



## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรม

การวางแผนจัดการและพัฒนาบริการต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องเข้าใจและทราบความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างถ่องแท้ การศึกษาผู้ใช้นั้นเป็นวิธีการที่จะศึกษาลักษณะและความต้องการของผู้ใช้ได้ การศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศ คือ การศึกษาผู้ใช้นั้นเอง (Wilson 1981: 7)

#### ข้อสนเทศ

##### ความหมายของข้อสนเทศ

ข้อสนเทศ (Information) มีความหมายแตกต่างกันไป แล้วแต่ว่าจะใช้ในสภาพใด ความหมายที่กว้างที่สุดของข้อสนเทศ สามารถให้ความหมายได้ว่า เป็นข้อเท็จจริง ความคิดต่าง ๆ และความรู้ที่กระจายจากสังคม (Stevens 1986: 9) ในภาษาไทยได้มีผู้แปลและให้ความหมายของคำว่า Information แตกต่างกันไป เช่น

ราชบัณฑิตยสถาน ได้บัญญัติศัพท์ คำว่า Information ไว้ว่า "สารนิเทศ"

(ราชบัณฑิตยสถาน 2530: 50)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530:780) ให้ความหมายคำว่า "สนเทศ" หมายถึง คำสั่ง ข่าวสาร ใบบอก

แมนมาส ชาลิต (2520: 1-2) กล่าวว่า คำว่า สารนิเทศ (Information) ใช้ได้หลายกรณี

สาร : เรื่องราว เนื้อความ ความรู้ ข่าวสาร ข้อมูล

นิเทศ : การชี้แจง แสดง

เพราะฉะนั้น สารนิเทศ จึงหมายถึง การชี้แจง แสดงเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งเป็น

หน้าที่ของห้องสมุด หอจดหมายเหตุ ศูนย์เอกสาร หรืออีกกรณีหนึ่ง หมายถึง ผู้ผลิตความรู้ และผู้นำความรู้ไปเผยแพร่

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association 1983: 117) และสุรพล พยอมแย้ม (2526: 69) ให้คำนิยาม Information ว่า ความคิด ข้อเท็จจริง ซึ่งมีการสื่อสารบันทึกและตีพิมพ์ไว้ในรูปแบบต่างๆ กัน สื่อเหล่านี้อาจเป็น

1. สิ่งพิมพ์ (Printed Materials) หรือเอกสาร (Documents) เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์
2. สิ่งที่ไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Materials) ได้แก่ พากโซดทัศน์วัสดุ
3. วัสดุย่อส่วนหรือวัสดุจุลรูป (Microforms)

จากการสรุปแนวทางต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อสนเทศ Wersig และ Neveling (quoted in Wilkin 1977: 261) ได้เสนอว่า การใช้และความหมายของ "ข้อสนเทศ" สามารถใช้ได้ 6 ลักษณะ

1. ด้านโครงสร้าง (Structure Approach) ถือว่าข้อสนเทศ คือ โครงสร้างและความสัมพันธ์คงที่ระหว่างวัตถุต่าง ๆ
2. ด้านความรู้ (Knowledge Approach) มองว่า ความรู้เป็นสิ่งที่สร้าง สะสมมาจากข้อสนเทศ
3. ด้านข่าวสาร (Message Approach) มองว่า ข้อสนเทศเป็นสัญลักษณ์ ที่นำส่งผ่านช่องทางนำส่ง
4. ด้านความหมาย (Meaning Approach) ถือว่า ความหมายของสาร เป็นข้อสนเทศ
5. ด้านผู้รับ (Recipient-oriented Approach) ระบุว่า ข้อสนเทศ จะเกิดขึ้นเมื่อมีผลต่อกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเท่านั้น
6. ด้านกระบวนการ (Process Approach) ข้อสนเทศเป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้นในสมองมนุษย์เมื่อมีปัญหา และมนุษย์หาข้อมูลมาแก้ปัญหา

สำหรับความหมายของข้อสนเทศทางบรรณารักษศาสตร์นั้น ประภาวดี สืบสนธิ์ (2524: 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ข้อสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ ความรู้ที่มีผู้ถ่ายทอด หรือ บันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน วัสดุทัศนวัสดุ

เทปคอมพิวเตอร์ และกระบวนการถ่ายถอดบันทึกข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อื่นได้ทราบ

สำหรับคำว่าข้อสนเทศที่ใช้ในการวิจัยผู้ใช้ หมายถึง รูปธรรม หรือปรากฏการณ์ ช่องทางการสื่อสารที่นำเสนอ หรือข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ที่นำเสนอในเอกสาร หรือโดยการพูด (Wilson 1981: 3)

### การศึกษาผู้ใช้

ระบบสารสนเทศมีเป้าหมายสูงสุดคล้ายกันทุกระบบคือ ถ่ายทอดข้อสนเทศไปยังผู้ใช้ ดังนั้น การศึกษาผู้ใช้จึงเป็นฐานสำคัญของบรรณารักษศาสตร์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การศึกษาผู้ใช้หรือ การวิเคราะห์ความประสงค์ เป็นองค์ประกอบของการจัดการที่ดี

### ความหมายของการศึกษาผู้ใช้

ศูนย์วิจัยการศึกษาผู้ใช้ (Centre for Research on User Studies) CRUS (quoted in Exon 1978: 352) ได้ให้คำจำกัดความการศึกษาผู้ใช้ ไว้ว่า เป็นสหสาขาความรู้เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้และผู้ไม่ใช่ข้อสนเทศ ตลอดจนศึกษาข้อสนเทศ ระบบข้อสนเทศและบริการ การศึกษาผู้ใช้แต่ละเรื่องอาจต่างประเภทกัน มีวัตถุประสงค์ต่างกัน แต่ทั้งหมดมีเป้าหมายเดียวกันคือ จัดสรรข้อสนเทศให้ตรงกับผู้ใช้ได้ถูกต้อง

ในด้านธุรกิจ การศึกษาผู้ใช้หมายถึง การสำรวจวิจัยตลาด คำว่า "ตลาด" ในที่นี้หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ คำทั้งสองคำคือ "การศึกษาผู้ใช้" และ "การสำรวจวิจัยตลาด" จึงมีเป้าหมายอย่างเดียวกัน แต่ความหมายต่างกัน การสำรวจวิจัยตลาดค่อนข้างเป็นผลประโยชน์ทางธุรกิจมากกว่า (Cronin 1981: 37)

ในความเห็นของ Wilson (1981: 7) การศึกษาผู้ใช้คือ การศึกษาถึงพฤติกรรม การค้นหาข้อสนเทศ ซึ่งทำให้เข้าใจว่า ทำไมผู้ใช้จึงมีพฤติกรรมเช่นนั้น กล่าวโดยสรุปการศึกษาผู้ใช้คือ การศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ และความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้

เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้ ได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้ต่าง ๆ กัน คือ ศูนย์วิจัยการศึกษาผู้ใช้มีความเห็นว่า วัตถุประสงค์ทั่วไปของการวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้คือ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการถ่ายทอดข้อสนเทศมากขึ้น การวิจัยอาจนำไปสู่การปรับปรุงระบบการถ่ายทอดข้อสนเทศในทุกรูปแบบ และเพื่อให้มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการติดต่อสื่อสาร การกระจายของแหล่งข้อสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างระบบ (Cronin 1981: 39)

Butler (1982: 322) มีความเห็นว่า วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้ คล้ายกับการวิจัยตลาดในทางธุรกิจ เป็นความพยายามที่จะค้นรูปแบบของการใช้และระดับความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุด เพื่อนำไปตัดสินใจว่าบริการใดได้รับผลสำเร็จหรือไม่ได้รับผลสำเร็จ และเพื่อตรวจสอบว่า บริการใดบ้างที่ต้องวางแผนปรับปรุงใหม่

สำหรับ Ford (1973: 85-86) แล้ว วัตถุประสงค์ทั่วไปในการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ สามารถสรุปได้ว่า เป็นการอธิบายปรากฏการณ์จากการสังเกต การคาดการณ์หรือทำนายพฤติกรรม และการควบคุมพฤติกรรมโดยการใช้เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องให้คำอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้ ให้คำจำกัดความของแนวความคิดและเสนอทฤษฎีที่เป็นเหตุ และมีความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างการใช้ข้อสนเทศและองค์ประกอบอื่นที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์หลักในการศึกษาผู้ใช้ในความเห็นของ Skelton (1973: 140)

มี 2 ประการคือ

1. เพื่อสำรวจการไหลเวียนของข้อสนเทศในสภาพแวดล้อม
2. เพื่อค้นหาข้อมูลในการดำเนินการการบริการเฉพาะ เช่น บริการข่าวสารทันสมัย

ตามความเห็นของ Exon (1978: 358, 363) และ Varlejs (1987: 67) เห็นว่า วัตถุประสงค์สูงสุดของการศึกษาผู้ใช้ คือ การจัดข้อสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ข้อสนเทศในสาขาวิชาที่ต่างกันจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน การศึกษาผู้ใช้จึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานการดำเนินงานในห้องสมุด

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้ เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจผู้ใช้มากขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการได้ตรงความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด คุณค่าของห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศจะเห็นได้จากความพอใจในความต้องการของผู้ใช้ที่ได้รับการสนองตอบเท่านั้น (Coover 1969: 447)



### ประเภทของการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้เริ่มมีการศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1948 การประชุมข้อสนเทศทางวิทยาศาสตร์ของ Royal Society (The Royal Society Scientific Information Conference) ซึ่งได้สำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศของผู้ใช้ แต่หลังจากนั้นแนวโน้มที่จะศึกษาเพื่อให้เข้าใจ "ความต้องการข้อสนเทศ" กลับลดลง ทั้งนี้เนื่องจากวิธีการวิจัยไม่เพียงพอและการวิจัยไม่สานต่อกัน และยังมีคามยุ่งยากในการให้คำจำกัดความของความต้องการข้อสนเทศและการแยกความคิดของคำต่าง ๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน (Wilson 1981: 5) อย่างไรก็ตามการศึกษาผู้ใช้อาจแบ่งได้เป็น การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) และการศึกษาเพื่อปรับปรุง (Prescriptive)

การศึกษาเชิงพรรณนาจะให้ภาพของปฏิกิริยาของผู้ใช้ที่มีต่อข้อสนเทศหรืออธิบายถึงวิธีการถ่ายทอดข้อสนเทศที่สัมพันธ์กับผู้ใช้

การศึกษาเพื่อการปรับปรุง จะก้าวหน้าไปอีกขั้นหนึ่ง และเสนอแนะวิธีการที่เป็นระบบที่แพร่หลายหรือผลผลิตที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับระดับความพอใจของผู้ใช้ การศึกษาเพื่อการปรับปรุงสามารถแยกออกเป็น การสำรวจที่มีสาเหตุมาจากผู้ใช้ (Reactive) และการสำรวจที่พยายามจะคาดคะเนถึงความยุ่งยากในอนาคต หรือเพื่อจะเสนอแนะแนวทางใหม่สำหรับการพัฒนาผลผลิตหรือระบบ (Proactive) (Cronin 1981: 38)

Ennis (1964: 306-307) ได้เสนอรูปแบบการศึกษาผู้ใช้เป็น 4 ลักษณะ โดยมีความแตกต่างระหว่างการวิจัยภายในห้องสมุด และการวิจัยภายนอกห้องสมุด ดังนี้คือ

1. การศึกษาผู้อ่านทั่วไปภายในห้องสมุด เป็นการวิจัยการใช้บัตรรายการหรือการวิเคราะห์คำถามของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. การศึกษาผู้อ่านเฉพาะกลุ่มภายในห้องสมุด เช่น กลุ่มแพทย์ วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ หรือนักวิชาการที่ใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
3. การศึกษาผู้อ่านทั่วไปภายนอกห้องสมุด โดยศึกษาว่า ผู้ใช้เป็นใคร อ่านหนังสือประเภทใด และได้หนังสือมาจากที่ใด
4. การศึกษาผู้อ่านเฉพาะกลุ่มภายนอกห้องสมุด ซึ่งมีการศึกษาหลายรูปแบบแตกต่างกัน โดยการสัมภาษณ์ บันทึกประจำวัน การสังเกต เพื่ออธิบายถึงรูปแบบของการติดต่อ

สื่อสารและความต้องการข้อสันเทษของผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม ซึ่งแตกต่างกัน การศึกษาแบบนี้เองที่เรียกว่า "การศึกษาการใช้และผู้ใช้" ซึ่งมีการศึกษาอีก 2 ประเภท ที่รวมอยู่ในการศึกษา-ลักษณะที่ 4 นี้คือ

1. การศึกษาผู้อ่าน (Readership Studies) เป็นการวิเคราะห์คำตอบของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่มีต่อสิ่งพิมพ์เฉพาะ

2. การศึกษาการอ้างอิง (Citation Studies) เป็นการวิเคราะห์รายการอ้างอิงที่ถูกอ้างอิงในบทความวารสารเฉพาะสาขา

### วิธีการศึกษาผู้ใช้

ในการวางแผนศึกษาผู้ใช้ที่เห็นได้ชัดที่สุด เป็นรูปแบบทั่วไปของกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ (Butler 1982: 321-322) คือ

1. กำหนดปัญหา
2. ตรวจสอบเป้าหมายและกำหนดความต้องการ
3. กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

#### โครงการงบประมาณ

4. ปரிทัศน์วรรณกรรม
5. พัฒนาโครงการวิจัย

#### วางแผน

#### กลวิธี

#### ทดสอบ

#### เครื่องมือที่ใช้

6. ประเมินผลโครงการวิจัย

#### วิเคราะห์

#### จัดพิมพ์

7. กำหนดปัญหาให้ชัดเจนอีกครั้ง และตรวจสอบงานวิจัยใหม่ ๆ

ส่วน Exon (1978: 353) ได้ให้โครงสร้างสำหรับการศึกษาผู้ใช้ไว้ดังนี้

1. การตั้งสมมติฐาน
2. การเลือกวิธีสังเกต
3. การวิเคราะห์การสังเกต
4. การตีความและการใช้ผลการศึกษา

ในต้นทศวรรษ 1950 ได้มีการศึกษาผู้ใช้จำนวนมาก งานวิจัยเหล่านั้นมุ่งศึกษาความต้องการข้อสนเทศ รวมถึงอุปนิสัย ความชอบ และพฤติกรรมการใช้ โดยศึกษาผู้ใช้ตาม

1. สาขาวิชา เช่น สาขาเคมี ฟิสิกส์ ชีววิทยา เป็นต้น
2. ประเภทของนักวิทยาศาสตร์ เป็นนักวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ หรือนักเทคโนโลยี
3. ประสบการณ์การทำงาน มีประสบการณ์ด้านการวิจัยขั้นต้นถึงขั้นสูง
4. ประเภทขององค์กร เช่น เป็นสถาบันการศึกษา โรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น
5. ขั้นตอนของการทำโครงการวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จ (Thomas 1982: 265)

Coover (1969: 447-449) ได้สรุปวิธีศึกษาความต้องการของผู้ใช้ไว้ ซึ่งมีหลายวิธี ดังนี้คือ

1. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่แพร่หลาย มี 2 ลักษณะคือ กำหนดแนวทางสัมภาษณ์ โดยเตรียมคำถามล่วงหน้า (Structured) และการสัมภาษณ์โดยไม่มีแนวทาง แต่รับการสัมภาษณ์ตามคำตอบที่ได้รับ (Unstructured) ลักษณะแรกทำให้ผลที่ได้เป็นระบบเดียวกันวิเคราะห์ได้ง่าย ในขณะที่ลักษณะหลังต้องการผู้สัมภาษณ์ที่ผ่านการฝึกฝนมาแล้ว สามารถซักถามได้อย่างต่อเนื่อง ข้อเสียของการสัมภาษณ์คือ ผู้ให้สัมภาษณ์อาจเกิดอคติ ทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่บรรลุถึงจุดหมาย

2. เทคนิคการจดบันทึกประจำวัน เป็นการบันทึกรายละเอียดของเหตุการณ์เช่น บันทึกการอ่านในช่วงเวลาที่กำหนด Shaw (quoted in Coover 1969: 448) ได้ใช้เทคนิคนี้ที่ Forest Products Laboratory ศึกษากลุ่มนักวิจัยอาชีพ 105 คน โดยให้บันทึกการอ่านและการใช้ห้องสมุดในแบบกรอกข้อมูลส่วนตัว ซึ่งรวมทั้งประเภทของข้อมูล ปีของเอกสารที่อ่าน เวลาที่ใช้อ่าน วิชานี้หาเอกสาร เป็นต้น

Shaw สรุปว่า วิธีนี้ไม่เหมาะถ้าต้องมีการจดบันทึกเป็นเวลานาน แต่ใช้ได้ดีถ้าการบันทึกใช้เวลาช่วงสั้นๆ ข้อเสียของวิธีนี้คือ เป็นอุปสรรคต่อการทำงานประจำวัน การบันทึก

เป็นแบบเปิด ผู้บันทึกจะจดเฉพาะเรื่องสำคัญ ดังนั้นหลังการบันทึกอาจต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อมาสัมพันธ์และตีความพร้อมกับข้อมูลที่ได้

3. แบบสอบถาม มักจะเขียนเป็นชุดคำถามที่ต้องการคำตอบ ซึ่งมักมีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบปฏิกิริยาของผู้ใช้ในการได้รับบริการหรือประเภทของข้อสนเทศ คำถามที่ถามต้องการทดสอบเพื่อลดความคลุมเครือ การตีความผิด แบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ต่างกันมากนัก

4. การสำรวจ ซึ่งมีเทคนิคต่าง ๆ กันออกไป โดยอาจใช้วิธีเลือกกลุ่มผู้ตอบต่างกลุ่มกันหรือใช้วิธีส่งตัวอย่างในกลุ่มเดียวกัน และมีการบันทึกการสังเกต การที่การสำรวจขาดพื้นฐานร่วมกันทำให้ผลการวิจัยไม่สามารถเทียบเคียงได้

5. การศึกษาจากเหตุการณ์จริง เป็นการสังเกตอีกวิธีหนึ่ง ลักษณะพิเศษคือ การศึกษาการตัดสินใจจากเหตุการณ์ เป็นการศึกษาว่า ผู้ทำวิจัยใช้ข้อสนเทศเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจ

6. การศึกษาการอ้างอิง วิธีนี้ใช้ประโยชน์จากหนังสือ หรือวารสารโดยศึกษาจากสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ และศึกษาจากบรรณานุกรม การอ้างอิงต่าง ๆ วิธีศึกษาวิธีนี้มีข้อจำกัดคือ เอกสารที่อ้างอิงอาจไม่ได้ใช้ และไม่มีการศึกษาเอกสารที่ใช้ แต่ไม่ได้อ้างอิง เทคนิคนี้ไม่ช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้วรรณกรรม

7. การศึกษาจากสถิติการจ่าย-รับ เป็นวิธีที่ใช้ศึกษาการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ โดยเฉพาะทรัพยากรที่อยู่ในชั้นเปิด เป็นเครื่องชี้ถึงการใช้ทรัพยากรแต่ละประเภท เฉพาะการใช้ในรูปของการยืมเท่านั้น

8. การวิเคราะห์คำถามจากบริการอ้างอิง ซึ่งเป็นการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ และเป็นเครื่องชี้ถึงความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ทราบประเภทและลักษณะของเอกสารที่ให้บริการ คำตอบที่ตอบไม่ได้จะเป็นแนวทางให้ห้องสมุดหาทรัพยากรใหม่เพิ่มเติม

9. การทดลอง เป็นวิธีสุดท้าย ต้องมีสมมติฐานและกำหนดสภาพเพื่อทดสอบ กล่าวโดยสรุป วิธีการศึกษาผู้ใช้มีด้วยกันหลายวิธี ที่นิยมใช้กันมากคือ การใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ งานวิจัยหลายเรื่องใช้เทคนิคดังกล่าวผสมกัน ทำให้ได้ข้อมูลหลายลักษณะ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องความเที่ยงตรง เพราะเครื่องมือที่ใช้วัดหรือเก็บข้อมูลไม่ดีพอที่จะประเมินระบบปัจจุบัน หรือการตัดสินใจระบบที่เสนอนี้ใหม่ (Summers, Matheson and Conry 1983: 85)



### การศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศ

การศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศ (Information Seeking Behavior) ประกอบด้วยการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคำถามว่า "ใครต้องการข้อสนเทศ ข้อสนเทศเป็นแบบใด และเพื่อเหตุผลอะไร ข้อสนเทศถูกค้นพบ ถูกประเมิน และความต้องการเหล่านี้สามารถถูกกำหนดและทำให้พอใจอย่างไร" (Auster 1982: 178) พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการ นักจิตวิทยาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย
2. ความต้องการเกี่ยวกับอารมณ์ (Affective Needs) เช่น ความต้องการความสำเร็จ ต้องการมีอำนาจ
3. ความต้องการทางปัญญา (Cognitive Needs) เช่น ต้องการวางแผน ต้องการเขียนเพื่อเกิดความชำนาญ

ความต้องการทั้งสามประการนี้สัมพันธ์กัน ความต้องการทางร่างกายอาจก่อให้เกิดความต้องการทางอารมณ์ และหรือความต้องการทางปัญญา ความต้องการทางอารมณ์อาจก่อให้เกิดความต้องการทางปัญญา (Wilson 1981: 7)

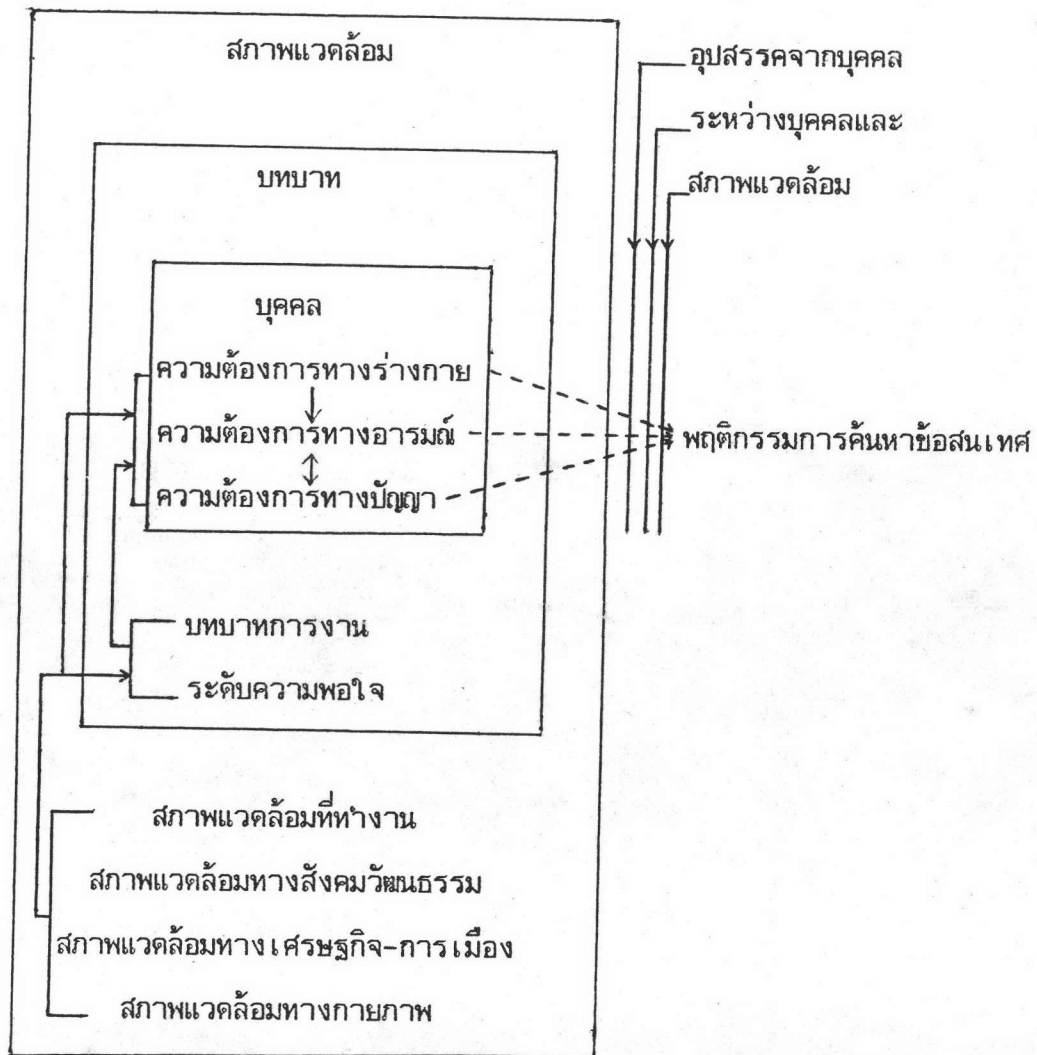
ความต้องการข้อสนเทศ ยังสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการที่แสดงออกชัดเจน (Expressed or Articulate Need)
2. ความต้องการที่ไม่แสดงออก (Unexpressed Need)
3. ความต้องการซ่อนเร้น (Dormant Need) เป็นความต้องการที่ผู้ใช้อาจไม่ได้ตระหนักถึง ผู้ให้บริการข้อสนเทศอาจชี้ให้เห็นถึงความต้องการนี้ได้

Paisley (quoted in Cronin 1981: 39-42) ได้สำรวจความต้องการข้อสนเทศพบว่า ความต้องการข้อสนเทศเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. จำนวนแหล่งข้อมูลที่มีอยู่
2. ประโยชน์อันเกิดจากการใช้ข้อสนเทศนั้น
3. เกิดจากพื้นฐานของบุคคล แรงกระตุ้น อาชีพ และลักษณะเฉพาะของผู้ใช้
4. สภาพสังคม เศรษฐกิจรอบ ๆ ผู้ใช้
5. ผลจากการใช้ข้อสนเทศ

ดังกล่าวข้างต้นแล้วว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางอารมณ์ และความต้องการทางปัญญา ความต้องการทั้งสามประการมีความสัมพันธ์กันซึ่งสามารถแสดงโดยภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศ (Wilson 1981: 8)

ความต้องการทางอารมณ์ และ/หรือความต้องการทางปัญญา ความต้องการทางอารมณ์อาจทำให้เกิดความต้องการทางปัญญา และถ้าความต้องการทางปัญญามีปัญหาไม่ได้รับการตอบสนอง ก็อาจก่อให้เกิดความต้องการทางอารมณ์แทน

จากภาพนี้ได้หมายความว่าความต้องการทางอารมณ์ และความต้องการทางปัญญา จะกระตุ้นให้เกิดการค้นหาข้อสันเทศอย่างฉับพลัน องค์ประกอบอื่น ๆ นอกเหนือจากความต้องการก็มีบทบาทเช่น ความสำคัญ ความจำเป็นที่จะตอบสนองความต้องการ ข้อเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดข้อสันเทศที่ครบถ้วน และแหล่งข้อสันเทศที่มีอยู่ และค่าใช้จ่ายในการใช้แหล่งเหล่านี้ ฯลฯ การตัดสินใจในบางครั้งจึงทำไปโดยไม่มีข้อสันเทศที่ครบถ้วน ตัดสินใจโดยใช้ความเชื่อหรืออคติ ดังนั้นการค้นหาข้อสันเทศอาจไม่เกิดขึ้นเลยก็ได้ หรือช่วงเวลาระหว่างที่คน ๆ นั้นตระหนักว่าตนมีความต้องการและกระทำการค้นหาข้อสันเทศอาจนานก็ได้ หรือในกรณีของความต้องการทางอารมณ์ บุคคลอาจไม่ตระหนักว่าตนมีความต้องการและต้องการสนองตอบก็ได้ หรือความต้องการทางปัญญาที่ไม่ปรากฏเด่นชัดอาจได้รับการตอบสนองในเวลาอีกนาน ภายหลังจากที่บุคคลนั้นตระหนักหรือการที่มีข้อสันเทศพร้อมอาจทำให้บุคคลนั้นตระหนักถึงความต้องการทางปัญญาที่บุคคลนั้นไม่เคยตระหนักมาก่อน เหล่านี้เป็นอุปสรรคจากตัวบุคคล ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมต่อการค้นหาข้อสันเทศ

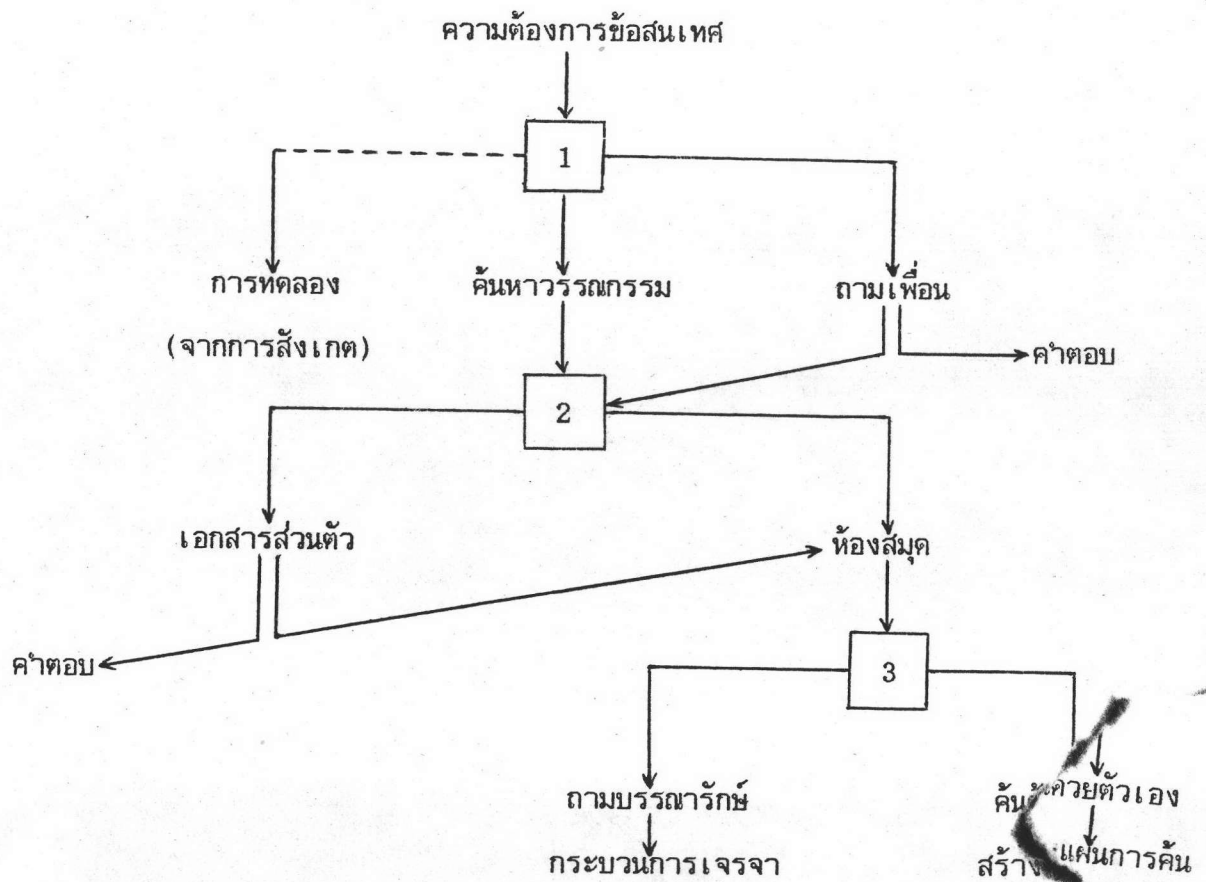
ความต้องการทางอารมณ์ จะเป็นองค์ประกอบในการเลือกช่องทางการสื่อสารว่าจะเลือกการพูดหรือการเขียน

ความต้องการของบุคคลเป็นรากฐานแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาข้อสันเทศ ความต้องการเหล่านี้เกิดจากบทบาทที่บุคคลนั้นมีในสังคม เช่น บทบาทในการทำงาน บุคคลมีกิจกรรมความรับผิดชอบที่แตกต่างกันจึงทำให้การค้นหาข้อสันเทศ และการสร้างความพึงพอใจให้ตนเองแตกต่างกันไป

ภาพที่ 1 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคล และองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น เกี่ยวข้องกับบทบาทในการทำงาน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เหล่านี้มีผลต่อความต้องการทั้งสิ้น (Wilson 1981: 8-9)

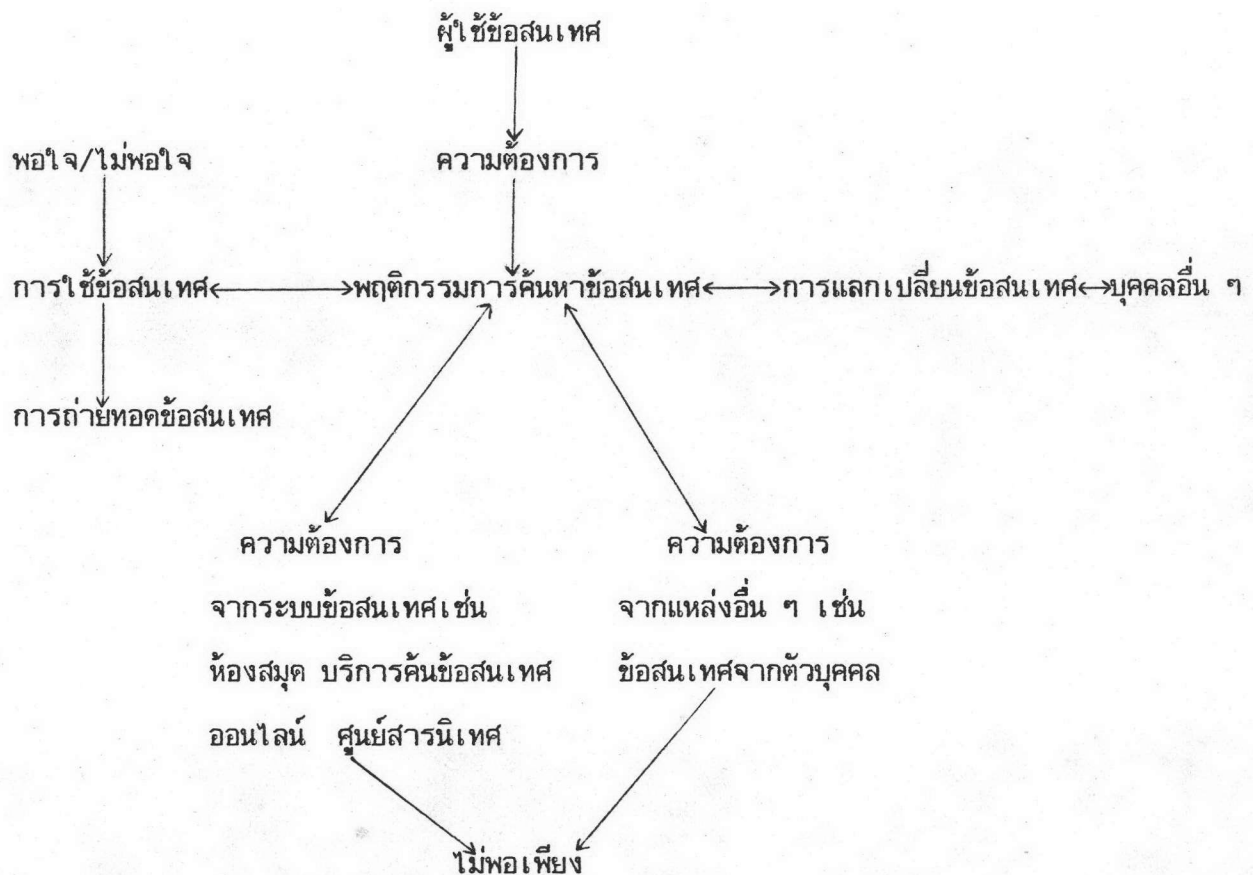
เมื่อบุคคลเกิดความต้องการข้อสันเทศ จะแสวงหาข้อสันเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ สิ่งที่มาคือ พฤติกรรมการค้นหาข้อสันเทศจากแหล่งข้อสันเทศที่บุคคลนั้นคาดว่าจะมีข้อสันเทศที่ตนต้องการอยู่ แหล่งข้อสันเทศนั้นอาจเป็นห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ ตลอดจนตัวบุคคล

ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถให้ข้อมูล หรือแนวทางแก้ปัญหาเฉพาะด้านได้ Taylor (1968: 181-182) กล่าวว่า เมื่อบุคคลต้องการข้อสนเทศ ขั้นตอนแรกของการค้นหาข้อสนเทศคือ การถามเพื่อนเพื่อทราบถึงแหล่งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนต่อมาเป็นการค้นหาเอกสารส่วนตัว และ/หรือ การเข้าใช้ห้องสมุด เมื่อบุคคลเข้าใช้ห้องสมุด พฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศอาจแยกได้เป็น 2 กรณีคือ การถามบรรณารักษ์ และการค้นหาข้อสนเทศด้วยตนเอง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การตัดสินใจเมื่อบุคคลต้องการข้อสนเทศก่อนจะมีการเจรจากับบรรณารักษ์ (Taylor 1968: 181)

Wilson (1981: 4) ได้แสดงให้เห็นว่าการศึกษาคู่ใช้มีสาขาใด และมีความสัมพันธ์กันอย่างไร (ดังภาพที่ 3) จากภาพ พฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้ตระหนักถึงความต้องการของตนเอง พฤติกรรมนั้นอาจเกิดหลายรูปแบบ เช่น ผู้ใช้อาจค้นหาข้อสนเทศจากระบบทางการ ได้แก่ ระบบสารนิเทศ (เช่น ห้องสมุด บริการออนไลน์ Prestel หรือศูนย์สารสนเทศ) หรือใช้ระบบอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่เดียวกับข้อสนเทศเพิ่มเติมจากหน้าที่อื่นเป็นหน้าที่หลัก (เช่น หน่วยสารนิเทศของรัฐบาล หน่วยงานบ้านและที่ดิน ข่ายรถยนต์ เป็นต้น หน่วยงานเหล่านั้นแม้จะทำหน้าที่ขาย แต่ก็ยังเป็นแหล่งที่จะได้ข้อสนเทศเกี่ยวกับสินค้าใหม่ ๆ)



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ภายในระหว่างขอบเขตการศึกษาคู่ใช้ (Wilson 1981: 4)

นอกจากนี้ผู้ใช้ อาจหาข้อสันเทศจากผู้อื่น ดังในภาพจะอยู่ในการแลกเปลี่ยนข้อสันเทศ จากพฤติกรรมการณ์หาข้อสันเทศดังกล่าวข้างต้น บุคคลอาจประสบความสำเร็จล้มเหลวไม่ว่าจะค้นหา ข้อสันเทศโดยใช้ระบบต่าง ๆ หรือค้นหาข้อสันเทศจากบุคคล

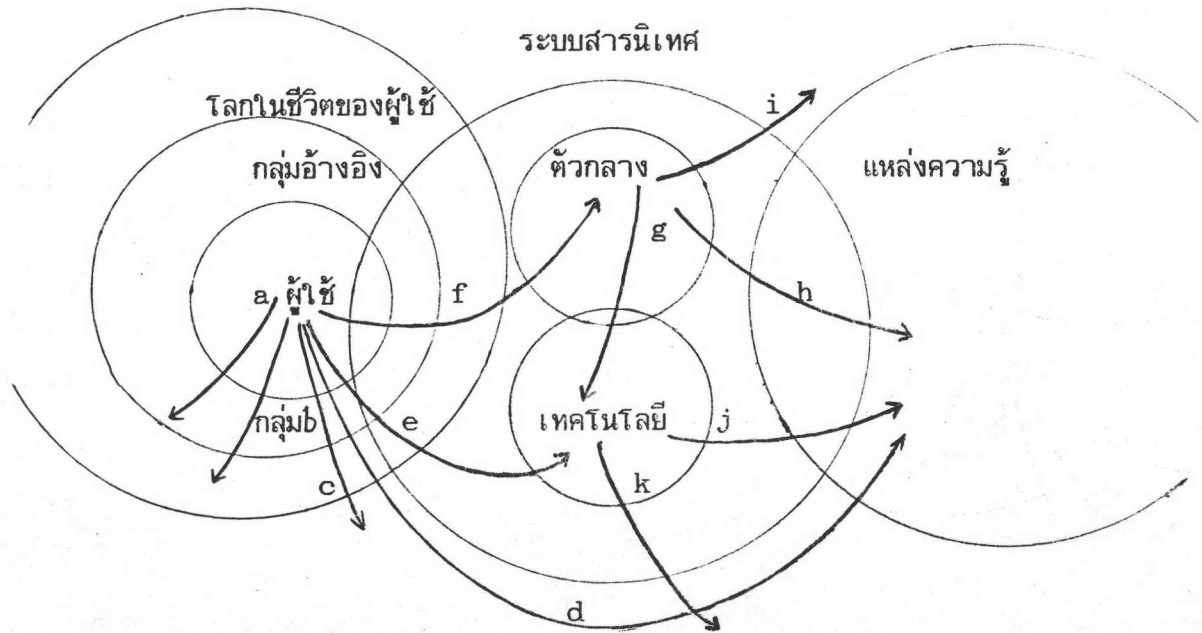
แหล่งข้อสันเทศเหล่านั้นจะมีการใช้ การใช้ข้อสันเทศอาจสนองต่อความต้องการหรือไม่สนองต่อความต้องการซึ่งเป็นที่ทั้งสองกรณี ถ้าไม่สนองตอบ ข้อสันเทศนั้นอาจมีประโยชน์สนอง ต่อความต้องการของผู้อื่นได้

ขอบเขตที่กล่าวข้างต้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับการศึกษาคู่ใช้ แต่ในอดีตมักสนใจศึกษา ความต้องการข้อสันเทศจากระบบข้อสันเทศทางทหารเท่านั้น ขณะที่การใช้ข้อสันเทศ (ซึ่งสะท้อนให้เห็น ความต้องการโดยตรงของคู่ใช้) เป็นสาขาหนึ่งที่ไม่ได้รับความสนใจ ในขณะที่การแลกเปลี่ยน ข้อสันเทศ อันหมายถึงการค้นหาข้อสันเทศจากตัวบุคคลอื่น เป็นสาขาที่นักสังคมวิทยาและนักทฤษฎี องค์การให้ความสนใจแทนที่จะเป็นนักสารนิเทศ

คำว่า "ข้อสันเทศ" ที่ใช้ในภาพนี้ใช้ในความหมายหลายประการดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น ในการแลกเปลี่ยนข้อสันเทศอาจหมายถึง การที่บุคคลหนึ่งค้นหาข้อสันเทศจริง คำแนะนำหรือความคิด เห็นและอาจรับสิ่งเหล่านั้นในรูปของการบอกเล่า หรือสิ่งตีพิมพ์ บางทีช่องทางนำส่งข้อสันเทศ บุคคลอาจชอบข้อสันเทศที่นำส่งด้วยการบอกเล่ามากกว่าโดยการเขียน บุคคลนั้นอาจสนใจลักษณะ ภายนอกของข้อสันเทศเช่น ต้องการคู่มือฉบับตัวเขียน

ในสาขา "การศึกษาคู่ใช้" ตั้งแต่ปี 1948 การวิจัยที่สำรวจ "ความต้องการข้อสันเทศ" มีการวิจัยหลายเรื่อง สำรวจพฤติกรรมการณ์หาข้อสันเทศ แต่หลังจากนั้นแนวโน้มที่จะศึกษา เพื่อให้เข้าใจเรื่องดังกล่าวลดลง ปัญหาดังกล่าวส่วนหนึ่งเนื่องมาจาก ไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่า ต้องการศึกษาคือความต้องการข้อสันเทศในประเด็นใด ภาพที่ 4 จะช่วยให้ความกระจ่างในเรื่องนี้

## โลกของความรู้



ภาพที่ 4 ช่องทางการค้นหาข้อสนเทศ (Wilson 1981: 6)

จากภาพ โลกในชีวิตของผู้ใช้ หมายถึงประสบการณ์ของผู้ใช้ในฐานะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในโลกนี้จะมีโลกย่อยเช่น โลกของงาน ซึ่งในโลกย่อยนี้จะปรากฏ "กลุ่มอ้างอิง" ได้แก่ เพื่อนร่วมอาชีพ เพื่อนร่วมองค์กร ฯลฯ

ผู้ใช้อจะติดต่อกับ "ระบบสารสนเทศ" ต่าง ๆ ภายในระบบสารสนเทศมีระบบย่อย 2 ระบบคือ "ตัวกลาง" (Mediator) อันได้แก่ ระบบที่มีชีวิตเช่น คน และ "เทคโนโลยี" ซึ่งหมายรวมถึง เทคนิค เครื่องมือ เครื่องจักรกลต่าง ๆ รวมกันเข้าเป็นระบบย่อย การค้นหาข้อสนเทศ ระบบสารสนเทศ จะติดต่อเข้าถึงแหล่งความรู้อื่น ๆ ซึ่งเป็นตัวเอกสารและคนที่มีชีวิต

อักษรที่กำกับในภาพ แสดงให้เห็นช่องทางการค้นหาข้อสนเทศที่ใช้ หรือที่ระบบสารสนเทศ ใช้เพื่อค้นหาข้อสนเทศให้แก่ผู้ใช้จากช่องทางการค้นหาจำแนกได้ 4 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ช่องทาง a, b, c และ d แสดงถึงกลวิธีการค้นหาจากผู้ใช้ โดยไม่พึ่งระบบสารสนเทศ เรียกช่องทางการค้นหานี้ว่า "กลุ่ม A"

กลุ่มที่ 2 ช่องทาง e และ f อาศัยตัวกลางหรือเทคโนโลยีของระบบสารนิเทศช่วยในการค้นหาเช่น ใช้อัตรารายการ ใช้เทอร์มินัล เรียกช่องทางการค้นหานี้ว่า "กลุ่ม B"

กลุ่มที่ 3 ช่องทาง g, h และ i แสดงกลวิธีการค้นที่ตัวกลางใช้เพื่อสนองความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้เรียกว่า "กลุ่ม C"

กลุ่มที่ 4 ช่องทาง j และ k แสดงกลวิธีการค้นที่ผู้ใช้หรือตัวกลางใช้เทคโนโลยีที่สลับซับซ้อนค้นหาข้อสนเทศเช่น การค้นหาฐานข้อมูลเรียกว่า "กลุ่ม D" (Wilson 1981: 5-7)

### ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศ

Line (quoted in Auster 1982: 178) ได้เสนอแนะไว้ในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการข้อสนเทศของนักสังคมศาสตร์ว่า การจัดกลุ่มความต้องการข้อสนเทศตามหน้าที่และสภาพแวดล้อมจะช่วยให้ผ่านอุปสรรคซึ่งเกิดขึ้น โดยการแยกตามสาขาวิชา ตัวแปรเกี่ยวกับหน้าที่จะรวมงานด้านต่างๆ เช่น งานวิจัย การสอนและฝึกอบรม การจัดการ งานด้านสังคมและการบริหาร การพิมพ์และการกระจายเสียง การเมือง ธุรกิจและการค้า การศึกษาและการเรียนรู้ ส่วนสภาพแวดล้อมหมายถึงนักสังคมศาสตร์นั้นทำงานในสถาบันการศึกษา องค์กรวิจัย อุตสาหกรรม รัฐบาล สมาคมวิชาชีพ สภภาพแรงงานและพรรคการเมือง สำนักพิมพ์ หรือสถานีวิหุกระจายเสียงหรือไม่ Line ได้ขยายความเห็นออกไปอีกโดยมองลักษณะส่วนบุคคลไม่เฉพาะแต่ตัวแปรทางด้านประชากรตามปกติ (เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางสังคม) เท่านั้น ยังมีองค์ประกอบ เช่น ความบ่อย (Persistence) ความครบถ้วน (Thoroughness) ความอิสระและความสามารถที่จะได้รับข้อสนเทศ

Lindsey และ Callahan (quoted in Auster 1982: 179) ได้ตรวจสอบเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศคือ ตัวบุคคล สภาพแวดล้อมของงานและลักษณะของงาน ทำให้เขาเชื่อว่าสภาพแวดล้อมและปัญหาที่เกี่ยวกับสภาพการกำหนดพฤติกรรมของข้อสนเทศ โดยส่วนใหญ่ "การรับรู้เกี่ยวกับทัศนคติการจัดการต่องานข้อสนเทศมีผลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศของแต่ละบุคคล" เขาได้กำหนดว่าแต่ละบุคคลใช้เวลาเท่าใดเกี่ยวกับงานสนทนา คุณค่าและทัศนคติของแต่ละบุคคลที่ใช้ในการทำงาน และแม้แต่พฤติกรรมข้อสนเทศของบุคคล พฤติกรรมข้อสนเทศของบุคคลเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เกี่ยวกับทัศนคติของคนที่พื้นฐาน บทบาท หน้าที่ สภาพการณ์ของงานที่เฉพาะ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล



Wilson (1981: 9-10) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในการค้นหาข้อสันเทษอาจมีอุปสรรคเกิดขึ้น ซึ่งได้แก่ บุคคล ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม การลำดับความต้องการของคน ความต้องการส่วนบุคคลจะเป็นรากฐานแรงจูงใจไปสู่พฤติกรรมการค้นหาข้อสันเทษ ความต้องการนี้เกิดจากบทบาทที่บุคคลนั้นมีในสังคม บทบาทที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ บทบาทการทำงาน

สำหรับบทบาทในการทำงานเห็นชัดว่า การปฏิบัติงาน กระบวนการ การวางแผน และการตัดสินใจ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความต้องการทางอารมณ์ เช่น การทำงานได้สำเร็จ ต้องการแสดงออก ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ จึงสรุปได้ว่า บทบาทในการทำงาน ลักษณะองค์การ และบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดรูปแบบความต้องการ และมีผลต่อมายังพฤติกรรมการค้นหาข้อสันเทษที่ใช้ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอื่น เช่น หน้าที่บทบาทของบุคคลในองค์การ บรรยากาศภายในองค์การ

ในการพิจารณาว่าองค์ประกอบใดมีผลเกี่ยวข้องกับความต้องการและพฤติกรรมการค้นหาข้อสันเทษ ควรพิจารณารวมถึงสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่บุคคลนั้นแสดงบทบาทการทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม ฯลฯ ตัวอย่างเช่น

- สภาพเศรษฐกิจและทรัพยากรที่มีอยู่จะกำหนดสภาพแวดล้อมการทำงานว่า เป็นสภาพที่รวยข้อสันเทษหรือจนข้อสันเทษ อันมีผลต่อเนื่องไปยังพฤติกรรมการค้นหาข้อสันเทษ และการเลือกช่องทางการสื่อสาร
- ระบบการเมือง จะจำกัดประเภทของข้อสันเทษที่ต้องห้ามสำหรับบุคคลบางกลุ่ม การที่ไม่มีข้อสันเทษทำให้กระทบถึงบทบาทการทำงาน
- สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไป มีผลกระทบต่อลักษณะงานที่ทำ และกระทบต่อไปยังความต้องการทางปัญญา

นอกจากตัวแปรดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีตัวแปรที่สำคัญต่อพฤติกรรมการค้นหาข้อสันเทษ บทบาทของผลผลิตข้อสันเทษ ในแต่ละขั้นของการตัดสินใจ Rogers และ Shoemaker (quoted in Landau 1982: 83-84) แสดงให้เห็นภาพว่า ผู้ใช้ข้อสันเทษในการตัดสินใจอย่างไร ข้อสันเทษใดเหมาะสมกับแต่ละขั้นของการตัดสินใจ และจะนำเสนอข้อสันเทษไปให้ผู้ใช้อย่างเหมาะสมได้อย่างไร

จากความคิดข้างต้น Landau (1982: 84-85) ได้ประยุกต์แบบจำลองจากการเน้นพฤติกรรมผู้ใช้ในการตัดสินใจมาเป็นประเภทของข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้ต้องการในแต่ละขั้นตอนของการตัดสินใจ ทำให้สามารถกำหนดค่าจำกัดความบทบาทข้อเสนอแนะที่สนองความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการตัดสินใจได้ดังต่อไปนี้

<u>ขั้นตอนการตัดสินใจ</u>	<u>ผลผลิตข้อเสนอแนะ</u>
การรับรู้/ความรู้	จัดหาข้อเสนอแนะที่มีรายละเอียดเบื้องต้น ชี้แหล่งข้อเสนอแนะ และชี้แนะข้อเสนอแนะที่เฉพาะ
ทัศนคติ/แรงจูงใจ	จัดหาคำตอบที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ ชี้แนะข้อเสนอแนะและให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องโดยเปรียบเทียบข้อเสนอกับข้อเสนอแนะอื่นๆ
การทดลอง/การตัดสินใจ	จัดหารายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่นำไปประยุกต์ได้ เพื่อประเมินลักษณะของข้อเสนอแนะกับความต้องการของผู้ใช้
การยืนยันการตัดสินใจ	จัดหาข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อช่วยลดความคลุมเครือ

ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนของการตัดสินใจ และการให้ผลผลิตข้อเสนอแนะ ผลผลิตข้อเสนอแนะจะต้องเหมาะกับกลุ่มผู้ใช้และขั้นตอนของการตัดสินใจ ดังนั้นผลผลิตการถ่ายทอดข้อเสนอแนะต้องมีลักษณะจุดประสงค์ เกี่ยวข้องกับความต้องการข้อเสนอแนะในแต่ละขั้นตอนของการตัดสินใจ และชี้แนะผู้ใช้ไปยังข้อเสนอแนะที่ต้องการเพื่อเปลี่ยนไปสู่ขั้นตอนของการตัดสินใจที่สูงขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

<u>ขั้นตอนการตัดสินใจ</u>	<u>จุดประสงค์</u>	<u>การชี้แนะ</u>
การรับรู้/ความรู้	เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงข้อเสนอแนะที่มีอยู่ในขอบข่ายความสนใจหรือให้ทราบถึงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่	นำผู้ใช้ไปยังแหล่งข้อเสนอแนะที่สนใจ

ขั้นตอนการตัดสินใจ	จุดประสงค์	การชี้แนะ
ทัศนคติ/แรงจูงใจ	เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงประโยชน์โดยทั่วไปของความคิดหรือเทคนิคที่เหมาะสมกับสภาพใดโดยเฉพาะ	นำผู้ใช้ไปยังแหล่งข้อสนเทศที่จะกระตุ้นหรือสร้างทัศนคติ
การทดลอง/การตัดสินใจ	จัดหาหรือช่วยผู้ใช้ให้ได้ข้อมูลเชิงประเมิณผลเกี่ยวกับประโยชน์โดยเฉพาะของความคิดหรือเทคนิคที่เหมาะสมกับสภาพใดโดยเฉพาะ	นำผู้ใช้ไปยังแหล่งข้อสนเทศที่จะกระตุ้นให้ลองหรือตัดสินใจ
การยืนยันการตัดสินใจ	จัดหาข้อสนเทศให้ผู้ใช้เพื่อช่วยยืนยันการตัดสินใจ ลดความคลุมเครือ ไม่เปลี่ยนใจ	ชี้แนะผู้ใช้ไปยังแหล่งเสริมและแหล่งข้อสนเทศเพื่อยืนยันการตัดสินใจ

ยิ่งบุคคลเข้าใจกลไกขั้นตอนการตัดสินใจเท่าไร ผลผลิตข้อสนเทศจะจำกัดเฉพาะและเกี่ยวกับบุคคลนั้นมากขึ้น ดังนั้นการจัดการเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมข้อสนเทศต้องทำให้เหมาะสมกับสภาพที่เฉพาะ โดยต้องมีความเข้าใจอย่างดีว่าองค์การนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลที่ทำงาน และการจัดการ (Auster 1982: 179)

Durrance (quoted in Varlejs 1987: 74) ได้รวบรวมพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศไว้ดังนี้

- บุคคลมีแนวโน้มที่จะค้นหาข้อสนเทศที่เข้าถึงง่ายที่สุด
- บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกรูปแบบข้อสนเทศที่ตนชอบเมื่อค้นหาข้อสนเทศ
- ผู้ใช้และผู้ใช้แฉง จะไม่สนใจเรื่องแหล่งข้อสนเทศ และการใช้ข้อสนเทศ
- การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face) เป็นแหล่งแรกของข้อสนเทศ
- บุคคลต่างประเภทย่อมใช้แหล่งข้อสนเทศต่างกัน

### งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสารสนเทศ

การวิจัยเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่มักศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสารสนเทศและการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เช่น Menzel, Herner, Paisley, Lipetz, Crane, Lin และ Garvey, Martyn และ Crawford (quoted in Auster 1982: 178) อย่างไรก็ตาม นักวิชาการเหล่านี้ได้ชี้ถึงปัญหาเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ Saul และ Mary Herner (quoted in Auster 1982: 178) ได้สรุปไว้ดังนี้ คือ มีการใช้เทคนิคที่สัมพันธ์กันน้อย ความแตกต่างของผู้ใช้ ความแตกต่างและความคลุมเครือของภาษาที่ใช้ในการอภิปรายถึงเทคนิคและผล ขาดนวัตกรรมใหม่ ๆ ความล้มเหลวในการใช้ประโยชน์จากข้อบกพร่องในอดีต ขาดการออกแบบการทดลองที่เที่ยงตรง

Gaston (quoted in Cronin 1981: 214) ได้ศึกษาการหาข้อมูลสารสนเทศของนักฟิสิกส์ ซึ่งเป็นนักทฤษฎีและนักทดลอง ปรากฏว่าวิธีการหาข้อมูลสารสนเทศของทั้งสองกลุ่มไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามก็จะมีผู้เชี่ยวชาญที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

จากการสำรวจห้องสมุดโรงงานอุตสาหกรรม 4 แห่งของ Slater (quoted in Coover 1969: 451) พบว่า กลุ่มวิศวกรและนักวิทยาศาสตร์จะหาข้อมูลโดยไม่ต้องปรึกษาบรรณารักษ์ และคุ้นเคยกับวิชาและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมากกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ (Working Scientists) จะไม่มั่นใจเท่ากลุ่มผู้บริหารวิศวกร (Technical/Executive) แต่ก็พยายามเข้าถึงข้อมูลโดยขึ้นอยู่กับบรรณารักษ์ กลุ่มผู้บริหาร (Administrative/Executive) จะมาใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง โดยเฉลี่ยแล้วเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะใช้เวลา 33.9 นาที ในการค้นหาข้อมูลให้แต่ละกลุ่ม แต่สำหรับกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 9.8 นาที กลุ่มผู้บริหารจะใช้ห้องสมุดเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือต้องการอธิบายขบวนการหรือวิธีการ กลุ่มนี้จะให้ความสนใจในการรับข้อมูลจากแหล่งภายนอกมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ กลุ่มผู้ใช้ที่สำคัญ คือ กลุ่มช่างเทคนิคที่ต้องการข้อมูลในรูปของคู่มือ หรือตำราทางวิชาการมากกว่าวารสาร กลุ่มนี้ต้องการเวลามากในการค้นหาวัสดุ และมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดน้อย

การศึกษาที่น่าสนใจอีกเรื่องหนึ่งคือ การศึกษาของ Robertson (1974: 384-390) ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสารสนเทศของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร ได้ข้อมูลจากการถอดเทปบันทึกเสียง 5 ตลับ ซึ่งจัดทำโดย กลุ่มนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร เพื่อแผนวิจัยของ Aslib แหล่งที่มาของเทปบันทึกเสียง 5 ตลับคือ (A,B) จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (C,D) จาก

บริษัทอุตสาหกรรม และ (E) จากที่วิจัยของรัฐบาล แสดงผลในรูปแบบของตาราง โดยเสนอลักษณะของพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศ 10 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ค้นหาข้อสนเทศจากแหล่งข้อสนเทศภายในที่เป็นตัวบุคคลภายนอกองค์การในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ผลที่ได้คือ

1. กลุ่ม D มีแนวโน้มที่จะไปหาข้อสนเทศจากบริการข้อสนเทศและหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกองค์การ
2. กลุ่ม A,B,C มีพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศด้วยการติดต่อภายในองค์การ โดยเฉพาะการใช้แหล่งข้อสนเทศที่เป็นบุคคล และไม่เป็นทางการ
3. ข้อสนเทศในรูปแบบของวารสารและแหล่งข้อสนเทศที่เป็นหน่วยงาน มีประโยชน์ แต่พบบันทึกเสียงระบุข้อมูลว่า แหล่งข้อสนเทศที่เป็นทางการภายในองค์การก็ยังมีการใช้ของกลุ่ม B เชื่อมั่นในแหล่งข้อสนเทศที่ไม่เป็นทางการภายในองค์การ
4. กลุ่ม A,B และ E ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดกับบริการข้อสนเทศที่จัดให้แก่พวกเขา หรือห้องสมุด

สำหรับการศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศในด้านอื่นมีไม่มากนัก เท่าที่หมิงงานของ Bebout (1975: 40-44) ได้ปริทัศน์วรรณกรรมเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ด้านมนุษยศาสตร์ เท่าที่มีอยู่ และได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศของนักมนุษยศาสตร์จากสิ่งทีศึกษและเปรียบเทียบกับการค้นหาข้อสนเทศของนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์ โดยใช้ตารางที่ Skelton (quoted in Bebout 1975: 43) แนะนำ ซึ่งเขียนออกมาได้ดังนี้



## รูปแบบพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศโดยทั่วไป

พฤติกรรม	นักวิทยาศาสตร์	นักสังคมศาสตร์	สมมติฐานเกี่ยวกับนักมนุษยศาสตร์
แหล่งข้อสนเทศ	แหล่งที่เป็นประโยชน์มากที่สุดคือวารสาร รวมทั้งวรรณกรรมและคู่มือทางการค้า การติดต่ออย่างไม่เป็นทางการ เป็นสิ่งที่มีคุณค่า	ใช้หนังสือและวารสารในอัตราที่มาก การติดต่อระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการ เป็นสิ่งที่มีคุณค่า	ใช้หนังสือมากกว่าวารสาร การติดต่อระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการ เป็นสิ่งที่มีคุณค่า วัสดุที่มีอายุนาน สำคัญมากกว่าในสาขาวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
วิธีการในการหาการอ้างอิง	จัดเรียงตามลำดับ:- คำแนะนำส่วนตัว การแลกเปลี่ยนและ ตรวจค้นสารสังเขป เป็นวิธีที่ใช้มากที่สุด การใช้ห้องสมุดไม่สำคัญ	จัดเรียงตามลำดับ:- การอ้างอิง สารสังเขป ตรวจค้น และคำแนะนำ ส่วนตัว เป็นวิธีที่ใช้ มากที่สุด การใช้ ห้องสมุดไม่สำคัญ	จัดเรียงตามลำดับ:- ตรวจค้น คำแนะนำ ส่วนตัว การแลกเปลี่ยน การใช้ ห้องสมุดเป็นสิ่ง สำคัญ
การใช้และหน้าที่ของวารสารสารสังเขป	นักวิทยาศาสตร์ใช้วารสารสารสังเขปน้อยกว่า นักสังคมศาสตร์เพียงเล็กน้อย ทั้ง 2 กลุ่มใช้เป็น current awareness เหมือนกัน	มีวารสารสารสังเขป ทางด้านมนุษยศาสตร์ น้อย ใช้เป็น current awareness	

รูปแบบพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศโดยทั่วไป (ต่อ)

พฤติกรรม	นักวิทยาศาสตร์	นักสังคมศาสตร์	สัมพันธ์เกี่ยวกับ นักมนุษยศาสตร์
การเข้าร่วมและ คุณค่าของการ ประชุม	ทั้งสองกลุ่มเข้าร่วมการประชุมในขอบเขตที่เหมือนกัน นักวิทยาศาสตร์ได้รับข้อสนเทศจากการติดต่อทางสังคม ส่วนนักเทคโนโลยีได้รับจากเอกสารที่เสนอ	ได้รับข้อสนเทศผ่านการติดต่อทางสังคมและเอกสารที่เสนอ	เข้าร่วมการประชุมได้รับข้อสนเทศผ่านการติดต่อทางสังคม เอกสารที่เสนอที่มีคุณค่ามีน้อย
การค้นหา วรรณกรรม	มีแนวโน้มที่จะให้คนอื่นค้นให้	มีแนวโน้มที่จะค้นในงานวิจัยของตน	มีแนวโน้มที่จะค้นหาด้วยตนเอง
การค้นหาที่ ที่ล่าช้าใน ข้อสนเทศ	ทั้งสองกลุ่มมีประสบการณ์ของการค้นหาที่ล่าช้าในขอบเขตที่เหมือนกัน		มีประสบการณ์เกี่ยวกับการค้นหาที่ล่าช้า
ความสามารถ ทางภาษา	ความสามารถทางภาษาของนักวิทยาศาสตร์และความตื่นตัวทางภาษามีมากกว่านักสังคมศาสตร์		ความสามารถทางภาษามีมากกว่าของนักวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
การกระตุ้นให้ ทำงานวิจัย/ ให้มีแนวคิด	วัสดุที่เขียน งานของตนเอง และการติดต่อระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญสำหรับนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์		เหมือนกัน

จากการศึกษาของ Stieg (1981: 549-560) ซึ่งศึกษาความต้องการข้อสนเทศของนักประวัติศาสตร์พบว่า นักประวัติศาสตร์มีพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศโดยวิธีเดินดูบนชั้นหนังสือในห้องสมุด ดูวารสารใหม่อย่างผ่านไป ดูรายการอ้างอิงและสนทนากับเพื่อน ๆ แต่ไม่ค่อยไปร้านหนังสือ

Goodey และ Matthews (quoted in Snow 1975: 112) จาก Department of Environment และคนอื่น ๆ ได้อธิบายลักษณะนิสัย และความชอบบางอย่างของสถาปนิกในเรื่องข้อสนเทศ สรุปได้ว่า สถาปนิกชอบแนวทางที่ง่ายที่สุดที่จะได้ข้อสนเทศโดยผ่านเพื่อนร่วมงาน และตัวแทนผู้ผลิต แหล่งข้อสนเทศหลักของสถาปนิกคือ วรรณกรรมทางการค้า ผู้บริหารระดับอาวุโส มีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการค้นหาข้อสนเทศ

Chen และนักวิจัยที่ Simons College ใน Boston (1982) ได้ศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ กับประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขต 6 รัฐ แถบ New England จำนวน 2,400 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลพื้นฐานที่จะอธิบายว่าใคร/ต้องการข้อสนเทศอะไร/จากที่ไหน/และเพื่ออะไร ข้อมูลที่ได้จะเกี่ยวข้องกับระหว่างผู้จัดหาข้อสนเทศ (Information Provider) (ตัวอย่างเช่น การเข้าถึงข้อสนเทศ การติดต่อกับผู้จัดหาข้อสนเทศอื่นๆ และปัจจัยภายในสถาบันที่ทำให้ไม่ได้ข้อสนเทศ) กับผู้ค้นหาข้อสนเทศ (ตัวอย่างเช่น ความเข้าใจในปัญหาของตนเองความสามารถในการอธิบายปัญหานี้ให้กับผู้ที่จะช่วยได้ และความเข้าใจในการเลือกผู้จัดหาข้อสนเทศ)

แบบสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ได้ถามถึงสถานการณ์ต่างๆในรอบเดือนที่ผ่านมาที่ทำให้ผู้ตอบต้องการข้อสนเทศ และแหล่งที่ค้นหาข้อสนเทศได้ (ผู้จัดหาข้อสนเทศ) และแหล่งที่ผู้ตอบเห็นว่า เป็นประโยชน์มากที่สุด รวมทั้งปัจจัยต่างๆที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคในการค้นหาข้อสนเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การค้นหาข้อสนเทศไม่ได้ขึ้นอยู่กับการมองภาพของห้องสมุดอย่างเดียว แต่ต้องมองจากความต้องการ ผู้ตอบเห็นว่าห้องสมุดเป็นผู้จัดหาข้อสนเทศได้อย่างเพียงพอและเป็นประโยชน์มากกว่าแหล่งอื่นๆ ความต้องการข้อสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของบุคคล สถานการณ์ และอคติของผู้ใช้ ความเข้าใจในเรื่องความต้องการข้อสนเทศซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต และฐานะของห้องสมุดที่เป็นผู้จัดหาข้อสนเทศที่สำคัญ จะช่วยในการออกแบบโครงการที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง



สำหรับงานวิจัยในวงการศึกษากลับมาเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ค้นหาข้อสนเทศมีไม่มาก โดยจะศึกษากับ นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย ได้แก่ การศึกษาของ White (quoted in Exon 1978: 358-359) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำโครงการวิจัยของนักเศรษฐศาสตร์ในมหาวิทยาลัยที่สังกัดอยู่ ได้ข้อสรุปว่า ในกระบวนการจัดข้อสนเทศเพื่อสนองความต้องการหลาย ๆ อย่าง ผู้วิจัยจะเปลี่ยนแปลงลักษณะพฤติกรรมไปแตกต่างกัน ความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้สัมพันธ์โดยตรงกับบทบาทของผู้ใช้หรือหน้าที่ปฏิบัติอยู่ เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นเมื่อผู้เขียนศึกษาความต้องการข้อสนเทศของนักวิจัยมนุษยศาสตร์ แม้จะแบ่งนักวิจัยออกเป็นกลุ่ม เช่น นักประวัติศาสตร์ นักภาษาศาสตร์ ฯลฯ แล้วก็ตาม พบว่านักโบราณคดี เป็นทั้งนักภูมิศาสตร์ นักวิทยาศาสตร์นิเวศวิทย์ ปรากฏการณ์ของ White ได้ข้อสรุปการค้นหาข้อสนเทศของนักวิจัยว่า ประเภทของข้อสนเทศที่ผู้ใช้งานค้นหาไม่มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่กำลังทำวิจัย แต่สัมพันธ์กับบทบาทที่นักวิจัยต้องกระทำในแต่ละขั้นตอนของการวิจัย สิ่งเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการณ์ค้นหาข้อสนเทศของผู้ใช้ได้มากขึ้น และช่วยให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการออกแบบบริการข้อสนเทศ

แต่การวิจัยของ Summers และคนอื่นๆ (1983: 275-85) ชัดแย้งกับงานวิจัยของ White จากการศึกษาในวงการศึกษานักการศึกษานใน Brithish Columbia, Canada ถึงความต้องการข้อสนเทศ ที่สนใจต่อข้อสนเทศ และพฤติกรรมการณ์ค้นหาข้อสนเทศ งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของลักษณะเฉพาะบุคคล อาชีพ และลักษณะทางจิตวิทยาของนักการศึกษานใน 9 กลุ่มกับพฤติกรรมการณ์ค้นหาข้อสนเทศ จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า

1. ตำแหน่งการแพร่กระจายข้อสนเทศ และทัศนคติต่อการใช้ข้อสนเทศเป็นตัวที่สำคัญในการทำนายการใช้ข้อสนเทศ การศึกษา ประสบการณ์ และการใช้ข้อสนเทศเป็นตัวทำนายรองลงมา
2. แหล่งข้อสนเทศรวมกลุ่มกันเป็น 3 ปัจจัย คือ แหล่งข้อมูลทั่วไป แหล่งสิ่งพิมพ์ที่เข้าถึงได้ยากขึ้น และแหล่งข้อสนเทศที่เกิดจากการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์การ
3. ลักษณะของข้อสนเทศมีส่วนเกี่ยวข้องกับที่สำคัญต่อทัศนคติที่มีต่อผลกระทบของข้อสนเทศที่ได้รับ สิ่งที่น่าสนใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสนับสนุนข้อสังเกตที่ว่า การใช้แหล่งข้อสนเทศของนักการศึกษานเป็นผลมาจากปฏิกิริยาที่ซับซ้อนระหว่างตัวแปร และการสำรวจเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคล ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะทางจิตวิทยาของผู้ใช้ในการใช้แหล่งข้อสนเทศ

นักศึกษารัฐศาสตร์ระดับปริญญาตรี ได้ทำการสำรวจความต้องการข้อเสนอแนะรูปแบบการใช้ และรูปแบบงานของนักศึกษาวิชาอื่น ๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับพฤติกรรม การค้นหาข้อเสนอแนะ การสำรวจพบว่านักศึกษาทุกคนได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อเสนอแนะหลัก แม้ว่าส่วนใหญ่จะชอบศึกษาที่บ้าน พวกเขาไม่ค่อยประสบผลสำเร็จในการหาวัสดุที่ได้รับคำแนะนำ การสำรวจนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์อย่างมีแบบแผน โดยให้อธิบายพฤติกรรมการค้นหาข้อเสนอแนะระหว่างสัปดาห์ที่ผ่านมา และวัตถุประสงค์ในการใช้ ข้อเสนอแนะ (Day 1983: 16-23)

Subrahmanyam (1983: 200-204) ได้ศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อเสนอแนะของ นักศึกษารัฐศาสตร์เอกที่กำลังทำวิทยานิพนธ์ ในสาขาสังคมศาสตร์ของมหาวิทยาลัย Sri Venkateswara เมือง Tirupati โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจแหล่งของข้อเสนอแนะที่ แตกต่างกันที่นักศึกษารัฐศาสตร์ใช้ในการรวบรวมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ใน งานวิจัยของเขา เพื่อให้เข้าใจการขยายการใช้บริการที่เสนอโดยห้องสมุด และเพื่อทราบ แนวความคิดของนักวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงบริการของห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจาก ทุกสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ 32 คน จะถูกสัมภาษณ์ถึงการเลือกหัวข้อ การรวบรวมวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง วิธีเข้าถึงเอกสาร การใช้บริการห้องสมุด และแนวความคิดสำหรับการพัฒนาระบบ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบริการห้องสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการข้อเสนอแนะของผู้วิจัย การสัมภาษณ์กระทำเป็นรายบุคคลตามโอกาสที่เหมาะสม คำตอบที่ได้จะถูกบันทึกและ มีการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกหัวข้อจากคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษา นอกนั้นเลือกด้วยตนเอง โดยจะพิจารณาถึงการรวบรวมวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องก่อน ในการรวบรวมวรรณกรรม นักศึกษาร้อยละ 53 อ่านวรรณกรรมมาตรฐาน เพื่อให้ได้ความรู้พื้นฐานและการอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 59 ใช้รายการบัตรเรื่อง ขณะที่ ร้อยละ 41 ตรงไปขึ้นหนังสือและค้นหาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นักศึกษารัฐศาสตร์เอกนิยมดูรายการ อ้างอิงท้ายเอกสาร วิทยานิพนธ์เป็นแหล่งข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์มากที่สุด แต่ไม่นิยมใช้วารสาร สารสังเขปและดรรชนี ยกเว้นนักศึกษารัฐศาสตร์เอกสาขาจิตวิทยา เนื่องจากไม่สามารถหา แหล่งข้อเสนอแนะประเภทนี้ในสาขาวิชานี้ได้ นอกเหนือจากแหล่งเอกสารแหล่งข้อเสนอแนะที่ไม่เป็น ทางการ เช่น คู่มือการวิจัย อาจารย์ เพื่อนร่วมสถาบัน และผู้เชี่ยวชาญ เป็นแหล่งข้อเสนอแนะที่ สำคัญในการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการวิจัย

ในการเข้าถึงเอกสาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งสำคัญในการรวบรวมเอกสารที่ต้องการ นักศึกษาปริญญาเอกมักจะอ่านหนังสือที่ขึ้นอย่างคร่าวๆ และดูวารสารใหม่เพื่อค้นหาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่นักศึกษาปริญญาเอกพบในการค้นหาเอกสารที่ต้องการในห้องสมุดคือหัวข้อเรื่องของหนังสือจะกระจายอยู่ตามชั้นต่างๆ ขาดรายการวิเคราะห์ และความล่าช้าในการเตรียมหนังสือออกให้บริการเมื่อนักศึกษาไม่พบเอกสารในห้องสมุด จะซื้อเป็นส่วนตัวจากเงินทุนที่ได้จากหน่วยงาน ไปใช้ห้องสมุดอื่น ขอให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดซื้อโดยใช้เงินของภาควิชา ยืมระหว่างห้องสมุด และขอยืมจากอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์อื่น ๆ ในภาควิชา

สำหรับความเห็นต่อบริการของห้องสมุด นักศึกษาปริญญาเอกต้องการให้บุคลากรห้องสมุดช่วยเหลือในการชี้แหล่งข้อมูลสนเทศ ความต้องการหลักต่อบริการห้องสมุดคือ การจัดเก็บที่ถูกต้องเรียบร้อย และการได้รับบริการอย่างเต็มใจจากบุคลากรห้องสมุด การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นประโยชน์มาก ในขณะที่บริการถ่ายสำเนาเอกสารไม่มีประโยชน์ นักศึกษาปริญญาเอกในสาขาสังคมศาสตร์ ยกเว้นสาขาจิตวิทยา ไม่ต้องการบริการถ่ายสำเนาเอกสาร

สำหรับงานวิจัยของไทย มีงานวิจัยของ นลินี วงศ์ณะชัย (2526) ที่ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสนเทศ ในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรในห้องสมุด นลินี พบว่าพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสนเทศที่ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติต้องการมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ค้นหาข้อมูลสนเทศโดยถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในขณะที่ข้าราชการฯ ในตำแหน่งอื่น ๆ ใช้วิธีค้นจากบัตรรายการ จะเห็นได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสนเทศของผู้ใช้ยังเป็นเพียงส่วนน้อย ๆ ในงานวิจัยเท่านั้น ไม่มีผู้ศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสนเทศของผู้ใช้โดยตรง ทั้ง ๆ ที่การศึกษาดังกล่าวมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย