้ได้ สะดวก วิธีการแสวงหาสารนิเทศที่นักศึกษาระดับคลินิกใช้เป็นลำดับแรก คือ ค้นจากบัตรรายการ สอบถามรุ่นพี่ สอบถามเพื่อน/ผู้ร่วมงาน และดูโทรทัศน์ สำหรับประเภทของสารนิเทศ ที่นักศึกษาแพทย์ระดับคลินิกแสวงหา คือ เอกสารประกอบการเรียนการสอนภาษาไทย และแสวงหาสารนิเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับมาก

7.4 ยุพิน แสงทอง (2537) ศึกษาเรื่องการแสวงหาสารนิเทศเพื่อการตัดสินใจ เลือกคณะในสถาบันระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการแสวงหาสารนิเทศเพื่อใช้ตัดสินใจเลือกคณะในสถาบันระดับอุดมศึกษา ช่องทางการแสวงหาสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศที่นักเรียนเลือกใช้ สาเหตุในการเลือกแหล่ง ความพึงพอใจ ต่อสารนิเทศที่ได้รับจากแหล่งนั้น รวมทั้งปัญหาและการแก้ปัญหาระหว่างการแสวงหาสารนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า สารนิเทศด้านสังคมเป็นสารนิเทศที่นักเรียนแสวงหาเพื่อการตัดสินใจเลือกคณะ ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยมีตนเองซึ่งหมายถึง ความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่สะสม อยู่ในตนเอง และอาจารย์แนะแนวเป็นแหล่งสารนิเทศ 2 แหล่งแรกที่นักเรียนใช้แสวงหาสารนิเทศ ด้วยเหตุผลที่ให้สารนิเทศมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกคณะได้ รวมทั้งให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย ในระดับที่เท่ากัน นักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อสารนิเทศที่ได้รับจากแหล่งสารนิเทศดังกล่าว ช่องทางสารนิเทศที่นักเรียนเลือกใช้มากกว่าช่องทางอื่น คือ ตนเอง ส่วนเรื่องปัญหาในการแสวงหา สารนิเทศ พบว่า ปัญหาข้อมูลมีน้อยและผู้ให้คำปรึกษามีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ เป็น 2 ปัญหาแรกในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อการตัดสินใจเลือกคณะ ปัญหาดังกล่าว นักเรียน แก้ไขด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติมและหาแหล่งข้อมูลใหม่มากกว่าวิธีอื่น

7.5 วิยดา แสงศรี (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ : กรณีศึกษา หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อศึกษา การแสวงหาสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะสังกัดหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาสารสนเทศกับปัจจัยด้านลักษณะเฉพาะบุคคล ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะสารสนเทศ ลักษณะแหล่งสารสนเทศ สภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารและสภาพแวดล้อม และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะสังกัดหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยใช้การสำรวจเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 145 คน ได้รับกลับคืนมา 138 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.17 ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างการแสวงหาสารสนเทศกับอายุ แต่พบว่าการแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและประเภทหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาสารสนเทศกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ลักษณะเฉพาะบุคคลในเรื่องความสนใจในการนำเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ในงานห้องสมุด การชอบเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการทำงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาการทำงานได้ด้วยตนเอง ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ในเรื่องผู้บริหารสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มในการทำงาน งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยการตัดสินใจแก้ปัญหา ความน่าสนใจ และสิ่งจูงใจในงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานและอิสระในการทำงาน ลักษณะสารสนเทศในเรื่องรูปแบบของสารสนเทศสะดวกต่อการนำมาใช้ ลักษณะแหล่งสารสนเทศในเรื่องชื่อเสียงของแหล่งสารสนเทศ สภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องภาระในครอบครัว การเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปห้องสมุด สิ่งจูงใจในการทำงาน ในเรื่องความมั่นคงในงานที่ทำ โอกาสได้รับการอบรม สัมมนา ดูงาน หน่วยงานเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ สภาพแวดล้อมในเรื่องห้องสมุดมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะมีดังนี้ ในหน่วยงานราชการ ได้แก่ ความน่าสนใจและสิ่งจูงใจในงานภาระในครอบครัว ชื่อเสียงของแหล่งสารสนเทศ สามารถแก้ปัญหาการทำงานได้ด้วยตนเอง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปห้องสมุด และงานที่ปฏิบัติต้องอาศัยเทคนิคและความรู้ที่ทันสมัย ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ โอกาสได้รับการอบรม สัมมนา ดูงาน ความน่าสนใจและสิ่งจูงใจในงาน ต้องการให้เป็นที่ยอมรับในผลงาน งานที่ปฏิบัติมีมากทำให้ไม่มีเวลาทำกิจกรรมนี้และผู้บริหารสนใจความคิดเห็นสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของบรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่ม คือ ความน่าสนใจและสิ่งจูงใจในการทำงาน

7.6 วิไลลักษณ์ สิงห์ไตรภพ (2539) ศึกษาการแสวงหาสารนิเทศของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบ เนื้อหา แหล่งสารนิเทศ วิธีแสวงหาสารนิเทศ และปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศ ผลการ

วิจัยพบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่ทุกระดับชั้นและทุกแผนการเรียน มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อการศึกษาต่อ รองลงมาเพื่อประกอบการศึกษา ตามหลักสูตรและเพื่อทันเหตุการณ์ นักเรียนแสวงหาสารนิเทศในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์มากที่สุด สิ่งไม่ตีพิมพ์ โดยแสวงหาจากหนังสือมากที่สุด หมวดวิชาที่นักเรียนแสวงหาสารนิเทศมากที่สุด ได้แก่ สังคมศึกษา รองลงมา ได้แก่ ภาษาไทยและวิทยาศาสตร์ นักเรียนส่วนใหญ่แสวงหาสารนิเทศด้วยวิธีการสำรวจตามชั้นหนังสือและแสวงหาสารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศ ภายในโรงเรียน โดยจำนวนสูงสุดเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายประสบปัญหาในระดับปานกลางในการแสวงหาสารนิเทศ ทั้งจากตัวนักเรียนเอง และจากแหล่งสารนิเทศทั้งภายในและภายนอก

7.7 สถิตพงศ์ บุญมีสุวรรณ (2535) ศึกษาการแสวงหาสารนิเทศทางการประมงของชาวประมงทะเลพื้นบ้าน อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา ขั้นตอน รูปแบบ และแหล่งสารนิเทศที่ใช้ ตลอดจนปัญหาของชาวประมงทะเลพื้นบ้าน อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ในด้านวัตถุประสงค์ ชาวประมงทะเลพื้นบ้านมีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศมากที่สุด คือ เพื่อต้องการช่วยให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เนื้อหาสารนิเทศที่ชาวประมงจำนวนมากที่สุดแสวงหามี 5 เรื่อง คือ สภาพอากาศ ราคาน้ำมัน ราคาสัตว์น้ำ แนวโน้มการตลาด วิธีการจับสัตว์น้ำที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือจับสัตว์น้ำ ลำดับขั้นตอนที่ใช้กันมากที่สุดในการแสวงหาสารนิเทศเรียงตามลำดับ คือ ใช้ประสบการณ์ ความคิดของตนเอง แสวงหาสารนิเทศอย่างไม่เป็นทางการจากผู้ใกล้ชิด รวบรวมและนำสารนิเทศไปใช้ รูปแบบสารนิเทศที่ชาวประมงทะเลพื้นบ้านจำนวนมากที่สุดแสวงหามี 2 รูปแบบ คือ การรับคำแนะนำปรึกษาจากผู้รู้และข่าวโทรทัศน์ แหล่งสารนิเทศที่ชาวประมงทะเลพื้นบ้านจำนวนมากที่สุดใช้ในการแสวงหาสารนิเทศทางการประมง มี 4 แหล่ง คือ ประสบการณ์ ความคิดของตนเอง เพื่อนบ้าน เพื่อนชาวประมง และญาติ นอกจากนี้ยังพบว่า การแสวงหาสารนิเทศทางการประมงของชาวประมงทะเลพื้นบ้าน อันได้แก่ เนื้อหา รูปแบบ แหล่งสารนิเทศที่ใช้ ส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะเฉพาะบุคคล (อายุ ระดับการศึกษาและการเป็นสมาชิกกลุ่มอาชีพประมง) และวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศทางการประมง ปัญหาที่ชาวประมงทะเลพื้นบ้านประสบในการแสวงหาสารนิเทศมากที่สุด คือ เสียค่าใช้จ่ายสูง

7.8 สุอารยะ ฤปาอ่าง (2543) ศึกษาการแสวงหาสารนิเทศและการใช้สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ของอาจารย์วิทยาศาสตร์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การสอน ระดับการสอน

และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์วิทยาศาสตร์ จำนวน 280 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 183 ชุด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า อาจารย์วิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีการแสวงหาสารนิเทศทางวิทยาศาสตร์จากแหล่งสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการในระดับมาก คือห้องสมุด/ศูนย์สารนิเทศ รองลงมาคือแหล่งบุคคลและแหล่งสื่อสารมวลชนตามลำดับ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการแสวงหาสารนิเทศทางวิทยาศาสตร์จากแหล่งต่าง ๆ พบว่า จากสถาบันหอสมุดและศูนย์สารนิเทศ ใช้บัตรรายการมากที่สุด รองลงมาคือบทคัดย่อ จากแหล่งบุคคลในระดับมากที่สุดคือสอบถามเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน สอบถามบรรณารักษ์ การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จากแหล่งสื่อสารมวลชนในระดับมากที่สุดคืออ่านหนังสือหรือวารสารหรือจุลสาร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้แหล่งสารนิเทศในระดับมากที่สุด คือ ความสะดวก รองลงมาคือความทันสมัยและความสมบูรณ์ถูกต้องของสารนิเทศ อาจารย์วิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีการใช้สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสื่อต่าง ๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์มีการใช้ในระดับมากที่สุดคือคู่มือครูวิทยาศาสตร์ รองลงมาคือหนังสือแบบเรียนวิทยาศาสตร์ สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีการใช้ในระดับน้อย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับน้อยที่สุด และสื่อบุคคลมีการใช้ในระดับปานกลาง ส่วนสถาบันที่เป็นแหล่งสารนิเทศที่มีการใช้ในระดับน้อยคือสถาบันในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้ในระดับน้อยที่สุด คือ สถาบันในเขตการศึกษา 12 อาจารย์วิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ในระดับมาก คือ แหล่งสารนิเทศภายนอกอยู่ไกล รองลงมา คือ การประสานงานระหว่างโรงเรียนกับแหล่งสารนิเทศไม่มากพอ และขาดเครื่องมือที่ช่วยให้ทราบข่าวสารสารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบการแสวงหาสารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ของอาจารย์วิทยาศาสตร์ที่มีประสบการณ์การสอน ระดับการสอนและระดับการศึกษาต่างกันมีการแสวงหาสารนิเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนการใช้สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ของอาจารย์วิทยาศาสตร์ที่มีระดับการสอน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการใช้สารนิเทศไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์การสอน พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1 - 5 ปี ใช้สื่อบุคคลน้อยกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7.9 เสาวภา จารุสกุล (2534) ศึกษาแรงจูงใจทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของนิสิตปริญญาตรีสาขาเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจทางจิตวิทยาที่กระตุ้นให้นิสิตปริญญาตรีสาขาเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศเพื่อประกอบการเรียน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจทางจิตวิทยาที่กระตุ้นนิสิตปริญญาตรีสาขาเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เกิดพฤติกรรมการแสวงหาสาร

นิเทศเพื่อประกอบการเรียน ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จในวิชาชีพ ความต้องการ
 ผลการเรียนดี ความต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับของตนเอง ความต้องการให้ตนมีความรู้กว้าง
 ขวาง ความต้องการให้ตนเป็นคนเฉลียวฉลาด และความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ จุดประสงค์ใน
 การแสวงหาสารนิเทศเพื่อประกอบการเรียน คือ ใช้เพื่อทำรายงานในระดับ
 ปานกลางเป็นอันดับแรก แหล่งสารนิเทศทางการที่ใช้ คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 วิทยาเขตบางเขน ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก และแหล่งสารนิเทศทางการที่ใช้ประจำ ได้แก่
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และห้องสมุดคณะที่สังกัด สำหรับแหล่งสารนิเทศไม่เป็นทางการ
 ที่นิยมใช้ คือ อาจารย์ เพื่อน และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์เก็บรวบรวมไว้ จากการเปรียบเทียบ
 ระหว่างแหล่งสารนิเทศทั้ง 2 ประเภท พบว่า นิสิตนิยมใช้แหล่งสารนิเทศไม่เป็นทางการมากกว่า
 ทางการ ลักษณะของแหล่งสารนิเทศที่นิสิตคำนึงระดับมาก คือ เป็นแหล่งใกล้ตัว ใช้สะดวก และ
 เข้าถึงสารนิเทศได้ง่าย

7.10 ัญญัติ บุญญาบุญกุล (2535) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศ

ในกระบวนการค้นคว้าเพื่อการเขียนรายงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สหวิทยาลัยทักษิณ
 ในด้านวิธีการแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สหวิทยาลัยทักษิณ ตามขั้นตอน
 ต่าง ๆ คือ ขั้นตอนเลือกหัวข้อการทำรายงาน ขั้นตอนกำหนดประเด็นสำคัญของเนื้อหา ขั้นรวบรวมข้อมูล
 โดยแต่ละขั้นตอนได้ศึกษาประเภทของสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศ การนำประสบการณ์จากการ
 เรียนวิชาห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าไปใช้ในการแสวงหาสารนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า วิธีการ
 แสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาในขั้นตอนเลือกหัวข้อทำรายงานนั้นนักศึกษาใช้วิธีต่าง ๆ ในระดับ
 ปานกลาง คือ การปรึกษาเพื่อน ค้นจากบัตรรายการ อ่านผ่าน ๆ จากหนังสือหลาย ๆ เล่ม
 ดูจากบรรณานุกรมทำยบทความ/หนังสือ ปรึกษาอาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ ค้นจากวารสาร และ
 ดัชนีวารสาร และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ ส่วนขั้นตอนกำหนดประเด็นสำคัญของเนื้อหา
 ปรากฏว่าวิธีที่นักศึกษาใช้ในระดับมาก คือ พิจารณาจากหนังสือที่คิดว่าเกี่ยวข้องกับเนื้อหา
 และดูจากวารสารทุกชื่อเรื่องที่เกี่ยวข้อง ส่วนขั้นสุดท้ายคือขั้นรวบรวมข้อมูลพบว่าวิธีที่นักศึกษา
 ใช้ในระดับมาก คือ ยืมหนังสือจากห้องสมุด ค้นจากหนังสือที่คิดว่าเกี่ยวข้องกับเนื้อหา ค้นจาก
 บัตรรายการ คัดลอก/ถ่ายเอกสาร และดูจากวารสารทุกชื่อเรื่องที่เกี่ยวข้อง ประเภทของสารนิเทศ
 ที่นักศึกษาใช้ในทุกขั้นตอนของการเขียนรายงานในระดับมากที่สุดคือหนังสือ แหล่งสารนิเทศ
 ที่นักศึกษาใช้ในทุกขั้นตอนของการเขียนรายงานมากเป็นอันดับแรกคือห้องสมุดวิทยาลัย
 ส่วนการนำประสบการณ์จากการเรียนวิชาห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าไปใช้ในการแสวงหาสาร

นิเทศพบว่านักศึกษานำประสบการณ์จากการเรียนเรื่องบัตรรายการไปใช้ในระดั้มากทุกขั้นตอนของการเขียนรายงาน สำหรับปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศที่นักศึกษาประสบปรากฏว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลจากการพิจารณาถึงความแตกต่างในด้านวิธีการแสวงหาสารนิเทศ ประเภทของสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศ การนำประสบการณ์จากการเรียนวิชาห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าไปใช้ในการแสวงหาสารนิเทศ ตลอดจนปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันตามคณะวิชาที่ศึกษา

จากวิทยานิพนธ์ทั้ง 10 เรื่อง จะเห็นได้ว่าทั้งหมดเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณทั้งสิ้น โดยเป็นการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ รูปแบบ/เนื้อหา แหล่งสารสนเทศ และปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีการศึกษาขั้นตอนการแสวงหาสารสนเทศ 1 ราย และศึกษาแรงจูงใจทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ อีก 1 ราย ซึ่งนับว่าเป็นข้อจำกัดอย่างมากในการพัฒนาทฤษฎีทางด้านการแสวงหาสารสนเทศของไทย เนื่องจากยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่นำเสนอตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในบริบทของไทย ณ ขณะนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามแนวทางของการวิเคราะห์เอกสาร (content analysis) และขอเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ ในภาคการศึกษาที่ 1/2546 และเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 ในภาคการศึกษาดังกล่าว จำนวน 46 คน (รวมผู้วิจัย)

1.1.1 ชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เป็นขั้นตอนที่ 1 ของชุดวิชาวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งแบ่งวิทยานิพนธ์ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ วิทยานิพนธ์ 1 วิทยานิพนธ์ 2 และ วิทยานิพนธ์ 3 โดยในส่วนของวิทยานิพนธ์ 1 ประกอบด้วยเนื้อหาซึ่งครอบคลุมถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์ รูปแบบวิทยานิพนธ์และการอ้างอิง หัวข้อวิทยานิพนธ์ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและกรอบความคิดการวิจัย การออกแบบการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์ และการเขียนโครงการวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์

1.1.2 การศึกษาชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 แล้ว จะต้องยื่นเรื่องขออนุมัติทำวิทยานิพนธ์และนำเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์

(thesis outline) ตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด เมื่อโครงร่างวิทยานิพนธ์ได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัยแล้ว นักศึกษาจะต้องดำเนินการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ (thesis proposal) เสนอต่อมหาวิทยาลัยและสอบโครงการวิทยานิพนธ์ พร้อมปรับแก้โครงการวิทยานิพนธ์ตามความเห็นของคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ให้แล้วเสร็จจึงจะถือว่าสอบผ่านชุดวิชาดังกล่าว

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งเป็นตัวแทน (กลุ่มตัวอย่าง) ของประชากร แยกตามกลุ่มหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาเสนอต่อมหาวิทยาลัย จำนวน 3 กลุ่ม ๆ ละ 5 คน รวมตัวอย่าง (ผู้เข้าร่วมวิจัย) ครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 15 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มหัวข้อวิทยานิพนธ์

กลุ่มหัวข้อวิทยานิพนธ์	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล	16	5
กลุ่มที่เน้นการศึกษาผู้ใช้	14	5
กลุ่มที่เน้นสถาบันบริการสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง	16	5
รวม	46	15

1.2.1 กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล จำนวนประชากร 16 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 5 คน แบ่งเป็น นักศึกษาที่เสนอการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร จำนวน 2 คน นักศึกษาที่พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศภายในสถาบันบริการสารสนเทศ จำนวน 2 คน และนักศึกษาที่พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการใช้งานร่วมกันระหว่างองค์กร จำนวน 1 คน

1.2.2 กลุ่มที่เน้นการศึกษาผู้ใช้ ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาคณะที่เสนอหัวข้อวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการรับรู้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ จำนวนประชากร 14 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 5 คน แบ่งเป็น นักศึกษาที่ศึกษาระบบการรับรู้สารสนเทศ จำนวน 1 คน นักศึกษาที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ จำนวน 3 คน และนักศึกษาคณะที่ศึกษาความต้องการสารสนเทศ จำนวน 1 คน

1.2.3 กลุ่มที่เน้นสถาบันบริการสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง จำนวนประชากร 16 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน แบ่งเป็น นักศึกษาที่ประเมินสถาบันบริการสารสนเทศ

จำนวน 1 คน นักศึกษาที่ประเมินระบบสารสนเทศภายในองค์กร จำนวน 1 คน นักศึกษา
ที่ศึกษาการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ จำนวน 2 คน และนักศึกษา
ที่ศึกษาพฤติกรรมบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถาบันบริการสารสนเทศ จำนวน 1 คน

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะเนื้อหาของวิทยานิพนธ์

ลักษณะเนื้อหาของวิทยานิพนธ์	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล		
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กร	2	40
การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บและ ค้นคืนสารสนเทศภายในสถาบันบริการสารสนเทศ	2	40
การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการใช้งานร่วมกัน ระหว่างองค์กร	1	20
รวม	5	100
กลุ่มที่เน้นการศึกษาผู้ใช้		
การรับรู้สารสนเทศ	1	20
การใช้สารสนเทศ	3	60
ความต้องการสารสนเทศ	1	20
รวม	5	100
กลุ่มที่เน้นสถาบันบริการสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง		
การประเมินสถาบันบริการสารสนเทศ	1	20
การประเมินระบบสารสนเทศภายในองค์กร	1	20
การปรับปรุงการให้บริการ ของสถาบันบริการสารสนเทศ	2	40
พฤติกรรมบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับ สถาบันบริการสารสนเทศ	1	20
รวม	5	100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูลบุคคล แนวคำถาม สัมภาษณ์ และ ผู้วิจัย

2.1 แบบบันทึกข้อมูลบุคคล (fact sheet) เป็นแบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อสถานที่ทำงานในระดับหน่วยงาน ที่ตั้งของหน่วยงาน ธุรกิจ/ภารกิจหลักของหน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงานและลักษณะของงานที่ทำ ที่พักประจำ กำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่นัดหมายสัมภาษณ์ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อสะดวก และหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยแล้ว (ภาคผนวก ก)

2.2 แนวคำถามสัมภาษณ์ เป็นแนวคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างแบบปลายเปิด ซึ่งมีข้อดีที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถรู้คำตอบในแง่ต่าง ๆ ซึ่งอยู่นอกเหนือจากการคาดคะเนของผู้วิจัย เหมาะสำหรับปัญหาที่ซับซ้อนและค่อนข้างลึกซึ้งซึ่งไม่สามารถประมวลคำตอบออกมาได้เพียงไม่กี่ข้อ รวมทั้งผู้ตอบสามารถตอบคำถามได้ละเอียดทุกแง่มุมตรงกับความต้องการของผู้ตอบได้อย่างแท้จริง (สุภาวศ์ จันทวานิช 2546: 99)

แนวคำถามสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีคำถามกว้าง ๆ 12 ข้อคำถาม (ภาคผนวก ข) ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การหาหัวข้อวิทยานิพนธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้/ประสบการณ์ กับหัวข้อวิทยานิพนธ์

2.2.2 การแสวงหาสารสนเทศ

2.2.3 การประเมินและขยายผลการค้นคืน

2.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

2.3 ผู้วิจัย ซึ่งนักวิชาการถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จริยา เสถบุตร (2535) มีความเห็นว่า “วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยมีบุคคลที่ทำการวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูล” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิสา ชูโต (2545: 68) ที่กล่าวว่า “การทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ตัวผู้วิจัยมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดังนั้นในการเขียนโครงร่างวิจัย นักวิจัยจะต้องแสดงความสามารถให้ประจักษ์ในข้อเขียนทั้งทางตรงและทางอ้อม ให้เห็นวิธีการคิด มุมมองของแนวคิดที่ลึกซึ้ง รอบคอบ การใช้ตรรกะและเหตุผล รวมทั้งความสามารถด้านการสื่อสาร”

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 การวางแผนจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2546 ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้วางแผนดำเนินการวิจัยกับนักศึกษาที่ลงทะเบียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 ในภาคการศึกษาที่ 1/2546 ซึ่งมีจำนวนประชากรมากพอที่จะศึกษาวิจัยได้ หากรอที่จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 ในภาคการศึกษาที่ 2/2546 ก็จะมีจำนวนประชากรไม่มากพอให้คัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนั้น การวางแผนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจึงได้เริ่มดำเนินการในทันที

3.2 การจัดระบบฐานข้อมูลประชากร ผู้วิจัยได้ขอรายชื่อนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ ที่ลงทะเบียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 ในภาคการศึกษาที่ 1/2546 จากประธานคณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ และได้จัดส่งอีเมล (e-mail) ถึงกลุ่มนักศึกษาดังกล่าว โดยแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย และขอให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจเบื้องต้นที่แนบไปพร้อมกับอีเมล เพื่อจัดทำฐานข้อมูลสำหรับผู้วิจัยที่จะใช้ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยในโอกาสต่อไป

3.2.1 ข้อมูลจากแบบสำรวจเบื้องต้น ประกอบด้วย ชื่อผู้ตอบแบบสำรวจ ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกระหว่างผู้วิจัยกับผู้ตอบแบบสำรวจ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ปรากฏในทำเนียบนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ รุ่นที่ 1 ปีการศึกษา 2545 หัวข้อวิทยานิพนธ์ที่ได้รับความเห็นชอบหรือคาดว่าจะได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และรายชื่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.2.2 ฐานข้อมูลประชากร จัดทำขึ้นด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์แอ็กเซส (Microsoft Access) เพื่อบันทึกข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจเบื้องต้น และข้อมูลที่ปรับปรุงจากทำเนียบนักศึกษา

3.3 การเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (focus interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) ในประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เข้าร่วมวิจัยประสบระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีเหตุผล

ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

3.3.1 การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่นิยมนำมาใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยในเชิงมานุษยวิทยาซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้ง ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยหรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลมักเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จึงรู้ว่าต้องการข้อมูลแบบใดเพื่อวัตถุประสงค์ใด ฉะนั้นผู้สัมภาษณ์จึงสามารถตั้งคำถามในขณะสัมภาษณ์ได้ โดยอาจเตรียมแนวคำถามกว้าง ๆ มาก่อนล่วงหน้า (สุภางค์ จันทวานิช 2546: 76 - 77)

3.3.2 การสัมภาษณ์เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าที่ใช้กันโดยทั่วไปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การสัมภาษณ์เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์ ภายใต้กฎเกณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการรวบรวมข้อมูล ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์ คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความหรือซักถามเพิ่มเติมติดต่อกันเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ได้ชัดเจน ผู้สัมภาษณ์สามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นในใจได้จากการสังเกตสีหน้าและท่าทางทั้งในขณะที่ตอบคำถามหรือนิ่งเงียบ (สุภางค์ จันทวานิช 2546: 74)

3.3.3 การวิจัยทางสังคมศาสตร์เป็นเรื่องของการเสาะแสวงหาความจริงทางด้านพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ฉะนั้น การรวบรวมข้อมูลโดยการเข้าไปสนทนาด้วยการสัมภาษณ์จึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุด (สุภางค์ จันทวานิช 2546: 102)

3.4 การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากฐานข้อมูลประชากร ทั้ง 46 ราย (รวมผู้วิจัย) มาจัดเรียงใน 4 ลักษณะ คือ 1) จัดเรียงตามประเภทของหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษานำเสนอ 2) จัดเรียงตามอาชีพ 3) จัดเรียงตามหน่วยงานที่นักศึกษาสังกัด และ 4) จัดเรียงตามจังหวัดที่นักศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในขณะที่กำลังทำวิทยานิพนธ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งได้กำหนดขึ้น โดยมีเกณฑ์ว่าผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะอย่างน้อยหนึ่งประการที่ทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละรายมีลักษณะที่ไม่ซ้ำกัน ทั้งนี้ การที่ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียนในระดับบัณฑิตศึกษาสาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทำให้เกิดความไว้วางใจกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ถูกวิจัย (rapport) การแสดงออกของผู้เข้าร่วมวิจัยจึงมีลักษณะที่เป็นธรรมชาติ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีประโยชน์เพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ แต่ก็เป็นปัญหาหนึ่งที่ผู้วิจัยต้องพยายามขจัดความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้นจากความสนิทโดยส่วนตัวกับเพื่อนร่วมกลุ่มบางรายออกไป เพื่อให้การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นไปด้วยความเสมอภาค

3.5 การเตรียมแนวคำถามสัมภาษณ์และการทดลองสัมภาษณ์ ผู้วิจัย

ได้นำเสนอร่างแนวคำถามสัมภาษณ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในการปรับแก้ไขแนวทางการสัมภาษณ์ รวม 5 ครั้ง และได้ดำเนินการทดลองสัมภาษณ์ รวม 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการสัมภาษณ์นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ยังมีได้ลงทะเบียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมสังเกตการณ์การสัมภาษณ์ด้วย ผลการทดลองสัมภาษณ์ ครั้งแรกอาจารย์ที่ปรึกษาชี้ให้เห็นว่า ผู้วิจัยใช้เวลาในการสัมภาษณ์น้อยเกินไปและการตะล่อมกล่อมเกลา (probe) ยังไม่มากพอ หลังจากปรับแก้ไขแนวทางการสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ผู้วิจัยจึงทดลองทำการสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง เป็นการสัมภาษณ์นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เตรียมการเสนอหัวข้อวิทยานิพนธ์ แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

3.6 การดำเนินการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ

3.6.1 การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยที่ทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล จำนวน 4 ราย ดำเนินการในช่วงปลายเดือนตุลาคม ถึงต้นเดือนพฤศจิกายน 2546 ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า 12 ข้อคำถาม

3.6.2 การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยที่ทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ (user study) ที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง จำนวน 5 ราย และผู้เข้าร่วมวิจัยที่ทำวิทยานิพนธ์ที่เน้นสถาบันบริการสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง จำนวน 5 ราย รวมถึงผู้เข้าร่วมวิจัยที่ศึกษาการพัฒนา ระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลที่ยังคงเหลืออยู่อีก 1 ราย ดำเนินการในช่วงเดือนมกราคม จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 โดยเป็นการสัมภาษณ์ในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมวิจัย 4 ราย สัมภาษณ์ ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 6 ราย และสัมภาษณ์ที่หน่วยงานของผู้วิจัยเอง อีก 1 ราย การสัมภาษณ์ยังคงใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าทั้ง 12 ข้อคำถามเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

กิจกรรมในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย กิจกรรม 3 ประการที่ต่อเนื่องและเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ได้แก่ การลดทอนข้อมูล (data reduction) การเลือกเพื่อแสดงหลักฐานข้อมูล

(data display) และการสร้างและทดสอบยืนยันผลสรุป (conclusion and verification) ซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ต่างจากการวิจัยเชิงปริมาณ ตรงที่การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพมิได้แยกออกจากการรวบรวมข้อมูลอย่างเด็ดขาด กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเริ่มกระทำเรื่อย ๆ ตั้งแต่เริ่มกระบวนการวิจัย และกระทำต่อไปจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ (นิตยา ชูโต 2545: 203 - 208)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ

4.1 การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับในขณะสัมภาษณ์นั้น มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย รวมถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของการแสวงหาสารสนเทศที่ผู้เข้าร่วมวิจัยประสบได้อย่างชัดเจนแล้วหรือไม่ โดยในระหว่างการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยพยายามขจัดที่มาของความไม่เที่ยงตรงของข่าวสารที่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ ซึ่งในบางครั้งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจในสาระสำคัญของข้อคำถามคลาดเคลื่อนไปจากที่ผู้วิจัยต้องการสื่อ ในกรณีเช่นนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการปรับคำถามใหม่อีกครั้งเพื่อให้ข้อคำถามชัดเจนยิ่งขึ้น หรือย้อนกลับมาถามคำถามเดิมอีกครั้ง เมื่อเห็นว่าข้อมูลที่ได้รับจากข้อคำถามต่อ ๆ มาไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์ในช่วงต้น ๆ

4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ มีขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 การแปลงคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละรายแล้ว ขั้นตอนต่อมา คือ การนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำ (verbatim) แล้วนำมาจัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมประมวลคำ (word processing program) เพื่อแปลงคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา (content) ในรูปของแฟ้มเอกสาร (document file)

4.2.2 การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (verifying) เป็นขั้นตอนการนำแฟ้มเอกสารซึ่งเป็นฮาร์ดคอปี้ (hard copy) ที่ได้จากเครื่องพิมพ์ (printer) มาพิสูจน์อักษร (prove) เปรียบเทียบกับเสียงจากเทปบันทึกคำสัมภาษณ์ เพื่อยืนยันความถูกต้องของเนื้อหาที่จะนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

4.2.3 การเพิ่มเติมเนื้อหาจากแบบบันทึกข้อมูลบุคคล เป็นการนำข้อมูลจากแบบบันทึกข้อมูลบุคคลของผู้เข้าร่วมวิจัย ซึ่งเป็นข้อมูลแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์โดยตรง

กับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละรายมารวมไว้ในแฟ้มเอกสาร ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากองค์ประกอบ (factor) ต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคน ได้ถูกรวบรวมไว้ในแฟ้มเอกสารเดียวกันแล้ว

4.2.4 การเข้ารหัสข้อมูล (data coding) เป็นขั้นตอนการลดทอนข้อมูล (data reduction) เพื่อเลือกเฟ้นเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดรหัส (code) เพื่อใช้แทนกลุ่มของเนื้อหาที่จะนำมาวิเคราะห์ เช่น "NAME" ถูกกำหนดให้เป็นตัวเลข 1 ถึง 15 และใช้แทนชื่อผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งได้รับการคุ้มครองสถานะ โดยการปกปิดชื่อและนามสกุล "START" ถูกกำหนดให้แทนพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ในขั้นตอนการเริ่มต้น "MONITORING" แทนพฤติกรรมการตรวจตรา "OBSTACLE" แทน อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ฯลฯ (ภาคผนวก ค) ทั้งนี้ ข้อมูลที่ไม่ได้เข้ารหัสจะเป็นข้อมูลที่ ถูกตัดทอนลง และไม่ได้นำมาวิเคราะห์ เนื่องจากไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศ หรือสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ประการใด

4.2.5 การแปลผลจากข้อมูลที่เข้ารหัสแล้ว เป็นขั้นตอนการแสดงผลพื้นฐาน ข้อมูล (data display) โดยการตีความข้อมูลจากรหัสข้อมูลด้วยการใช้วิธีอุปนัย (induction) เพื่อ ค้นหารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แล้วนำรูปแบบที่ได้มาสรุปเป็นสมมติฐานชั่วคราว

4.2.6 การสร้างและทดสอบยืนยันผลสรุป (conclusion and verification) เป็นการนำรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาที่ปรากฏขึ้นจากการแปลผล ข้อมูลแบบอุปนัยซึ่งเป็นสมมติฐานชั่วคราวของผู้วิจัย มาเชื่อมโยงกับแนวคิดของผู้วิจัย และสรุป เป็นตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แล้วนำตัวแบบ (model) ที่ได้จากการศึกษาไปเปรียบเทียบกับ ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดทฤษฎี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศที่นักศึกษาประสบระหว่างการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เข้าร่วมวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เข้าร่วมวิจัย

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้เข้าร่วมวิจัย จำแนกตามอาชีพและหน่วยงานที่สังกัด

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์	3	20.0
นักวิชาการ	2	13.3
บรรณารักษ์และนักจดหมายเหตุ	5	33.4
บุคลากรสาธารณสุข	2	13.3
อาจารย์	3	20.0
รวม	15	100
หน่วยงานที่สังกัด		
สถาบันการศึกษา	7	46.7
หน่วยงานบริการสารสนเทศ	6	40.0
หน่วยงานสาธารณสุข	2	13.3
รวม	15	100

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ เป็นพฤติกรรมที่ประกอบด้วย กิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศ 8 ประการ ดังนี้

2.1 การเริ่มต้น (starting) ตามแนวคิดของเอลลิส (Ellis 1989: 179) “การเริ่มต้น หมายถึงลักษณะเฉพาะของรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้แสวงหาสารสนเทศ เริ่มต้นกระบวนการการทำงานขึ้นใหม่ โดยผู้แสวงหาสารสนเทศอาจจะมีหรือไม่มีประสบการณ์ หรืออาจคุ้นเคยกับเรื่องนั้นมาก่อนหรือไม่ก็ได้”

การเริ่มต้น (starting) กระบวนการวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีลักษณะสอดคล้องกับการเริ่มต้นตามตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิส กล่าวคือ ในการหาหัวข้อวิทยานิพนธ์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นงานขึ้นใหม่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานั้น นักศึกษาเลือกทำวิทยานิพนธ์ ใน 2 ลักษณะ คือ

- 1) เลือกทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาคู้นเคยกับเรื่องที่จะทำนั้นเป็นอย่างดีแล้ว เป็นวิทยานิพนธ์ที่เกิดจากแนวคิดและความต้องการที่จะปรับปรุงวิธีการทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน
- 2) เลือกทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาคู้นเคย เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงหัวข้อวิทยานิพนธ์ไปจากความตั้งใจเดิมอย่างมาก หลังจากการประเมินความเป็นไปได้ในการที่จะทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องเดิมแล้ว

การเริ่มต้นหาหัวข้อวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ

2.1.1 ความตั้งใจ (intention) เป็นความตั้งใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่จะเลือกทำวิทยานิพนธ์ โดยมีปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ดังนี้

- 1) *ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ (prior knowledge or background)* เป็นพื้นฐานความรู้เดิมที่ส่งสมมาจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือความสนใจพิเศษในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยได้ติดตามศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและผ่านการฝึกฝนมาเป็นเวลานานจนเกิดเป็นความชำนาญ ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงเลือกทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องที่ตนเองสนใจหรือมีความถนัด เช่น กลุ่มผู้ที่เลือกทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศหรือระบบฐานข้อมูล ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีทางด้านคอมพิวเตอร์ศาสตร์โดยตรง

มีพื้นฐาน [ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ] เพราะว่าเรียนไอที [IT : Information Technology] มาตั้งแต่ปริญญาตรี เลยคิดว่าน่าจะทำได้ (2)

ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์แต่มีความสนใจในการเขียนโปรแกรม และได้ศึกษาการเขียนโปรแกรมมาเป็นเวลานาน เลือกทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ เพราะเห็นว่าตนเองมีความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน ประกอบกับการมีที่ปรึกษาในการทำงานซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเขียนโปรแกรมคอยให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือ จึงทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบได้

ผมจบ... [ปริญญาตรีสาขาอื่น] นะครับ. . .

[แต่ว่าคอมพิวเตอร์ได้มาศึกษาเองทีหลัง] เคยศึกษาตั้งแต่จบมาทำงานตั้งแต่ 10 ปีที่แล้ว ถนัดเรื่องของฐานข้อมูลนะครับ เพราะศึกษามาหลายตัว ทั้ง ฟอกซ์โปรส์ (Microsoft FoxPro) แอ็กเซส (Microsoft Access) และวิซวลเบสิก (Visual Basic). . .

พอดีมีอาจารย์ที่ทำงาน เขามีความรู้ที่พอจะเป็นครูเราได้ ถ้าเราติดตรงไหนก็ให้เขาช่วยดูให้ เขาแนะนำได้เพราะจุดนั้นเขาก็เคยผิด คือทำมาจากประสบการณ์ของเขาเองเหมือนกัน ประสบการณ์ของเขาเยอะ 20, 30 ปีนะครับ ศึกษาตัวฟอกซ์โปรส์มาตลอด (4)

2) งานในหน้าที่ประจำวัน (*routine work*) เป็นการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งเกิดจากการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแล้วพบว่า มีปัญหาจากการทำงานซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสนใจที่จะแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งในบางครั้งปัญหานั้นอาจจะไม่ใช่ปัญหาสำคัญ แต่ผู้เข้าร่วมวิจัยพบว่ากระบวนการทำงานนั้นอาจสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ดังนั้น เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยได้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงนำความคิดเดิมที่จะปรับปรุงวิธีการการทำงานหรือแก้ไขปัญหามาจากการทำงานมาเป็นหัวข้อวิทยานิพนธ์

[ชื่อหัวข้อวิทยานิพนธ์] ได้มาได้อย่างไร ได้มาจากการทำงาน มันมีปัญหาจากการทำงาน แล้วก็ปัญหาที่ยังแก้ไม่ได้สักที (13)

หัวข้อนี้เป็นเรื่องแรกเลยครับ ตั้งแต่เขียนเลยสมัครเลยด้วยซ้ำ สมัครบัณฑิตศึกษาก่อนหน้านี้ก็คิดอยู่เหมือนกันแต่ว่าคิดในลักษณะว่าเป็นการมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นมากกว่า เพราะตอนนั้นยังไม่ได้คิดจะเรียนต่อปริญญาโทนะครับ แต่พอเรียนต่อปริญญาโทก็เลยคิด ไหน ๆ เราคิดจะปรับปรุงกระบวนการทำงานแล้ว เรานำเรื่องนี้มาเป็นหัวข้อทำวิทยานิพนธ์ดีกว่า (8)

3) *ความสนใจส่วนตัว (personal interest)* เป็นการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติประจำวันหรือพื้นความรู้เดิมจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่เป็นเรื่องที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสนใจใฝ่รู้ตามกระแสของการเปลี่ยนแปลงของสังคม ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่มีความรู้ในเรื่องที่สนใจมาก่อน จึงพยายามที่จะศึกษาและทำความเข้าใจในเรื่องนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยรายหนึ่งให้เหตุผลในการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ว่า สารสนเทศเป็นเรื่องที่ตนเองไม่เคยทราบมาก่อนว่าคืออะไร แม้ภายหลังจากการที่ได้ศึกษาชุดวิชาพื้นฐานทางสารสนเทศศาสตร์ครบถ้วนตามข้อกำหนดของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แล้วก็ตาม ผู้เข้าร่วมวิจัยก็ยังสนใจที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งว่าสารสนเทศนั้นคืออะไรและมาเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างไร

เป็นเรื่องที่สนใจก่อนที่จะไปเรียนปริญญาโท ว่าสารสนเทศคืออะไร ตอนนั้นยังไม่เข้าใจอะไรเลย คำว่าสารสนเทศมีอะไรหลากหลายมาก. . .

แต่ด้วยความสนใจส่วนตัว อะไรก็พูดถึงสารสนเทศ ยุคไอที ยุคสารสนเทศ สนเทศ ด้วยความที่สงสัยตรงนั้นก็เลยอยากทำ [วิทยานิพนธ์] จะได้ว่าสารสนเทศคืออะไร (5)

ความตั้งใจของแต่ละบุคคลอาจมีปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่มีได้แสดงออกมาให้เห็นได้โดยตรง เช่น ความยากง่ายของเรื่องที่ทำ งบประมาณในการจัดทำ ระยะเวลาดำเนินการ ฯลฯ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อการศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์เช่นกัน แต่จากการวิจัยครั้งนี้พบเพียงปัจจัย 3 ประการข้างต้นเท่านั้นที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นว่าเป็นส่วนสำคัญในการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์

2.1.2 การรวบรวมสารสนเทศ (information gathering) เป็นการเสาะหาสารสนเทศเบื้องต้นจากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างคร่าว ๆ หรือปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญหรือ

ผู้มีอำนาจตัดสินใจ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือประเมินความเป็นไปได้ที่จะทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องนั้น ๆ การรวบรวมสารสนเทศเบื้องต้นเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะ อาทิ

1) การขอคำปรึกษาจากผู้มีอำนาจตัดสินใจ เช่น หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจอนุมัติให้ผู้เข้าร่วมวิจัยดำเนินการตามข้อเสนอหรือไม่ เป็นลักษณะการรวบรวมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้เลือกทำวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ซึ่งวิทยานิพนธ์นั้นมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือวิธีการทำงาน หรือก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงกับองค์กรที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสังกัด

ผมก็ได้ไปคุยกับหัวหน้าด้วย ผมจะทำ [ระบบสารสนเทศ] ตรงนี้ให้สะดวกขึ้น หัวหน้าก็โอเค [เห็นชอบ] ก็คือเขาอยากให้เราอยู่แล้วตรงนี้ แต่ไม่มีใครจับจริง ๆ จัง ๆ (1)

2) การขอคำปรึกษาจากผู้มีประสบการณ์ เป็นลักษณะการรวบรวมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้เลือกทำวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบซึ่งมักประสบปัญหาในขั้นตอนการเขียนโปรแกรม ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่มั่นใจว่าโครงการวิทยานิพนธ์ที่จะทำนั้นจะมีอุปสรรคหรือไม่ จึงขอคำแนะนำปรึกษาจากผู้มีประสบการณ์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับตนเองในอีกระดับหนึ่ง

[ได้ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ] ก็คุยให้เขาฟังนะครับ เช่น [เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย]รามคำแหง เป็นนักคอมพิวเตอร์เหมือนกัน [เขาก็ให้คำแนะนำ] ครับ แนะนำบ้าง เป็นลักษณะที่ตรงกับที่เราคิด (3)

ปรึกษาหัวหน้าตอนนี้ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญครับ [ก่อนการทำวิทยานิพนธ์] ท่านก็แนะนำว่าต้องทำอย่างโน้นอย่างนี้ ท่านเป็นผู้ชำนาญด้านเมนเฟรม (main frame) แต่ความรู้ท่านเยอะนะ แต่ผมไม่เคยเห็นเขียน [โปรแกรม] หรือ แต่หัวหน้าส่วนคนใหม่อีกท่านเขียนวิซวล (visual) เขียนอะไร ก็มีทางโปรแกรมเมอร์เป็นที่ปรึกษาด้วย มีปัญหาอะไรก็ถามเขา ถ้าเป็นพวกเว็บพวกอะไร คือมีคนรู้อยู่แถวนั้น มีอะไรสะดุดก็ถามพวกเขา (1)

3) การขอคำปรึกษาจากอาจารย์ประจำกลุ่ม เป็นการรวบรวมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายที่ขอคำแนะนำจากอาจารย์ประจำกลุ่ม

ในการสัมมนาชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ หลังจากที่ผู้เข้าร่วมวิจัยได้นำเสนอแนวคิดในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของตนแล้วพบว่า ความตั้งใจเดิมนั้นอาจไม่เหมาะสมที่จะนำมาเป็นหัวข้อวิทยานิพนธ์ด้วยเหตุผลบางประการ ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงได้ปรึกษากับอาจารย์ประจำกลุ่มฯ หลังจากที่ได้อำนาจแล้วผู้เข้าร่วมวิจัยจึงเกิดความคิดที่จะนำเสนอหัวข้อวิทยานิพนธ์ใหม่

หัวข้อ [วิทยานิพนธ์] นี้ ก็ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ จากการสัมมนา [ชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์] ค่ะ อาจารย์บอกว่าให้พยายามหาเรื่องที่เป็นประโยชน์ เรื่องที่ใหม่อะไรอย่างนี้ ก็เลยนึกขึ้นมาได้ตอนนั้น แต่ตอนนั้นยังไม่ได้เจาะจงว่าต้องเป็น... [ประชากรกลุ่มใด] (6)

4) การศึกษาจากตำราพื้นฐานหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการรวบรวมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากตำราพื้นฐานในสาขาวิชานั้น ๆ และสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อกำหนดของการเสนอโครงการวิทยานิพนธ์ต่อมหาวิทยาลัย ที่กำหนดให้นักศึกษาต้องแสดงให้เห็นว่าวิทยานิพนธ์ที่ทำนั้นมีคามเหมือนหรือแตกต่างจากวิทยานิพนธ์ของผู้ที่เคยศึกษาไว้แล้วอย่างไร และนักศึกษา มีความรู้ความสามารถที่จะทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใด แม้จะไม่ได้กำหนดให้นักศึกษาต้องนำเสนอวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในโครงการวิทยานิพนธ์โดยตรงก็ตาม

ก็หาข้อมูล [ประกอบการตัดสินใจ] นะครับ ครั้งแรกก็ดูหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของอินเทอร์เน็ต เรื่องของเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องก็ค้นจากอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก (4)

หัวข้อ [วิทยานิพนธ์] ได้มาจากตอนที่เรียนวิจัย แล้วก็ตอนนั้นได้ศึกษา [วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง] แล้วก็ได้หัวข้อจากที่เขาทำวิทยานิพนธ์กัน แล้วเราก็มาเปลี่ยนกรุป [ประชากร] เป็นของเรา (10)

ก็เข้าเว็บอื่นนั่นแหละ เข้าตามห้องสมุดต่าง ๆ ว่าเรื่องนี้มีใครทำมาบ้าง ก็ได้ของรามฯ มาเล่มหนึ่ง มข. (มหาวิทยาลัยขอนแก่น) เล่มหนึ่ง มหาสารคามเล่มหนึ่ง แล้วก็ของประสานมิตร พวกที่ทำ [วิทยานิพนธ์] ทางการใช้ [สารสนเทศ] (5)

2.1.3 การตัดสินใจ (decision making) เป็นผลจากการที่ได้รวบรวมสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอในระดับหนึ่งแล้ว ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถตัดสินใจได้ว่าจะดำเนินการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ตามที่ตั้งใจไว้เดิมต่อไปหรือไม่ หรืออาจต้องปรับปรุงแนวการศึกษาใหม่เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น การตัดสินใจเกิดขึ้นตลอดเวลาเมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยได้รับสารสนเทศใหม่ ทั้งที่เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองในครั้งแรก และการตัดสินใจภายใต้คำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในภายหลัง ดังนั้นความตั้งใจ การรวบรวมสารสนเทศเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ และการตัดสินใจจึงเป็นเรื่องที่สัมพันธ์กันตลอดเวลาจนไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน

การตัดสินใจของผู้เข้าร่วมวิจัย มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงหัวข้อวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1) ปัญหาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยเอง ผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายพบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้สารสนเทศเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ เนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่มีฐานข้อมูลประชากร จึงไม่ทราบว่าจะติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างได้อย่างไร

แรกสุดเลยอยากจะทำเรื่องเกี่ยวกับผู้ใช้ ว่าใช้ [สารสนเทศ] อย่างไร แต่พอทำไปแล้ว ข้อมูลค่อนข้างเก็บยาก เลยเปลี่ยน [หัวข้อวิทยานิพนธ์] มาเป็นเรื่องนี้ (15)

2) ปัญหาจากความไม่แน่ใจว่าตนเองจะมีความสามารถเพียงพอหรือไม่ ผู้เข้าร่วมวิจัยรายหนึ่งเปลี่ยนแปลงหัวข้อวิทยานิพนธ์จากการพัฒนาฐานข้อมูลมาเป็นการศึกษาผู้ใช้ เนื่องจากเมื่อมาประเมินตนเองในภายหลังแล้วพบว่า ความไม่สันทัดในการเขียนโปรแกรมอาจเป็นอุปสรรคต่อการทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยนำหัวข้อวิทยานิพนธ์เดิมมาเปรียบเทียบกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ใหม่แล้ว เห็นว่าการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อใหม่จะมีอุปสรรคน้อยกว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงตัดสินใจเปลี่ยนหัวข้อวิทยานิพนธ์ใหม่ ซึ่งแตกต่างจากความตั้งใจเดิมโดยสิ้นเชิง

ที่แรกที่ทำ ก็เป็นพวกการจัดการข้อมูลให้ค้นหาง่าย เป็นฐานข้อมูล...

[มีพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์บ้างหรือไม่] มีพอสมควร แต่ว่าอาจจะไม่เก่งขนาด

ทำฐานข้อมูลได้... [หลังจากการสัมมนาชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์แล้ว]
ก็มาคิดว่าตัวเองศึกษาผู้ใช้งานง่ายกว่าการทำฐานข้อมูลเยอะเลยละ (6)

3) ปัญหาจากความไม่ทันสมัยของหัวข้อวิทยานิพนธ์ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่แปรผันไปตามช่วงเวลา หลังจากใช้เวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้วผู้เข้าร่วมวิจัยพบว่าความตั้งใจเดิมที่จะทำวิทยานิพนธ์นั้นไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เพราะกิจกรรมหลาย ๆ ประการไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาหรือองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจดำเนินโครงการวิทยานิพนธ์ อาทิ นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด เป็นต้น

หัวข้อแรกที่จะทำเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องการประชาสัมพันธ์ [ห้องสมุดที่ทำงาน] นะคะ แต่พอมาคิดถึงการทำงานของห้องสมุด [ในปัจจุบัน] จริง ๆ แล้วก็พ้นในส่วนของการประชาสัมพันธ์ไปแล้ว ประกอบกับนโยบายหลักหน่วยงานต้นสังกัดของห้องสมุดจะมุ่งเน้นในส่วนของการสร้างคุณภาพการบริการ... ก็เลยลองมาองประเด็นของแนวทางหรือกลยุทธ์การตลาดอื่นที่สามารถจะนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ตรงตามความต้องการ และก็สอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์กรก็เลยมาทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ (9)

4) งานวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์เป็นเรื่องที่ซ้ำ ๆ กัน เป็นความรู้สึกของผู้เข้าร่วมวิจัยหลายราย ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากได้ศึกษาบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทยจำนวนหนึ่งแล้วพบว่างานวิจัยที่ผ่านมา ๆ มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันเป็นการศึกษาซ้ำรอยกัน ผู้เข้าร่วมวิจัยรายหนึ่งจึงตัดสินใจเปลี่ยนหัวข้อวิทยานิพนธ์ เพราะอยากจะทำการศึกษาในเรื่องใหม่ที่ไม่ซ้ำกับงานวิจัยของผู้อื่น

ที่เปลี่ยน [หัวข้อวิทยานิพนธ์] ก็คือว่า เราก็อยากจะทำงานวิจัยใหม่ ๆ ของเราขึ้นมาที่ไม่ซ้ำซ้อนกับคนอื่น เราอยากจะเป็นแบบอย่างให้คนอื่นได้นำของเราไปใช้อ้างถึงแทนที่เราจะต้องเอาของคนอื่นมาอ้างถึง (14)

5) คำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เมื่อคณาจารย์ซึ่งมหาวิทยาลัยแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ศึกษาโครงร่างวิทยานิพนธ์ (thesis outline) และรับฟังการบรรยายสรุป (presentation) แนวคิดที่นักศึกษานำเสนอ

โดยละเอียดแล้ว พบว่าโครงร่างวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาบางรายยังมีจุดบกพร่องบางประการ เช่น ประเด็นปัญหาการวิจัยแคบเกินไป กลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษามีจำนวนไม่มากพอ หรือ เป็นการศึกษาที่กำหนดขอบเขตไว้กว้างเกินไปกำลังที่จะศึกษาได้ในเวลาที่กำหนด จึงให้คำแนะนำต่อนักศึกษาซึ่งมีผลโดยตรงต่อการปรับปรุงหัวข้อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

ที่ประชุมของคณะกรรมการ [วิทยานิพนธ์] บอกว่า [เรื่องเดิมที่คิดจะทำ] มันแคบไป . . . ก็มาสรุปเป็นว่าควรจะศึกษาการใช้ไม่ใช่ปัญหา และก็เปลี่ยนกลุ่มประชากรด้วย (11)

ตอนแรกว่าจะศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย ด้วยความคิดครั้งแรกเป็นภาพที่กว้างมาก จนกระทั่งมีปัญหาเรื่องกลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่างก็ลดลงมาจนเหลือเป็นแค่คณะ... [ตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์] (5)

2.2 การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาสารสนเทศโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ แล้วสำรวจเลือกดูโดยยังไม่ได้เจาะจงลงไปทีชื่อเรื่องหรือหัวข้อ จากแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ 4 แหล่ง คือ ห้องสมุด เว็บไซต์ วิกิพีเดีย เว็บไซต์ และหน้าสารบัญวารสาร

2.2.1 การสำรวจเลือกดูในห้องสมุด เป็นพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่นิยมกระทำ เนื่องจากทุกคนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องของการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศทั้งสิ้น ต่างทราบดีว่าการสำรวจเลือกดูหนังสือหรือวารสารในห้องสมุดโดยตรง เป็นเรื่องที่เสียเวลามากกว่าการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงจากบัตรรายการหรือโอแพ็ก (OPAC : Online Public Access Cataloging) ก่อน

ไม่เคย [สำรวจเลือกดูตามชั้นหนังสือในห้องสมุด] ส่วนใหญ่จะเสิร์จ (search) ไว้ก่อนตลอดระยะเวลา ใช้อินเทอร์เน็ต [โอแพ็กของห้องสมุดที่บริการค้นคืนผ่านเว็บไซต์] โดยตรงเลย ก่อนไปห้องสมุดเพื่อเป็นการไม่เสียเวลา (2)

การสำรวจเลือกดูในห้องสมุดเป็นพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศซึ่งเป็นผลพลอยได้จากการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการจากผลการค้นคืนแบบเฉพาะเจาะจงเมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยพบรายการสารสนเทศที่ต้องการจากโอแพ็กแล้ว ห้องสมุดบางแห่งกำหนดให้ผู้ใช้บริการ

ต้องเดินเข้าไปหยิบสารสนเทศที่ต้องการจากชั้นหนังสือเองซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการสำรวจเลือกดูสารสนเทศที่อยู่รอบข้างสารสนเทศที่ต้องการโดยปริยาย

ต้องลิสต์ (list) ก่อนทุกครั้งกลัวจะเสียเวลา แม้กระทั่งเป็นบทความหรืออะไรก็ตาม
เขาก็จะบอกว่าชั้นวารสารอยู่ตรงนี้ ชั้นหนังสืออยู่ตรงนี้ เวลาที่เราจุดไป โวลุ่ม (volume) ที่ 1
ปี 2001 ก็จะไปดูโวลุ่มนี้ปีแล้วจึงจะหยิบออกมา แต่จะไม่หยิบมาทั้งหมดแล้วมาเลือก
ดูเล่มที่อยู่ใกล้ ๆ หมดเช่นเดียวกัน แต่ต้องหยิบเล่มที่เราอยากได้ก่อน สมมุติว่าได้ 5 เรื่อง
ก็หยิบมา 5 เรื่อง เสร็จแล้วก็จะดูเล่มที่เหลือ [ที่จัดวางอยู่ใกล้ ๆ] มีอะไรบ้าง และที่เหลือ
ก็หยิบมาเพื่ออีกกองหนึ่ง จะดูกองที่สนใจก่อน ก็จะดูเป็นลักษณะไซต์เสิร์จ (site search)
ด้วยสายตา ดูไปเรื่อย ๆ แต่ส่วนมากที่เราหยิบมาเผื่อมักจะไม่เข้าเรื่อง (5)

2.2.2 การสำรวจเลือกดูบนเว็ลด์ไวด์เว็บ เป็นการสำรวจเลือกดูตามเว็บไซต์
ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสารสนเทศออนไลน์ที่เข้าเรื่อง (relevance) ซึ่งมักเกิดขึ้นภายหลังจาก
ที่ไม่ประสบผลสำเร็จจากการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงจากเครื่องมือค้นหา (search engine) ผู้
เข้าร่วมวิจัยจะเข้าไปยังเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องแล้วทำการสำรวจเลือกดู
ไปเรื่อย ๆ โดยครั้งแรกอาจยังไม่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ หลังจากสำรวจเลือกดูไประยะหนึ่งแล้ว ผู้
เข้าร่วมวิจัยจะสามารถแยกแยะการจัดผังของเว็บไซต์ (site map) ได้ และค้นหาสารสนเทศ
ไต่ลงไปเป็นลำดับขั้นจากเรื่องที่กว้างกว่าจนถึงสารสนเทศออนไลน์เฉพาะที่ต้องการได้

[มีการแสวงหาสารสนเทศแบบไม่เจาะจงหัวเรื่อง ประเภทว่าอยู่ ๆ ก็ตรงเข้าไปที่เว็บไซต์
ของมหาวิทยาลัยนี้บ้างหรือไม่] เรื่อยเลย มีเหมือนกัน ก็ไม่รู้ว่ามันออกมาเยอะได้อย่างไร
มองกว้างก่อนแล้วค่อยไล่แนวแคบ ก็ยุ่งเหมือนกันครับ มหาวิทยาลัยนี้มีอะไรบ้าง
ก็เป็นประสบการณ์ครับ (1)

2.2.3 การสำรวจเลือกดูจากร้านหนังสือ เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วน
มากจะกระทำโดยการไปยังร้านหนังสือเดิม ๆ ที่เคยไป จนรู้สึกคุ้นเคยกับการจัดร้าน
และการวางตำแหน่งของหนังสือในร้าน การสำรวจเลือกดูจะกระทำเฉพาะหนังสือในหมวด
ที่สนใจเท่านั้น

[จะไปร้านหนังสือเดิม ๆ] ส่วนใหญ่ไป [ร้านหนังสือ] Se-Ed [ศูนย์หนังสือ] จุฬาฯ [ร้านหนังสือ] ดอกหญ้า. . . [เวลาเลือกหนังสือ เลือกในสาขาที่เราสนใจ] พอเดินไป ก็จะไปตรงไปที่แผนกเลย [ไปที่แผนกคอมพิวเตอร์] ไซ้แล้ว ฉันก็ดูหิ้วมุ่ม ถ้าเป็นระบบ เน็ตเวิร์ค (network) ก็ไม่อ่าน (2)

การเข้าไปหาหนังสือในร้านหนังสือ โดยทั่วไปผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ไม่ทราบรายการหนังสือล่วงหน้า การสำรวจเลือกดูในร้านหนังสือจึงเป็นการกวาดตามองหาหนังสือที่น่าสนใจ จากชั้นหนังสือในแผนกที่สนใจเป็นการเฉพาะ

เข้า [ร้านหนังสือ] ประจำ ปกติตัวเองจะเป็นคนเดินร้านหนังสือเป็นกิจวัตรอยู่แล้ว. . . คือเป็นชีวิตประจำวัน อย่างน้อยแทบจะทุกอาทิตย์จะเข้าร้านหนังสืออยู่แล้ว สมัยที่ไม่เรียน ก็เข้า สมัยที่ไม่เรียนอาจจะซื้อนิยาย ซื้ออะไรอย่างนี้ แต่ตอนนี้พอดีจะใช้หนังสือคอมพิวเตอร์ เราก็ตรงไปหมวดนั้นเลย และก็เข้าร้านหนังสือที่เราเข้าอยู่ประจำ. . . ไม่มี [รายการหนังสือ] ค่ะ มีรายการอยู่ในใจไม่ใช่ในมือ คือเรารู้ว่าอยากได้เกี่ยวกับการดีไซน์ จังเลย อะอย่างนี้ มันมีคู่มือเกี่ยวกับการดีไซน์ใหม่อะอย่างนี้เท่านั้นเอง (15)

2.2.4 การสำรวจเลือกดูจากหน้าสารบัญ เป็นกิจกรรมการสำรวจเลือกดูในเรื่องที่ผู้แสวงหาสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในใจอยู่แล้วว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใดอย่างกว้าง ๆ และทำการสำรวจหน้าสารบัญของวารสารที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาสารสนเทศในเรื่องนั้นเป็นการเฉพาะ ผู้แสวงหาสารสนเทศจะตัดสินใจความเข้าเรื่องจากชื่อเรื่องในหน้าสารบัญก่อน โดยไม่สนใจอ่านบทความที่ไม่เกี่ยวข้องในวารสาร

[พอมีวารสารผ่านเข้ามาในห้องสมุดนี้ ส่วนมากเปิดดูทุกเล่มเลยหรือไม่] ไม่ครับ คือดูจากปกก่อน ที่ปกจะมีคอนเทนต์ (content : สารบัญ) ว่าเล่มนี้เกี่ยวกับเรื่องอะไร ส่วนมากวารสารต่างประเทศที่มาตราฐานจะเจอนะครับ คือตรงปกเขาจะมีเขียนไว้ว่ามีบทความอะไรบ้าง ชื่อบทความว่าอะไรบ้าง อยู่หน้าไหน ก็จะดูเรื่องไหนน่าสนใจ ก็จะลองเปิดอ่านดู (8)

วารสารที่ผ่านเข้ามา [ที่หน่วยงาน] โดยเฉลี่ยแล้วประมาณเดือนหนึ่งก็ได้สักประมาณ 10 ฉบับขึ้นไปค่ะ ซึ่งเราจะเปิดหน้าสารบัญดูทุกครั้ง บางที [สารบัญ] ก็อยู่หน้าปกเลย ก็ดูด้วย ถ้ามีเรื่องไหนที่เราสนใจเราก็จะรวบรวมว่ากองนี้เราจะอ่าน ก็เอากลับไปบ้านไปอ่าน แล้วค่อยเอากลับมาเก็บ (6)

2.3 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงไปสู่สารสนเทศรายการอื่น ๆ จากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (bibliography) ตามแนวคิดของเอลลิส (Ellis 1989: 183) การเชื่อมโยงร้อยเรียงมีทั้งการเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดบ้างที่อ้างถึงบรรณานุกรมรายการนี้ และการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) คือการเชื่อมโยงเพื่อกลับไปหาเอกสารที่เป็นต้นฉบับที่ผู้เขียนนำมาอ้างอิง

การเชื่อมโยงข้างหน้าเป็นพฤติกรรมที่ยังไม่ปรากฏในกลุ่มของผู้เข้าร่วมวิจัย ในขั้นตอนของการทำโครงการวิทยานิพนธ์ ในขณะที่การเชื่อมโยงย้อนหลังเป็นกิจกรรมซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายนำมาใช้ เนื่องจากไม่มั่นใจว่ากรอบความคิดทางทฤษฎี (theoretical framework) ที่คัดลอกจากผู้อื่นจะแปลความได้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเชื่อมโยงย้อนหลังกลับไปสู่อุสสารต้นฉบับ (original)

[ติดตามเอกสารจากรายการบรรณานุกรมบ้างหรือไม่] ตามค่ะ เพราะว่าเราจะตามดูตัวจริงด้วย เพราะว่ากลัว หลักสำคัญเลยกลัวเขาแปลผิด เราก็จะตามไปดูของจริงด้วยว่า เขาแปลมาตามนี้ถูกต้องหรือเปล่า ก็มีเหมือนกัน 2 - 3 ชิ้น ที่ตามได้นะคะ (9)

การเชื่อมโยงร้อยเรียงเป็นสิ่งที่จำเป็นในกระบวนการวิทยานิพนธ์ ผู้เข้าร่วมวิจัยต่างก็เข้าใจว่าการเชื่อมโยงร้อยเรียงจากรายการบรรณานุกรมหรือรายการอ้างอิงจากเอกสารที่มีอยู่ เพื่อการเข้าถึงเอกสารต้นฉบับเป็นสิ่งที่ช่วยให้การค้นหาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสะดวกยิ่งขึ้น แต่ในขั้นตอนของการเสนอโครงการวิทยานิพนธ์นั้น เอกสารต้นฉบับเป็นสิ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยคำนึงถึงเพราะข้อกำหนดในแบบเสนอโครงการวิทยานิพนธ์ (แบบ บศ. 004) ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ก็ได้กำหนดให้นักศึกษาต้องนำเสนอวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในโครงการวิทยานิพนธ์ด้วย พฤติกรรมการเชื่อมโยงร้อยเรียงจึงเกิดขึ้นน้อย แต่ผู้วิจัยส่วนใหญ่ก็เห็นว่ากิจกรรมการเชื่อมโยงร้อยเรียงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

[การติดตามค้นหาต้นฉบับเอกสารจากรายการอ้างอิง] ไม่ครบ ยังไม่ได้เข้าไปตาม
โครงการวิทยานิพนธ์นี้ส่งมาก่อน แต่มีโครงการที่จะต้องไปตามแน่นอน เพราะว่าเวลาสอบ
อาจารย์ต้องถามถึงแหล่งที่มาจะครบ (3)

2.4 การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง (specific searching) เป็นการค้นหาสาร
สนเทศจากเครื่องมือช่วยค้น (search tool) ประเภทต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการค้นบัตรรายการ
การค้นโอแพ็กในห้องสมุด และโอแพ็กที่สามารถค้นคืนผ่านเว็บไซต์เวิร์บ และการค้นด้วย
เครื่องมือค้นหาบนเว็บไซต์เวิร์บ การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงจะกระทำเมื่อผู้เข้าร่วมวิจัย
มีหัวข้อหรือเรื่องที่จะค้นหาได้อย่างเจาะจงแล้ว ผู้ค้นจะกำหนดคำค้นขึ้นทั้งภาษาไทย
และภาษาอังกฤษ ซึ่งมักจะเป็นส่วนหนึ่งของชื่อเรื่องหรือหัวเรื่อง และคำศัพท์อื่น ๆ ที่มี
ความหมายใกล้เคียง และมีการใช้เทคนิคการค้นคืนขั้นสูง เช่น ตรรกะบูลีน (Boolean)
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นด้วย โดยเป็นการค้นคืนจากฐานข้อมูลหลายแหล่ง ทั้งการค้นคืน
ในห้องสมุดโดยตรง และการค้นคืนผ่านเว็บไซต์เวิร์บ

ใช้ชื่อเรื่อง [บางส่วนของชื่อเรื่อง] ค้น เพราะเราไม่รู้ใครแต่ง. . . ส่วนใหญ่ใช้คำแค่
“system analysis”, “computer” อะไรประมาณนี้ “develop”. . . [ใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น
and or not หรือว่า คำนั้นบวกคำนี้ด้วย] ถ้าเป็นเว็บต่างประเทศก็ใช้ แต่ของทีแอก (TIAC :
Technical Information Access Center : ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี) รู้สึก
ไม่ค่อยได้ผล เสรีจตรง ๆ ทีละฟิลด์ [field : เขตข้อมูล] จะได้ข้อมูลมากกว่า (2)

จะใช้คีย์เวิร์ด (keyword) ก็คือคำสำคัญ อย่างเช่น “การใช้ห้องสมุด” “ห้องสมุด
มหาวิทยาลัย” ฯลฯ. . . ใช้คำพวกนี้เข้าไปค้น มีใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษค้นด้วยค่ะ เช่น
“faculty”, “librarian” (14)

ผู้เข้าร่วมวิจัยรายหนึ่งชี้ให้เห็นข้อจำกัดของการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้อย่างไม่สามารถ
กำหนดคำสำคัญในการค้นคืนได้ ว่าเป็นการทำให้เสียเวลาไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ในการแสวงหา
สารสนเทศออนไลน์

[การค้นหาโดยไม่มีคำสำคัญ] ไม่ได้ เสียเวลา เปลืองเวลามากถ้าเรายังไม่รู้จุดมุ่งหมาย แล้วเรากดเข้าไป ซึ่งสไตล์ (style) ผมไม่ใช่อย่างนั้น ผมต้องรู้ว่าผมอยากได้เรื่องอย่างนี้ก่อน นะครับ ผมจะต้องคิดหาคีย์เวิร์ดหรืออะไรที่ใช้สำหรับคีย์ (key in) เข้าไปนะครับ (3)

ซึ่งในบางครั้งการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าใดนัก เนื่องจากคำค้น ที่ผู้กำหนดขึ้นไม่สามารถจับคู่กับคำที่ปรากฏในเอกสารหรือคำที่เป็นตัวแทนสาระของเอกสาร นั้นได้ ผู้เข้าร่วมวิจัยรายหนึ่งได้ให้ข้อสังเกตว่าการค้นคืนแบบเฉพาะเจาะจงบางครั้งก็ต้องทดลอง เปลี่ยนไปใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกันบ้าง เพื่อผลการค้นคืนที่ดีกว่า

“Information use” ไม่เจอ เปลี่ยนใหม่ “information-seeking”, “information behavior” คือพยายามค้น ต้องมีเทคนิคส่วนตัวนิดหนึ่งว่าคำนี้ถ้าเราไม่เจอก็เลยไปใช้คำอื่นแทน (12)

การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงจะแตกต่างจากการสำรวจเลือกดูตรงที่การสำรวจ เลือกดูนั้นผู้ใช้อย่างไม่มีคำสำคัญที่จะใช้ในการค้นหาแต่เป็นการแสวงหาสารสนเทศในกรอบของเรื่อง ที่สนใจจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ผู้ใช้อาจไม่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยค้นก็ได้ เนื่องจากสามารถ เข้าถึงแหล่งสารสนเทศนั้น ๆ ได้โดยตรง เช่น การเข้าไปในร้านหนังสือ เป็นต้น

ในขณะที่การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง ผู้ใช้จะต้องกำหนดคำสำคัญขึ้นก่อน จึงจะสามารถเริ่มต้นการค้นหาสารสนเทศได้ และต้องเป็นการค้นหาสารสนเทศผ่านเครื่องมือ ช่วยค้นประเภทต่าง ๆ เท่านั้น จึงจะได้รายการสารสนเทศที่ต้องการ

สำหรับการเชื่อมโยงร้อยเรียงเป็นการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงประเภทหนึ่งเช่นกัน แต่เป็นการเจาะจงไปที่รายการบรรณานุกรมที่ได้มีรูปแบบเพื่อการเข้าถึงเอกสารรายการนั้น ๆ โดยเฉพาะ การเชื่อมโยงร้อยเรียงจึงเป็นการเสาะหาแหล่งสารสนเทศที่เก็บเอกสารรายการนั้นไว้ ซึ่งต่างจากการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงโดยทั่วไป ซึ่งผู้ใช้อย่างไม่ทราบถึงรายละเอียด ของเอกสารที่ต้องการค้นหา ผู้ใช้จึงกำหนดคำสำคัญขึ้นเพื่อเป็นการจำกัดขอบเขตของการค้นหา ซึ่งทำให้ผลการค้นคืนจากการเชื่อมโยงร้อยเรียงแตกต่างจากการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง

จากเหตุผลความแตกต่างดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า “การค้นหาแบบ เฉพาะเจาะจง” จึงน่าจะเป็นพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศอีกประเภทหนึ่งที่ไม่เหมือนกับการสำรวจเลือกดูและการเชื่อมโยงร้อยเรียง

2.5 การติดตามลิงค์ (linking) เป็นการติดตามสารสนเทศที่สนใจจากลิงค์ (link) หรือไฮเปอร์ลิงค์ (hyperlink) ในหน้าเอกสารบนเว็ลด์ไวด์เว็บที่เชื่อมโยงไปสู่เอกสารรายการอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสัมพันธ์กับเรื่องที่กำลังสนใจ การลิงค์เป็นกิจกรรมที่ไม่ปรากฏในตัวแบบพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ เนื่องจากลิงค์เกิดขึ้นภายหลังจากเอลลิสได้ทำการศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์เสร็จสิ้นแล้ว ลิงค์กำเนิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1990 (Connolly 2000) โดย ทิม เบอร์เนอส์ ลี (Tim Berners-Lee) ได้นำเสนอลิงค์ในโปรแกรมต้นแบบไฮเปอร์เท็กซ์ จียูไอ เบราวเซอร์ (hypertext GUI browser) ที่เขาพัฒนาขึ้นและตั้งชื่อว่า “WorldWideWeb”

การติดตามลิงค์เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกรายกระทำเมื่อแสวงหาสารสนเทศจากเว็ลด์ไวด์เว็บ ลิงค์มีหลายลักษณะขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้สร้างลิงค์ บางกรณีการติดตามลิงค์ก็นำไปสู่เอกสารรายการอื่นนอกเหนือจากเอกสารที่กำลังสนใจอยู่ การเชื่อมโยงลิงค์ในลักษณะนี้ จึงเป็นการเชื่อมโยงในเชิงของเนื้อหา (content link) ในขณะที่มีการทำลิงค์ในเชิงกายภาพ (physical link) ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการโยกกลับไปมาระหว่างหน้าเอกสารหรือการย้อนกลับไปเริ่มต้นเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการทำลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เป็นพันธมิตรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ที่จะได้ไม่ต้องจดจำยูอาร์แอล (URL : Uniform Resource Locator) จำนวนมาก

[การติดตามลิงค์จากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเว็ลด์ไวด์เว็บ] ผมจะตามเป็นบางรายการ เพราะว่าเรฟเฟอร์เรนซ์ (reference : บรรณานุกรม) ข้างหลังของบทความ [อิเล็กทรอนิกส์] บางรายการก็ไม่สามารถที่จะได้เป็นฟูลเท็กซ์ (full text) ผมจะตามเฉพาะตัวที่ได้มาเป็นฟูลเท็กซ์เท่านั้น (8)

ตัวอย่างการติดตามลิงค์ของผู้เข้าร่วมการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการแสวงหาสารสนเทศจากการติดตามลิงค์ในเชิงเนื้อหา ซึ่งเป็นลิงค์ที่นำไปสู่เอกสารรายการอื่นที่ปรากฏในรายการบรรณานุกรม การติดตามลิงค์ในลักษณะนี้เป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) ตามตัวของเอลลิส คือการเชื่อมโยงไปสู่เอกสารที่เป็นต้นฉบับที่ผู้เขียนนำมาอ้างอิง ในขณะที่ผู้เข้าร่วมวิจัยวิจัยอีกราย ติดตามลิงค์ในเชิงกายภาพ ซึ่งผู้สร้างเอกสารได้ทำลิงค์ไปสู่หน้าเอกสารอื่น ๆ ภายในเว็บไซต์หรือเอกสารรายการเดียวกันแต่เป็นเอกสารที่ยาวมาก

ดังนั้น การทำลิงค์ในลักษณะนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการแยกแยะ เฉพาะสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นสำคัญ

เคยตามลิงค์บ้าง 2 - 3 รายการ ส่วนมากเป็นเพราะว่ามีสิ่งที่น่าสนใจ ส่วนใหญ่จะเป็น โมเดลต่าง ๆ ในเรื่องของเหตุนี้ เขาก็จะบอกตั้งแต่ทฤษฎี ขั้นตอนการปฏิบัติก็จะมีลิงค์ เป็นแต่ละหน้า ๆ ก็จะเข้าไปดูรายละเอียดว่าเขาปฏิบัติกันอย่างไร (13)

การติดตามลิงค์ที่โยงไปสู่เว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มักเป็นผลมาจากความล้มเหลวในการค้นหา แบบเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยไม่พบรายการสารสนเทศที่ต้องการจากเครื่องมือค้นหา บนเว็ลด์ไวด์เว็บ ผู้เข้าร่วมวิจัยก็จะเริ่มการค้นหาสารสนเทศใหม่ โดยเริ่มต้นจากการ เข้าไปยังเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่จะทำวิทยานิพนธ์ก่อน จากนั้นก็จะติดตามลิงค์ในเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษานั้น ๆ เพื่อเชื่อมโยงต่อไปยัง เว็บไซต์ของแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่คาดว่าจะน่าจะมีสารสนเทศที่ต้องการ การติดตามลิงค์ใน ลักษณะนี้อาจมองได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการสำรวจเลือกดู (browsing)

จะเข้ากูเกิล (www.google.co.th) ก่อน ถ้าหากหาได้เยอะเกินไปแต่ไม่ค่อยตรง ก็จะไปเข้า เว็บห้องสมุดคณะ... [ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์] แล้วก็เข้าไปที่ลิงค์ต่าง ๆ เว็บไหน ที่มีเรื่องที่เราต้องการก็จะจดชื่อผู้แต่ง จดชื่อเรื่อง ชื่อวารสาร ออกมา (6)

การติดตามลิงค์เป็นพฤติกรรมที่อาจนำมาจำแนกเป็นกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรมในตัวเอง พฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ได้ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าการติดตามลิงค์ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเว็ลด์ไวด์เว็บไม่ใช่พฤติกรรมที่เกิดกับสารสนเทศ ที่เป็นฮาร์ดคอปปี (hard copy) ดังนั้น จึงสมควรจำแนก “การติดตามลิงค์” ออกมาเป็นพฤติ กรรมการแสวงหาสารสนเทศอีกประการหนึ่งต่างหาก

2.6 การแยกแยะ (differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของรายการบรรณานุกรม บทคัดย่อ หรือเอกสารฉบับเต็ม โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร ชื่อสถาบันผู้ผลิตสารสนเทศ ปีที่ผลิตเอกสาร หรือความเข้าใจเรื่อง ฯลฯ เป็นเกณฑ์ในการกรองสารสนเทศเพื่อพิจารณาว่าสารสนเทศนั้นสมควรนำมาใช้หรือไม่

เกณฑ์สำคัญของผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ จะเน้นความสัมพันธ์กับเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ที่ทำเป็นสำคัญ ในขณะที่มีผู้เข้าร่วมวิจัยเพียงไม่กี่รายที่ใช้เกณฑ์อื่น ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร หรือสำนักพิมพ์ประกอบด้วย

[แนวทางที่จะเลือกนำสารสนเทศใดมาใช้ ดูจากอะไร] ดูจากใกล้เคียงกับเนื้อหาของเรา เพราะว่าเวลาเราเขียนมันจะง่าย การมองภาพมันจะง่าย เขาทำแบบนั้นแบบนี้ บางทีก็ตามแนวเขาคัทหน่อย. . . [ไม่สนใจหรือว่าใครเป็นคนเขียน] ไม่สนใจ เอาเนื้อเรื่องใกล้เคียง พอเนื้อเรื่องใกล้เคียงก็ต้องมองสถานที่ [เก็บสารสนเทศ] ก่อนจะไปหาเลือกสถานที่ [ห้องสมุด] ที่เราจะไปด้วย (1)

จากตัวอย่างข้างต้น ผู้เข้าร่วมวิจัยใช้ความเข้าใจเรื่องเป็นเกณฑ์สำคัญในการแยกแยะสารสนเทศที่ค้นคืนได้ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ใช้ เนื่องจากสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีจำกัด จนไม่สามารถใช้เกณฑ์อื่น ๆ ประกอบการพิจารณาได้

ใช้เกณฑ์หลายอย่างค่ะ อย่างแรกเลยก็คือ จะดูก่อน สมมุติว่าเป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เช่น พกวารสาร ก็ดูชื่อวารสารก่อน ดูผู้จัดทำ และก็ดูชื่อคนเขียน ดูตามลำดับ ถ้าเกิดเป็นหนังสือก็เหมือนกัน ก็ดูผู้เขียนเป็นหลักแล้วก็หน่วยงานที่จัดทำ มีเหมือนกันที่บางครั้งใช้หนังสือแปลก็จะดูชนิดหนึ่ง ถ้าเกิดว่าเป็นองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลก็ค่อนข้างที่จะเลือกนำมาใช้. . . มันเป็นลักษณะของความเกี่ยวข้องกับการทำงานมากกว่า เราจะต้องเป็นคนเลือกรหัสการเข้าห้องสมุดด้วยเพราะฉะนั้นก็ต้องมีเกณฑ์การพิจารณา อย่างเช่น ถ้าจะบอกว่าเอาวารสารทางด้านเกี่ยวกับการบัญชี เราก็จะมุ่งไปที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะบอกว่ามันเกี่ยวข้องกับลักษณะของการทำงาน ซึ่งเรามีเกณฑ์ที่คัดเลือกซึ่งไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเป็นลักษณะคุณสมบัติของหน่วยงาน หรือสถาบันที่จัดทำซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคมมากกว่า (9)

[เกณฑ์] มีแน่นอนครับ คนที่ตั้ง ๆ ก็เลยเลือกออกมา แล้วมหาวิทยาลัยที่ตั้ง ๆ ก็เลยเอามา หรือหน่วยงานอื่นที่ใช้ได้และเป็นปีทีล่าสุดปัจจุบัน อะไรลักษณะนี้เอามา เป็นที่ค่อนข้างจะมีชื่อหน่อย. . . แล้วก็เข้าเรื่องมากที่สุด แล้วก็นักวิชาการใครบ้าง หน่วยงาน หรืออะไร

พวกนี้ พิจารณาจากเอกสารให้เข้าเรื่องมากที่สุดจากที่เราต้องการจะอ่าน มันมีเยอะ เราก็เอาเฉพาะตรงตามที่ต้องการ (3)

ผู้เข้าร่วมการวิจัยสองรายข้างต้นนี้ ใช้เกณฑ์หลายอย่างในการแยกแยะสารสนเทศ ทั้งที่วารสารผู้จัดทำ ชื่อผู้เขียนบทความ ปีที่ผลิต สถาบันที่เป็นเจ้าของเอกสาร ฯลฯ ซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยเพียงไม่กี่รายที่ใช้เกณฑ์หลายอย่างในการแยกแยะสารสนเทศ ทั้งนี้ เพราะผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้งสองรายข้างต้นแตกต่างจากผู้เข้าร่วมวิจัยรายอื่น ๆ ตรงที่เลือกทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อที่มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมากจนต้องกำหนดเกณฑ์ขึ้น เพื่อคัดกรองให้เหลือแต่เฉพาะสารสนเทศที่เหมาะสมที่สุดเท่านั้น

2.7 การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการคัดลอกเอาแต่เฉพาะสารสนเทศในส่วนที่ต้องการจากเอกสารฉบับเต็มหรือฉบับย่อตามแต่จะหาได้ ผู้เข้าร่วมวิจัยอาจจะทำการคัดลอกสารสนเทศในทันทีหรืออาจจะทำเครื่องหมายไว้ก่อน เพื่อจะทำการคัดลอกในภายหลังก็ได้ การดึงสารสนเทศออกมาเพื่อประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์นั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องทำรายการบรรณานุกรมไว้ด้วยทุกครั้งซึ่งเป็นข้อกำหนดของการจัดทำรายงานวิทยานิพนธ์ ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงต้องทำโน้ตไว้เพื่อให้รู้ว่าสารสนเทศที่ดึงออกมานั้นมาจากเอกสารรายการใด

จะเป็นคนที่ใช้วิธีคัดลอก จะไม่ชอบเขียนโน้ตในหนังสือ จะไม่ชอบกาในหนังสือ คัดลอกเลยคะ แล้วก็บอกว่าหน้าที่เท่าไร หนังสืออะไร... อย่างเช่นคัดซัก 2 บรรทัด แล้วให้รู้ว่าตรงนี้เกี่ยวกับเรื่องนี้นะ อยู่หน้าที่เท่านี้ เวลาเราจะใช้เราก็จะย้อนไปดูเล่มนั้น (11)

ส่วนใหญ่ก็จะใช้วิธีการอ่านจากหลาย ๆ เล่มก่อน จะทำความเข้าใจก่อน เสร็จจากนั้นก็จะทำโน้ต (note) ไว้ว่าพารากราฟ (paragraph) นี้ น่าเอานะ แต่ว่าไม่ได้ลอกออกมานะ ทำเลย [สังเคราะห์] ไม่ได้ลอกเอามา ทุกเล่มก่อนจะทำต้องอ่านก่อน (13)

2.8 การตรวจตรา (monitoring) เป็นพฤติกรรมการติดตามความก้าวหน้าหรือความเคลื่อนไหวในเรื่องราวที่ตนสนใจ การตรวจตราอาจทำได้ใน 2 ลักษณะ คือ การตรวจตราจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงอยู่เป็นประจำ เช่น การติดตามวารสารบางชื่อทุกเล่ม

การติดตามจากร้านหนังสือหรือเว็บไซต์ที่เข้าถึงสม่ำเสมอ และการตรวจตราจากบุคคล โดยการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น

2.8.1 การตรวจตราจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงอยู่เป็นประจำ ได้แก่ การตรวจตราเรื่องที่ตนสนใจจากวารสารบางฉบับอย่างสม่ำเสมอ การตรวจตราหนังสือที่มีพิมพ์จำหน่ายใหม่ในร้านหนังสือที่เคยเข้าประจำ และการสำรวจเว็บไซต์บางเว็บไซต์เป็นประจำ เพื่อมองหาสารสนเทศที่อาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่ภายในเว็บไซต์นั้น ๆ

ติดตาม [ความเคลื่อนไหวของแวดวงวิชาการ] ค่ะ แต่ว่าจะติดตามในส่วนของบทความ จากวารสารเพราะว่ามันค่อนข้างจะใหม่ แล้วก็อีกอย่างก็คือที่เดินไปตามร้านหนังสือ แล้วก็ดูซีว่ามีหนังสือที่เกี่ยวกับศาสตร์ทางด้านนี้บ้างหรือเปล่า หรือไม่ก็ไปดูในส่วนของเว็บไซต์จากห้องสมุดตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ว่าที่เราเคยสืบค้นไว้ มีรายการไหน ที่เพิ่มขึ้นใหม่บ้าง (9)

สำหรับบุคคลบางสาขาวิชาชีพ เช่น ครู อาจารย์และนักวิชาการ เป็นอาชีพที่ต้องติดตามความก้าวหน้าของแวดวงวิชาการอยู่เป็นประจำเช่นเดียวกับผู้ประกอบการวิชาชีพอื่น ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีต่าง ๆ เนื่องจากวิทยาการสมัยใหม่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การตรวจตรา จึงเป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ

ปกติจะต้องติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการอยู่แล้ว เพราะว่าในช่วงปิดเทอมใหญ่ ก็จะมาปรับปรุงหนังสือทั้งหลายที่ใช้สอน บางทีก็จะมีเพิ่มเติม บางทีก็มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงไปเรื่อย ทุกปีค่ะ (11)

บางครั้งผู้ที่เคยติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการอยู่เป็นประจำ ก็ยุติการตรวจตราสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องในบางช่วงเวลา เหตุผลสำคัญก็คือ กระบวนการวิทยานิพนธ์เป็นกระบวนการที่ทำให้ นักศึกษาต้องใช้เวลาไปกับขั้นตอนต่าง ๆ ค่อนข้างมาก จนไม่มีเวลาที่จะตรวจตราเรื่องที่สนใจ อีกต่อไปได้ เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยคิดว่ามีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพียงพอแล้ว ผู้เข้าร่วมวิจัยจะยุติ การค้นหาวรรณกรรมและยุติการตรวจตราเรื่องทั่ว ๆ ไปที่สนใจเพื่อใช้เวลาที่เหลือทำกิจกรรม อื่น ๆ ในกระบวนการวิทยานิพนธ์

การทำ [วิทยานิพนธ์] ก็จะมีขั้นตอนของการทำ พอปรีวิจรวรรณกรรมแล้ว ก็จะมีขั้นตอนการทำเครื่องมือ เก็บข้อมูล แล้วมีการไปทำพรีเทสต์ (pretest) เครื่องมือ คือขั้นตอนจะเยอะไปหมด แล้วก็ไม่มีเวลาที่จะออกนอกกรอบแล้วคะ เดินไปตามกรอบที่ตีไว้ . . . ไม่ได้สนใจติดตามความเคลื่อนไหวแล้ว . . . ทำอย่างไรก็ได้ให้สามารถเดินไปตามแผนที่วางเอาไว้ได้ (11)

2.8.2 การตรวจตราจากบุคคล เป็นการตรวจตราความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาวิชาชีพหรือเรื่องที่น่าสนใจจากบุคคลรอบข้างซึ่งอาจมองได้ในลักษณะของเครือข่ายสังคม (social network) การตรวจตราทางเครือข่ายสังคมเป็นการติดตามความเคลื่อนไหวในแวดวงวิชาการหรือเรื่องที่น่าสนใจจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมชั้นเรียน ผู้ที่ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อที่ใกล้เคียงกัน ผู้ที่กระทำภารกิจที่คล้ายคลึงกัน หรือผู้ที่ทำงานใกล้ชิด หรืออยู่ในหน่วยงานเดียวกัน เป็นต้น ผู้เข้าร่วมวิจัยจะทราบว่าคุณใดในเครือข่ายสังคมเดียวกับตนเองมีสารสนเทศที่ตนต้องการบ้าง การขอแบ่งปันสารสนเทศจากบุคคลอื่นในเครือข่ายสังคมจึงเป็นหนึ่งในพฤติกรรมกรรมการตรวจตราของผู้เข้าร่วมวิจัย

[ติดตามความก้าวหน้าในเรื่องที่สนใจบ้างหรือไม่] มี ถามเพื่อน . . .

[ส่วนมากถามอะไรกัน] ค้นอะไรมาได้แล้วบ้าง เกี่ยวกับเราบ้างไหม เอามาแบ่งกันบ้าง (2)

ส่วนใหญ่เป็นเพื่อนร่วมงานที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริการยืมคืน ซึ่งเขาต้องไปค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานของเขาอยู่แล้ว เราก็จะถามเขาว่ามีเอกสารที่ค้นคืนได้แล้วเกี่ยวกับเรื่องที่เราจะทำ [วิทยานิพนธ์] บ้างไหม เขาบอกว่ามีข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเขาก็ให้เรายืมสำเนาเอกสาร (3)

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ ทั้ง 8 ประการข้างต้น สะท้อนให้เห็นภาพกิจกรรมในตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ได้อย่างชัดเจน กิจกรรม 6 ประการในตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส ได้แก่ การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การแยกแยะ การตรวจตรา และการดึงสารสนเทศออกมา มีปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัดในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

ของผู้เข้าร่วมวิจัยโดยภาพรวม

การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง (specific searching) และการติดตามลิงค์ (linking) ที่ปรากฏในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสตรมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สามารถนำกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากตัวแบบของเอลลิสมาอธิบายได้ แต่ผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการแยกพฤติกรรมทั้งสองออกมาเป็นพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศต่างหากจากตัวแบบของเอลลิส จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในปัจจุบันซึ่งมีบริบทของการค้นคว้าสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.3) ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญหรือเป็นจุดเริ่มต้นการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการก่อนการเดินทางไปห้องสมุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก็ค้นจากอินเทอร์เน็ต [เว็ลด์ไวด์เว็บ] เป็นหลัก คนทำงานอย่างผม อยู่ไกลจากแหล่งสารสนเทศ ก็เลยพึ่งได้แต่อินเทอร์เน็ตตอนนี้ (4)

ใช้อินเทอร์เน็ต [โอแพ็กที่ค้นคืนผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ] โดยตรงเลย ก่อนไปห้องสมุดเพื่อเป็นการไม่เสียเวลา (2)

จึงอาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศอย่างมากในปัจจุบัน พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศแบบเฉพาะเจาะจงและการติดตามลิงค์จึงเป็นพฤติกรรมที่ปรากฏเด่นชัดในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสตรมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย ทั้ง 15 ราย พบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ มากกว่าการใช้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศ (ห้องสมุด) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เนื่องจาก ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่มั่นใจว่าการเดินทางไปใช้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศจะคุ้มค่าหรือไม่ ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ของตน

ในสำนักบรรณสารสนเทศมีน้อย ไม่ค่อยตรงกับความต้องการ การเข้าไปใช้บริการจึงเป็นเรื่องที่เสียเวลา และเห็นว่าแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ น่าจะมีแหล่งสารสนเทศที่ต้องการมากกว่า

[ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช] ไม่ค่อยมีหนังสือเกี่ยวกับสารสนเทศ หรือการพัฒนา [ระบบ] หนังสือที่ไม่ใช่ของ มสธ. มีน้อย. . .

มาก็ไม่ค่อยบ่อยเท่าไร เดือนหนึ่ง ครั้ง สองครั้ง มาตอนที่มาทำธุระ. . .

[สารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช] อาจจะมีเยอะนะครับ แต่เรามองว่าหากไปที่อื่นจะมีเยอะกว่าไหม เอาเวลาจากตรงนี้ไปดูที่อื่นจะไม่ดีกว่าหรือ (1)

การที่นักศึกษาไม่สามารถใช้ประโยชน์จากบริการของสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ได้อย่างเต็มที่ รวมทั้ง ข้อจำกัดในการให้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศแก่นักศึกษา ก่อให้เกิดปัญหาที่สำคัญ ตามมาหลายประการ ได้แก่

3.1 ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม (full text) เป็นปัญหาที่ผู้เข้าร่วมวิจัย ส่วนใหญ่ประสบ ถึงแม้ว่าในการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์จะยังไม่กำหนดให้นักศึกษา ต้องทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยละเอียด แต่นักศึกษาก็ยังมีความต้องการที่จะเข้าถึงเอกสาร ฉบับเต็ม เนื่องจากการศึกษาจากสาระสังเขปหรือบทคัดย่อ นั้น ไม่ได้ภาพของงานวิจัยที่ชัดเจน ปัญหาการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในกรณีที่เป็นการค้นคืนสารสนเทศ จากห้องสมุดและการค้นคืนสารสนเทศผ่านบริการบนเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งอาจจำแนกสาเหตุ ของปัญหาดังกล่าวได้ ดังนี้

3.1.1 ความไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่ห้องสมุด แม้ห้องสมุด จะเป็นแหล่งรวมสารสนเทศฉบับเต็มที่ผู้เข้าร่วมวิจัยจำเป็นต้องเข้าไปใช้บริการ แต่ผู้เข้าร่วมวิจัย ส่วนหนึ่งซึ่งมิได้ปฏิบัติงานในห้องสมุดหรือเป็นเจ้าของหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ก็มักประสบปัญหา ในการใช้บริการของห้องสมุดที่ตนมิได้เป็นสมาชิก เนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยมีหน้าที่การงานที่ต้อง ปฏิบัติ รวมถึงการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่ห่างไกลจากห้องสมุดขนาดใหญ่ ก็เป็นอุปสรรค สำคัญในการเดินทางเพื่อการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม แม้ว่าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยหลายแห่ง จะยินดีให้บริการแก่บุคคลภายนอกและเปิดให้บริการในวันหยุดด้วยแล้วก็ตาม

มีปัญหาการเดินทางไปห้องสมุด เพราะเราทำงานด้วยครับไม่มีเวลาที่จะไปค้น (4)

มีปัญหาที่ในส่วนของการไปค้นหาตัวเล่ม [วิทยานิพนธ์] เพราะอย่างที่บอกว่ามันเป็นข้อจำกัดของเวลาด้วย และก็เวลานั้นเป็นหลักใหญ่เลย เพราะเราจะต้องคิด ออกไปนี่จะต้องรีบไปรีบกลับ คือจะให้เวลาเลย แต่ว่าวันนั้นเราจะถึงผลเลิศมากเลย ว่าเราจะต้องได้ข้อมูลที่เราต้องการมาได้มากที่สุด... อะไรที่คิดว่าไซ้ก็ต้องเก็บกลับมาให้หมด (9)

3.1.2 สารสนเทศฉบับเต็มมีเฉพาะในห้องสมุดบางแห่งเท่านั้น

เป็นปัญหาของกลุ่มที่ทำวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ในสาขาอื่น ๆ ซึ่งเป็นศาสตร์เฉพาะที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยบางแห่งเท่านั้น คณะหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนสาขานั้น ๆ จะจัดหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการแก่นักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเป็นการเฉพาะในห้องสมุดของตนโดยไม่มีสำเนาที่หอสมุดกลาง การเข้าไปใช้บริการของบุคคลภายนอกจึงเป็นเรื่องที่ยุ่งยากมากกว่าการให้บริการที่หอสมุดกลาง

[สารสนเทศที่ต้องการ] ที่หาง่ายสุดก็คือ [ที่ห้องสมุด] คณะ... [ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์] ค่ะ แต่ว่าก็ไม่สามารถไปยืมเองได้ ก็ให้คุณพ่อ [ซึ่งปฏิบัติงานในองค์กรนั้น] ยืมให้... บางทีก็จะฝากพี่ที่เขาเรียน [ปริญญา] โทอยู่ที่นั่นยืมให้ (6)

3.1.3 ปัญหาจากค่าใช้จ่ายและเงื่อนไขในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม

สารสนเทศที่ผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายต้องการ เป็นสารสนเทศออนไลน์ที่ผู้ใช้ต้องบอกรับเป็นสมาชิกก่อนจึงจะสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ อัตราค่าธรรมเนียมการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มบางครั้งก็ไม่เกินกำลังของผู้เข้าร่วมวิจัย แต่เงื่อนไขการชำระค่าบริการกลับเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก

งานวิจัยที่เป็นภาษาอังกฤษที่บ้านเราไม่มี [หากต้องการจริง ๆ] ก็เป็นการยากที่จะได้มา อาจจะต้องเสียเงินค่อนข้างเยอะ... ต้องส่งถ่ายเอกสารตัววิทยานิพนธ์จากต่างประเทศ [เพราะบนเว็บไซต์เว็บมีแต่บทคัดย่อ] ซึ่งบางทีก็ไม่ว่าจะคุ้มหรือเปล่านั้น เพราะอาจจะไม่ตรงหัวข้อที่เราต้องการ (8)

เรื่องนี้เราอยากได้ แต่เราหาฟูลเท็กซ์ [เอกสารฉบับเต็ม] ไม่ได้ เป็นเว็บที่ต้องเสียเงิน ซึ่งเราก็ไม่มีบัตรเครดิตแล้วก็จะซื้อมาไม่ได้ (6)

ผู้เข้าร่วมวิจัยที่เลือกทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล ซึ่งแม้ว่าจะเป็นผู้ที่มีพื้นฐานการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง หรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบมาเป็นเวลานานแล้วก็ตาม แต่คอมพิวเตอร์เป็นศาสตร์ที่ไม่หยุดนิ่ง พัฒนาการทางด้านคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะทางด้านภาษาคอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ก็ไม่สามารถจัดหาหนังสือคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ ไว้คอยบริการได้อย่างครบถ้วน ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มนี้ซึ่งติดตามความก้าวหน้าของศาสตร์ดังกล่าว จึงมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการจัดหาหนังสือคอมพิวเตอร์ไว้เป็นสมบัติส่วนตัว

ชื่อ [หนังสือคอมพิวเตอร์] บ่อยมาก เปลืองตังค์ เสียตังค์ [มีหนังสือคอมพิวเตอร์] เยอะมาก เหมือนห้องสมุดคอมพิวเตอร์ย่อย ๆ ที่บ้าน มีหนังสือที่ซีพี/ไอพี (TCP/IP) หนังสือโมเด็ม (Modem) หนังสือฐานข้อมูล 3 เล่ม ออกแบบระบบ อีก 3 เล่ม แล้วก็มีพีเอชพี (PHP) อีก 5 เล่ม และ จาวาสคริปต์ (Java Script) อีก ชื่อหมดเลย (2)

[ชื่อหนังสือเอง] เยอะมากหมดค่าหนังสือไปไม่น้อยค่ะ 3,000 นะ เฉพาะค่าหนังสือ. . . [หนังสือส่วนมากที่ซื้อนี้เป็น] หนังสือคอมฯ ค่ะ (15)

3.2 ไม่ได้รับสารสนเทศตามที่คาดหวัง เป็นปัญหาที่ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ประสบทั้งจากการค้นหาสารสนเทศในห้องสมุดและการค้นหาผ่านเว็บไซต์ไวด์เว็บ ได้แก่

3.2.1 ค้นไม่พบรายการสารสนเทศที่ต้องการ เกิดจากการค้นหาสารสนเทศที่อาจไม่มีในเว็บไซต์ไวด์เว็บ หรือเลือกใช้คำสำคัญที่ไม่ปรากฏในชื่อเรื่องหรือเนื้อหาของสารสนเทศ

บางครั้ง ค้นไปแล้วไม่ได้อะไรเลย เสียเวลาไปเปล่า บางครั้งค้นได้เยอะนะครับ แต่ที่ไม่เจอ ก็มีเยอะ เสียเวลาครับ (4)

3.2.2 ค้นคืนได้สารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้อง เป็นปัญหาของระบบจัดเก็บสารสนเทศ ซึ่งมีการกำหนดหัวเรื่องหรือคำสำคัญไม่ตรงกับเนื้อหาหลัก ๆ ของสารสนเทศ ทำให้ผลการค้นคืนผ่านเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ ได้รับสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องปะปนออกมาด้วย

[ในส่วนของอินเทอร์เน็ตมีใหม่ ค้นไม่เจอ] มีบ่อย... ค้นออกมาแล้วบางทีก็ใกล้เคียง บางทีก็ไม่ใกล้เคียงเอามาให้ฉันทำไม ค้นคืนได้เยอะมาก พอคคลิก (click) เข้าไปข้างในไม่ใช่ แต่หัวเรื่องใช่ (2)

3.2.3 ไม่มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องโดยตรง เป็นปัญหาจากการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ยังไม่มีงานวิจัยหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากเรื่องที่เกี่ยวข้อง

เรื่องที่ตรงประเด็นเลยมันไม่มี เพราะฉะนั้นหัวข้อที่ไปหาหนังสือมันต้องหลากหลาย วิทยานิพนธ์ก็ต้องหลากหลายเหมือนกัน อย่างเช่นอาจจะต้องหาเรื่องของความพึงพอใจ การใช้ห้องสมุด ฯลฯ ด้วยค่ะ (14)

3.2.4 พบรายการสารสนเทศแต่ไม่พบตัวเล่ม มักเกิดจากสารสนเทศหรือตัวเล่มสูญหาย แต่ทางห้องสมุดยังไม่ทราบหรือยังไม่ได้ปรับปรุงรายการสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริง

ไม่รู้ว่าเป็นเหมือนกับห้องสมุดทั่ว ๆ ไปหรือเปล่า คือในชื่อ (ในโอแพ็ก) มันมีนะคะ แต่พอไปดูตัวเล่มไม่มี ในชั้นก็ไม่มี อย่างนี้แหละคะ... ทั้งที่เรามาไกลด้วย [มาจากต่างจังหวัด] (10)

3.2.5 ไม่พบงานวิจัยที่น่าสนใจใหม่ ๆ เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งของผู้เข้าร่วมวิจัยประสบเนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่คาดหวังว่าวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์ของไทยจะมีความหลากหลายในแง่ของเนื้อหาและวิธีดำเนินการวิจัยที่จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ของตนได้ ผู้เข้าร่วมวิจัยรายหนึ่งกล่าวถึงความคาดหวังของผู้เข้าร่วมวิจัยต่อวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์ของไทยที่ค้นคืนได้ ดังนี้

สารสนเทศที่ตรงใจยิ่งน้อย แล้วสารสนเทศที่ได้ก็คล้าย ๆ กัน อย่างสมมุติว่าวิทยานิพนธ์รูปแบบออกมามีคล้าย ๆ กัน ไม่ว่าจะเรื่อง questionnaire (แบบสอบถาม) ที่เขา design (สร้าง) ออกมา หรือเนื้อหาที่เขาเขียน ไม่มีอะไรที่แตกต่างมุมมอง ซึ่งเราอยากเห็นอะไรที่เป็นมิติใหม่ ๆ ของสารสนเทศบ้าง (5)

3.3 สารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีมากเกินไป ผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายพบว่า โครงการวิทยานิพนธ์ที่เลือกดำเนินการนั้น มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมากเกินไป เพราะเป็นเรื่องที่กำลังเป็นที่ได้รับความสนใจจากบุคคลหลายกลุ่ม จึงมีหนังสือที่เกี่ยวข้องพิมพ์จำหน่ายเป็นจำนวนมาก ซึ่งล้วนแต่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ทั้งสิ้น และรู้สึกลำบากใจที่จะคัดรายการสารสนเทศบางรายการที่เกี่ยวข้องออกไปบ้าง

โดยรวม ๆ แล้ว ตอนนี้จะบอกว่า [สารสนเทศที่ได้มา] มากจนอ่านไม่ทัน อาจารย์ที่ปรึกษา ก็ยอมรับว่าตัวข้อมูลทางด้านนี้มีเยอะมาก แต่ก็ต้องใช้ความพยายามที่จะเก็บและสังเคราะห์ออกมาให้ได้มากที่สุด (9)

3.4 สารสนเทศที่ได้รับส่วนมากเป็นภาษาอังกฤษ เป็นปัญหาที่เกิดจากศาสตร์ของสารสนเทศเอง เนื่องจากสารสนเทศศาสตร์เป็นศาสตร์ที่กำเนิดในต่างประเทศ ทฤษฎีทางสารสนเทศศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ และงานวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ก็ไม่ได้นำเสนอผลการวิจัยที่มีน้ำหนักเพียงพอที่จะนำมาอ้างอิง เป็นกรอบความคิดทางทฤษฎีได้ ดังนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ที่ต้องอาศัยกรอบความคิดทางทฤษฎีประกอบการทำโครงการวิทยานิพนธ์จึงต้องแสวงหาสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้รับสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยมากกว่านี้ และยอมรับว่าสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรคสำคัญในการที่จะนำมาใช้

จริง ๆ แล้วปัญหาก็อาจจะเหมือนกับปัญหาของคนอื่น ๆ นะครับ คือสารสนเทศส่วนมากที่ได้มาเป็นภาษาอังกฤษ (8)

ภาษาอังกฤษสำคัญค่ะ เราู้จักคำ [ศัพท์ภาษาอังกฤษ] ที่จะค้น แต่ก็มาเป็น [ปัญหา] ในส่วนของการนำออกมาใช้ คือเราต้องมาแปล มาอะไรอย่างนี้ (14)

ถ้าเป็นเอกสารภาษาอังกฤษนะครับ การแปลความหมายมีปัญหาเรื่องการทำให้สละสลวย ดูดี เราไม่ค่อยเก่งภาษาอังกฤษที่แปลแล้วให้ข้อความสละสลวย (3)

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่มากนัก โดยเฉพาะหากจะนำไปเปรียบเทียบกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาอื่น ๆ ที่จัดทำโครงการวิทยา

นิพนธ์เหมือนกัน ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญที่นักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประสบปัญหาเพียงเล็กน้อย อาจเป็นเพราะว่าผู้เข้าร่วมวิจัย
1 ใน 3 ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงมีความสะดวกที่จะใช้บริการของสมุดมหาวิทยาลัย
ที่ตนเป็นสมาชิกได้อย่างเต็มที่ และถึงแม้ว่าผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่จะไม่ใช่เจ้าหน้าที่
ของมหาวิทยาลัยแต่ก็เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานประจำวันด้วย จึงมีความสะดวก
ที่จะแสวงหาสารสนเทศบนเว็ลด์ไวด์เว็บผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประเด็นสำคัญที่สุดก็คือ
ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกรายต่างก็มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศจากพื้นฐานการศึกษา
ตามหลักสูตรบัณฑิตศึกษาศาสาสนเทศศาสตร ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ทุกคนจึงทราบดีว่าจะแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากที่ใดและด้วยวิธีการอย่างไร รวมทั้ง
กว่า 1 ใน 3 ของผู้เข้าร่วมวิจัยก็จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์และเป็น
บรรณารักษ์อาชีพมาหลายปีแล้ว โดยที่บางคนแม้จะไม่ได้ปฏิบัติงานในฐานะบรรณารักษ์โดยตรง
แต่ก็ยังคงเป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับสถาบันบริการสารสนเทศในหน่วยงานที่สังกัดแทบทั้งสิ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารวบรวมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระบบสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการทำโครงการวิทยานิพนธ์ โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเอลลิส เป็นแนวทางการศึกษา

1.1.2 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการทำโครงการวิทยานิพนธ์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 **ผู้เข้าร่วมวิจัย** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 15 คน โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ตามหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่กลุ่มตัวอย่างเสนอต่อมหาวิทยาลัย ได้แก่

- 1) กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล จำนวน 5 คน
- 2) กลุ่มที่เน้นการศึกษาผู้ใช้ จำนวน 5 คน
- 3) กลุ่มที่เน้นสถาบันบริการสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง จำนวน 5 คน

1.2.2 **เครื่องมือการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) แบบบันทึกข้อมูลบุคคล เป็นแบบบันทึกข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัย ประกอบด้วย ชื่อผู้เข้าร่วมวิจัย สถานที่ปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมวิจัยขณะที่กำลังทำวิทยานิพนธ์ที่ตั้งของหน่วยงาน ธุรกิจ/ภารกิจหลักของหน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงานและลักษณะของงานที่ทำ

ที่פקประจำ กำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่นัดหมายสัมภาษณ์ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อสะดวก และหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยแล้ว

2) **แนวคำถามสัมภาษณ์** เป็นแนวคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบปลายเปิดซึ่งครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การหาหัวข้อวิทยานิพนธ์และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้/ประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ การแสวงหาสารสนเทศ การประเมินและขยายผลการค้นคืน และปัญหาอุปสรรคที่ประสบระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

3) **ผู้วิจัย** ในฐานะเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ

1.2.3 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้วางแผนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2546 โดยได้ขอรายชื่อนักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสตรสาขาสารสนเทศศาสตร์ที่ลงทะเบียนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 ในภาคการศึกษาที่ 1/2546 จากประธานคณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ และจัดส่งแบบสำรวจเบื้องต้นไปพร้อมกับอีเมลถึงนักศึกษา ดังกล่าว เพื่อจัดทำฐานข้อมูลประชากร จากนั้นได้นำเสนอเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย จากฐานข้อมูลประชากรเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อนุมัติเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแนวคำถามสัมภาษณ์ซึ่งได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นระยะ ๆ รวม 5 ครั้ง และได้ทำการทดลองสัมภาษณ์ตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับผู้เข้าร่วมวิจัย รวม 2 ครั้ง

การดำเนินการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรกดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัย รวม 4 ราย ในช่วงปลายเดือนตุลาคมถึงต้นเดือนพฤศจิกายน 2546 ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และระยะที่สองดำเนินการในช่วงเดือนมกราคมจนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัย อีก 11 ราย โดยเป็นการสัมภาษณ์ในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมวิจัย 4 ราย สัมภาษณ์ ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 6 ราย และสัมภาษณ์ที่หน่วยงานของผู้วิจัยเอง อีก 1 ราย

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) **ข้อมูลเชิงคุณภาพ** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย รวมถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เข้าร่วมวิจัยประสบระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ส่วนประกอบของข้อมูลแต่ละส่วน แล้วนำมาสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย แสดงความเชื่อมโยง

โยงระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมดังกล่าว จากนั้น จึงนำมาสรุปเปรียบเทียบกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาความ

2) **ข้อมูลเชิงปริมาณ** เป็นข้อมูลสถานภาพของผู้เข้าร่วมวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบของตารางข้อมูล และการพรรณนาความ

1.3 ผลการวิจัย

จากการที่ได้ศึกษารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ สภาพปัญหา และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศที่นักศึกษาประสบแล้ว มีผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1.3.1 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาศาสตราจารย์ สาขาสาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ

นักสังคมศาสตร์ของเอลลิส โดยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาศาสตราจารย์ สาขาสาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1) **การเริ่มต้น (starting)** เป็นกิจกรรมแรกของกระบวนการวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาศาสตราจารย์ สาขาสาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ๆ ในขั้นตอนนี้ 3 ประการ ได้แก่

(1) **ความตั้งใจ (intention)** เป็นความตั้งใจของนักศึกษาที่จะเลือกทำวิทยานิพนธ์ โดยมีปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ได้แก่ ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ งานในหน้าที่ประจำวัน และความสนใจส่วนตัว

(2) **การรวบรวมสารสนเทศ (information gathering)** เป็นการแสวงหาสารสนเทศเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ โดยการขอคำปรึกษาจากผู้มีอำนาจตัดสินใจ การขอคำปรึกษาจากผู้มีประสบการณ์ การขอคำปรึกษาจากอาจารย์ประจำกลุ่ม และการศึกษาจากตำราพื้นฐานหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

(3) **การตัดสินใจ (decision making)** เป็นการตัดสินใจว่าจะดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ตามที่ตั้งใจไว้เดิมต่อไปหรือไม่ หลังจากที่ได้รวบรวมสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอในระดับหนึ่งแล้ว โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัญหาจากการรวบรวมข้อมูล ปัญหาจากความไม่แน่ใจว่าตนเองจะมีความสามารถเพียงพอหรือไม่ ปัญหาจากความไม่ทันสมัยของหัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาจากการที่พบว่างานวิจัย

ทางสารสนเทศศาสตร์เป็นเรื่องที่ซ้ำ ๆ กัน ไม่มีงานอะไรใหม่ ๆ และผลจากคำแนะนำ
ของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ องค์ประกอบทั้ง 3 ประการข้างต้น ไม่สามารถแยกออกจากกัน
ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการตัดสินใจเกิดขึ้นตลอดเวลาที่ผู้เข้าร่วมวิจัยได้รับสารสนเทศใหม่ ผู้
เข้าร่วมวิจัยจึงมีการประเมินสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ และมีการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะถึงขั้นตอนสุดท้ายที่นักศึกษาได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้จัดทำโครงการ
วิทยานิพนธ์ตามที่นักศึกษาเสนอ

2) การสำรวจเลือกดู (*browsing*) เป็นการค้นหาสารสนเทศ โดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ แล้วสำรวจเลือกดูโดยยังไม่ได้เจาะจงลงไปทีชื่อเรื่อง
หรือหัวข้อ จากแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ 4 แหล่ง คือ

- (1) การสำรวจเลือกดูในห้องสมุด
- (2) การสำรวจเลือกดูบนเวปไซด์ไวด์เว็บ
- (3) การสำรวจเลือกดูจากร้านหนังสือ
- (4) การสำรวจเลือกดูจากหน้าสารบัญ

3) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (*chaining*) เป็นการเชื่อมโยงไปสู่สารสนเทศ
รายการอื่น ๆ จากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (*bibliography*)

4) การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง (*specific searching*) เป็นการค้นหา
สารสนเทศจากเครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ เมื่อมีหัวข้อหรือเรื่องที่จะค้นหาได้อย่างเจาะจงแล้ว
ผู้ค้นมักจะใช้คำศัพท์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของชื่อเรื่องหรือหัวข้อ และ
คำศัพท์อื่น ๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงเป็นคำค้น โดยเป็นการค้นคืนจากฐานข้อมูลหลายแหล่ง
ทั้งการค้นคืนในห้องสมุดโดยตรงและการค้นคืนผ่านเวปไซด์ไวด์เว็บ

5) การติดตามลิงค์ (*linking*) เป็นการติดตามสารสนเทศที่สนใจ
จากลิงค์ในหน้าเอกสารบนเวปไซด์ไวด์เว็บที่เชื่อมโยงไปสู่เอกสารรายการอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสัมพันธ์
กับเรื่องที่กำลังสนใจ

6) การแยกแยะ (*differentiating*) เป็นการแยกแยะสารสนเทศ
ที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร ความเข้าเรื่อง ฯลฯ เป็นเกณฑ์
เพื่อกรองสารสนเทศที่แสวงหาได้

7) การดึงสารสนเทศออกมา (*extracting*) เป็นการคัดลอกสารสนเทศ
ที่ต้องการจากเอกสารฉบับเต็มหรือฉบับย่อตามแต่จะหาได้ ทั้งที่เป็นการคัดลอกข้อความโดยตรง

และการนำมาสรุปและสังเคราะห์ใหม่

8) การตรวจตรา (monitoring) เป็นการติดตามความก้าวหน้า หรือ ความเคลื่อนไหวในเรื่องราวที่ตนสนใจ โดยการตรวจตราจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงประจำ เช่น การติดตามอ่านวารสารบางรายชื่อ การตรวจตราตามแผงหนังสือหรือเว็บไซต์ที่เข้าถึงสม่ำเสมอ และการตรวจตราจากแหล่งบุคคลหรือเครือข่ายสังคม เป็นต้น

กิจกรรมต่าง ๆ ทั้ง 8 ประการในตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยที่กิจกรรมทั้ง 8 ประการไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเรียงลำดับ หรือเกิดขึ้นครบถ้วนทั้ง 8 กิจกรรมในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาคนใดคนหนึ่ง

ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัย นอกจากจะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันแล้ว ยังแสดงให้เห็นบทบาทสำคัญของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่ชัดเจนอีกด้วย โดยเฉพาะในขั้นตอนการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจงและการติดตามลิงค์

1.3.2 สภาพปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประสบระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ในการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ เป็นปัญหาที่เกิดจากการที่นักศึกษาส่วนใหญ่ ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากบริการของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และข้อจำกัดในการให้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศแก่นักศึกษา ได้แก่

1) ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม เป็นปัญหาที่ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ประสบ ทั้งในกรณีที่เป็นการค้นคืนสารสนเทศจากห้องสมุดและการค้นคืนสารสนเทศผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งอาจจำแนกสาเหตุของปัญหาดังกล่าวได้ ดังนี้

(1) ความไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่ห้องสมุด เป็นปัญหาของผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติประจำวัน หรือต้องปฏิบัติงานห่างไกลจากห้องสมุดขนาดใหญ่ จึงไม่สะดวกที่จะเดินทางไปใช้ห้องสมุดในวันเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ

(2) สารสนเทศฉบับเต็มมีเฉพาะในห้องสมุดบางแห่งเท่านั้น เป็นปัญหาของกลุ่มที่ทำวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ในสาขาอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศซึ่งห้องสมุดสงวนไว้สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในสาขาดังกล่าวโดยตรงเท่านั้น

(3) ปัญหาจากค่าใช้จ่ายและเงื่อนไขในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม เป็นปัญหาจากค่าธรรมเนียมการใช้สิทธิ์และเงื่อนไขในการเข้าถึงสารสนเทศออนไลน์หรือการส่งสำเนาจากต่างประเทศ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นว่าตนไม่ได้รับความสะดวกจากบริการดังกล่าว

2) *ไม่ได้รับสารสนเทศตามที่คาดหวัง* เป็นปัญหาที่ผู้เข้าร่วมวิจัย ส่วนใหญ่ประสบทั้งจากการค้นหาสารสนเทศในห้องสมุดและการค้นหาผ่านเว็บไซต์เวิร์ดเว็บ ได้แก่

(1) *ค้นไม่พบรายการสารสนเทศที่ต้องการ* เกิดจากการค้นหาสารสนเทศที่อาจไม่มีในเว็บไซต์เวิร์ดเว็บ หรือเลือกใช้คำสำคัญที่ไม่ปรากฏในชื่อเรื่องหรือเนื้อหาของสารสนเทศ

(2) *ค้นคืนได้สารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้อง* เป็นปัญหาของระบบจัดเก็บสารสนเทศ ซึ่งมีการกำหนดหัวเรื่องหรือคำสำคัญไม่ตรงกับเนื้อหาหลัก ๆ ของสารสนเทศ ทำให้ผลการค้นคืนผ่านเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ ได้รับสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องปะปนออกมาด้วย

(3) *ไม่มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องโดยตรง* เป็นปัญหาจากการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ยังไม่มีงานวิจัยหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากเรื่องที่ใกล้เคียง

(4) *พบรายการสารสนเทศแต่ไม่พบตัวเล่ม* มักเกิดจากสารสนเทศหรือตัวเล่มสูญหาย แต่ทางห้องสมุดยังไม่ทราบหรือยังไม่ได้ปรับปรุงรายการสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริง

(5) *ไม่พบงานวิจัยที่น่าเสนอสิ่งใหม่ ๆ* เป็นปัญหาจากการที่งานวิจัยทางสาขาสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทยที่ผ่านมา ๆ มีลักษณะซ้ำกันมาก ทั้งในแง่ของเนื้อหาและวิธีดำเนินการวิจัย ผู้เข้าร่วมวิจัยที่พยายามจะทำวิทยานิพนธ์ในแนวทางใหม่ ๆ จึงไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่มีลักษณะโดดเด่นพอที่จะสามารถนำมาเป็นแบบอย่างได้

3) *สารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีมากเกินไป* เกิดจากการเลือกทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จึงมีหนังสือหรือบทความในวารสารและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก การตัดสินใจคัดรายการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องบางรายการออกไปจึงเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัยบางราย ซึ่งแตกต่างจากผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4) *สารสนเทศที่ได้รับส่วนมากเป็นภาษาอังกฤษ* เป็นปัญหาจากศาสตร์ของสารสนเทศเอง เนื่องจากเป็นศาสตร์ที่กำเนิดในต่างประเทศ ทฤษฎีทางสาขาสารสนเทศศาสตร์ส่วนใหญ่จึงเป็นภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่เห็นว่าการนำสารสนเทศภาษาอังกฤษมาใช้เป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง เนื่องจากความสามารถในการสรุปความจากภาษาอังกฤษของผู้เข้าร่วมวิจัยหลายรายยังมีอยู่ค่อนข้างจำกัด ทำให้เสียเวลาในการดึงสารสนเทศที่ต้องการออกมาใช้มากกว่าสารสนเทศที่ได้รับมาเป็นภาษาไทย

2. อภิปรายผล

การศึกษารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และสภาพปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาประสบระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงการทำวิทยานิพนธ์ มีประเด็นสำคัญ ที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

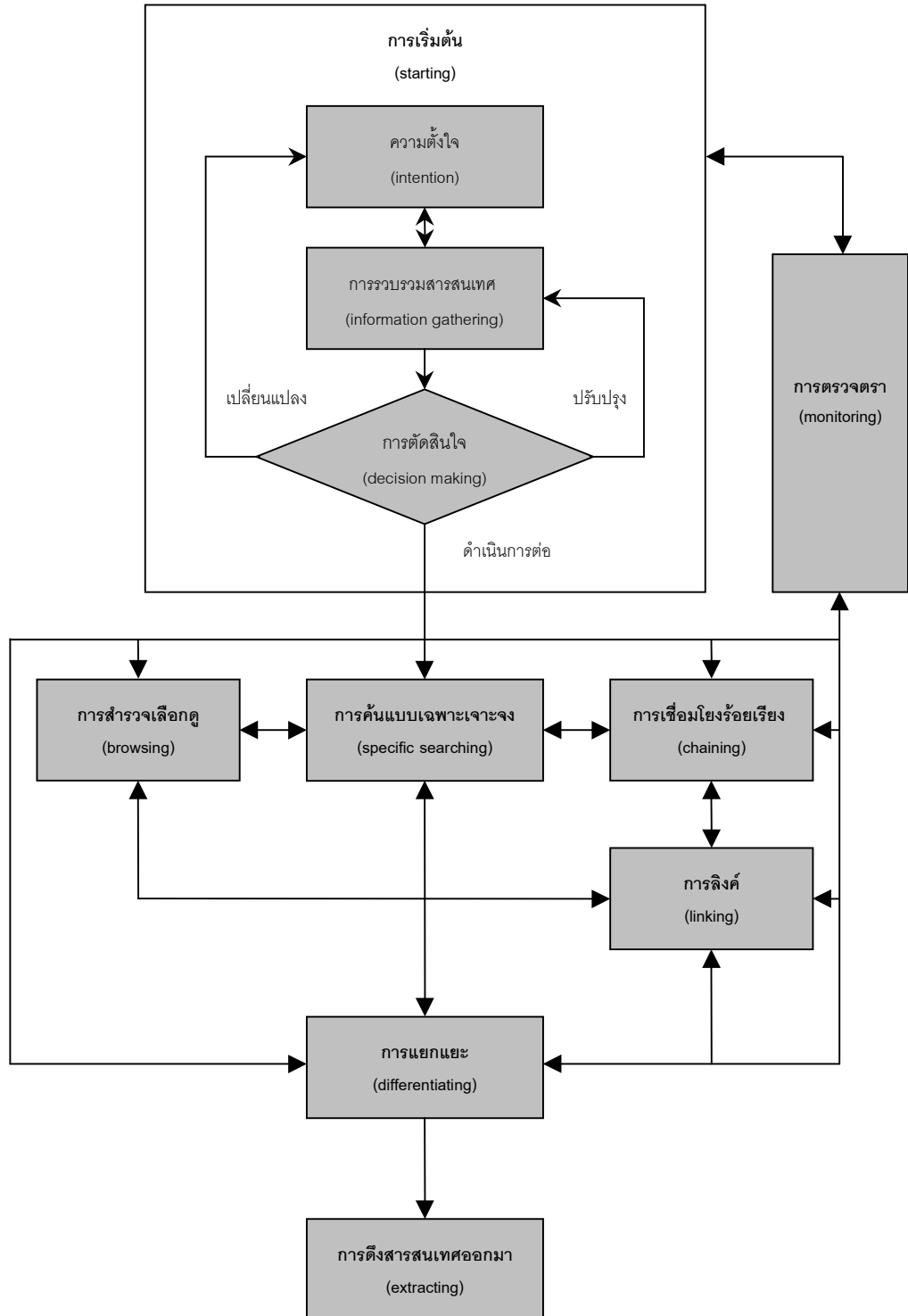
2.1 รูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรูปแบบที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญ 8 ประการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นอย่างครบถ้วนทั้ง 8 ประการ บางกิจกรรมอาจไม่ปรากฏในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในขณะที่อาจเป็นกิจกรรมที่บุคคลอื่นกระทำอย่างสม่ำเสมอ กิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศแต่ละกิจกรรมไม่มีลำดับการเกิดขึ้นก่อนหรือหลังที่ชัดเจน ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของแต่ละบุคคล

ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาสาสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจแสดงได้ดังภาพที่ 5.1

จากภาพที่ 5.1 จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่าง “ความตั้งใจ” กับ “การรวบรวมสารสนเทศ” (เพื่อการตัดสินใจ) จะเป็นลูกศร 2 ทิศทาง กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายอาจมีความตั้งใจที่จะทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องนั้นอยู่แล้ว และต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจว่าจะดำเนินการตามที่ตั้งใจไว้แต่เดิมได้หรือไม่ ในขณะที่ผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายจะรวบรวมสารสนเทศก่อนจึงเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องที่น่าสนใจในภายหลัง เนื่องจากความตั้งใจเดิมมิได้เป็นความตั้งใจอันแรงกล้า ดังนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยจึงต้องรวบรวมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอแล้ว แล้วจึงค่อยกำหนดเป็นหัวข้อวิทยานิพนธ์ในภายหลัง

“การตัดสินใจ” จะกระทำเมื่อมีการรวบรวมสารสนเทศได้อย่างเพียงพอแล้วในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยได้รับสารสนเทศใหม่ก็อาจมีการตัดสินใจใหม่ ดังนั้น ความตั้งใจ การรวบรวมสารสนเทศ และการตัดสินใจจึงไม่มีลำดับการเกิดที่ต่อเนื่องเสมอไป ขั้นตอนทั้ง 3 ประการจึงสลับไปมาได้ และผลของการตัดสินใจในแต่ละครั้ง อาจทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายต้องกลับไปเริ่มต้นค้นหาความตั้งใจใหม่ แต่บางครั้ง

ลำดับการเกิดที่ต่อเนื่องกันไป ขั้นตอนทั้ง 3 ประการจึงสลับไปมาได้ และผลของการตัดสินใจในแต่ละครั้ง อาจทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยบางรายต้องกลับไปเริ่มต้นค้นหาความตั้งใจใหม่ แต่บางครั้ง



ภาพที่ 5.1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ก็เพียงแค่ปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินการวิจัยหรือกรอบแนวคิดทฤษฎีใหม่โดยยังคงแนวคิดหรือความตั้งใจเดิมบางส่วนไว้ได้ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยยังคงจำเป็นต้องรวบรวมสารสนเทศใหม่อีกครั้ง จนกว่าการตัดสินใจจะสิ้นสุดลง ณ จุดที่ผู้เข้าร่วมวิจัยตัดสินใจดำเนินการต่อไปได้แล้ว

เมื่อกระบวนการ “การเริ่มต้น” สิ้นสุดลง และนักศึกษาสามารถตัดสินใจเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ได้แล้ว นักศึกษาจะดำเนินการต่อไป โดยการเข้าสู่กระบวนการค้นหาสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม 3 กิจกรรม ได้แก่ “การสำรวจเลือกดู” “การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง” และ “การเชื่อมโยงร้อยเรียง” กิจกรรมทั้ง 3 ประการนี้ อาจไม่เกิดขึ้นครบถ้วนในผู้แสวงหาสารสนเทศบางราย และลำดับการเกิดของกิจกรรมทั้ง 3 ประการนี้ก็สลับกันไปมาได้

ข้อสังเกตประการหนึ่งคือ เมื่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศผ่านขั้นตอน “การเริ่มต้น” มาแล้ว ผู้เข้าร่วมวิจัยจะเข้าสู่กระบวนการค้นหา ซึ่งทำให้กระบวนการวิทยานิพนธ์จะไม่กลับไปเริ่มต้นใหม่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการเปลี่ยนแปลงหัวข้อวิทยานิพนธ์ภายหลังจากมหาวิทยาลัยอนุมัติหัวข้อแล้ว เป็นสิ่งที่ผู้ทำวิทยานิพนธ์ส่วนมากไม่พึงประสงค์ แต่ในกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ กระบวนการนี้อาจจะย้อนกลับไปได้

ในขณะที่ “การลิงค์” เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นบนหน้าเว็บเพจ ดังนั้น การลิงค์จึงสัมพันธ์โดยตรงกับ “การเชื่อมโยงร้อยเรียง” ได้ หากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนั้น ๆ ทำลิงค์ในจุดที่เป็นการอ้างอิงหรือรายการบรรณานุกรมท้ายเอกสาร หรือในบางครั้งลิงค์ก็อาจนำไปสู่เว็บไซต์ที่มีเรื่องราวที่ผู้เข้าร่วมวิจัยกำลัง “ตรวจตรา” และผลของการลิงค์ก็นำไปสู่ “การแยกแยะ” หรือในทางตรงกันข้ามการแยกแยะบนหน้าเว็บเพจก็นำไปสู่การลิงค์ได้เช่นเดียวกัน นอกจากนั้น ลิงค์ก็อาจนำไปสู่ “การสำรวจเลือกดู” หรือ “การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง” ได้ หากเป็นการตามลิงค์ไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่มีสารสนเทศที่ต้องค้นหาโดยการสำรวจเลือกดูหรือการค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง

กิจกรรมที่ต่อเนื่องจากกระบวนการค้นหาคือกระบวนการนำสารสนเทศออกมาใช้ ซึ่งเกิดขึ้นสัมพันธ์กับกระบวนการค้นหาใน 2 ลักษณะ คือ

“การแยกแยะ” เป็นกิจกรรมที่กระทำในทุกขั้นตอนของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ผู้แสวงหาสารสนเทศต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าสารสนเทศที่อยู่ตรงหน้า ณ ขณะนั้นสมควรนำมาใช้หรือไม่ การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้แยกแยะสารสนเทศไม่มีรูปแบบที่ตายตัว แต่สิ่งหนึ่งที่เห็นได้เด่นชัดก็คือ ความเข้าเรื่อง (relevance) เป็นเกณฑ์ที่ถูกนำมาใช้มากที่สุด

“การดึงสารสนเทศออกมา” อาจเกิดใน 2 ลักษณะ บางครั้งผู้ใช้ก็คัดลอกสารสนเทศที่ต้องการออกมาในทันที แต่บางครั้งก็ต้องนำสารสนเทศที่ได้มาสังเคราะห์ร่วมกับสารสนเทศอื่น ๆ ในภายหลัง

“การตรวจตรา” เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งบางครั้งอาจก่อให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะทำวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นขั้นตอนของการเริ่มต้น แต่บางครั้งก็นำไปสู่กิจกรรมการค้นหาสารสนเทศจากตัวระบบ หรือในทางกลับกัน สารสนเทศที่ผ่านการตรวจตรามาแล้วก็อาจสามารถนำมาแยกแยะหรือดึงออกมาใช้ได้โดยทันที

จากตัวแบบดังกล่าว จะเห็นได้ว่ากิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่สัมพันธ์โยงใยกันจนยากที่จะนำเสนอเป็นแผนภาพ (diagram) ที่ชัดเจนได้ เนื่องจากไม่มีลำดับการเกิดของกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนหลังที่แน่นอนเป็นการเฉพาะตายตัว

กิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ทั้ง 8 ประการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นกับตัวสารสนเทศโดยตรง พฤติกรรมใด ๆ ทั้ง 8 ประการ ย่อมสามารถนำไปสู่ตัวสารสนเทศได้ทั้งสิ้น ในทางกลับกันสารสนเทศหนึ่งรายการอาจเป็นจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ พฤติกรรมในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศก็ได้

ผลการวิจัยครั้งนี้ยืนยันแนวคิดของเอลิส (Ellis 1989: 178) ที่ว่า “รูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในแต่ละช่วงเวลา” แม้วิลสัน (Wilson 1999: 254) จะมีความเห็นว่า “การเริ่มต้น เป็นกิจกรรมแรกๆ ที่นำไปสู่กิจกรรมอื่น ๆ ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ” แต่ผลการวิจัยครั้งนี้กลับชี้ให้เห็นว่า “การเริ่มต้น” ก็อาจเป็นผลต่อเนื่องมาจากกิจกรรมอื่น ๆ ได้เช่นกันในบางครั้ง เช่น การหาหัวข้อวิทยานิพนธ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยรายหนึ่งเกิดภายหลังจากการสำรวจเลือกคุณวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำวิทยานิพนธ์ที่ไม่ซ้ำกับงานวิจัยที่ผ่านมา เป็นต้น

2.2 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสตรมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยประสบปัญหาในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ได้รับสารสนเทศตามที่คาดหวัง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีมากเกินไป และสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษนั้นสามารถจำแนกอุปสรรคซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนี้

2.2.1 อุปสรรคจากลักษณะเฉพาะของบุคคล (personal characteristic)

เป็นอุปสรรคของการแสวงหาสารสนเทศที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งคาดหวังว่าจะสามารถแสวงหาสารสนเทศที่สนับสนุนความเชื่อของตนได้ ซึ่งมีหลายกรณีพบว่าภายหลังจากที่ได้พยายามแสวงหาสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความเชื่อของตนแล้ว ผู้แสวงหาสารสนเทศจะได้รับสารสนเทศที่ขัดแย้งกับความเชื่อหรือสารสนเทศที่ได้รับมาก่อนหน้านั้น จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยหลายรายมีความเชื่อว่างานวิจัยทางสารเทศศาสตร์ในประเทศไทยมีความหลากหลายและมีการนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ แต่หลังจากที่ได้ดำเนินการค้นหาสารสนเทศแล้ว

จึงพบว่าความเชื่อของตนไม่ตรงกับข้อเท็จจริง การที่ผู้เข้าร่วมวิจัยยอมรับสารสนเทศที่ขัดแย้งกับความเชื่อของตน อาจทำให้การแสวงหาสารสนเทศประสบปัญหาน้อยลงด้วยการยุติการแสวงหาสารสนเทศในเรื่องดังกล่าว แต่บางครั้งผู้เข้าร่วมวิจัยก็ปฏิเสธที่จะยอมรับผลการค้นคืนผู้เข้าร่วมวิจัยจึงพยายามที่จะแสวงหาสารสนเทศต่อไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะพบสารสนเทศที่สนับสนุนความเชื่อดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นตัวแปรแทรก (intervening variable) ที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ (Wilson and Walsh 1996)

2.2.2 อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ (economic barrier)

1) ปัญหาในด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษาที่พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อหนังสือคอมพิวเตอร์เองนั้น เป็นปัญหาปกติของการแสวงหาสารสนเทศที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงในเรื่องค่าใช้จ่ายเพื่อการแสวงหาสารสนเทศได้ โดยเฉพาะสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อย่างเช่นคอมพิวเตอร์นั้น การที่จะทำให้ตนเองสามารถติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้ทัน ก็จำเป็นต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการแสวงหาสารสนเทศในเรื่องดังกล่าวนี้ด้วย

2) ปัญหาในด้านเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งพบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่รู้สึกว่าจะบางครั้งตนเองต้องสูญเสียเวลาไปกับการแสวงหาสารสนเทศมาก โดยไม่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการจากผลการค้นคืนผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ หรือในบางครั้งสารสนเทศที่ค้นคืนได้ก็ไม่เกี่ยวข้อง การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของเรย์และเดย์ (Ray and Day 1998) ที่พบว่าปัญหาสำคัญในการแสวงหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ลำดับแรก คือการสูญเสียเวลาให้กับการแสวงหาสารสนเทศ

2.2.3 อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ (environmental/situational barrier) ได้แก่

1) ข้อจำกัดทางด้านเวลา เป็นปัญหาที่พบเฉพาะผู้เข้าร่วมวิจัยบางราย ซึ่งจำเป็นต้องเดินทางไปยังสถาบันบริการสารสนเทศในขณะที่มีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติประจำวัน ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มนี้รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถหาเวลาที่เหมาะสมที่จะไปใช้บริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ จึงมักจะแสวงหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากเว็ลด์ไวด์เว็บมากกว่า

2) ข้อจำกัดจากสภาพภูมิศาสตร์ เป็นอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมของผู้ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่ไม่มีห้องสมุดของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ตั้งอยู่ ผู้เข้าร่วมวิจัยจำเป็นต้องเดินทางข้ามจังหวัดเพื่อแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการจากสถาบันบริการสารสนเทศในจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการวิจัยครั้งนี้ แม้จะพบว่า

มีผู้เข้าร่วมวิจัยเพียง 2 รายเท่านั้นที่มีอุปสรรคจากสภาพภูมิศาสตร์ แต่ก็ถือได้ว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญเนื่องจากเป็นข้อจำกัดของการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศโดยตรง

2.2.4 อุปสรรคจากลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (information source characteristic) ได้แก่

1) *ความไม่สะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ* เป็นลักษณะปกติของการให้บริการสารสนเทศที่จำเป็นต้องจำกัดการเข้าถึงสารสนเทศด้วยเหตุผลบางประการ เช่น ปัญหาลิขสิทธิ์ ค่าธรรมเนียมการใช้สิทธิ์ การสงวนรักษาสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศออนไลน์ และรายได้ของสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุดที่ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ได้เป็นสมาชิกบางแห่งยังมีข้อจำกัดอยู่มาก แต่ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ก็สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ ด้วยการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการผ่านเครือข่ายสังคมซึ่งเป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศนั้น ๆ

2) *ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ* การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ขาดความเชื่อมั่นในบริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศ ประเด็นสำคัญคือผู้เข้าร่วมวิจัยไม่มั่นใจว่าสำนักบรรณสารสนเทศจะมีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ของตนหรือไม่ และเกรงว่าจะเสียเวลาหากจะต้องเดินทางมาใช้บริการที่ห้องสมุด แม้ว่าในข้อเท็จจริงจะปรากฏว่าสำนักบรรณสารสนเทศได้นำรายการวัสดุสารสนเทศที่มีทั้งหมดในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเก็บไว้ในฐานข้อมูลเพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้สืบค้นได้จากเว็บไซต์ของสำนักบรรณสารสนเทศแล้วก็ตาม แต่ผู้เข้าร่วมวิจัยทั้ง 15 ราย ซึ่งเคยเข้าไปใช้บริการในห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ก็ยังคงมีความรู้สึกว่าจะสารสนเทศที่ตนต้องการไม่น่าจะมีอยู่ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย และไม่อยากเสียเวลาที่จะค้นคืนสารสนเทศจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หากตนเองมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

2.2.5 อุปสรรคทางด้านภาษา (language barrier) เป็นปัญหาของการนำสารสนเทศภาษาอังกฤษมาใช้ในขั้นตอนของการดึงสารสนเทศออกมา ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของทุกประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษน้อยกว่าสารสนเทศที่เป็นภาษาไทย เนื่องจากการดึงสารสนเทศภาษาอังกฤษออกมาใช้ ต้องผ่านกระบวนการการแปลเป็นภาษาไทย เรียบเรียง และให้คำจำกัดความที่สื่อความหมายชัดเจน ถูกต้อง ตรงตามศัพท์บัญญัติและไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์การทับศัพท์ภาษาอังกฤษของราชบัณฑิตยสถานเสียก่อน ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอุปสรรคสำคัญ จึงพยายามหลีกเลี่ยงด้วยการนำสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยเท่าที่จะแสวงหา

ได้มาใช้เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอู (Auh 2001) ที่พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวเกาหลีที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษดีจะแสวงหาสารสนเทศจากเว็บไซต์ภาษาอังกฤษมากเป็นสองเท่าของผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษต่ำ ในขณะที่จำนวนเว็บไซต์ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าถึง (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาเกาหลีรวมกัน) มีจำนวนไม่แตกต่างกันในระหว่างผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งสองกลุ่ม และการดึงสารสนเทศภาษาอังกฤษออกมาโดยกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษดีจะมีความชัดเจนและกระชับมากกว่ากลุ่มที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ต่ำกว่า

2.2.6 อุปสรรคในการจำแนกสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เป็นปัญหา

ของการแยกแยะสารสนเทศด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งในขณะที่ดำเนินการแสวงหาสารสนเทศนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ทราบว่า จะใช้เกณฑ์ใดจำแนกสารสนเทศที่ค้นคืนได้ จึงรวบรวมสารสนเทศที่ค้นคืนได้ทั้งหมดไว้ในเบื้องต้น ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเรื่องที่ค้นคืนได้เป็นนิเทศการใหม่ ซึ่งยังไม่ปรากฏรายชื่อผู้แต่งที่มีความโดดเด่นชัดเจน และสำนักพิมพ์ต่างๆ ที่จัดพิมพ์ก็ล้วนแต่มีความน่าเชื่อถือทั้งสิ้น ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของสารสนเทศที่แสวงหาได้ และใช้เกณฑ์ความเข้าใจประกอบกับชื่อเสียงของสำนักพิมพ์เป็นเกณฑ์สำคัญเพียงสองประการในการแยกแยะสารสนเทศ จึงทำให้ยังคงมีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมากเกินไป

ตัวแปรแทรกอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นอุปสรรคขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศที่วิลสันและวอลซ์ (Wilson and Walsh 1996) กล่าวถึง คือ **อุปสรรคทางด้านสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (social/interpersonal barrier)** นั้น ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ไม่พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยรายใดมีอุปสรรคทางด้านสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล ในทางตรงกันข้าม ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการจากเครือข่ายสังคม ไม่ว่าจะเป็นญาติ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน อาจารย์ที่ปรึกษา หรือผู้บังคับบัญชา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของสังคมไทย ซึ่งอาจแตกต่างจากสังคมของหลาย ๆ ประเทศ รวมทั้ง ผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมดก็อยู่ในเครือข่ายสังคมของนักสารสนเทศและนักวิชาการ ดังนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงสามารถแสวงหาสารสนเทศจากเครือข่ายสังคมได้ไม่ยากนัก

2.3 บทบาทของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อกระบวนการแสวงหา

สารสนเทศ จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 93.3) ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญหรือเป็นจุดเริ่มต้นการค้นหาสารสนเทศก่อนการเดินทางไปยังห้องสมุด แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของเกรแฮมและเมทาซาส (Graham and Metaxas 2003: 75) ที่พบว่านักศึกษาของวิทยาลัยเวลเลสเลย์ (Wellesley College) ในปีการศึกษา 2000 - 2001 จำนวน 180 คน ที่ลงทะเบียนเรียนชุดวิชา "Computer Science 110" ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศหลักในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงานทางวิชาการที่ได้รับมอบหมายเช่นเดียวกัน

ต่างจากงานวิจัยของบัดด์และคริสเตนเซน (Budd and Christensen 2003) ซึ่งพบว่าเมื่อนักวิชาการทางสังคมศาสตร์ เพียง 3 รายเท่านั้น จากจำนวน 17 ราย ที่มีการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มในงานเขียนของตนด้วย แต่ไม่มีนักวิชาการรายใดเลยที่ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ในขณะที่นักวิชาการ 9 รายใน 17 ราย มีการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ เว็บไซต์ และห้องสมุดดิจิทัล ฯลฯ

ในขณะที่อัลฮาร์บี (Al-Harbi 2002) พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสนา นิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฟลอริดา (Florida State University) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52) ใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมากกว่าสารสนเทศในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย และร้อยละ 26 ไม่เคยใช้สารสนเทศจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเลย

แม้ว่าการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสนา สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะใช้กลุ่มตัวอย่างไม่มากนัก แต่ผลจากการวิจัยก็แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลซึ่งไม่สะดวกที่จะเดินทางไปใช้บริการของห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดให้ มีแนวโน้มความต้องการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การนำผลวิจัยไปใช้ และการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้บริการสารสนเทศกับนักศึกษาที่ต้องจัดทำวิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และรายงานทางวิชาการ ควรเร่งดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักศึกษา ในเรื่องการใช้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศ

3.1.2 ส่งเสริมการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มผ่านบริการต่าง ๆ บนเว็ลด์ไวด์เว็บ โดยให้มีค่าใช้จ่ายที่ต่ำและสะดวกต่อการเข้าถึง สำหรับนักศึกษาที่ต้องใช้เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นแหล่งสารสนเทศหลัก

3.1.3 ศึกษาความต้องการและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศของนักศึกษาที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปยังสำนักบรรณสารสนเทศหรือห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

3.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ การนำผลวิจัยไปใช้ควรพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผู้แสวงหาสารสนเทศ ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสตรมหาสาธาณศาสตราศรที่มีประสบการณ์ด้านกลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศ และเมื่อได้พิจารณาจากอาชีพและหน่วยงานของผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมดแล้ว จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยทั้ง 15 คน เป็น “นักสารสนเทศ” ทั้งสิ้น ดังนั้น รูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของ “นักสารสนเทศ” ที่ปรากฏในงานวิจัยครั้งนี้จึงอาจเป็นลักษณะเฉพาะ

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ กระทำในช่วงที่ผู้เข้าร่วมวิจัยยังอยู่ในขั้นตอนการรวบรวมสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงการวิทยานิพนธ์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จึงมีความแม่นยำค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกรายยังไม่ได้นำเสนอวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการวิทยานิพนธ์ ดังนั้น กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าร่วมวิจัยจึงยังไม่สิ้นสุด จึงเป็นผลทำให้กิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศบางประการอาจขาดหายไป

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยที่งานวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ที่จะนำไปสู่ทฤษฎีการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในบริบทของไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีการวิจัยเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 ควรมีการศึกษารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในสาขาวิชาชีพอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์เป็นกรอบความคิดทางทฤษฎี เพื่อหาข้อสรุปว่า ตัวแบบดังกล่าวสามารถอธิบายพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในบริบทของไทยได้อย่างชัดเจนทุกกรณีหรือไม่

3.3.2 ควรมีการศึกษารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้ตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยอื่น ๆ หลาย ๆ ตัวแบบ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างในบริบทที่แตกต่างกัน

3.3.3 การวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้สารสนเทศในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ในโอกาสต่อไป ควรใช้การวิจัยเชิงประจักษ์ (empirical research) เป็นแนวทางการศึกษาให้มากขึ้น

3.3.4 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกสาขาวิชา รวมถึงสภาพปัญหาที่นักศึกษา ประสบในระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศแต่ละขั้นตอน

3.3.5 ควรมีการศึกษารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษา ในระบบการศึกษาปกติซึ่งนักศึกษามีความสะดวกในการเข้าถึงบริการสารสนเทศของห้องสมุด ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จรรยา เสถบุตร (2535) “การวิจัยเชิงคุณภาพ” ค้นคืนวันที่ 26 มีนาคม 2547
จาก <http://ednet.kku.ac.th/~ed127/qualitative.doc>
- นิตา ชูโต (2545) การวิจัยเชิงคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร แม็ทส์ปอยท์
ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543) สารสนเทศในบริบทสังคม พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
- ปรารภนา ปุษาปาคม (2536) “การแสวงหาสารนิเทศของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร
กรมส่งเสริมการเกษตร” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
(ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- ปัทมาพร เย็นบำรุง (2546) “แนวคิดเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์ทางสารนิเทศศาสตร์”
ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1* หน่วยที่ 1 หน้า 1 - 27 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ผุสดี นนทคำจันทร์ (2542) “การแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา
วิศวกรรมศาสตร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระ
สังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- พนิดา พ่อคำเรื่อ (2538) “การแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาแพทย์ระดับคลินิก
ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
(ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) *คู่มือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2545*
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มาลี ล้าสกุล (2545) “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ”
ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ* หน่วยที่ 1
หน้า 1 - 29 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาศิลปศาสตร์

- มาลี ลำสกุล (2546) “สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น (ฉบับปรับปรุง)* หน่วยที่ 1 หน้า 1 - 28 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- เย็น ภู่วรรณ (2546) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 1 หน้า 1 - 43 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ยุพิน แสงทอง (2537) “การแสวงหาสารนิเทศเพื่อการตัดสินใจเลือกคณะในสถาบันระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- วิดา แสงศรี (2540) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ : กรณีศึกษา หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- วิไลลักษณ์ สิงห์ไตรภพ (2539) “การแสวงหาสารนิเทศของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (2547) *ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทยออนไลน์* ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- สมประสงค์ วิทย์เกียรติ และคนอื่น ๆ (2544) “มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษา” ใน *การศึกษาทางไกลในระดับอุดมศึกษาของไทย* หน้า 211 - 250 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) “การจัดการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 1 หน้า 1 - 33 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2547) “ผู้ใช้สารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น (ฉบับปรับปรุง)* หน่วยที่ 9 หน้า 119 - 151 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สถิตพงศ์ บุญมีสุวรรณ (2535) “การแสวงหาสารนิเทศทางการประมงของชาวประมงทะเลพื้นบ้าน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดตราด” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2547) *ฐานข้อมูลงานวิจัยของประเทศไทย* ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://www.nstda.or.th/grants/>
- สุภาวศ์ จันทวานิช (2546) *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุอารยะ ฐูปาอ่าง (2543) “การแสวงหาสารนิเทศและการใช้สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์ของอาจารย์วิทยาศาสตร์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- เสาวภา จารุสกุล (2534) “แรงจูงใจทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของนิสิตปริญญาตรีสาขาเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- อัญชลี บุญญานุกูล (2535) “พฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศในกระบวนการค้นคว้าเพื่อการเขียนรายงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สหวิทยาลัยทักษิณ” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2547 จาก <http://thesis.tiac.or.th>

- อารีย์ ชื่นวัฒนา (2545) “พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ* หน่วยที่ 13 หน้า 108 - 150 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- Al-Harbi, Abdulmohsin Hassan. (2002). “Internet Use by Graduate Students in the Communication Department of Florida State University and Its Impact on the Use of FSU Academic Libraries.” Dissertation (Ph.D.) Florida State University. Abstract online. Pub. No. AAT3055743 Retrieved March 19, 2004, from http://www.lib.umi.com/dissertations/preview_all/3055743
- Alemi, Farrokh. (2003). “Role of Information in Organizations.” Retrieved May 14, 2004, from <http://gunston.doit.gmu.edu/healthscience/740/frrole.htm>
- Auh, Taik Sup. (2001). “Language Divide and Knowledge Gap in Cyberspace: Beyond Digital Divide.” Retrieved May 24, 2004, from <http://www.unesco.or.kr/cyberleng/auhtaeksup.htm>
- Bates, Macia J. (1989). “The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface.” Retrieved April 8, 2004, from <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html>
- Belkin, N.J. (1980). “Anomalous States of Knowledge as a Basis for Information Retrieval.” Retrieved April 23, 2004, from <http://www.unc.edu/~fazel/belkin.html>
- Budd, John M. and Christensen, Corrie. (2003). “Social Sciences Literature and Electronic Information.” Retrieved May 28, 2004, from <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlvents/budd.PDF>
- Choo, Chun Wei. (1999). “Closing the Cognitive Gaps: How People Process Information” *Financial Times of London; Mastering Information Management Series*. Retrieved October 1, 2003, from <http://choo.fis.utoronto.ca/FIS/ResPub/FThis/default.html>
- Choo, Chun Wei., Detlor, Brain and Turnbull, Don. (2000). “Information Seeking on the Web: An Integrated Model of Browsing and Searching.”

- First Monday* 5, 2 (February). Retrieved October 13, 2003, from http://firstmonday.org/issues/issue5_2/choo/index.html
- Chutima Sacchanand. (2002). "Information Literacy Instruction to Distance Students in Higher Education: Librarians' Key Role." Paper presented in the 68th IFLA Council and General Conference. August 18 - 24, 2002. Organized by the International Federation of Library Associations and Institutions. Glasgow. Scotland.
- Connolly, Dan. (2000). "A Little History of the World Wide Web." Retrieved April 22, 2004, from <http://www.w3.org/History.html>
- Dervin, B. (1983). "An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods and Results." Paper presented at the Annual Meeting of the International Communication Association, Dallas, TX. (May). Retrieved June 6, 2003, from <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>
- Ellis, D. (1989). "A Behavioural Approach to Information Retrieval System Design." *Journal of Documentation*. 45, 3 (September): 171 - 212.
- Ellis, D., Cox, D. and Hall, K. (1993). "A Comparison of the Information Seeking Patterns of Researchers in the Physical and Social Sciences." *Journal of Documentation*. 49, 4 (December): 356 - 369.
- Ellis, D., and Haugan, M. (1997). "Modeling the Information Seeking Patterns of Engineers and Research Scientists in an Industrial Environment." *Journal of Documentation*. 53, 4 (September): 384 - 403.
- Ford, N., Miller, D. and Moss, N. (2002). "Web Search Strategies and Retrieval Effectiveness: An Empirical Study." *Journal of Documentation*. 58, 1: 30 - 48.
- Geisler, Gary. (2003). "AgileViews: A Framework for Creating More Effective Information Seeking Interfaces." Dissertation (Ph.D.) University of North Carolina at Chapel Hill. Abstract online. Pub. No. AAT3086538 Retrieved May 20, 2004, from http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview_all/3086538

- Graham, Leah and Metaxas, Panagiotis Takis. (2003). "Of Course it's True; I Saw it on the Internet!" *Communications of the ACM*. 46, 5 (May): 71 - 75.
- Jansen, B.J., Spink, A., and Saracevic, T. (1998). "Failure Analysis in Query Construction: Data and Analysis from a Large Sample of Web Queries." In *Proceedings of the 3rd ACM Conference on Digital Libraries*. pp. 289 - 290. Pittsburgh: ACM Press.
- Johnson, Catherine A. (2003). "Information Networks: Investigating the Information Behaviour of Mongolia's Urban Residents." Dissertation (Ph.D.) University of Toronto. Abstract online. Pub. No. AAT NQ84727 Retrieved April 23, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/NQ84727>
- Kalbach, James. (2000). "Designing for Information Foragers: A Behavioral Model for Information Seeking on the World Wild Web." *Internetworking*. 3, 3 (December). Retrieved June 3, 2003, from http://www.internetg.org/newsletter/dec00/article_information_foragers.html
- Kuhlthau, Carol C. (1993). "A Principle of Uncertainty for Information Seeking." *Journal of Documentation*. 49, 4 (December): 339 - 355.
- _____. (2001). "The Information Seeking Process (ISP): A Search for Meaning Rather than Answers." Retrieved March 23, 2004, from <http://www.scils.rutgers.edu/~kuhlthau/Search%20Process.htm>
- Lauterbach, Eric. (2004). "Sense-Making Related Dissertations and Thesis." Retrieved April 21, 2004, from <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/diss/disslist.html>
- Meho, Lokman I. and Tibbo, Helen R. (2003). "Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 54, 6 (April): 570 - 587.
- National Institute of Standards and Technology. (2004). "Text REtrieval Conference (TREC) Overview." Retrieved May 19, 2004, from <http://trec.nist.gov/overview.html>

- Price, D.J.D. (2004). "HistCite - node 1921: A Behavioural Approach to Information Retrieval System Design." Retrieved May 26, 2004, from http://garfield.library.upenn.edu/histcomp/price-djd_all2-1/node/1920.html
- Ray, Kathryn and Day, Joan. (1998). "Student Attitudes Towards Electronic Information Resources." *Information Research*. 4,2 paper no. 54 (October). Retrieved May 14, 2004, from <http://informationr.net/ir/4-2/paper54.html>
- Voorhees, Ellen. (2003). "Overview of TREC 2003." Retrieved May 19, 2004, from <http://trec.nist.gov/pubs/trec12/papers/kasetsartu.pdf>
- Wilson, T.D. (1999). "Models in Information Behaviour Research." *Journal of Documentation*. 55, 3 (June): 249 - 270.
- _____. (2000). "Human Information Behaviour." *Information Science*. 3, 2: 49 - 55. Retrieved April 9, 2004, from <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>
- Wilson, T.D. and Walsh, C. (1996). "Information Behaviour: An Interdisciplinary Perspective." Retrieved October 6, 2003, from <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบบันทึกข้อมูลบุคคล

ภาคผนวก ข
แนวคำถามสัมภาษณ์

แนวคำถามสัมภาษณ์

1. การหาหัวข้อวิทยานิพนธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้/ประสบการณ์ กับหัวข้อวิทยานิพนธ์

- (1) ผู้เข้าร่วมวิจัยได้หัวข้อวิทยานิพนธ์นี้มาอย่างไร (เป็นความตั้งใจเดิมหรือไม่)
- (2) ผู้เข้าร่วมวิจัยมีพื้นฐานความรู้เดิมเกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ที่จะทำมากน้อยแค่ไหน
- (3) งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์อย่างไร
- (4) ผู้เข้าร่วมวิจัยติดตามความเคลื่อนไหว/ความก้าวหน้าของเรื่องราวที่สนใจหรือไม่อย่างไร

2. การแสวงหาสารสนเทศ

- (5) ผู้เข้าร่วมวิจัยเริ่มต้นการค้นหาสารสนเทศอย่างไร
- (6) ผู้เข้าร่วมวิจัยใช้อะไรเป็นตัวกำหนดเรื่องที่จะค้นหาบ้าง
- (7) ผู้เข้าร่วมวิจัยมีการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ได้เจาะจงไปที่หัวข้อเรื่องหรือชื่อเรื่องบ้างหรือไม่
- (8) ผู้เข้าร่วมวิจัยเลือกใช้แหล่งสารสนเทศใด ด้วยเหตุผลอะไร

3. การประเมินและขยายผลการค้นคืน

- (9) เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยได้ผลการค้นคืนแล้วใช้อะไรเป็นเกณฑ์ตัดสินว่ารายการสารสนเทศใดสามารถนำไปใช้กับวิทยานิพนธ์ได้
- (10) เมื่อคัดเลือกเอกสารที่ต้องการได้แล้ว ผู้เข้าร่วมวิจัยมีแนวทางอย่างไรในการคัดลอกหรือดึงเฉพาะสารสนเทศที่ต้องการออกมา
- (11) ผู้เข้าร่วมวิจัยขยายผลการค้นคืนจากรายการอ้างอิงในเอกสารบ้างหรือไม่และผลเป็นอย่างไร

4. ปัญหาและอุปสรรค

- (12) ผู้เข้าร่วมวิจัยมีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้างในการแสวงหาสารสนเทศ

ภาคผนวก ค

รหัสข้อมูล

รหัสข้อมูล

NAME

รหัสที่กำหนดขึ้นเป็นตัวเลข 1 ถึง 15 เพื่อใช้แทนชื่อของผู้เข้าร่วมวิจัย เรียงตามกำหนดเวลาที่ทำการสัมภาษณ์

INTERESTED ISSUE

วิทยาการหรือข่าวสารที่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความสนใจเป็นพิเศษ เช่น การจัดการฐานข้อมูล แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ ภาษาคอมพิวเตอร์ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศึกษาและฝึกอบรม การจัดประชุมและสัมมนาทางวิชาการ ฯลฯ ทั้งนี้ วิทยาการหรือข่าวสารดังกล่าวอาจไม่สัมพันธ์กับหัวข้อวิทยานิพนธ์โดยตรงก็ได้

THESIS THEME

กลุ่มหัวข้อวิทยานิพนธ์ (3 กลุ่ม) ได้แก่

- 1) กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล
- 2) กลุ่มที่เน้นการศึกษาผู้ใช้
- 3) กลุ่มที่เน้นสถาบันบริการสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง

STARTING

เป็นการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยในการศึกษาครั้งนี้ การเริ่มต้น หมายถึง การเริ่มต้นแสวงหาหัวข้อหรือแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยอาจเป็นการเริ่มต้นย้อนกลับไปตั้งแต่แนวความคิดที่จะปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งได้พัฒนาแนวความคิดดังกล่าวจนกลายมาเป็นหัวข้อวิทยานิพนธ์ หรือการได้มาซึ่งหัวข้อวิทยานิพนธ์ ซึ่งเกิดจากความสนใจหรือพื้นความรู้เดิมของกลุ่มตัวอย่าง (prior knowledge or background)

BROWSING

เป็นการค้นหาสารสนเทศโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ การสำรวจเลือกดูจึงเป็นลักษณะการค้นหาสารสนเทศจากหมวดหมู่ของเอกสารมากกว่าการค้นหาสารสนเทศจากรายชื่อเอกสาร การสำรวจเลือกดู มี 4 ลักษณะ คือ

- 1) การสำรวจเลือกดูในห้องสมุด เป็นการสำรวจตามชั้นหนังสือในบางหมวดหมู่เพื่อหาหนังสือที่ต้องการ โดยผู้ใช้อาจยังไม่มีรายชื่อหนังสือที่ต้องการอยู่ในใจ
- 2) การสำรวจเลือกดูบนเว็บไซต์/ไวด์เว็บ เป็นการสำรวจเลือกดูตามสารบบเรื่อง (directory) ต่าง ๆ จากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับวิทยาการที่สนใจ
- 3) การสำรวจเลือกดูตามร้านหนังสือ เป็นการสำรวจรายการหนังสือที่มีวางจำหน่ายในร้านหนังสือ โดยผู้ใช้อาจมุ่งไปยังหมวดหนังสือที่คาดว่าจะมีหนังสือในหมวดหมู่ที่ต้องการ
- 4) การสำรวจเลือกดูจากหน้าสารบัญ เป็นการสำรวจหน้าสารบัญวารสารบางชื่อเพื่อมองหาบทความหรือเรื่องราวที่คาดว่าจะมีสารสนเทศที่ตนต้องการ

SPECIFIC SEARCHING

เป็นการแสวงหาสารสนเทศเมื่อผู้ใช้มีหัวข้อหรือเรื่องที่จะค้นหาอย่างเจาะจงแล้ว เช่น การค้นหาหนังสือเกี่ยวกับ “การวิจัยเชิงคุณภาพ” ซึ่ง ผู้แสวงหาสารสนเทศจะทำการค้นหาจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยไม่ใส่ใจกับรายการหนังสือที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิจัยในแนวทางอื่น ๆ

CHAINING

เป็นการเชื่อมโยงไปสู่สารสนเทศรายการอื่น ๆ จากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (bibliography) โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ เช่น การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากรายการบรรณานุกรมท้ายประมวลสาระชุดวิชาต่าง ๆ เพื่อการทบทวนวรรณกรรม หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารรายการใดบ้างที่อ้างถึงสารสนเทศในเอกสารที่มีอยู่ อาทิ การค้นหารายการเอกสารที่ได้นำกรอบความคิดทฤษฎีของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงไปอ้างถึงในรายงานวิจัยต่าง ๆ เป็นต้น

LINKING

เป็นการติดตามสารสนเทศที่สนใจจากลิงค์ (link) ในหน้าเอกสารบนเว็ลด์ไวด์เว็บที่เชื่อมโยงไปสู่เอกสารรายการอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสัมพันธ์กันเรื่องที่กำลังสนใจ ไม่ว่าจะเอกสารนั้นจะอยู่ในเว็บไซต์เดิมหรือลิงค์นั้นจะนำไปสู่เอกสารที่อยู่ภายนอกเว็บไซต์นั้นก็ตาม

DIFFERENTIATING

เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร ฯลฯ เป็นเกณฑ์เพื่อกรองสารสนเทศที่แสวงหาได้ ผู้ใช้จะกำหนดเกณฑ์ขึ้นในใจก่อนว่าเอกสารที่ต้องการเข้าถึงนั้นมีลักษณะตรงตามเกณฑ์ที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เช่น ผู้เขียนเป็นผู้มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับสามารถนำไปอ้างอิงในวิทยานิพนธ์ได้ เนื้อหาของเอกสารสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ หรือเป็นเอกสารที่ให้แนวทางที่ผู้ใช้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ได้ เป็นต้น

MONITORING

เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจ และคุ้นเคย เช่น การติดตามจากรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขานั้น ๆ การติดตามอ่านวารสารบางรายชื่อทุกฉบับที่ตีพิมพ์ การติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ตนรู้จัก การสำรวจเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ การตรวจตราจึงเป็นติดตามพัฒนาการของเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ที่ผู้ใช้กำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้น ๆ

EXTRACTING

เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานการวิจัย บทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลดัชนี หรือเอกสารประกอบการประชุม ซึ่งเป็นสารสนเทศเพียงบางส่วนในเอกสารที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น ผลการศึกษา สถิติ คำกล่าว หรือคำพูดสำคัญ ฯลฯ ผู้แสวงหาจำเป็นต้องระบุเอกสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้ บางครั้งผู้ใช้อาจจะทำเครื่องหมายในส่วนของสารสนเทศที่ต้องการไว้ก่อน แล้วค่อยดำเนินการดึงสารสนเทศ

ที่ต้องการออกมาในภายหลัง เช่น การถ่ายสำเนาเอกสารทั้งฉบับและเลือกทำเครื่องหมายไว้เฉพาะในส่วนของสารสนเทศที่ต้องการดึงออกมา เป็นต้น

INFORMATION SOURCE

เป็นแหล่งสารสนเทศ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งแหล่งสารสนเทศเป็น 3 แหล่ง ได้แก่

- 1) การแสวงหาสารสนเทศจากสำนักบรรณสารสนเทศ/ศูนย์วิทย์พัฒนา/
ศูนย์วิทยบริการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 2) การแสวงหาสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศ
นอกมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 3) การแสวงหาสารสนเทศจากบริการสารสนเทศบนเว็ลด์ไวด์เว็บ

OBSTACLE

ปัญหาและอุปสรรคที่ประสพระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

HELP-SEEKING BEHAVIOR

เป็นการขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ๆ ในบางกรณีที่ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจประสบปัญหาในการเข้าถึงเอกสารที่ต้องการบางรายการ ผู้ใช้จึงอาจขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ในบางขั้นตอนของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ เช่น การถามหาแหล่งสารสนเทศที่คาดว่าน่าจะเป็นแหล่งที่เก็บรวบรวมสารสนเทศที่ต้องการ การขอยืมเอกสาร รายงานการประชุม หรือรายงานวิจัยที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคคลอื่น การขอแบ่งปันสารสนเทศที่ต้องการ หรือคำแนะนำจากบุคคลอื่น การขอรายการสารสนเทศหรือรายการบรรณานุกรมจากอาจารย์ที่ปรึกษา ฯลฯ

ภาคผนวก ง

หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย

หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นักศึกษาหลักสูตร
บัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
(ผู้เข้าร่วมวิจัย) ได้รับทราบว่า

1. นายสายลม วุฒิสมนบูรณ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ผู้วิจัย) กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “การแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล
และ รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

2. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษากระบวนการ สภาพปัญหาและอุปสรรค
ในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยวิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัย
มีส่วนสนับสนุนการศึกษาโดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ของผู้เข้าร่วมวิจัยแก่ผู้วิจัย

3. การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทฤษฎีด้านการแสวงหาสารสนเทศ
ที่มีบริบทของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของประเทศไทย ซึ่งจะเป็นรากฐานที่สำคัญ
ต่อการพัฒนาทางวิชาการด้านสารสนเทศศาสตร์ของไทยในอนาคต

4. ผลจากการวิจัยจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น โดยข้อมูลต่าง ๆ
จะถูกเก็บไว้อย่างเป็นระบบและไม่เปิดเผยสู่สาธารณชน และผู้วิจัยรับรองว่าจะไม่มีการเปิดเผย
ชื่อของผู้เข้าร่วมวิจัย ภายใต้ข้อบัญญัติแห่งกฎหมาย

/ 5. ผู้เข้าร่วมวิจัย...

5. ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบเหตุผลและความจำเป็นว่าการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์จึงจำเป็นต้องศึกษาวิจัยในคน

6. ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการวิจัยได้โดยไม่ได้รับโทษหรือสูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับ และผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิที่จะถอนตัวจากการวิจัยเมื่อใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะและแนวทางการศึกษาข้างต้น โดยชัดเจนแล้ว และยินดีให้ข้อมูลของตนเองโดยสมัครใจเพื่อประโยชน์ในการศึกษานี้

(ลงชื่อ) (ผู้เข้าร่วมวิจัย)
 (.....)
 วันที่

(ลงชื่อ) (ผู้วิจัย)
 (นายสายลม วุฒิสมนุญ)
 วันที่

ทำขึ้น ณ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสายลม วุฒิสมนุรักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	25 สิงหาคม 2502
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2530
สถานที่ทำงาน	สถาบันการต่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ
ตำแหน่ง	นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 6 ว