

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การแสวงหาและการใช้สารสนเทศเพื่อความปลอดภัยและความมั่นคงส่วนบุคคลของครูและบุคลากรทางการศึกษา: กรณีศึกษาอำเภอเขาเจ็ฐจังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ที่ศึกษา รวมทั้งด้านพฤติกรรมกรรมการแสวงหา และการใช้สารสนเทศเพื่อการแก้ปัญหาและเพื่อการตัดสินใจในบริบทที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย ดังนี้

สถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และผลกระทบ

สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่มีลักษณะทางสังคมที่แตกต่างจากภูมิภาคอื่นของประเทศ พลเมืองส่วนใหญ่คือร้อยละ 97.3 หรือ 1.4 ล้านคนนับถือศาสนาอิสลามใช้ภาษามลายูถิ่นเป็นภาษาในชีวิตประจำวัน โดยมีประชาชนชาวพุทธอยู่เพียงร้อยละ 20.1 กระจายอยู่ทั่วไปทั้งในเขตเมืองและชนบท มีอัตลักษณ์ที่แตกต่างจากความเป็นไทยกระแสหลัก มีประวัติศาสตร์และความภูมิใจในมาตุภูมิของตนเองมายาวนาน ความแตกต่างดังกล่าวผนวกกับการดำเนินนโยบายที่ผิดพลาดของรัฐในบางยุคสมัย ก่อให้เกิดกระแสความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับรัฐมาโดยตลอด โดยมีการต่อต้านอำนาจรัฐในรูปแบบต่างๆ ในแต่ละยุคสมัย จึงอาจกล่าวได้ว่า ความรุนแรงในพื้นที่ดำรงอยู่มาโดยตลอด นับตั้งแต่การผนวกพื้นที่นี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสยามเมื่อประมาณหนึ่งศตวรรษมาแล้ว

อย่างไรก็ตามความรุนแรงในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้กลับเป็นที่สนใจของประชาชนอีกครั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์คนร้ายไม่ทราบจำนวนบุกเข้าไปในกองพันพัฒนาที่ 4 ค่ายกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์บ้านปีเหล้ง อำเภอเขาไฉรงค์ จังหวัดนครราชสีมา ในวันที่ 4 มกราคม 2547 โดยปล้นปืนไป 413 กระบอก และสังหารทหารทั้งหมด 4 นาย ในเวลาไล่เลี่ยกันมีการลอบวางเพลิงอาคาร โรงเรียนและที่พักสายตรวจทั่วจังหวัดนครราชสีมาทั้งหมด 22 จุด เหตุการณ์นี้มีนัยสำคัญที่แตกต่างจากการก่อการในอดีตอย่างสิ้นเชิง กล่าวคือ ที่ผ่านมากลุ่มคนร้ายมักเน้นการโจมตีสัญลักษณ์ทางอำนาจรัฐที่อ่อนแอที่สุด เช่น โรงเรียนหรืออาคารสถานที่ราชการต่างๆ ดังนั้น การบุกค่ายทหาร ปล้นปืน และฆ่าทหารในครั้งนี้เท่ากับ

เป็นการ โจมตีจุดที่เป็นสัญลักษณ์ทางอำนาจที่เข้มแข็งที่สุดของรัฐซึ่งหมายถึงการสั่นคลอนอำนาจรัฐใน
 สายตาของประชาชนในพื้นที่ (ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, 2551 : 405)

สถานการณ์ความไม่สงบดังกล่าวข้างต้นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดขึ้นอย่าง
 ต่อเนื่อง นับวันยิ่งรุนแรง ถึงแม้ภาครัฐได้เข้ามาแก้ไขแต่ก็ไม่สามารถยุติสถานการณ์ดังกล่าวได้ ได้
 ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ รวมถึงข้าราชการครูซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนา
 เยาวชนสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่กลับเป็นเป้าหมายของการลอบทำร้าย และถือเป็นเป้าหมาย
 สำคัญของผู้ก่อความไม่สงบ ซึ่งส่งผลกระทบทางการศึกษา ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและ
 ทรัพย์สิน ข้าราชการครูต้องมีการปรับเปลี่ยนเวลาหรือหลีกเลี่ยงเส้นทางที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยง เช่น ต้อง
 เดินทางไปทำงานและกลับบ้านเร็วขึ้น ไม่เดินทางไปไหนมาไหนคนเดียวถ้าต้องเดินทางไปในพื้นที่
 เดียวกัน เช่น โรงเรียนจะต้องไปพร้อมๆกัน โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทหารคอยทำหน้าที่คุ้มครองดูแล
 ความปลอดภัย และได้สร้างผลกระทบต่อการทำงาน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การลอบทำร้ายครู การ
 เผาโรงเรียน การเข้าไปยิงครูกำลังสอนอยู่ ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทหาร คอยดูแลความปลอดภัยแต่
 ครูก็ยังเป็นเป้าหมายจากผู้ก่อการร้าย มีการยิงครูอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในชีวิตและ
 ทรัพย์สิน ด้วยเหตุดังกล่าวครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงจำเป็นที่จะต้องปรับตัวกับสถานการณ์ที่
 เกิดขึ้นในปัจจุบัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว

แนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy Adaptation Model) กล่าวถึงการปรับตัวและการให้
 ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัวเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิต โดยการ
 ปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดและความรู้สึก จากการใช้ความ
 ตระหนักรู้ทางปัญญา และการสร้างสรรค์ในการบูรณาการระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมให้กลมกลืน

รอยใช้แนวคิดจากทฤษฎีระบบมาอธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่า บุคคลเป็นเหมือน
 ระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่ง
 นำเข้า (input) กระบวนการเผชิญปัญหา (coping process) สิ่งนำออก (output) และกระบวนการ
 ป้อนกลับ (feedback process) แต่ละส่วนนี้จะทำงานสัมพันธ์กันเป็นหนึ่งเดียว โดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดจาก
 การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัว จะกระตุ้นให้บุคคล

มีการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น โดยใช้กระบวนการเผชิญปัญหา 2 กลไกคือกลไกการควบคุม และกลไกการคิดรู้กลไกทั้งสองนี้จะทำงานควบคู่กันเสมอ ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการปรับตัวออกมา 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ผลลัพธ์การปรับตัวมี 2 ลักษณะคือปรับตัวได้และปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพ โดยสิ่งนำออกจากระบบนี้จะป้อนกลับไป เป็นสิ่งนำเข้าสู่ระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้า และระดับความสามารถในการปรับตัวของบุคคลในขณะนั้น (เบญจมาศ สุขศรีเพ็ญ, ม.ป.ป.)

2. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้รับสาร โดยพยายามอธิบายว่ามนุษย์ใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของคนและสนองความต้องการของสังคมอย่างไร ทฤษฎีนี้มีแนวคิดว่าผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อสนองตอบความต้องการของตน โดยเกิดจากกระบวนการทางสังคมและจิตวิทยาของผู้ใช้สื่ออันมีพื้นฐานมาจากความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ หรือลำดับขั้นความต้องการ (hierarchy of needs) ตามที่ Maslow (1970: 51-53) กล่าวไว้ ประกอบด้วย

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ เพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดต่อไป เช่น ต้องการน้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย
- 2) ความต้องการด้านความปลอดภัยและมั่นคง (safety and security needs) เป็นความต้องการที่จะให้ตนเองปลอดภัยจากอันตรายจากสภาพแวดล้อมภายนอกและโรคร้ายไข้เจ็บหลังจากที่มนุษย์ได้ความต้องการในขั้นแรกแล้ว จะเริ่มแสวงหาสถานที่ซึ่งให้ความปลอดภัยกับตนได้
- 3) ความต้องการทางสังคม (social need) หรือ ความต้องการความรักและความเป็นพวกเดียวกัน มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม ต้องการความรักความอบอุ่น การยอมรับ เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างสมบูรณ์
- 4) ความต้องการทางด้านเกียรติยศหรือการรู้จักคุณค่าของตน (self-esteem needs) เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคมแล้ว นอกจากการมีส่วนร่วมในสังคมแล้วยังต้องการให้ผู้อื่นยกย่องว่ามีความรู้ความสามารถ มีคุณค่า ต้องการได้รับเกียรติยศชื่อเสียงและการยกย่องจากสังคม

5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เมื่อมนุษย์เข้ามารวมกลุ่มกันเป็นสังคมจะพยายามพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อให้สามารถประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า นอกจากความต้องการพื้นฐาน 5 ประการตามที่ Maslow กล่าวไว้แล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการที่จะสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ต้องการรู้ต้องการเห็น ต้องการแสวงหาระเบียบและเข้าใจสภาวะแวดล้อมของตน ความต้องการที่จะรู้เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์เรียนรู้จากการอยู่ภายในสังคม นอกจากนั้นแล้ว มนุษย์แต่ละคนจะมีกระบวนการเรียนรู้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในการหล่อหลอมความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก และความต้องการ ในขณะที่เดียวกัน สภาพการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลต้องเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัว แนวการศึกษา (approach) ของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จึงเน้นถึงผู้รับสารหรือผู้ใช้สื่อ และใช้หลักหน้าที่ของสื่อมวลชน (functional media) ศึกษาว่า บุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ และได้รับความพึงพอใจจากการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตน และ เพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อนหรือความสับสนต่าง ๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหา ดังกล่าว (ยุพดี ฐิติกุลเจริญ, 2537: 3) ข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสาร

ยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจากช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (กิติมา สุรสนธิ, 2533 : 46-47) การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพจิตวิทยามีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรร (selective process) ที่แตกต่างกัน

แคลปเปอร์ (Klapper, 1960: 19-25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1) การเลือกเปิดรับ (selective exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2) การเลือกให้ความสนใจ (selective attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือ ทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (cognitive dissonance)

3) การเลือกรับรู้และตีความหมาย (selective perception and interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนาารมณ์ของ ผู้ส่งสารเสมอไปเพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาพทางร่างกาย หรือสภาพทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคน

อาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วน ถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

4) การเลือกจดจำ (selective retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทักษะคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค้ำกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทักษะคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น สรุปได้ ดังนี้ (ประมะ สตะ เวทิน, 2541: 122-124)

1) ความต้องการ (need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์คือความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของมนุษย์ ซึ่งเลือกตอบสนองความต้องการของตน เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ ฯลฯ

2) ทักษะคติและค่านิยม (attitude and values) ทักษะคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (preference and predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมและคนซึ่งทักษะคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3) เป้าหมาย (goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4) ความสามารถ (capability) ความสามารถของมนุษย์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งความสามารถด้านภาษาที่มีอิทธิพลต่อการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหา ของข่าวนั้นไว้

5) การใช้ประโยชน์ (utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่ตัวเองสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6) ลีลาในการสื่อสาร (communication style) การเป็นผู้รับสารของมนุษย์นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับลีลาในการสื่อสาร คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7) สถานะ (context) สถานะในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8) ประสบการณ์และนิสัย (experience and habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของแต่ละคน คนพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเขาจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ส่วน ขวัญเรือน กิติวัฒน์ (2531: 23-26) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีการ เปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันคือ

1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มีแนวคิดว่าคนเราแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะ ทลอดจนกระบวนการของการรับรู้ การสนใจ

2) ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากคนเรามักจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (reference group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม นั่นคือ มักจะคล้อยตามกลุ่มในแง่ความคิด ทักษะ และพฤติกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกจากกระบวนการสื่อสาร เชื่อว่าลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ทำให้เกิดความคล้อยคลึงของการเปิดรับเนื้อหาของการสื่อสาร รวมถึงการตอบสนองต่อเนื้อหาดังกล่าวไม่แตกต่างกันด้วย

สำหรับกรณีของครูและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อาจกล่าวได้ว่า ต้องมีการปรับตัวเช่นกัน เมื่อเกิดเหตุการณ์รุนแรงในพื้นที่ก็ส่งผลกระทบต่อครูและบุคลากรทางการศึกษา ทำให้รู้สึกไม่มั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์เมื่อเกิดสิ่งเร้าดังกล่าวสารสนเทศอาจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสนับสนุนการปรับตัวและตัดสินใจได้ดีขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ เกิดขึ้นจากการตั้งสมมติฐานว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษาอาจจะเป็นที่จะต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน และจำเป็นต้องเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัว ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ (The information seeking behavioral model of social scientist) ซึ่งเป็นตัวแบบพื้นฐานที่เอลิสพัฒนาขึ้นมาจากผลการวิจัยพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์ในปี ค.ศ.1987 และ ค.ศ.1988 ซึ่งตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย พฤติกรรมหรือกิจกรรม 6 ประการ ได้แก่ (Ellis, 1997 : 385)

1) **การเริ่มต้น (starting)** เป็นการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานเรื่องนั้น ๆ เป็นต้น

2) **การเชื่อมโยง (chaining)** เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างอิงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3) **การสำรวจเลือกดู (browsing)** เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ จึงต้องสำรวจบริการเวียนสารบัญวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความที่อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ เป็นการเลือกดูอย่างผ่าน ๆ ซึ่งต่างจากการค้นแบบเฉพาะเจาะจง (specific searching) ที่ค้นจากหัวข้อหรือชื่อเรื่องโดยตรง

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

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

6) การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานการวิจัย บทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลดัชนี หรือเอกสารประกอบการประชุม ซึ่งเป็นสารสนเทศเพียงบางส่วนในเอกสารที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น สถิติค่ากล่าวหรือคำพูดสำคัญ ผลการศึกษา ผลวิจัย ฯลฯ ผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเป็นผลมาจากการเกิดภาวะต้องการสารสนเทศ ซึ่ง สิริยุคา สิทธิบุณ (2541) ให้ความหมายของความต้องการสารสนเทศว่า หมายถึง การที่บุคคลพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ทำให้ต้องตัดสินใจค้นหาคำตอบหรือหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและมีความต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในสถานการณ์นี้ทำให้ผู้ใช้เล็งเห็นความต้องการของตนเอง

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behavior) คือ การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดความต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศบุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์เช่นห้องสมุดหนังสือพิมพ์หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เช่นเว็ลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น (Wilson, 2000 : 50) พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ซึ่งเกิดมาจากความต้องการสารสนเทศ สำหรับตัวแบบหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยจะได้ศึกษาโดยละเอียดและคัดเลือกตัวแบบที่เหมาะสมกับปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

ทฤษฎีของ (Leckie, 1996 : 161-193) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในอาชีพ โดยมีหลักว่าบุคคลมีความต้องการสารสนเทศตามอาชีพและภาระงานของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรต่อพฤติกรรมการ

แสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะของความต้องการสารสนเทศ (Characteristic of information needs) การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และการตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ จากนั้นก็จะดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพของตน และเมื่อได้ข้อมูลเป็นที่น่าพอใจหรือตรงตามความต้องการของตนแล้วก็จะหยุดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้น แต่หากผลลัพธ์ที่ได้นั้นยังไม่เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ตรงตามความต้องการบุคคลนั้นก็จะเริ่มพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศใหม่อีกครั้ง

อาชีพเป็นตัวกำหนดให้แต่ละบุคคลนั้นมีภาระงานที่แตกต่างกัน และด้วยภาระงานนั้นๆ ก็จะส่งผลให้บุคคลมีลักษณะความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไปอีกเช่นกัน ดังนั้นบุคคลแต่ละคนจะรู้ถึงความต้องการว่าตนต้องการสารสนเทศอะไร รวมทั้งรู้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการ จากนั้นก็จะดำเนินการแสวงหาสารสนเทศดังกล่าว และผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับไปยังแหล่งข้อมูล และการตระหนักรู้ รวมทั้งการแสวงหาสารสนเทศ ของบุคคลนั้นๆ ได้

ขั้นตอนรูปแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Leckie มีส่วนประกอบ 6 ส่วน ดังนี้

1. อาชีพ
2. ภาระงาน
3. คุณลักษณะของความต้องการสารสนเทศ (Characteristic of information needs)
4. การตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ
5. การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ
6. ผลลัพธ์

แบบจำลองของ Leckie นี้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเหมือนกับว่าสารสนเทศคือสิ่งที่ต้องแสวงหา และผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศ คือ ผลลัพธ์ ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับส่วนอื่น ๆ ของโมเดล ตลอดจนเป็นผลย้อนกลับไปยังแหล่งของข้อมูล การตระหนักรู้ และการแสวงหาสารสนเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

มีงานวิจัยที่ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของครูสามจังหวัดชายแดนภาคใต้หลายเรื่องด้วยกัน เช่น งานวิจัยของ ต่วน โรสณา โต้ะนิเต (2550) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยอนามัยและปัจจัยจิตใจ ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดยะลาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และด้านสถานการณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ประสบการณ์ในการทำงานเขตพื้นที่การปฏิบัติงานสถานที่ตั้งของโรงเรียน การเกิดเหตุการณ์กับคนใกล้ชิดและการเกิดเหตุการณ์ในโรงเรียน ครูมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนการวิเคราะห์ตัวแปรลักษณะทางประชากรของครูด้านภูมิฐานะ วุฒิทางการศึกษา รายได้ที่ได้รับต่อเดือน การใช้ภาษามลายูท้องถิ่น และการมีเจ้าหน้าที่รักษาความสงบในโรงเรียน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน สำหรับ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดยะลาที่ค้นพบ คือ ปัญหาทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัย และปัญหาทางด้านสวัสดิการ

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยของ อนุชาติ จูวัตร์ (2539) ที่ได้ศึกษาขวัญของครู โรงเรียนประถมศึกษาในโครงการการศึกษาเพื่อพัฒนาหมู่บ้านในเขตชนบทสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และงานวิจัยของ และ นิมิต ชกกิจ (2541) ที่ศึกษาเรื่องขวัญของครูประถมศึกษาในโรงเรียนเลี้ยงภัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ งานทั้งสองเรื่องที่มีช่วงเวลาการศึกษาห่างกับงานวิจัยของ ต่วน โรสณา โต้ะนิเต (2550) ประมาณ 10 ปี พบว่าผลการศึกษาทั้งที่ต่างกันและคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ

1) ผลของการศึกษาในปี พ.ศ. 2539 โดย อนุชาติ จูวัตร์ พบว่าครูมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือความเชื่อมั่นและนับถือผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าครูมีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผลการศึกษาของต่วน โรสณา โต้ะนิเต ในปี พ.ศ. 2550 พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดยะลาอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามเป็นไปได้ว่าผลของการศึกษาที่แตกต่าง อาจเกิดจากขอบเขตในการศึกษาแตกต่างกันในเชิงความกว้างของพื้นที่

2) สำหรับผลการศึกษาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ครูที่เพศต่างกันมีขวัญโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยครูเพศชายมีขวัญสูงกว่าครูเพศหญิง ครูที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีขวัญโดยภาพรวมและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ด้านความเชื่อมั่นและนับถือผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน โดยครูที่มีภูมิลำเนาเดิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีขวัญสูงกว่าครูที่มีภูมิลำเนาเดิมนอกสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และ ครูที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่ตั้งของโรงเรียนต่างกัน มีขวัญโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานพบว่าครูที่ปฏิบัติงานในจังหวัดยะลามีขวัญต่ำกว่าครูที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนราธิวาส และ ปัตตานี

3) ครูที่นับถือศาสนาต่างกันมีขวัญโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยครูที่นับถือศาสนาอิสลามมีขวัญสูงกว่าครูที่นับถือศาสนาพุทธเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงปลอดภัยและด้านความมีสัมพันธภาพ ครูที่นับถือศาสนาอิสลามมีขวัญสูงกว่าครูที่นับถือศาสนาพุทธ ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าครูมีขวัญไม่แตกต่างกัน

4) ครูที่มีความสามารถในการใช้ภาษามลายูท้องถิ่นต่างกันมีขวัญโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยครูที่สามารถใช้ภาษามลายูท้องถิ่นในการสื่อสารมีขวัญสูงกว่าครูที่ไม่สามารถใช้ภาษามลายูท้องถิ่นในการสื่อสารเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ครูมีขวัญแตกต่างกันเกือบทุกด้าน โดยครูที่สามารถใช้ภาษามลายูท้องถิ่นในการสื่อสารมีขวัญสูงกว่าครูที่ไม่สามารถใช้ภาษามลายูท้องถิ่นในการสื่อสารเว้นแต่ด้านสวัสดิการครูมีขวัญไม่แตกต่างกัน

5) ครูที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมชุมชนต่างกันมีขวัญโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยครูที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมชุมชนสูงมีขวัญสูงกว่าครูที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมชุมชน ปานกลาง และต่ำเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าในทุก ๆ ด้านครูที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมชุมชนสูงมีขวัญสูงกว่าครูที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมชุมชนปานกลางและต่ำ ส่วนในด้านความมั่นคงปลอดภัยครูที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมชุมชนปานกลาง ยังมีขวัญสูงกว่าครูที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมชุมชนต่ำอีกด้วย

6) ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อขวัญของครู 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ความไม่ปลอดภัยจากการก่อการร้าย 2) การได้รับพิจารณาค่าเบี่ยเลี้ยง เบี้ยกันดารและเลี้ยงภ้อย่างไม่ยุติธรรม 3) บุคลากรและงบประมาณไม่เพียงพอ

2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ที่อยู่ในภาวะมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสารสนเทศ

วารกรณ์ ชุมณี (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ต้องขังในทัณฑสถานหญิงกลางแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ต้องขังจะแสวงหาข่าวสารจากห้องหนังสือทั่วไปมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความคิด ประสบการณ์ของตนเองและเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน ผู้ต้องขังจะใช้วิธีการในการแสวงหาข่าวสาร โดยอ่านจากตัวเล่มหนังสือ ตำราเรียน หนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์ต่างๆมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์จากห้องสมุด ใช้วิธีการสังเกตสารสนเทศกับเพื่อน และใช้ประสบการณ์ของตนเอง ส่วนวิธีการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์โดยผู้ต้องขังใช้วิธีการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์โดยการจำมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การยืม และการจดบันทึก ส่วนการอัดเสียงจะเป็นวิธีการนำสารสนเทศมาใช้ที่น้อยที่สุด วิธีการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ โดยการจำมากที่สุด รองลงมาได้แก่การยืม และการจดบันทึกส่วนการอัดเสียงจะเป็นวิธีการนำสารสนเทศมาใช้ที่น้อยที่สุด ประเภทของของทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ต้องขังในทัณฑสถานหญิงกลางมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้ต้องขังมีการใช้สารสนเทศประเภทหนังสือ ตำราเรียน หนังสืออ้างอิงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ วารสาร นิตยสาร คู่มือ การฝึกอบรม หนังสือพิมพ์ บอร์ดข่าว และรายการโทรทัศน์

วัตถุประสงค์ในการนำสารสนเทศไปใช้ พบว่า ผู้ต้องขังในทัณฑสถานหญิงกลาง มีวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ต้องขังมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ในเรื่องที่สนใจ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่สนใจ และการฝึกอบรมวิชาชีพ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากการแสวงหาสารสนเทศของผู้ต้องขัง พบว่าผู้ต้องขังในทัณฑสถานหญิงกลางมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ เช่นหนังสือไม่เพียงพอเป็นปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและใช้สารสนเทศมากที่สุดรองลงมาได้แก่มีข้อจำกัดด้านเวลามีปัญหาด้านขาดความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และเทคโนโลยีนอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดด้านแหล่งสารสนเทศตลอดจนแหล่งสารสนเทศมีสภาพไม่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและเข้าไปใช้บริการ สถานที่แออัดคับแคบ เป็นต้น

3. ความปลอดภัย

ทัศนะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในพื้นที่ สุริดา วงษ์พันธุ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีแต่ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนนักท่องเที่ยวที่เคยรับรู้เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหนังสือแนะนำเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบกับปัญหาอาชญากรรม ส่วนทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่จะเห็นด้วยในประเด็นต่อไปนี้เป็นคือ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้สึกปลอดภัยต่อที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถไว้วางใจมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ได้ และนักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง

4. อาชีพที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยกับพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลที่ปฏิบัติงานในภาวะเสี่ยงภัยมีการศึกษาโดยนักวิจัยหลายคน เช่น งานของ เบเกอร์ (Baker, 2004) ที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงซึ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับโสเภณีในเมือง Midelwestern City ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยทำหน้าที่เป็นนางนกต่อ ดังนั้นเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการปฏิบัติงานดังกล่าว

จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงต้องการสารสนเทศตลอดเวลา อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และมีการแสวงหาสารสนเทศใหม่ ๆ ตามบริบทของสถานที่ที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งมีแหล่งสารสนเทศได้ทุกแห่ง ทุกประเภท ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงที่ทำหน้าที่ดังกล่าวนี้มีความต้องการสารสนเทศที่สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้สะดวกและปลอดภัยที่สุดตลอดเวลา แต่ถ้าไม่ได้สารสนเทศที่ต้องการก็จะเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศต่อไปจนเป็นที่พอใจ

จะเห็นได้ว่า อาชีพเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งนอกจากการได้รับการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ ทักษะแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงดังกล่าวยังจะต้องมีการแสวงหาสารสนเทศในขณะที่ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวแปรในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งตำรวจหญิงจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา คือ ต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับบริเวณที่ปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยจากกับดัก และอันตรายต่าง ๆ เพราะความปลอดภัยของตนเองสำคัญที่สุด

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ผู้วิจัยประมวลประเด็นที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีดังต่อไปนี้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในบทที่ 3 ต่อไป

