

## พฤติกรรมสารสนเทศ

### บทนำ

พฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior) นั้นเป็นแนวคิดที่เริ่มกล่าวถึงใน ค.ศ. 1948 เมื่อมีการนำเสนอผลการศึกษาด้านพฤติกรรมของนักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีในการแสวงหาและใช้สารสนเทศจากมุมมองของสถาบันบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการสารสนเทศ แม้ว่าในระยะแรก อาจยังไม่มีการใช้ศัพท์คำนี้ แต่นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มของความสนใจศึกษาด้านดังกล่าว นับแต่นั้นเป็นต้นมาได้มีการศึกษาและวิจัยวิธีและลักษณะการค้นหาและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้จำนวนมาก โดยในระยะแรก มุ่งเน้นผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักเคมี เป็นต้น เพื่อหาแนวทางในการจัดบริการด้านต่างๆ ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช่มากที่สุด ในระยะหลังมีการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพอย่างแพร่หลายขึ้น และนำแนวคิดและทฤษฎีของศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา และนิเทศศาสตร์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดของพฤติกรรมสารสนเทศและการปฏิบัติเกี่ยวกับสารสนเทศนั้น อาจจะหมายถึงวิธีการที่มนุษย์จัดการกับสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศถูกเริ่มต้นด้วยความต้องการเป็นหลัก และแรงจูงใจขณะที่เกิดการกระทำเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสารสนเทศที่เน้นให้เห็นถึงความต่อเนื่อง ความเคยชิน และการทำให้เป็นนิสัยของกิจกรรมที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม พฤติกรรมสารสนเทศของมนุษย์จึงเป็นการศึกษาวิธีที่แต่ละบุคคลมีความต้องการในการค้นหา การแสวงหา และการใช้สารสนเทศในบริบทต่าง ๆ เช่น สถานที่ทำงาน สถาบันการศึกษา และชีวิตประจำวัน

แนวคิดของพฤติกรรมสารสนเทศเป็นเรื่องที่ท้าทายและมีประโยชน์อย่างมาก เพราะจะทำให้ผู้ใช้ให้บริการหรือระบบสารสนเทศและผู้ใช้สามารถสื่อสาร เข้าใจและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในโลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงด้านต่างๆ หากสามารถแสวงหาหรือค้นหาสารสนเทศที่มีประโยชน์ตรงกับความต้องการใช้งานก็มีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ทั้งในส่วนของ การประหยัดเวลา การลงทุน ค่าใช้จ่าย และกำลังคน อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบและสร้างระบบสารสนเทศ (Information System) ต่างๆ ให้สามารถรองรับพฤติกรรมอันซับซ้อนของผู้ใช้ได้อีกด้วย ในยุคศตวรรษที่ 21 นี้ ผู้ที่เกิดและเติบโตมาในยุคดิจิทัลหรือเรียกว่า ชาวดิจิทัล (Digital Native) มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสารสนเทศที่หลากหลายและวิธีการที่เปลี่ยนไปในการโต้ตอบกับสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องเข้าใจธรรมชาติของพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเยาวชน เพื่อให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและทันสมัยสำหรับกลุ่มเยาวชนให้ตรงรูปแบบ วิธีและช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย

## 4.1 พฤติกรรมสารสนเทศของมนุษย์

### 4.1.1 ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมสารสนเทศ

#### 4.1.1.1 ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมของมนุษย์ หมายถึง การตอบสนองของบุคคลหรือกลุ่มของมนุษย์ต่อสิ่งเร้าต่างๆ รวมถึงการกระทำทางกายภาพและความรู้สึกที่สามารถสังเกตได้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคล โดยลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพและอารมณ์ที่เฉพาะตัว ซึ่งอาจมีความสอดคล้องกันมากกว่าพฤติกรรมอื่นๆ จะเปลี่ยนไปจากตอนเกิดผ่านไปในช่วงวัยต่างๆ นอกจากการกำหนดพฤติกรรมตามอายุและพันธุกรรมแล้ว พฤติกรรมส่วนหนึ่งเกิดจากความคิดและความรู้สึก ความเข้าใจในจิตใจของแต่ละบุคคลทำให้เห็นทัศนคติและค่านิยมในสังคมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมทางสังคมซึ่งเป็นส่วนย่อยของพฤติกรรมของมนุษย์ที่ศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์และวัฒนธรรมของสังคม สิ่งต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่ จริยธรรม สภาพแวดล้อม อำนาจหน้าที่ การโน้มน้าวใจ แรงกดดัน เป็นต้น

มนุษย์มีความต้องการ แสวงหา จัดการและใช้สารสนเทศตามที่ได้เรียนรู้และพัฒนา รูปแบบของพฤติกรรมสารสนเทศของมนุษย์ (Human Information Behavior: HIB) เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและชีวิตประจำวัน (Case, 2002) โดยนักวิชาการด้านสารสนเทศศาสตร์ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของมนุษย์ที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหา การค้นหา การจัดเก็บและการใช้งานสารสนเทศ (Spink and Cole, 2004 ; Wilson, 2000, หน้า 4) ได้กำหนด พฤติกรรมสารสนเทศว่า พฤติกรรมของมนุษย์ทั้งหมดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่มาและช่องทาง รวมถึงวิธีการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมสารสนเทศซึ่งรวมถึงการแสวงหาสารสนเทศเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับเป้าหมายโดยเจตนา (Spink and Cole, 2004) พฤติกรรมขององค์กรสารสนเทศเป็นกระบวนการในการวิเคราะห์และจำแนกประเภทสารสนเทศด้วยการจัดหมวดหมู่ตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ระบบการจำแนกทศนิยมของดิวอี้ (Dewey) (McIlwaine, 1997) พฤติกรรมการใช้สารสนเทศโดยรวมถึงการใส่สารสนเทศลงในฐานความรู้ของแต่ละบุคคล

มีผู้ให้นิยามความหมายของคำว่า “พฤติกรรมสารสนเทศ” ไว้หลากหลาย อาทิเช่น มาซิโอนินี กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่มนุษย์มีความตั้งใจในการแสวงหาข้อมูลเพื่อเพิ่มเติมและเปลี่ยนแปลงความรู้ของตนเอง (G. Marchionini, 1995)

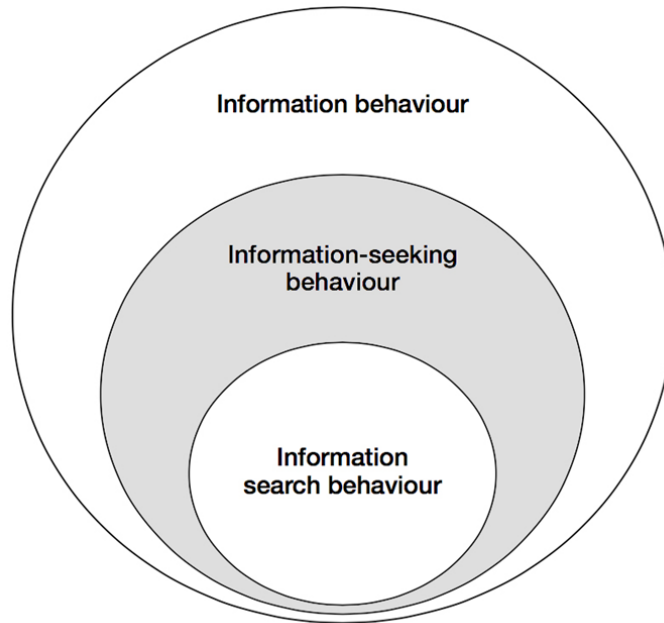
โทมัส แดเนี่ยล วิลสัน ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่งสามารถเชื่อมโยงบุคคลผู้นั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่จากสื่อต่างๆ เช่น การดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ ทั้งที่ไม่มีเจตนาจะรับสารสนเทศจากรายการนั้น เป็นต้น (Wilson, 2000: 50) เขาได้ทำการศึกษาความต้องการสารสนเทศ และพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล โดยมีฐานแนวคิดว่า ความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้นจะนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน หรืออีกนัยหนึ่ง เขาไม่เห็นด้วยกับนักวิจัยด้านสารสนเทศศาสตร์จำนวนหนึ่งที่ว่า ผู้มีความต้องการสารสนเทศต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอ ในทางกลับกันวิลสันเชื่อว่า เมื่อมีความต้องการสารสนเทศไม่จำเป็นต้องทำให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดภาวะที่ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคทำให้ไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่สนองตอบความต้องการสารสนเทศของตนได้ เช่น ภาวะด้านจิตใจ ภาวะแวดล้อม เป็นต้น (Wilson, 1999: 263) พฤติกรรมสารสนเทศของมนุษย์อาจถูกมองว่าเป็น

พฤติกรรมของมนุษย์ทั้งหมดในส่วนที่เกี่ยวกับแหล่งที่มาและช่องทางของสารสนเทศ รวมถึงการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ (Wilson, 2000: 49) สามารถเข้าใจได้ว่าเป็นวิธีการวิจัยที่ครอบคลุมโดยพยายามที่จะพัฒนาคำอธิบายที่เป็นรูปธรรมของปรากฏการณ์พฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้เมื่อมนุษย์ได้รับและประมวลผลข้อมูล ดังนั้นพฤติกรรมสารสนเทศของมนุษย์ไม่จำกัดเฉพาะการพิจารณาแยกประเภทงานเฉพาะแต่ยังรวมไปถึงด้านอื่นๆ เช่น การตัดสินใจ แต่สามารถตีความ และประเมินสารสนเทศที่ได้รับได้

เพ็ทตีกรูว์ และคณะได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการศึกษาถึงวิธีการที่มนุษย์เราสนองความต้องการ การแสวงหาและการใช้ข้อมูลในบริบทที่แตกต่างกัน รวมทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน (K.E. Pettigrew, R. Fidel, and H. Bruce, 2001,44)

ดังนั้นพฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง และเป็นการมองกิจกรรมของมนุษย์ในระดับมหภาคโดยครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม คือ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีใดๆ ก็ตาม และการใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศนั้นๆ ไปยังผู้อื่นต่อไป รวมถึงพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ต้องการสารสนเทศ จึงทำการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือ วิธีการค้นหาสารสนเทศหรือช่องทางการค้นหาต่างๆ ที่จะนำไปสู่ข้อมูลที่ต้องการ เช่น ดูรายการทางโทรทัศน์ รับการบริการจากห้องสมุดหรือสถาบันการเรียนรู้ และเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งความต้องการสารสนเทศ และพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศของแต่ละคนนั้น มีความแตกต่างกันเป็นเพราะเกิดจากภาวะหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่ตนต้องการได้ เช่น ภาวะด้านจิตใจ ภาวะแวดล้อม เป็นต้น พฤติกรรมสารสนเทศ ครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีการต่างๆ และการใช้สารสนเทศ การแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ นำไปสู่การเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือการสร้างนวัตกรรม

พฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่นิยมใช้ในปัจจุบันเพื่ออธิบายวิธีที่มนุษย์ใช้โต้ตอบกับข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการที่ผู้คนแสวงหาและใช้ประโยชน์จากข้อมูล วิธีที่ผู้คนค้นหาและใช้ประโยชน์ข้อมูล พฤติกรรมสารสนเทศยังเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่ออ้างถึงศาสตร์ย่อยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่หลากหลายประเภทที่ดำเนินการเพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับข้อมูล (Bates, Marcia J., 2010) ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศในภาพที่ 2.1



**ภาพที่ 4.1** ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ  
ที่มา: Wilson, 1999: 263

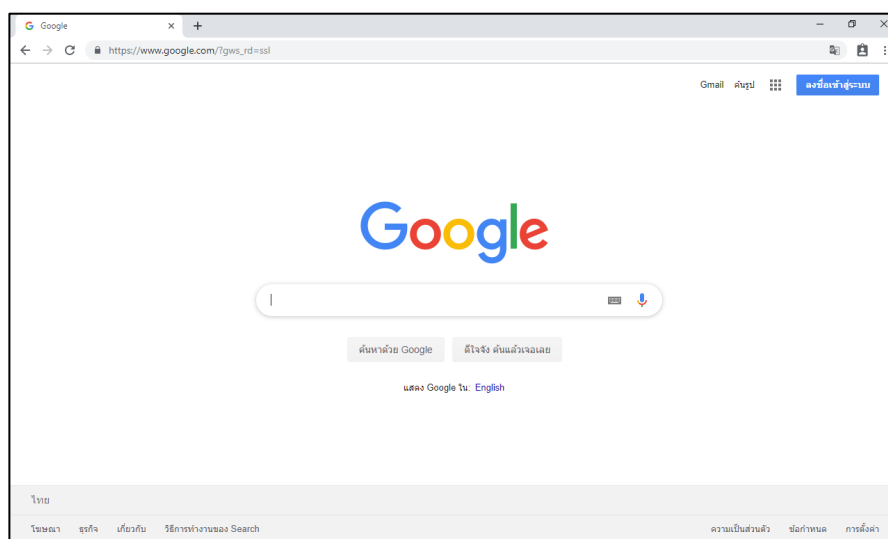
ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ โดยถือว่าพฤติกรรมสารสนเทศกว้างและครอบคลุมทั้งพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศบนคอมพิวเตอร์ซึ่งระบบจะดึงข้อมูลจากแหล่งที่จัดเก็บให้กับผู้ใช้ตามที่ได้ทำการค้นหา ขณะที่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจะกว้างกว่าและครอบคลุมพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอีกทอดหนึ่ง ดังนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ได้ อย่างดีนั้นจำเป็นที่จะต้องเข้าใจประเด็นหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องด้วย นั่นคือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศโดยลำดับ การที่มุ่งศึกษาเฉพาะขั้นตอนหรือกระบวนการค้นหาสารสนเทศแต่เพียงอย่างเดียวทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังอาจทำให้เกิดการสรุปผลที่ไม่ถูกต้องด้วย

#### 4.1.1.2 ความสำคัญของพฤติกรรมสารสนเทศ

ในปัจจุบันวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ภายใต้บริบทสภาพแวดล้อมดิจิทัล (Digital environment) เกิดนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เกิดสื่อสังคม ออนไลน์ในหลากหลายรูปแบบ เกิดแหล่งข้อมูลและสารสนเทศใหม่ เกิดข้อมูล ข่าวสารใหม่จำนวนมากในแต่ละวัน และเกิดอุปกรณ์ที่สามารถพกพาไปได้ด้วยทุกที่ ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง การแบ่งปันสารสนเทศและการสร้างองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนทั้งความคิด

สร้างสรรค์และนวัตกรรมของแต่ละบุคคลและองค์กร นวัตกรรมได้รับการสนับสนุนโดยการทำงานร่วมกัน ซึ่งทำให้แหล่งสารสนเทศ ข้อมูลเชิงลึกและประสบการณ์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างเต็มที่ โดยสมาชิกของกลุ่มอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ในความเป็นจริงนวัตกรรมที่แท้จริงนั้นจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากไม่มีการทำงานร่วมกัน และการแบ่งปันสารสนเทศ ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ดิจิทัล (Digital information) ได้โดยง่ายและตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรม (Behavior) และการดำรงชีวิต (Living) ของมนุษย์ในด้านต่างๆ แตกต่างและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านพฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) ของมนุษย์ทั้งในส่วนของการเกิดความ ต้องการสารสนเทศ (Information need) การเข้าถึงแหล่งของสารสนเทศ (Information source) การแสวงหาสารสนเทศและการค้นหาสารสนเทศ (Information seeking and information searching) และการประเมินและการใช้สารสนเทศ (Information evaluation and use) เป็นต้น

นอกจากพฤติกรรมสารสนเทศจะมีความสำคัญกับผู้ใช้สารสนเทศแล้วนั้น ก็ยังมีความสำคัญกับผู้สร้างและพัฒนาสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ อุปกรณ์ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่จะต้องสร้างและพัฒนาขึ้นมาให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ เช่น การออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้ ของเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) พัฒนารีมในลวดลายแบบต่างๆ ให้ผู้ใช้ได้เลือกใช้ตามความและอาจจะมีคามแปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร อีกทั้งไลน์เองยังสามารถทำธุรกิจกับการขายริมไลน์ได้อีกด้วย เว็บไซต์ให้บริการค้นหาข้อมูล (Search engine) อย่างเช่น กูเกิล (Google) ออกแบบหน้าแรกของเว็บไซต์โดยมีช่องค้นหาอยู่ตรงกลางหน้าเว็บโดยที่ไม่มีกราฟิกอื่นมากมาย เพราะกูเกิลมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลนั่นเอง รวมถึงการออกแบบอุปกรณ์ต่างๆ ด้านเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้ออกแบบและผู้พัฒนาจะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์การใช้งานใช้ของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ทั้งหมดที่กล่าวข้างต้นจึงเป็นส่วนหนึ่งของความสำคัญของพฤติกรรมสารสนเทศ



ภาพที่ 4.2 หน้าแรกของเว็บไซต์กูเกิล (www.google.com)



ภาพที่ 4.3 ตัวอย่างธีมของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)  
ที่มา: <https://store.line.me/themeshop/home/th>

### 2.1.2 พฤติกรรมความต้องการสารสนเทศ (Information Need Behavior)

ความต้องการสารสนเทศ อาจหมายถึงการที่บุคคลมีความประสงค์ที่ต้องการจะได้รับสารสนเทศ จึงทำให้ต้องทำการค้นหาสารสนเทศเพื่อหาคำตอบของปัญหา หรือทำความเข้าใจ และนำสารสนเทศที่ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำมาใช้ในเกิดประโยชน์ตามเป้าหมายอย่างเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ (Dictionary of Information Science and Technology , 2007 และ อรุณา สืบกระพั่น, 2552) การแสวงหาสารสนเทศเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ ความต้องการสารสนเทศเป็นคำที่ใช้แทนแนวคิดเพื่ออธิบายว่าทำไมบุคคลหนึ่งๆ จึงตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศ และเมื่อบุคคลนั้นได้รับสารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ที่ได้ (ซัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2536: 90) ซึ่งความต้องการนั้นจะปรากฏก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นอยู่ในสถานการณ์ที่เกิดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจ ต้องมีการตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบคำถาม แก้ปัญหา ทำความเข้าใจกับเรื่องราวต่างๆ ตามความจำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้าหรือการใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับหน้าที่และอาชีพของตนเอง ความต้องการสารสนเทศนั้นจะได้รับการตอบสนองเมื่อบุคคลนั้น ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศแล้วพยายามสนองความต้องการของตนด้วยการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อนำเอาทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสมกับเวลา สถานที่และสภาพแวดล้อม (จันทิมา เขียวแก้ว, 2560)

นอกจากนั้น ความต้องการสารสนเทศยังหมายถึง ช่องว่างทางความรู้หรือการขาดสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Allen 1996: 35-39; อารีย์ ชื่นวัฒนา 2545: 95) ซึ่งเมื่อบุคคลตระหนักถึงสภาวะการขาดแคลนหรือช่องว่างและความไม่เพียงพอของความรู้หรือสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอที่จะแก้ปัญหาไขปัญหา จึงต้องมีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาเชื่อมโยงหรือปิดช่องว่างซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นความรู้ ความเข้าใจที่จะช่วยนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา เป็นกระบวนการที่บุคคล

สร้างความเข้าใจให้กับตนเอง (sense making) (อารีย์ ชื่นวัฒนา 2545: 100) ซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในชีวิตประจำวัน ทั้งที่บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งอาจจะเกี่ยวกับตนเอง บุคคลใกล้ชิดในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญเทียบได้กับความต้องการขั้นพื้นฐาน 4 ปัจจัย ซึ่งสำคัญและจำเป็นที่ทำให้มนุษย์อยู่รอดอย่างมีความสุข

อย่างไรก็ตามในการค้นหาสารสนเทศ ผู้ใช้อาจพบความล้มเหลว เนื่องจากไม่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการหรือได้รับมาไม่เพียงพอ ในกรณีที่ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ และมีการใช้ ก็จะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะมีผลต่อความต้องการในครั้งต่อไป นอกจากนี้ ในขณะที่ผู้ใช้นำสารสนเทศไปใช้นั้น อาจเกิดการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับบุคคลอื่นด้วย

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่บุคคลต้องการหรือคาดหวังในแหล่งข้อมูล โดยสามารถขับเคลื่อนด้วยความอยากรู้อยากเห็นหรือต้องตัดสินใจหรือทำภารกิจให้เสร็จ และได้ตระหนักว่าสารสนเทศที่ตนมีอยู่นั้น ไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จึงเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น และจะมีความประสงค์ที่จะได้รับสารสนเทศนั้น เพื่อนำมาใช้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และเกิดการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งบุคคลแต่ละคนนั้น ต่างก็มีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และประโยชน์ในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน

ความต้องการสารสนเทศ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปโดยทั่วไปความต้องการสารสนเทศของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะในด้านต่างๆ ประกอบกับตัวอย่างทั่วไปของความต้องการสารสนเทศ ได้แก่

1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย จิตใจ (อารมณ์) สติปัญญาและ ลักษณะเฉพาะตัว ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษา รวมทั้งต้องการ สนองความอยากรู้อยากเห็น จรรโลงใจและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคต้องการค้นคว้าข้อมูลเพื่อการซื้อผลิตภัณฑ์หรือรับบริการ

2) ความต้องการด้านหน้าที่การงาน ตัวอย่างเช่น (1) องค์กรธุรกิจต้องการข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับกลยุทธ์การวางแผนและการดำเนินงานของธุรกิจ (2) ผู้เชี่ยวชาญระดับมืออาชีพต้องการข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานเฉพาะด้าน (3) นักวิจัยหรืองานด้านการวิจัยต้องการข้อมูลแนวคิดและแนวทางที่จำเป็นในการดำเนินการวิจัย (4) การหางานหรือการเพิ่มความเชี่ยวชาญในการทำงานต้องการข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ บริษัท ตำแหน่งและอาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลในตลาดแรงงาน

3) ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นความต้องการในการเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ การศึกษา รวมถึงการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมฐานความรู้ อีกทั้งความต้องการด้านการจัดสภาพแวดล้อมให้บุคคลได้มีโอกาสทางการเรียนรู้หรือเข้าถึงสารสนเทศที่เท่าเทียมกัน เช่น การส่งเสริมการรู้หนังสือ การศึกษาตลอดชีวิต การฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การจัดบริการสารสนเทศที่เป็นมิตรกับบุคคลกลุ่มต่างๆ ตลอดจนการออกแบบสื่อประเภทต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม ด้านการคมนาคมทั้งองค์กรและประชาชนเองก็ต้องการสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น ตารางการเดินทาง

ค่าโดยสาร สภาพการจราจร แผนที่การเดินทาง เป็นต้น ข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการทางสังคม เช่น การแลกเปลี่ยนข่าวสารจากเพื่อนหรือการกล่าวถึงเกี่ยวกับคนดัง

#### 4.1.3 การแสวงหาและการสืบค้นสารสนเทศ

##### 4.1.3.1 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking Behavior)

เป็นพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ หรืออีกนัยหนึ่งคือ กิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาสารสนเทศอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web: WWW.) เป็นต้น (Wilson 2000: 50) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 ด้านของมนุษย์ คือ 1) ความต้องการทางกาย (ความหิว กระจาย) 2) ความต้องการทางอารมณ์ (ความอยากรู้อยากเห็น ต้องการความสำเร็จ แสดงออก มีอำนาจเหนือผู้อื่น ต้องการการยอมรับจากสังคม) และ 3) ความต้องการทางสติปัญญา (ต้องการรู้และเข้าใจ เพื่อจัดระเบียบวางแผน และมีทักษะเพื่อตัดสินใจ) และขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอื่นๆ เช่น ที่ทำงาน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยและเทคโนโลยีด้วย

สรุปได้ว่า การแสวงหาสารสนเทศ คือการกระทำ วิธีการ หรือกิจกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลรับรู้และยอมรับว่าตนเองประสบปัญหา และต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวจะยุติลง เมื่อบุคคลนั้นได้รับสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่มีความต้องการสารสนเทศอีกต่อไป

แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 ยุค ได้ดังนี้

##### 1) ยุคแรก (ค.ศ.1960 - 1985)

เป็นการวิจัยที่ครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศและการเผยแพร่สารสนเทศ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาว่าสถาบันบริการสารสนเทศตอบสนองความต้องการของผู้ใช้กลุ่มต่างๆอย่างไร กลุ่มผู้ใช้ที่ศึกษาได้แก่ นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่ค้นหาสารสนเทศทางวิชาการ ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นในยุคนี้ได้แก่

(1) ไพลีย์ (Paisley) ที่ได้ระบุตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ซึ่งได้แก่ ขอบข่ายของสารสนเทศที่มีให้บริการ ประเภทของผู้ใช้ ภูมิหลัง แรงจูงใจ สาขาวิชาชีพและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้

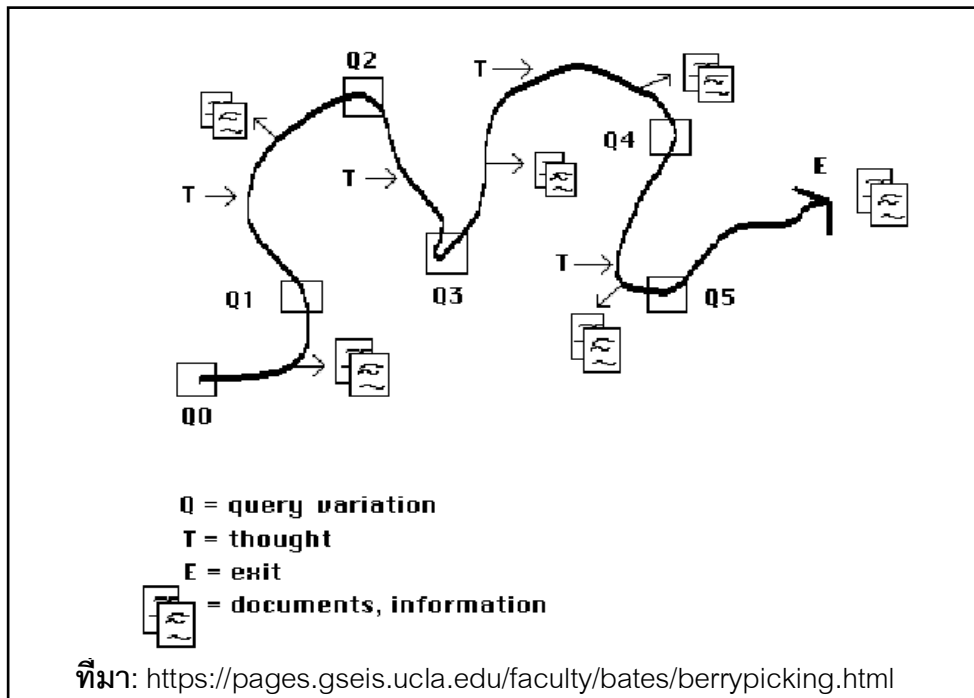
(2) แอลเลน (Allen) ซึ่งให้เห็นว่าความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้

(3) วิลสัน (Wilson) ได้นำเสนอตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ผู้ใช้ (User Domain) ระบบสารสนเทศ (Information System Domain) และหน่วยสารสนเทศ (Information Unit Domain)

##### 2) ยุคที่สอง (ค.ศ.1986 - 1995)

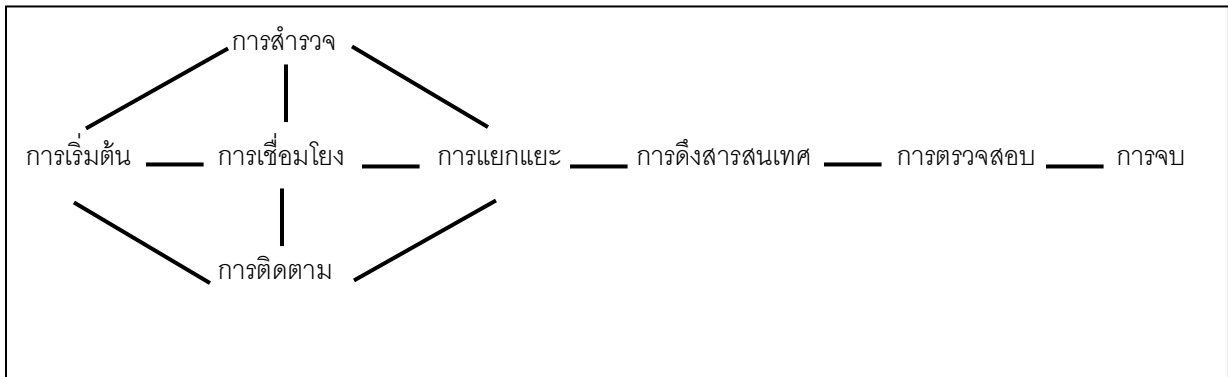
ยุคที่มีการเสนอตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศใหม่ๆ เช่น

(1) ตัวแบบเบอร์รี่พิกกิ้ง (Berry-picking Model) ของเบทส์ (Marcia J. Bates, 1989) เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการค้นหาสารสนเทศกับการเก็บลูกเบอร์รี่ที่ต้องเก็บทีละลูก โดยผู้ใช้เริ่มจากการค้นหาสารสนเทศจากจุดใดจุดหนึ่งแล้วค้นหาต่อไปเรื่อยๆ จากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายระหว่างการค้นหาผู้ใช้จะตรวจดูสารสนเทศที่ค้นได้ พิจารณาความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจทำให้ความต้องการสารสนเทศและคำค้นเปลี่ยนไป ดังนั้นการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลการค้นคืนสารสนเทศตอนท้ายสุดเพียงครั้งเดียว แต่ขึ้นอยู่กับสารสนเทศชิ้นเล็กชิ้นน้อยที่เลือกสรรไว้ระหว่างการค้นหาแต่ละครั้ง



ตัวแบบเบอร์รี่พิกกิ้งนั้น เป็นตัวแบบสำหรับการค้นหาสารสนเทศและเป็นการนำไปสู่แนวทางการออกแบบฐานข้อมูลและส่วนต่อประสานการสืบค้นที่ผู้ใช้จะสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความรู้สึที่เป็นธรรมชาติ แต่พฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศของบุคคลอาจใช้วิธีเดิมซ้ำๆ หรือสืบค้นด้วยวิธีใหม่หลากหลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ และพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศจะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ

(2) ตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของเดวิด เอลลิส (David Ellis, 1997) นำเสนอพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศ 8 ขั้นตอน ได้แก่



ภาพที่ 4.5 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ที่มา: Ellis, 1997

- การเริ่มต้น (starting) เป็นการเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่ หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น

- การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างอิงถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

- การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้างๆ จึงต้องสำรวจบริการเวียนหน้าสารบัญวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความที่อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ในบางครั้งอาจไม่มีบทความใดที่สนใจเลย และบางครั้งอาจพบบทความที่ตรงกับเรื่องที่สนใจและมีสารสนเทศทันสมัย การดูอย่างเผินๆ (skimming) เลื่อนดูผ่านๆอย่างรวดเร็ว จนกว่าจะเจอสารสนเทศที่เราต้องการ การสำรวจเลือกดูต่างจากการค้นหาในหัวข้อหรือเรื่องเฉพาะเจาะจง (specific search) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องการเฉพาะเจาะจง ดังนั้นการค้นหาจะเฉพาะเจาะจงเรื่องที่ต้องการเท่านั้น ไม่ใช่การสำรวจเลือกดูอย่างผ่านๆ

- การแยกแยะ (differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหามาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร ประเภทของสารสนเทศ โดยวิธีการแยกแยะสารสนเทศตามหัวข้อหรือ ประเด็นย่อยๆ สรุปเนื้อหา

- การติดตาม (monitoring) เป็นการตรวจสอบสารสนเทศที่ได้รับมาและทำการตรวจตราหรือติดตามสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่น การกดติดตามคลิป์วิดีโอใหม่จากช่องยูทูปที่สนใจ การกดติดตามข่าวสารหรือข้อความที่โพสต์หรือไลฟ์สดจากเพจเฟซบุ๊ก การติดต่อสื่อสารกับแหล่งสารสนเทศหรือบุคคลที่ตนรู้จัก เป็นต้น

- การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานวิจัยบทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม หรือเอกสารประกอบการประชุมสารสนเทศในกรณี

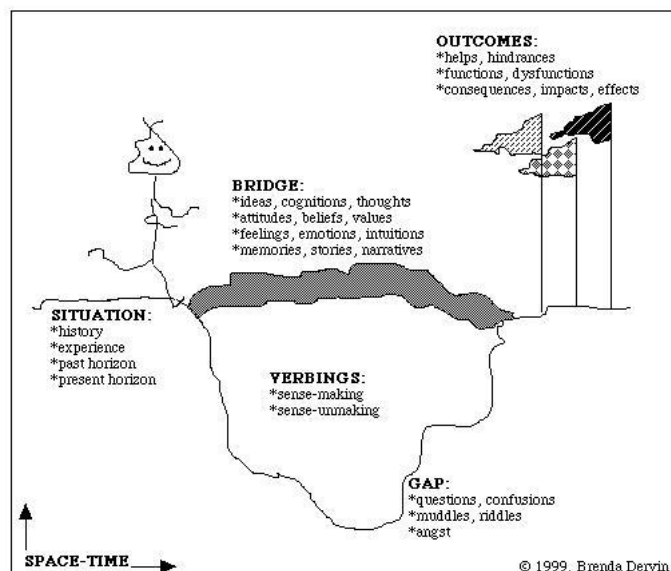
นี้เฉพาะเจาะจง กล่าวคือ มิได้ หมายถึงตัวเอกสารทั้งเล่มหรือตัวบทความวารสารทั้งบทความ แต่หมายถึง สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น สถิติ ข้อมูลแนวโน้ม คำกล่าวหรือคำพูดสำคัญผลการศึกษา เป็นต้น ดังนั้นผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสาร หนังสือหรือวารสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้ หรืออาจสร้างเป็นแผนผังความคิด (mind mapping) เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ ดึงเฉพาะประเด็นสำคัญที่ต้องการ และจะทำให้เห็นภาพรวมของเรื่องนั้นๆ ด้วย

- การตรวจสอบ (verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ เช่น อาจตรวจซ้ำจากเอกสารหรือฐานข้อมูลอื่นว่าสารสนเทศตรงกันหรือไม่ ตรวจสอบแหล่งที่มาว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ ตรวจสอบลิขสิทธิ์ของการนำสารสนเทศนั้นๆ ไปใช้ เป็นต้น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการ มีแหล่งที่มาที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ การทำความเข้าใจและตรวจสอบเรื่องลิขสิทธิ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญสำหรับการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ หากตรวจสอบไม่ถี่ถ้วนและนำไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องอาจมีความผิดจากการละเมิดลิขสิทธิ์หรือผิดกฎหมายได้

- การจบ (ending) เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว นำไปสู่การนำสารสนเทศนั้นไปใช้ในเกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

(3) ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Sense-making Methodology) ของเบรนด้า เดอร์วิน (Brenda Dervin, 1999) ซึ่งแสดงกระบวนการของการแสวงหา การสร้างและการใช้สารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงช่องว่างของความรู้ พฤติกรรมความต้องการสารสนเทศไม่ได้เกิดจากความต้องการแสวงหาสารสนเทศ แต่เกิดขึ้นเพราะต้องการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน เป็นภาวะที่ต้องใช้สารสนเทศเพื่อการแก้ปัญหาหรือเพื่อลดช่องว่างของปัญหา

ความต้องการสารสนเทศจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เป็นพฤติกรรมทางการสื่อสารที่วางตัวผู้ใช้หรือผู้ค้นหาสารสนเทศเป็นศูนย์กลางของการศึกษาวิจัย และให้ความสนใจศึกษาแรงจูงใจจากภายใน (internal motivation) และความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก (use studies) เป็นการนำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและแนวคิดทางปรัชญาเข้ามาใช้



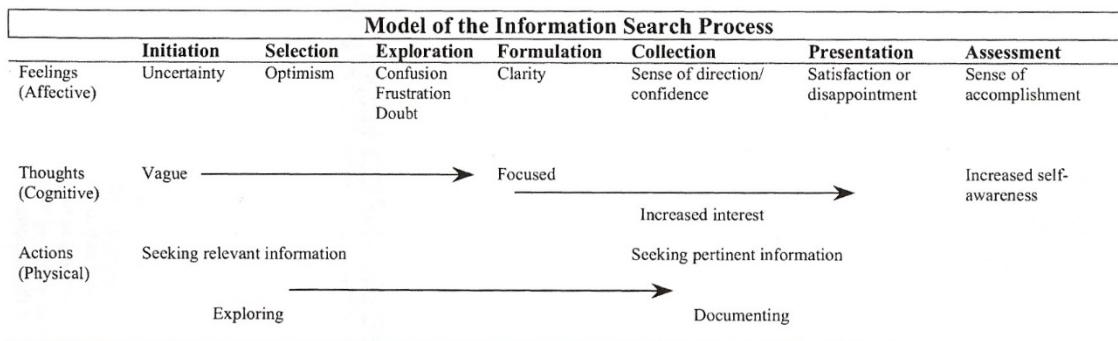
ภาพที่ 4.6 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Sense-making Methodology)

ที่มา: [https://en.wikipedia.org/wiki/Brenda\\_Dervin](https://en.wikipedia.org/wiki/Brenda_Dervin)

3) ยุคที่สาม (ค.ศ.1995 – ปัจจุบัน)

เป็นยุคที่พยายามพัฒนาตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior Model) ที่สมบูรณ์โดยการกลั่นกรองตัวแบบเดิม หรือบูรณาการทฤษฎีที่ปรากฏอยู่ในตัวแบบเดิม เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศในบริบทต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมทางอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ด้วยในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงในด้านต่างๆ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี และการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมดิจิทัล ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศในยุคนี้จึงปรับเปลี่ยนกระบวนการแสวงหาสารสนเทศและทำให้ผู้ใช้สารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตที่จะต้องมีความรู้เท่าทันสารสนเทศในยุคนี้ด้วย ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศและวิธีการแสวงหาสารสนเทศในยุคนี้ได้แก่

(1) ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศ (Information Search Process Model) ของคัลเลีย (Carol Collier Kuhlthau, 2004) เป็นตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่แสดงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก ความคิด การแสดงออกและทัศนคติของผู้ใช้ในกระบวนการค้นหาสารสนเทศ โดยอิงกับพิสัยการเรียนรู้ (Domain of Learning) 3 ด้าน ได้แก่ พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) จิตพิสัย (Affective Domain) และทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) ขั้นตอนของกระบวนการค้นหาสารสนเทศที่เสนอโดยคัลเลียมี 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การริเริ่ม 2) การเลือก 3) การสำรวจ 4) การสร้างกรอบแนวคิดของหัวข้อเรื่องที่ต้องการ 5) การรวบรวม 6) การนำเสนอ



ภาพที่ 4.7 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศ (Information Search Process Model)

ที่มา: Carol Collier Kuhlthau, 2004, หน้า 28

(2) การแสวงหาสารสนเทศด้วยหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Zipf's Principle of least effort) คือ ใช้ความพยายามให้น้อยที่สุด หาแบบง่ายๆ ด้วยวิธีที่ผู้ค้นหาสะดวก คนทั่วไปมักค้นหาสารสนเทศด้วยวิธีที่สะดวกที่สุด เข้าถึงง่ายที่สุด ทั้งๆ ที่รู้ว่าสารสนเทศนั้นมีคุณภาพด้อยหรือไม่

น่าเชื่อถือ แทนที่จะใช้สารสนเทศที่มีคุณภาพสูงแต่ค้นหาลำบาก แม้สารสนเทศที่ได้ อาจไม่ได้มีคุณภาพมากนักก็ตาม หลักใช้ความพยายามน้อยที่สุด

(3) พฤติกรรมสารสนเทศในสภาพแวดล้อมดิจิทัล (Information Behaviour in Digital Environments) โดยแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้ (Choo, Detlor and Turnbull, 2000)

- ระบุเว็บไซต์ที่มีหรือ หน้าที่ไปที่ข้อมูลที่สนใจ (Identifying)
- เชื่อมโยงจากหน้าเว็บเริ่มต้นไปยังหน้าเว็บเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกัน (Following)
- อ่านหัวข้อหลักหรือประเด็นสำคัญของหน้าเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว เช่น เมนู หัวเรื่อง แผ่นผัง เว็บไซต์ (Scanning)
- เลือกหน้าเว็บที่มีประโยชน์ในการใช้งานและทำการบู๊คมาร์คหน้าเว็บที่สนใจ การพิมพ์ การคัดลอก และการวาง ฯลฯ หรือเลือกหน้าที่ได้คัดแยกความแตกต่างไว้ แล้วหรือหน้าเว็บไซต์ที่เคยคัดเลือกไว้ ก่อนหน้า (Selecting และ Choosing)
- รับข้อมูลการ เปลี่ยนแปลงของเว็บไซต์ โดยวิธีการ Push หรือใช้ Agents และการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ชื่นชอบที่ได้บันทึกเก็บเอาไว้ (Receiving และ Revisiting)
- ค้นหาอย่างเป็นระบบจากเว็บไซต์ที่เลือกเพื่อดึงสารสนเทศที่ต้องการออกมาใช้งานและการจบการทำงาน (Systematically และ Extracting)

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศครอบคลุมทั้งการแสวงหาสารสนเทศที่ตนริเริ่ม (active) และที่ตนมิได้ริเริ่มเอง (passive) โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

- 1) การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม (passive attention) เช่น การได้รับสารสนเทศจากรายการสารคดีทางวิทยุที่ตนฟังอยู่ แม้ว่าอาจไม่มีเจตนาที่จะแสวงหาสารสนเทศ แต่ถือว่าการได้รับสารสนเทศขึ้น
- 2) การค้นโดยตนมิได้ริเริ่ม (passive search) หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งได้รับสารสนเทศเรื่องหนึ่ง ในขณะที่กำลังค้นหาสารสนเทศอีกเรื่องหนึ่งดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับไม่ใช่ที่ตนตั้งใจไว้แต่ถือได้รับสารสนเทศเช่นกัน
- 3) การค้นที่ตนริเริ่มขึ้น (active search) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมุ่งค้นหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศหรือจากบริการสารสนเทศต่างๆโดยทั่วไปการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ นั้นให้ความสนใจที่การแสวงหาสารสนเทศประเภทนี้ เพราะถือว่าเป็นพฤติกรรมสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศหรือบริการในสถาบันบริการสารสนเทศ
- 4) การค้นที่ดำเนินการอยู่ (ongoing search) เป็นการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ค้นหรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีความรู้ หรือสารสนเทศอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมเฉพาะด้าน เช่น เฉพาะเรื่องใหม่ หรือรายละเอียดเฉพาะเจาะจงที่ขาดหายไปเพิ่มเติมเท่านั้น

การแสวงหาสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการสารสนเทศ ซึ่งสืบเนื่องจากความต้องการสารสนเทศของมนุษย์ จึงนำไปสู่การแสวงหาสารสนเทศ ด้วยวิธีการและจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยอาจจะแบ่งกระบวนการแสวงหาสารสนเทศได้เป็น 2 กระบวน ได้แก่

#### 4.1.3.1.1 พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (Information Search Behavior)

เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติ อาทิ การใช้เมาส์ หรือในระดับการใช้ความคิด สติปัญญาและความรู้ เช่น การใช้ตรรกะบูลีน หรือการตัดสินใจว่าหนังสือพบ 2 เล่มนั้น เล่มใดมีประโยชน์มากกว่า หรือการพิจารณาว่าสารสนเทศที่ค้นคืนได้นั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ อย่างไร (Wilson 2005: 50)

การเลือกช่องทางที่จะแสวงหาสารสนเทศว่าจะค้นหาด้วยตนเอง หรือค้นหาโดยผ่านผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้จะเลือกใช้ช่องทางใดในการเข้าถึงสารสนเทศก็จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่ละวิธีการของช่องทางที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศสามารถจำแนกได้เป็น 3 วิธีการ คือ

1) การค้นหาด้วยตนเอง (Information seeking performed by the user) เป็นช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการกระทำหรือการค้นหาของผู้ใช้สารสนเทศ ได้แก่

(1) สารสนเทศภายในตัวบุคคล (Own knowledge and reference collection) เป็นแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้ที่ได้จากการสังเกต จากประสบการณ์และสภาพแวดล้อม

(2) ระบบคอมพิวเตอร์ (Computerized search systems) เป็นการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ด้วยการใช้คู่มือช่วยค้น หรือ การเดินสำรวจภายในแหล่งสารสนเทศตลอดจนการเข้าถึงสารสนเทศด้วยเครื่องมือที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์ เช่น การค้นหาสารสนเทศออนไลน์ (OPAC), การใช้บริการค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (Search engine) อย่างเช่น กูเกิ้ล (Google)

(3) สถาบันบริการสารสนเทศ (Information centers, libraries) เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีหน้าที่พื้นฐานในการรวบรวม จัดการและให้บริการสารสนเทศ โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศดังกล่าวได้ด้วยตนเอง อันประกอบด้วย ห้องสมุดหรือหอสมุด หอจดหมายเหตุ ศูนย์ข้อมูล ศูนย์สารสนเทศ

2) ค้นหาผ่านผู้ให้บริการ (Information seeking performed by formal and informal intermediaries) การค้นหาโดยผ่านผู้ให้บริการ เป็นวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้อาจต้องการสารสนเทศของตนเองแล้วให้ผู้ให้บริการค้นหาให้ ในการเข้าถึงสารสนเทศโดยผ่านผู้ให้บริการ ได้แก่

(1) ระบบคอมพิวเตอร์ (Computerized search systems) เป็นการเข้าถึงสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศให้กับผู้ใช้ที่มาขอใช้บริการ ซึ่งความเชี่ยวชาญในการค้นหาของผู้ให้บริการสารสนเทศจะทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น

(2) สถาบันบริการสารสนเทศ (Information centers, libraries) เป็นการที่ผู้ให้บริการใช้สถาบันบริการสารสนเทศเป็นแหล่งข้อมูลในการรวบรวม ค้นหาสารสนเทศให้กับผู้ใช้ที่มีความต้องการนำสารสนเทศไปใช้ตามวัตถุประสงค์

(3) สารสนเทศภายในตัวบุคคล (Own knowledge and reference collection) เป็นแหล่งสารสนเทศของผู้ให้บริการที่ได้จากการปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ ความนึกคิดและสารสนเทศเดิมที่มีอยู่

#### 4.1.3.1.2 พฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ (Information Retrieval Behavior)

การสืบค้นสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หรืออาจจะเรียกว่า การค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นการจัดโครงสร้างและควบคุมทางบรรณานุกรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการทำรายการและข้อมูลบรรณานุกรมในลักษณะเก็บข้อมูล การจัดทำสื่อจัดเก็บข้อมูลลักษณะต่างๆ และฐานข้อมูลเพื่อการค้นหาและการค้นคืนสารสนเทศ ช่วยให้สารสนเทศได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ระบุว่าในแหล่งที่เก็บข้อมูลนี้มีข้อมูลหรือทรัพยากรอะไร เก็บไว้ในที่ใด (จันทิมา เขียวแก้ว, 2560) โดยมีระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ (Information and Retrieval System: ISARS) หรือ ระบบค้นคืนสารสนเทศ (Information Retrieval System หรือ IRS) ที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศ เช่น ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) เป็นเครื่องมือในการช่วยสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และแสดงรายละเอียดให้ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการนั้นจัดเก็บอยู่ที่ใด นอกจากนั้นระบบ OPAC สามารถแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือการสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งเป็นแหล่งสะสมข้อเท็จจริงต่างๆ โดยรวบรวม ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันไว้ด้วยกัน และมีโปรแกรม การจัดการฐานข้อมูล (Database Management System: DBMS) มาช่วยในการจัดเก็บ จัดเรียง และสืบค้นสารสนเทศ รวมถึงปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

วิธีการสืบค้นสารสนเทศ มีหลักทั่วไปดังนี้

1) การสืบค้นขั้นพื้นฐาน (Basic Search) เป็นวิธีการสืบค้นสารสนเทศโดยใช้คำค้นเพียง 1 คำ ในการสืบค้นข้อมูลโดยไม่ต้องสร้างประโยคคำค้นที่ยุ่งยาก ซับซ้อน อาจจะระบุหรือไม่ระบุเขตของข้อมูล สืบค้นจากคำสำคัญหรือสืบค้นจากทุกเขตข้อมูล ซึ่งผลที่ได้จากการสืบค้นจะมีจำนวนมาก ต้องกลั่นกรองเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ

2) การสืบค้นขั้นสูง (Advanced Search) เป็นวิธีการสืบค้นที่มีความซับซ้อนมากกว่าแบบพื้นฐาน มีเทคนิค และรูปแบบในการสืบค้นที่ผู้สืบค้นสามารถจำกัดขอบเขตของการค้นหา สารสนเทศให้เจาะจงเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

3) การสืบค้นด้วยการใช้เทคนิคตรรกบูลีน (Boolean logic) สืบค้นโดยอาศัยตัวกระทำ 3 ตัว คือ AND, OR, NOT AND หรือเครื่องหมาย + ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อจำกัดขอบเขตการ ค้นให้แคบลง OR ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อขยายขอบเขตการค้นให้กว้างขึ้น NOT หรือเครื่องหมาย - ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อจำกัดขอบเขตการค้นให้แคบลง

4) การสืบค้นด้วยวลี โดยใช้เครื่องหมายอัญประกาศ “ ” ใช้สำหรับคำค้นที่เป็นวลี (Searching with phrases) ใส่เครื่องหมายอัญประกาศ (Double quotation marks) ไว้หน้าและหลังคำค้นที่เป็นวลีเพื่อให้ระบบสืบค้นตามลำดับของคำ

กล่าวคือ การแสวงหาสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่งที่เชื่อมโยงให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ไม่ว่าจะด้วยพฤติกรรมการค้นหาหรือการสืบค้นสารสนเทศ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่และการได้มาซึ่งสารสนเทศ เพื่อนำสารสนเทศไปใช้ โดยเรียกว่า พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

#### 4.1.4 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ (Information Use Behavior)

การใช้สารสนเทศ คือ การนำสารสนเทศที่บุคคลนั้นหามาได้จากแหล่งสารสนเทศนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่งาน หรือเรียกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศ เป็นการศึกษและทำความเข้าใจเกี่ยวกับมิติต่างๆของพฤติกรรมสารสนเทศ (Vakkari, 1997) อาจเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ใช้ เช่น ช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่เลือกใช้ เป็นต้น รวมถึงเป็นการรับรู้สารสนเทศโดยกระบวนการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะสารสนเทศที่สำคัญและสอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการออกเป็นกลุ่มย่อยๆ โดยให้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือที่ค้นได้จากคำสำคัญเดียวกันอยู่ด้วยกัน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการหลังจากที่ผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการแล้ว ผู้ใช้ต้องสามารถที่จะอ่าน ดู ฟัง หรือโต้ตอบกับข้อมูล และตัดสินใจเลือกข้อมูลที่มีคุณค่าเหมาะสมกับปัญหาสารสนเทศหรือสถานการณ์เฉพาะ นอกจากนี้ผู้ใช้จะต้องดึงข้อมูลที่ต้องการใช้จากแหล่งข้อมูลด้วยการบันทึก ทำสำเนา การอ้างอิง ฯลฯ และนำสารสนเทศที่ต้องการและสืบค้นมาได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

##### 4.1.4.1 กระบวนการของการใช้สารสนเทศ

ทักษะของการใช้สารสนเทศ เป็นกระบวนการที่ต้องกระทำกับข้อมูลเพื่อพิจารณาสารสนเทศที่ต้องการ และคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องออกมาใช้ได้ตรงกับที่ต้องการ ผู้ใช้จะต้องมีความสามารถดังนี้

1) การรับรู้ข้อมูลในแหล่งสารสนเทศ (Engage the information in the source) เช่น การอ่าน การฟัง การเขียน การสัมผัส หรือการโต้ตอบกับแหล่งข้อมูล

2) การสกัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากทรัพยากรสารสนเทศ (Extract relevant information from a source) เพื่อนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์

การใช้สารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ 4 กระบวนการ ได้แก่

1) รับรู้เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ผ่านการประเมินแล้วว่าสามารถนำมาใช้งานได้จริง การรับรู้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

(1) การอ่าน ใช้รับสารสนเทศจากทรัพยากรตีพิมพ์ (Printed Materials)

(2) การดูและการฟัง ใช้รับสารสนเทศจากทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ (Non-print Material)

(3) การอ่าน การดู การฟัง และการโต้ตอบ การรับส่งสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อดิจิทัล (Electronic or Digital Materials)

(4) การใช้เทคนิคการอ่านเร็ว (Speed-reading Techniques) จะทำให้การรับสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพขึ้น ประกอบด้วย

- เทคนิคการอ่านข้าม (Skimming Reading) เป็นวิธีอ่านข้อความบางตอน ไม่ต้องอ่านรายละเอียดทั้งเรื่อง

- เทคนิคการอ่านผ่าน (Scanning Reading) เป็นการอ่านแบบกวาดสายตา เป็นวิธีการหาข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการ เช่น การอ่านเพื่อค้นหาเนื้อหาที่ต้องการจากการสืบค้นผ่านกูเกิ้ล และการอ่านแผนที่ เป็นต้น

2) สกัดเนื้อหาของสารสนเทศที่สอดคล้องกับประเด็นปัญหา หรือ แนวคิดต่างๆ ที่ต้องการศึกษา ผู้ใช้ต้องตัดสินใจเลือกข้อมูลที่มีคุณค่าเหมาะสมกับปัญหาสารสนเทศ หรือสถานการณ์เฉพาะที่ต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้จะต้องดึงข้อมูลที่ต้องการใช้จากแหล่งข้อมูลด้วยการบันทึก ทำสำเนา การอ้างอิง ฯลฯ ผู้ใช้อาจจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น การดาวน์โหลดข้อมูล การบันทึกข้อความหรือรูปภาพ การอ่าน การวาดภาพหรือการถ่ายภาพเพื่อบันทึกสารสนเทศ เป็นต้น

3) บันทึกเนื้อหาในสื่อต่างๆ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เคลื่อนที่ ระบบคลาวด์ การบันทึกเพื่อนำสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศใดๆ ไปใช้ประโยชน์ต่อ สิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้คือการอ้างอิงแหล่งที่มาของสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อแสดงว่าสารสนเทศนั้นเชื่อถือได้ และสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ เป็นการให้เกียรติผู้เขียนแหล่งอ้างอิงนั้น (หลีกเลี่ยงการคัดลอกข้อเขียน) ลดการโต้เถียงอันเกิดจากความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน และช่วยให้ผู้อ่านสามารถค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลที่อ้างอิงได้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกรณีจริยธรรมในการใช้สารสนเทศ คือ การใช้สารสนเทศโดยชอบธรรมบนพื้นฐานของจริยธรรมทางสารสนเทศ เช่น การนำข้อความหรือแนวคิดของผู้อื่นมาใช้ในการงานของตน จะต้องเขียนอ้างอิงถึงผลงานที่นำมาอ้างอิงทุกครั้ง เพื่อเป็นการให้เกียรติผู้เขียนเดิม อีกทั้งยังช่วยผู้อ่านในการติดตาม ค้นหารายการอ้างอิงที่ต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมต่อไปได้

## 4.2 การใช้สารสนเทศในยุคดิจิทัล

### 4.2.1 ความสามารถในการใช้สารสนเทศในยุคดิจิทัล

ก่อนที่จะกล่าวถึงความสามารถในการใช้สารสนเทศในยุคดิจิทัลนั้น เรามาทำความเข้าใจกันก่อนว่าคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีนั้นควรเป็นอย่างไร ซึ่งสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิต การบริหารจัดการ ใช้ในการวิเคราะห์ พิจารณา และการตัดสินใจในการทำงานและดำเนินชีวิต ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการใช้งานสารสนเทศ จึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศ ดังนี้ (มาลี ล้ำสกุล, 2549; จีราภรณ์ รักษาแก้ว, 2528; พิมพีราไพ เปรมสมิทธิ์, 2535)

1) สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศเพื่อนำสารสนเทศไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งความรวดเร็วในการสืบค้น

2) มีความถูกต้อง (Accurate) สารสนเทศที่ดีต้องมีความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ โดยไม่มีความคาดเคลื่อนหรือมีความคาดเคลื่อนน้อยที่สุด ฉะนั้นสารสนเทศที่มีเนื้อหาที่ถูกต้องจึงควรพิสูจน์ได้ หรือระดับความถูกต้องเป็นที่ยอมรับ เช่น สารสนเทศที่ดีต้องไม่นำเอาข้อมูลที่ผิดพลาดเข้าสู่ระบบ เพราะเมื่อนำไปประมวลผลแล้วจะทำให้ได้สารสนเทศที่ผิดพลาดตามไปด้วย เป็นต้น

3) มีความครบถ้วน (Completeness) สารสนเทศที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ที่จะช่วยในการตัดสินใจ เป็นไปด้วยความถูกต้อง เช่น การกำหนดราคาสินค้า หากได้สารสนเทศไม่ครบทุกด้านหรือเพียงขาดไปด้านใดด้านหนึ่งย่อมทำให้การคำนวณต้นทุนผิดพลาด ซึ่งการกำหนดราคาสินค้าก็ผิดพลาดไปด้วย

4) ความเหมาะสม (Appropriateness) พิจารณาถึงการได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้น้อยเพียงใด ทั้งนี้หากสารสนเทศที่ได้รับนั้นไม่ตรงกับความต้องการก็ไม่เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการผลิตสารสนเทศต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

5) ความทันต่อเวลา (Timeliness) สารสนเทศต้องได้มาให้ทันต่อเวลาในการใช้งาน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาสั้นในการแสวงหาสารสนเทศสารสนเทศ มีความรวดเร็วในการประมวลผล เพื่อผู้ใช้สารสนเทศจะได้รับสารสนเทศ ได้ทันเวลา

6) ความชัดเจน (Clarity) เป็นสารสนเทศที่ไม่ต้องมีการตีความ ไม่กำกวม ไม่คลุมเครือ และไม่ต้องการคำตอบเพิ่มเติม

7) ความยืดหยุ่น (Flexibility) การนำสารสนเทศไปปรับใช้ได้หลายสถานการณ์ หรือเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างกว้างขวาง มากกว่าเป็นสารสนเทศที่เฉพาะบุคคล

8) ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (Verifiability) โดยขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาของสารสนเทศว่าใคร เป็นผู้รับผิดชอบในการผลิต หมายความว่าสารสนเทศนั้นต้องสามารถพิสูจน์หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง

9) ความซ้ำซ้อน (Redundancy) สารสนเทศที่ได้รับนั้น มีความซ้ำซ้อน หรือมีมากเกินไปจนจำเป็นหรือไม่ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน

10) ความไม่ลำเอียง (Bias) ลักษณะสารสนเทศที่ผลิตขึ้น ไม่มีเจตนาในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข สารสนเทศตามที่ได้กำหนดหรือหาข้อยุติไว้ล่วงหน้า

เมื่อสังคมเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล ที่เป็นการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาจัดการกับสารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตของเรา รวมถึงการบริหารจัดการภารกิจขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทำให้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้คนจึงมีความเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และรู้เท่าทันสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัลนี้ด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

#### 1) การใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล

ห้องสมุดหรือศูนย์วิทยบริการในยุคดิจิทัล ได้ถูกปรับเปลี่ยนจากห้องสมุดแบบเดิมๆ ที่เก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ มาเป็นที่เก็บรวบรวมสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบดิจิทัล เช่น หนังสือดิจิทัล วิดีทัศน์ ภาพ หรือเสียงที่บ้านทึบ ห้องสมุดดิจิทัลตอบสนองความต้องการของคนทุกกลุ่มโดยเฉพาะเด็กเยาวชนที่เป็นดิจิทัลเนทีฟ (Digital Native) ซึ่งมีสัดส่วนที่มากขึ้นเรื่อยๆ คนเหล่านี้เติบโตมาพร้อมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ การส่งหนังสือที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์หรือหนังสือดิจิทัลที่ผู้สนใจสามารถยืมผ่านระบบออนไลน์ของระบบห้องสมุดและอ่านได้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลได้ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลได้ตลอดเวลา และสามารถเข้าถึงสารสนเทศขึ้นเดียวกันได้หลายคนในเวลาเดียวกัน แต่ก็อาจเกิดปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ช่วยให้การนำข้อมูลไปใช้และหรือเผยแพร่ข้อมูลได้โดยง่าย โดยไม่ได้ขออนุญาตจากผู้เขียนหรือเจ้าของสารสนเทศนั้น รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมาก จึงอาจทำให้ความเร็วในการเข้าถึงลดลงได้

## 2) การใช้สารสนเทศบนสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นสิ่งที่ทำให้คนในยุคนี้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ทันต่อเหตุการณ์ในรูปแบบที่เป็นปัจจุบัน (Real time) ประชากรโลกกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ มีการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมเป็นเว็บไซต์ที่คนใช้งานเป็นอันดับ 1 ของโลกคือ เว็บไซต์บริการค้นหาข้อมูลอย่างกูเกิ้ล (Google.com) ตามมาด้วย เว็บไซต์แหล่งรวมคลิปวิดีโออย่างยูทูป (Youtube.com) เว็บไซต์เว็บไซต์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊ค (Facebook.com), ไปด้วยเว็บไซต์ให้บริการซอฟต์แวร์และเสิร์ชเอ็นจินของจีน (Baidu.com) และสารานุกรมออนไลน์วิกิพีเดีย (Wikipedia.org) (Simon Kemp, 2019) จึงทำให้เห็นได้ว่าพฤติกรรมการใช้สารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล คนส่วนใหญ่นิยมที่จะสร้าง รับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนสารสนเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น แม้ว่าสื่อสังคมออนไลน์จะมีประโยชน์มากมาย เช่น นำไปใช้เพื่อการศึกษา ค้นคว้า การเข้าสังคมหรือการสร้างชุมชนเสมือนจริงเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และความเห็นคิดกัน แต่ถ้าใช้อย่างไม่เหมาะสมหรือนำไปใช้ในทางที่ผิด การรู้เท่าไม่ถึงการณ์ การขาดความรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน และกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนมากจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ซึ่งจะทำให้ตกเป็นเหยื่อของผู้ไม่ประสงค์ดีได้ง่าย โดยเฉพาะการแบ่งปันข้อมูล (Share) หรือการกดเพื่อแสดงความชอบ (Like) ด้วยความรวดเร็ว ขาดการคิดไตร่ตรอง จนอาจเกิดความเสียหาย เนื่องจากข้อมูลที่เผยแพร่และหรือแบ่งปันนั้นบางครั้งอาจเป็นข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ข้อมูลเท็จ หรือเป็นข้อมูลที่ละเมิดสิทธิผู้อื่น รวมทั้งข้อมูลเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่อศีลธรรม วัฒนธรรมไทยในด้านต่างๆ (อุษณีกังวารจิตต์, 2559) ซึ่งในประเด็นเหล่านี้จะได้อธิบายเพิ่มเติมในบทที่ 5 การสร้างองค์ความรู้ในชุมชนเสมือนจริงบนระบบออนไลน์และความรู้ด้านเทคนิคมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความสามารถในการใช้สารสนเทศ รวมถึงการค้นหาข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล การแก้ไขข้อมูล การประมวลผลและการใช้สารสนเทศ

### 4.2.2 การประยุกต์ใช้สารสนเทศในชีวิตประจำวัน

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันและเป็นส่วนที่ช่วยให้การดำเนินภารกิจต่างๆ ของบุคคล องค์กร และสังคม ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทันทั่วถึง ลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร การประชุมผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยสื่อสังคมออนไลน์หรือโปรแกรมเฉพาะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีความสะดวกต่อการเรียกใช้งาน นำมาใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในการเรียนรู้ อีกทั้งยังนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นธุรกิจธนาคาร ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ การทำการตลาดดิจิทัล เป็นต้น การใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลก็อาจจะมีความเหมือนหรือต่างกันได้ อาจด้วยวัตถุประสงค์ของการใช้ คุณวุฒิและวัยวุฒิของผู้ใช้ ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ เป็นต้น สารสนเทศที่ได้ในแต่ละครั้งก็อาจจะสามารถนำไปใช้ในครั้งอื่นๆ หรือแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้อื่นได้

การใช้สารสนเทศเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง เป็นเพราะปัจจุบันเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นรวดเร็วมาก มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย คนที่มีข้อมูลที่ทันสมัย มีข้อมูลมากกว่า

จะได้เปรียบ ทำให้มีความมั่นใจ เมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการข้อมูลที่จะใช้ในการตัดสินใจไม่ว่าในด้านการศึกษา การประกอบธุรกิจหรือการใช้ชีวิตประจำวัน และยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาความคิด เพื่อต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ การประยุกต์ใช้สารสนเทศในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา ตัวอย่างเช่น การใช้สารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นบทความวิจัยบนฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์มาวิเคราะห์เพื่อเป็นการทบทวนวรรณกรรมในการทำงานวิจัย นักเรียนนักศึกษาแสวงหาสารสนเทศจากประเด็นที่สนใจ เพื่อการศึกษาและใช้ประกอบการทำรายงาน เป็นต้น 2) ด้านวิชาชีพหรือการทำงาน ตัวอย่างเช่น สายงานวิชาชีพด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศต้องการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ รู้เท่าทันแนวโน้มเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้มีทักษะความรู้ที่จำเป็นและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนางานในสายวิชาชีพของตนได้ พยาบาลวิชาชีพใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ และเพื่อการค้นคว้าวิจัยและเพื่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

เหตุผลหรือความต้องการของผู้สร้างสารสนเทศอาจไม่ตรงกับเหตุผลของผู้ใช้สารสนเทศ ข้อมูลมีความแตกต่างและบ่อยครั้งในรูปแบบที่ไม่ได้ตั้งใจ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลที่ให้ไว้ในการออกอากาศทางวิทยุในมุมมองของผู้ผลิตรายการอาจมีวัตถุประสงค์หลักในการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคสินค้า อย่างไรก็ตามข้อมูลนั้นอาจถูกใช้ในลักษณะที่ไม่คาดคิดหรือไม่ต้องการ การใช้สารสนเทศนั้นจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ความรู้ที่มีอยู่สถานะทางอารมณ์และแรงจูงใจ ความสามารถทางปัญญาและทักษะที่มีอยู่ หรือสภาพทางร่างกาย

เด็กและเยาวชนในยุคดิจิทัลนี้มีความสามารถสูงในการแก้ไขเอกสารจึงมีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลเพื่อระบุแนวโน้มของการรวบรวมและเก็บข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจการเลือกและใช้สารสนเทศมากขึ้นทั้งเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ และการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้นพฤติกรรมการใช้สารสนเทศจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องคิดวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนก่อนที่จะสร้างและนำสารสนเทศไปใช้งาน ซึ่งจำเป็นจะต้องได้รับสารสนเทศที่เพียงพอและมีรูปแบบตรงต่อความต้องการใช้สารสนเทศ ต้องตระหนักและรู้เท่าทัน มีกระบวนการเลือกแหล่งและวิธีในการเข้าถึงสารสนเทศที่เหมาะสม มีการตีความสารสนเทศ ประเมินสารสนเทศ รวมถึงการจัดการสารสนเทศทั้งก่อนและหลังจากการนำสารสนเทศไปใช้งาน

### 4.3 มนุษยศาสตร์ในยุคดิจิทัล

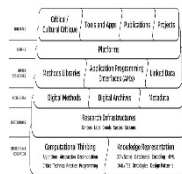
#### 4.3.1 หลักการของมนุษยศาสตร์ดิจิทัล

มนุษยศาสตร์ดิจิทัล (Digital Humanities) เป็นคำที่มีการกล่าวถึงอย่างมากในปัจจุบัน โดยเริ่มเป็นที่รู้จักในวงกว้างตั้งแต่ปีคริสต์ศักราช 2009 โดยสื่อต่างๆ อย่างเช่น New York Times, Boston Globe, Chronicle of Higher Education มองว่าเป็น “the next big thing” ในทางมนุษยศาสตร์ เดิมความสนใจทางเทคโนโลยีของนักมนุษยศาสตร์เป็นไปในรูปแบบของการมองว่าจะใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ได้อย่างไรบ้าง งานช่วงแรกเป็นที่รู้จักกันในชื่อของมนุษยศาสตร์คอมพิวเตอร์ (Humanities Computing) เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยจัดการข้อมูลงานเขียนสำคัญๆ ที่ต้องการศึกษา การทำให้ข้อมูลงานเหล่านั้นอยู่ในรูปดิจิทัลที่สามารถสืบค้นได้ ตลอดจนการกำกับข้อมูลงาน (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560) อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ของกิจกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและมีความ

เชื่อมโยงกันของการคำนวณหรือเทคโนโลยีดิจิทัลและมนุษยศาสตร์ รวมถึงการใช้ทรัพยากรดิจิทัลอย่างเป็นระบบในมนุษยศาสตร์ และการสะท้อนการประยุกต์ใช้

นอกจากนั้นอาจนิยามได้ว่า เป็นวิธีการใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันแบบสหวิทยาการและการเรียนการสอน การวิจัย และการเผยแพร่ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเครื่องมือดิจิทัลและวิธีการศึกษามนุษยศาสตร์ด้วยการรับรู้ว่าคำที่พิมพ์ไม่เพียงพอสำหรับการผลิตและการกระจายความรู้ เช่น ไฮเปอร์เท็กซ์, ไฮเปอร์มีเดีย, การสร้างภาพข้อมูล, การดึงข้อมูล, การทำเหมืองข้อมูล, สถิติ, การทำแผนที่ดิจิทัล รวมถึงการศึกษาสื่อใหม่และวิทยาการสารสนเทศเช่นเดียวกับทฤษฎีสื่อประกอบการศึกษากเกม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและผลิตโครงการมนุษยศาสตร์ดิจิทัลและการวิเคราะห์ทางวัฒนธรรม

เบอร์รี่และฟาเจอร์จาร์ด (Berry and Fagerjord, 2017) ได้แนะนำแนวทางในการสร้างกรอบความคิดใหม่ด้านมนุษยศาสตร์ดิจิทัลด้วยกระบวนการที่ทับซ้อนของมนุษยศาสตร์ดิจิทัล พวกเขาให้เหตุผลว่า "แผนภาพประเภทนี้เป็นเรื่องธรรมดาในการคำนวณและวิทยาการคอมพิวเตอร์เพื่อแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีซ้อนกันในระดับที่เพิ่มขึ้นของสิ่งที่ป็นนามธรรมใช้วิธีในความรู้สึก แสดงช่วงของกิจกรรมการปฏิบัติทักษะเทคโนโลยีและโครงสร้างที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างมนุษยศาสตร์ดิจิทัล ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 4.8 แผนภาพกรอบแนวคิดเชิงซ้อนของมนุษยศาสตร์ดิจิทัล (Digital Humanities Stack)  
ที่มา: Digital Humanities, Wikipedia

#### 4.3.2 มนุษยศาสตร์ดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงสังคมดิจิทัล

ปัจจุบันและอนาคตเป็นโลกที่มนุษย์ดำเนินชีวิตในโลกดิจิทัลมากขึ้น มีความเป็นพลเมืองดิจิทัลแต่กำเนิด หรือที่เรียกว่าดิจิทัลเนทีฟ (Digital natives) มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงหลายๆ อย่าง เช่น การถ่ายภาพลงฟีดส์ การเขียนบันทึกลงกระดาษ กลายเป็นการเก็บและแสดงผ่านสื่อดิจิทัลมากขึ้น การสื่อสารการบันทึกเปลี่ยนผ่านจากจดหมาย จดหมายเหตุดั้งเดิม มาเป็นการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผ่านบล็อก ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ งานทางมนุษยศาสตร์ที่เคยศึกษาทำความเข้าใจในมนุษย์ผ่านสื่อสร้างสรรค์แบบเดิมก็จำเป็นต้องเปลี่ยนผ่านมาเป็นการศึกษาผ่านสื่อใหม่ สื่อสังคมออนไลน์ มนุษยศาสตร์จึงต้องศึกษาเข้าใจวิถีและความคิดมนุษย์ที่เกิดขึ้นและแสดงออกในสื่อใหม่และสื่อสังคมออนไลน์ด้วย มนุษยศาสตร์ดิจิทัลจึงไม่ได้เป็นเพียงการแปลงงานดั้งเดิมให้อยู่ในรูปดิจิทัลที่สามารถสืบค้นและศึกษาได้เท่านั้น แต่รวมถึงการศึกษาเรื่องราวต่างๆ ของมนุษย์เหมือนที่เคยทำมาเพียงแต่เป็นการศึกษาผ่านสื่อสมัยใหม่ด้วยเครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสม ทั้งหมดเพื่อให้เข้าใจมนุษย์ที่มาอยู่ในโลกดิจิทัลมากขึ้น (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560) แต่ในบางครั้งเรากลับพบว่า หลายคนเลือกที่จะ

หันกลับไปใช้สิ่งของ อุปกรณ์ต่างๆ ในยุคของระบบการควบคุมด้วยมือ ใช้ชีวิตให้ช้าลงแบบไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีมาก เช่น การกลับมาใช้กล้องถ่ายภาพแบบฟิล์ม การแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าในยุคก่อน เป็นต้น

ด้วยการพัฒนาและการใช้แอปพลิเคชันและเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้มนุษยศาสตร์ดิจิทัลสามารถเกิดการวิจัยรูปแบบใหม่ได้ ในขณะที่เดียวกันก็ศึกษาและวิจารณ์ว่าผลกระทบเหล่านี้ส่งผลต่อมรดกทางวัฒนธรรมและวัฒนธรรมดิจิทัลอย่างไร (Melissa Terras, 2011) ดังนั้นคุณลักษณะที่โดดเด่นของมนุษยศาสตร์ดิจิทัล คือการพัฒนาความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างมนุษยศาสตร์และดิจิทัล ซึ่งใช้เทคโนโลยีในการแสวงหาการวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และเทคโนโลยีวิชาเพื่อการถามตอบและแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ

#### 4.3.3 บทบาทของมนุษยศาสตร์ดิจิทัลกับองค์กรต่างๆ

##### 4.3.3.1 องค์กรด้านการศึกษาและการวิจัย

ด้วยมนุษยศาสตร์ดิจิทัล เป็นประเด็นการวิจัยที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ และมนุษยศาสตร์ที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่งในกลุ่มนักวิชาการในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและหลายประเทศได้กำหนดเป้าหมายในการวิจัยด้านนี้ ด้วยเหตุที่รัฐบาลและนักวิชาการได้เล็งเห็นความจำเป็นในการรวบรวม เก็บรักษา และใช้ประโยชน์จากมรดกทางความรู้และวัฒนธรรมของมนุษยศาสตร์ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความสามารถสูง เชื่อมต่อการจัดการให้สามารถอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย เรียนรู้ได้ง่าย และสามารถสร้างมิติเชิงความหมายและเปรียบเทียบหรืออื่นๆที่นำไปสู่การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์ได้ มีการให้ทุนสนับสนุนการวิจัยจำนวนมหาศาลเพื่อการจัดตั้งศูนย์วิจัย ห้องปฏิบัติการวิจัย หรือกลุ่มทางด้านมนุษยศาสตร์ดิจิทัลในมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก รวมถึงการตั้งสมาคมมนุษยศาสตร์ดิจิทัลระดับนานาชาติ เพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนความรู้และสร้างเครือข่ายนักวิจัยมนุษยศาสตร์ดิจิทัล นอกจากนี้ยังมีการจัดประชุมวิชาการนานาชาติเป็นจำนวนมากในแต่ละปี เพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ผลการวิจัย และอภิปรายรวมกันในเรื่องนี้

จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าโลกในศตวรรษที่ 21 นี้ ระบบการศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนการสอน และการบริหารจัดการด้านต่างๆ ของสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะด้านการจัดการสารสนเทศขององค์กร ในอนาคตหากมีระบบอัตโนมัติเป็นเทคโนโลยีที่ทุกคนเข้าถึงและใช้การได้เพิ่มขึ้น กระบวนการใช้คนทำงานในด้านต่างๆ อาจจะลดลงไป เพื่อให้สถาบันการศึกษาสามารถผลิตคนเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกข้างหน้าได้ จึงไม่สามารถมีเพียงความรู้เฉพาะศาสตร์หรือวิชาชีพของตนเองเพียงอย่างเดียวได้ จำเป็นต้องมีทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในศาสตร์ของตน รวมถึงทักษะความหลากหลายของแต่ละศาสตร์ที่จะเอื้อต่อการปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ แต่ทักษะทางเทคโนโลยีและคณิตศาสตร์ซึ่งอาจจะไม่ได้เป็นเรื่องที่เข้าใจหรือทำได้ง่ายนักสำหรับคนสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลับเป็นทักษะพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญในยุคดิจิทัล ซึ่งจะได้อธิบายรายละเอียดต่อไปในบทที่ 3

##### 4.3.3.2 องค์กรด้านธุรกิจ

ธุรกิจและสังคมทุกภาคส่วนต่างก็ตื่นตัวและปรับตัวให้พร้อมรับเทคโนโลยีเปลี่ยนวิถี (disruptive technology) ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็ว ที่ส่งผลให้บริษัทหรือหน่วยงานทั้งหลายที่แม้เคยเป็นผู้นำอันดับหนึ่ง แต่หากไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิถีปฏิบัติองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงก็

อาจจะเกิดจะต้องปิดตัวลงหรือเกิดภาวะล้มละลายของธุรกิจ ตัวอย่างเช่น บริษัทโกดัก (Kodak) และบริษัทโนเกีย (Nokia) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้กระทบทุกวงการในภาพกว้าง ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดตั้งโครงการค่ายด้านมนุษยศาสตร์และเทคโนโลยี (The Humanities and Technology Camp: THATCamp) ซึ่งเป็นการโครงการที่เปิดกว้างให้นักมนุษยศาสตร์และเทคโนโลยีทุกระดับสามารถเรียนรู้และสร้างร่วมกันได้ โดยมีกิจกรรมหนึ่งที่เป็นการสร้างธุรกิจใหม่ (Startup) ขึ้นมา ที่จัดการประชุม Startup Weekend มีให้กลุ่มคนต่างๆ เข้ามาร่วมสร้างแนวคิดผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและพัฒนาารูปแบบธุรกิจออกมา ด้วยการฝึกอบรมผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์ดิจิทัล ทำให้ได้เกิดมุมมองใหม่ๆของการแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ ได้รู้ว่าทุกศาสตร์สามารถบูรณาการและทำงานร่วมกันได้ (THATCamps, 2011)

มนุษยศาสตร์ดิจิทัลยังมีส่วนร่วมในการสร้างซอฟต์แวร์ โดยต้องอาศัยสภาพแวดล้อมและเครื่องมือสำหรับการผลิต การดูแลและการโต้ตอบกับความรู้ที่เกิดจากดิจิทัล อย่างไรก็ตามประเด็นของมนุษยศาสตร์ดิจิทัลยังเป็นที่ยกเถียงกันในหมู่วิชาการ และยังคงมีการวิจัยในมุมมองต่างๆ ด้านมนุษยศาสตร์ดิจิทัลของสถาบันการศึกษาและวิจัยทั่วโลก การมีส่วนร่วมในมนุษยศาสตร์ดิจิทัลอาจทำให้เกิดทั้งในแง่ดีและไม่ดี เพราะอาจเกิดความเสียด้านและทำให้สับสน แต่ในสภาพแวดล้อมดิจิทัลก็อาจทำให้มีความน่าตื่นเต้น และเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

#### คำถามท้ายบทที่ 4

1. จงอธิบายความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมสารสนเทศ
2. จงอธิบายความสัมพันธ์ของความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ
3. จงบอกถึงกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ พร้อมตัวอย่าง
4. จงอธิบายกระบวนการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และเพราะเหตุใดผู้ใช้จึงเลือกใช้วิธีการนี้
5. จงอธิบายตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior Model) มา 1 ตัวแบบ
6. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มบุคคลแต่ละวิชาชีพมีความเหมือนและแตกต่างกันอย่างไร
7. นักศึกษามีวิธีการประยุกต์ใช้สารสนเทศในชีวิตประจำวันได้อย่างไร
8. จงอธิบายหลักการและความสำคัญของมนุษยศาสตร์ดิจิทัล
9. เทคโนโลยีดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์อย่างไร
10. จงอธิบายว่ามนุษยศาสตร์ดิจิทัลสามารถบูรณาการกับวิชาชีพของนักศึกษาได้อย่างไร

## บรรณานุกรม

- คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). มนุษยศาสตร์ดิจิทัลคืออะไร .[เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.arts.chula.ac.th/~pgateway/Arts100/id-4.html>
- \_\_\_\_\_. (2560). มนุษยศาสตร์ดิจิทัล ก้าวต่อไปของมนุษยศาสตร์.[เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.arts.chula.ac.th/~pgateway/Arts100/id-6.html>
- \_\_\_\_\_. (2560). ความสำคัญของมนุษยศาสตร์ดิจิทัล. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.arts.chula.ac.th/~pgateway/Arts100/id-7.html>
- จันทิมา เขียวแก้ว. (2560). “ความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ” ในเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการสารสนเทศเพื่องานนิเทศศาสตร์ บทที่ 8 หน้า 2, 8-13 กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, อารีย์ ชื่นวัฒนา (2554) "พฤติกรรมสารสนเทศ" ในประมวลสาระชุดวิชา การจัดโครงสร้างสารสนเทศและการค้นคืน หน่วยที่ 13 หน้า 1-45 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- อุษณี กังวารจิตต์. (2559). การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของเด็กและเยาวชน. วารสารรัฐสภาปริทัศน์, 58, หน้า 78-92.
- Amanda Spink (2010). *Information Behavior: An Evolutionary Instinct* (Information Science and Knowledge Management). UK: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Bates, Marcia J. (2010) Information Behavior In *Encyclopedia of Library and Information Sciences, 3rd Ed.* Marcia J. Bates and Mary Niles Maack, Eds. New York: CRC Press, vol. 3, pp. 2381-2391.
- Berry, David M.; Fagerjord .(2017). *Digital Humanities: Knowledge and Critique in a Digital Age.* UK: Polity. p. 18. ISBN 9780745697666.
- Burdick, Anne; Drucker, Johanna; Lunenfeld, Peter; Presner, Todd; Schnapp, Jeffrey.(2012). *Digital\_Humanities* . [PDF]. Open Access eBook: MIT Press. ISBN 9780262312097. Retrieved from <https://web.archive.org/web/20161026210950/> [https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/9780262018470\\_Open\\_Access\\_Edition.pdf](https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/9780262018470_Open_Access_Edition.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Fisher, K.E., Erdelez, S., & McKechnie, L. (Eds.). (2005). *Theories of Information Behavior.* Medford, NJ: Information Today, Inc
- G. Marchionini, *Information-seeking in Electronic Environments*, Cambridge University

- Press, NY, USA, 1995.
- Gilbert, C. (2012). Information users and usability in the digital age. *Australian Academic & Research Libraries*, 43(1), 84–84.
- John, Spacey. (2018, May 01). 22 Examples of Information Needs. Simplicable. Retrieved from: <https://simplicable.com/new/information-needs>
- K. E. Pettigrew, R. Fidel, and H. Bruce, “Conceptual frameworks in information behavior”, *Annual review of information science and technology (ARIST)*, Vol. 35, 2001, pp. 43-78.
- Kuhlthau, C.C.(2004).*Seeking meaning: A process approach to Library and information services*. 2nd ed. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Nigel Ford. (2015). *Introduction to Information Behaviour*. UK: Facet Publishing.
- Laudon, Kenneth C. and Traver, Carol Guerico. (2011). *Management Information System* (12<sup>th</sup> Edition). New York: Prentice Hall.
- Simon Kemp. (2019). *Digital Around The World in 2019*. New York, We Are Social Ltd. Retrieved from: <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>.
- Terras, Melissa.(2011). *Quantifying Digital Humanities*. [PDF]. UCL Centre for Digital Humanities. Retrieved from [https://www.ucl.ac.uk/infostudies/melissa-terras/DigitalHumanities Infographic.pdf](https://www.ucl.ac.uk/infostudies/melissa-terras/DigitalHumanitiesInfographic.pdf)
- Wilson, T. D. (1999). Models in Information Behaviour Research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- \_\_\_\_\_. (2000). Human Information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-56. Retrieved from <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>