

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. สารสนเทศ
 - 1.1) ความหมายของสารสนเทศ
 - 1.2) ความสำคัญของสารสนเทศ
2. ความต้องการสารสนเทศ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ
 - 3.1) ทฤษฎีแรงจูงใจ
 - 3.1.1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)
 - 3.1.2) ทฤษฎี ERG ของ Elderfer (ERG Theory)
 - 3.1.3) ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)
 - 3.1.4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 3.2) ทฤษฎีความคาดหวัง
4. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 4.1) ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ David Ellis (The Information Seeking Behavioral Model of Social Scientists)
 - 4.2) ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson
 - 4.3) ตัวแบบ Berrypicking ของ Bates (Bates' Berrypicking Model)
 - 4.4) ทฤษฎีการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในอาชีพของ Leckie
 - 4.5) ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของ Kuhlthau (Kuhlthau's Information Search - Process)
5. ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ
6. สารสนเทศด้านการศึกษาต่อ

7. การศึกษาในระดับปริญญาโท

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

8.1) งานวิจัยในประเทศ

8.2) งานวิจัยต่างประเทศ

1. สารสนเทศ

1.1 ความหมายของสารสนเทศ

ปัจจุบัน มีการใช้คำว่า “สารสนเทศ” กันอย่างแพร่หลาย คำว่าสารสนเทศ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Information ซึ่งในภาษาไทย ได้มีผู้แปลเป็นคำอื่นที่มีความหมายเดียวกัน เช่น สารสนเทศ ข้อสนเทศ สนเทศ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่าน ได้ให้คำจำกัดความไว้หลายทัศนะ ดังนี้

มาลี ล้าสกุล (2545) ได้ให้ความหมายของคำว่าสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข้อเท็จจริง ทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ สื่อบันทึก ความคิด ประสบการณ์ และกระบวนการที่ได้มาซึ่งสารสนเทศ

Harrod (1995) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราว ซึ่งมีการบันทึกและจัดการตามหลักวิชา เพื่อเผยแพร่และเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาต่างๆทั้งในส่วนบุคคลและสังคม

UNESCO (2010) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า ข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลง หรือจัดกระทำเพื่อผลของการ เพิ่มความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้ ลักษณะของสารสนเทศ จะเป็นการรวบรวมข้อมูลหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกันเพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

American Library Association (2013) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ คือ ความคิด ข้อเท็จจริง จินตนาการซึ่งได้มีการสื่อสาร บันทึก จัดพิมพ์และ/หรือได้เผยแพร่ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม

จากข้อมูลดังกล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ ประสบการณ์ ความรู้ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล และมีการถ่ายทอดออกมาและบันทึกในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถเข้าใจได้และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องและทันต่อความต้องการ

1.2 ความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศให้อำนาจแก่ผู้ใช้ในการสร้างงานให้บรรลุผล สารสนเทศจึงเปรียบได้กับทรัพย์สินที่มีค่าสารสนเทศมีความสำคัญทั้งต่อบุคคล องค์กรและต่อสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองการ

ปกครองรวมถึงการศึกษา ในแง่ของการศึกษานั้นสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญของการจัดระบบการเรียนการสอนในต่างๆตั้งแต่ระดับต้นจนถึงระดับอุดมศึกษารวมถึงการค้นคว้าในวิชาต่างๆ (มาลี ล้าสกุล, 2546)

สารสนเทศเป็นทรัพยากรของชาติที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทรัพยากรประเภทอื่นๆ สารสนเทศมีประโยชน์นานับประการ นับแต่ช่วยลดความออยาก คลายความสงสัย จนถึงช่วยแก้ปัญหา ช่วยวางแผนและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศจึงช่วยพัฒนาบุคคล ช่วยการปฏิบัติงาน ช่วยในการดำเนินชีวิตซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศ สารสนเทศจึงมีความสำคัญในหลายระดับทั้งต่อบุคคล ต่อองค์กรและต่อสังคม (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2543)

ผู้ที่มีสารสนเทศหรือได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่าและทันสมัย มีความต่อเนื่องทันเหตุการณ์ และสามารถนำสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ที่นั้นย่อมมีพลังหรือมีอำนาจ ได้เปรียบผู้อื่นในทุกๆ ด้าน ในสังคมข่าวสาร หรือสังคมสารสนเทศ (Information Society) จำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่ตนเกี่ยวข้อง และนำความรู้ความเข้าใจมาตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทันเวลากับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความสำคัญของสารสนเทศจึงไม่จำกัดเฉพาะนักศึกษา นักวิชาการ แต่มีความสำคัญกับผู้คนในสังคมทุกอาชีพ (ธนุ บุญญาวัตร, 2550)

สารสนเทศนอกจากมีความสำคัญต่อบุคคลแล้ว ยังมีความสำคัญต่อสังคมในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ความสำคัญด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยครูผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำช่วยเหลือ และกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ส่งผลให้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนในทุกระดับการศึกษา สารสนเทศที่ดีมีคุณค่าและทันสมัย จะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ความสำคัญด้านสังคม สารสนเทศช่วยพัฒนาสติปัญญาของมนุษย์ ช่วยพัฒนาบุคลิกภาพส่วนบุคคลให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ทั้งการประกอบอาชีพ การป้องกันและแก้ไขปัญหาชีวิต

3) ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ สารสนเทศมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ที่เรียกว่า เศรษฐกิจบนฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) หน่วยงานหรือผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อรักษาองค์ความรู้ขององค์กรไว้ สารสนเทศด้านธุรกิจการค้าจึงถือเป็นต้นทุนการผลิตที่สำคัญในการแข่งขัน มีการสร้างความพร้อมและ

ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนานวัตกรรมของตนเองอย่างเหมาะสม ควบคู่ไปกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

4) ความสำคัญด้านวัฒนธรรม สารสนเทศเป็นรากฐานที่จำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของอารยธรรม สารสนเทศช่วยสืบทอด ค่านิยม ทักษะคิด ศิลปะ และวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์อันดีงามของชาติ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสามัคคี ความมั่นคงในชาติ

UNESCO (2010) ได้ให้ความสำคัญของสารสนเทศว่า สารสนเทศเป็นรากฐานอันจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของอารยธรรมและสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์หรือการใช้ทรัพยากร เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่จะต้องใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม คือ

1) สารสนเทศช่วยพัฒนาความสามารถของแต่ละประเทศที่สร้างประโยชน์จากความรู้ต่างๆ และวิธีการต่างๆ โดยใช้ตัวอย่างจากประเทศที่ประสบความสำเร็จ

2) สารสนเทศทำให้เกิดความมีเหตุผล และสร้างระเบียบแบบแผนในการวิจัยและพัฒนาของแต่ละประเทศจากความรู้เดิมที่มีอยู่

3) สารสนเทศทำให้สังคมมีพื้นฐานความรู้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่มากยิ่งขึ้น

4) สารสนเทศช่วยให้เกิดทางเลือกในแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ

5) สารสนเทศทกให้กระบวนการการผลิตและบริการได้พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6) สารสนเทศช่วยในการตัดสินใจได้ในทุกระดับ

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า สารสนเทศนั้น ถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน บุคคลจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหา หรือประกอบการตัดสินใจ

2. ความต้องการสารสนเทศ

Dictionary of Information Science and Technology (2007) กำหนดความหมายของความ ต้องการสารสนเทศ ว่าหมายถึง การที่บุคคลต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ตามเป้าหมายอย่างเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์

อรอุมา สืบกระพัน (2552) ได้ให้ความหมายของความ ต้องการสารสนเทศ ว่า หมายถึง ความประสงค์ที่จะได้รับสารสนเทศ ทำให้บุคคลค้นหาสารสนเทศเพื่อหาคำตอบของปัญหา หรือทำความเข้าใจ และนำสารสนเทศที่ได้ มาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์

แต่ยังคงอยู่ในขอบเขตจำกัดเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับบางกลุ่มที่สามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศได้เท่านั้น สำหรับการพัฒนาความต้องการสารสนเทศ สามารถจำแนกเป็น 3 ชุด ได้แก่

1) ยุคแห่งการค้นคว้าหาความรู้เฉพาะสาขาวิชา เป็นยุคที่นักวิชาการและนักวิจัยต้องการสารสนเทศและความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ เป็นการติดต่อกันอย่างไม่เป็นทางการ โดยพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แล้วนำผลการวิจัยค้นคว้าไปแจ้งต่อกลุ่มสาขาวิชาเดียวกัน ในเวลาต่อมา ทำให้เกิดการจัดตั้งองค์กร หรือสมาคมทางวิชาการและวิชาชีพต่างๆ ขึ้น

2) ยุคแห่งการค้นคว้าหาความรู้หรือการวิจัยเพื่อภารกิจใดภารกิจหนึ่ง เป็นยุคที่มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาคำตอบนำไปใช้ในการปรับปรุงงาน หรือภารกิจให้ได้ผลยิ่งขึ้น และมีการจัดทำคู่มือการค้นคว้า เผยแพร่ผลงานวิจัยในรูปของดรรชนีและสารสังเขปจำหน่ายแก่สมาชิกของสมาคมวิชาการต่างๆ ห้องสมุด และสถาบันสารสนเทศอื่นๆ

3) ยุคแห่งการค้นคว้าเพื่อการแก้ปัญหาหรือเพื่อการตัดสินใจ เป็นยุคที่มีการผลิตสารสนเทศออกมาหลากหลายสาขาวิชาและรูปแบบ คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้เกิดการค้นหาสารสนเทศผ่านฐานข้อมูลและบริการสารสนเทศต่างๆ ในเชิงพาณิชย์มากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้สารสนเทศมีความสำคัญขึ้นตามลำดับ

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ตระหนักว่าสารสนเทศที่ตนมีอยู่นั้น ไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จึงเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น และจะมีความประสงค์ที่จะได้รับสารสนเทศนั้น เพื่อนำมาใช้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และเกิดการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งบุคคลแต่ละคน นั้น ต่างก็มีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และประโยชน์ในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน

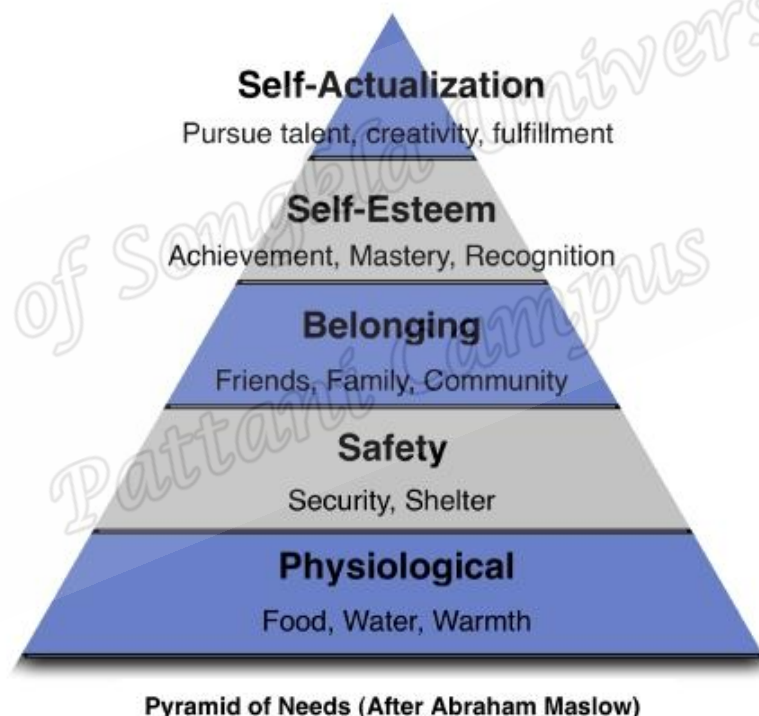
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจ

3.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

Maslow (1954) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีแนวคิดที่สำคัญดังนี้ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการ และเป็นความต้องการที่ไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรมที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ อย่างไม่มีวันสิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับชั้นตามความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (1954)

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (The Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความหิวอาหาร การกระหายน้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้น หลังจากที่ต้องการด้านกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการได้รับความปลอดภัยและมีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ได้แก่ ความปลอดภัยจากการถูกระเบิดหรือภัยในชีวิต ความมั่นคงในการประกอบกิจการงาน โดยไม่ถูกโยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล เป็นต้น

3) ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วม (The Belongingness and Love Needs) หลังจากที่ต้องการด้านกายภาพและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ได้รับการสนองตอบแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ ความต้องการมีเพื่อน มีคนรัก มีผู้ให้การยอมรับและเข้าใจในตัวบุคคล มนุษย์จะเกิดความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการทำงานร่วมกัน และอยู่ร่วมกัน

4) ความต้องการยกย่องสรรเสริญ การยอมรับนับถือ (The Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมได้รับการสนองตอบแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการความยกย่องสรรเสริญ การยอมรับนับถือ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

4.1) ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ มนุษย์ต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และสร้างสถานภาพของตนเองให้สูงขึ้น

4.2) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับการความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยจากผู้อื่น ในสิ่งที่ตนกระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (The Need for Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดคือ ต้องการเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนาสูงสุด ความเจริญก้าวหน้าการพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด เป็นลำดับขั้นความต้องการขั้นสุดท้ายที่ค่อนข้างยากและมีความท้าทาย

3.1.2 ทฤษฎี ERG ของ Elderfer (ERG Theory)

Elderfer (1969) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้นำทฤษฎีของ Maslow มาปรับปรุงลำดับความต้องการใหม่ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ

และให้ชื่อใหม่ว่าทฤษฎีแรงจูงใจ ERG ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบทฤษฎี ERG ของ Elderfer (1969)

จากภาพประกอบ 3 นี้ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ได้แก่

1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม เปรียบได้กับความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของ Maslow ย่อโดย E

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ตรงกับความต้องการความรักและการมีส่วนร่วม ตามแนวคิดของ Maslow บวกด้วยความต้องการความความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการได้รับการยกย่อง ย่อโดย R

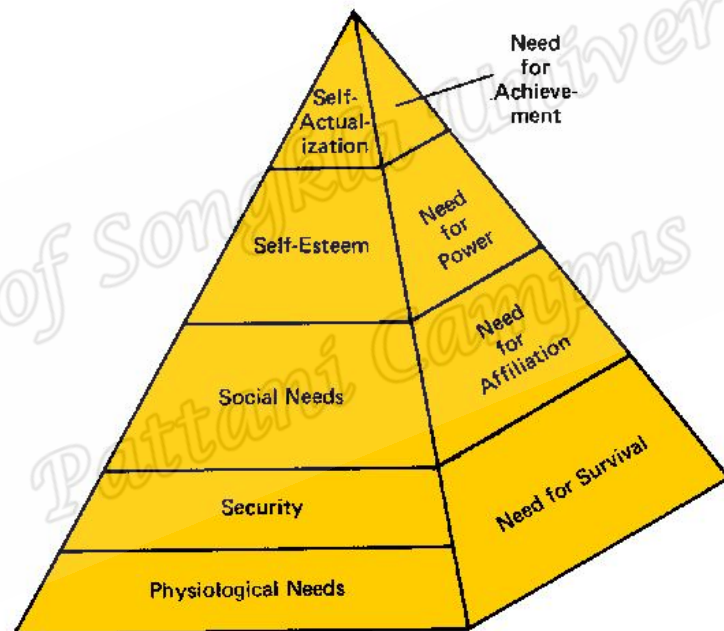
3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความความต้องการในระดับสูงสุด และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด เปรียบได้กับความต้องการยกย่องสรรเสริญ การยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ตามแนวคิดของ Maslow ย่อโดย G

จากทฤษฎี ERG ของ Elderfer มีความแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow กล่าวคือ Maslow อธิบายว่า ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการในระดับเดิม แต่เอลเดอร์เฟอร์ อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

บุคคลนั้นจะให้ความสนใจกับความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง และบุคคลสามารถมีความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน

3.1.3 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

Mc Clelland (1961) เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ โดยสาระสำคัญกล่าวว่า คนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ ดังภาพประกอบ 4 (Maslow, 1954)



ภาพประกอบ 4 แผนภูมิการแสดงลำดับชั้นของทฤษฎีความต้องการของ Maslow และทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้

จากภาพประกอบ 4 แสดงให้เห็นว่า

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีผู้ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

- 1.1) มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ
- 1.2) มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง
- 1.3) ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ
- 1.4) รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

ความต้องการในขั้นนี้ เปรียบเทียบได้กับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow คือ ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

2) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจกรรมของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

- 2.1) แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น
- 2.2) ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเองครอบงำคนอื่นได้
- 2.3) สนุกสนานในการเชิญหน้าหรือโต้แย้ง ต่อสู้กับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยทำงานร่วมกับคนอื่น

ความต้องการในขั้นนี้ เปรียบเทียบได้กับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow คือ ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องสรรเสริญ การยอมรับนับถือ (Self-esteem)

3) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้

- 3.1) พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน
- 3.2) อยากให้บุคคลอื่นชื่นชมตัวเอง
- 3.3) สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์
- 3.4) แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม หรือองค์กรต่างๆ

ความต้องการในขั้นนี้ เปรียบเทียบได้กับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow คือ ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วม (Social Need)

สัดส่วนของความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูงเป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนคนนั้นได้

3.1.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จรรยา สุวรรณทัต (2540) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความต้องการของบุคคลในอันที่จะฝ่าฟันอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ และต้องการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรนิษฐา ชุ่มทองกลาง (2548) กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางใดๆ มุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศและจะประสบความสำเร็จ ดังเช่นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการศึกษาต่อในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งบุคคลนั้นก็จะมี ความพยายามต่อสู้อย่างไม่ย่อท้อเพื่อให้สำเร็จการศึกษา

ดั่งนี้ วิภา อร่ามรุ่งโรจน์ชัย (2544) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการศึกษาว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ

- 1) สภาพฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน
- 2) ทุนทรัพย์ที่ใช้ในการศึกษามากหรือน้อยกว่ากัน
- 3) คุณภาพของการจัดการศึกษาที่แตกต่างกัน
- 4) ภูมิฐานะของสถานศึกษาที่อยู่ในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค
- 5) ความมีชื่อเสียงของสถานศึกษาที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทั้ง 5 ประการ ดังกล่าวเป็นผลทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่างกัน

แรงจูงใจในการศึกษาของบุคคลในแต่ละระดับจะแตกต่างกันออกไปตามวัย ฐานะ และโอกาส ความคิดเกี่ยวกับการเรียนอาจจะเริ่มมีแนวหันเหเข้าสู่ผลได้ทางเศรษฐกิจ เช่น จะเรียนในสาขาที่หางานทำได้ง่าย มีรายได้ดีไม่ต้องทำงานหนัก และที่สำคัญก็คือต้องเป็นงานประเภทที่ตนมีใจรักและชอบที่จะทำด้วย เป็นต้น บางครั้งการเลือกเรียนสาขาวิชาต่างๆของเด็กวัยรุ่น ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับคำนิยามของพ่อแม่ พี่น้อง และเพื่อน โดยไม่คำนึงถึงความสามารถของผู้เรียนในเรื่องการสนับสนุนของครอบครัวนี้ ครอบครัวใดมีฐานะทางเศรษฐกิจดี มักจะพยายามส่งเสริมบุตรหลานให้ได้เรียนระดับสูงสุดเท่าที่สติปัญญาจะเอื้ออำนวยให้เรียนได้ อาจเรียนจนถึงระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ส่วน

ครอบครัวใด ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี ไม่อาจส่งบุตรหลานให้เรียนถึงระดับอุดมศึกษาได้ ก็จำเป็นต้องให้ออกไปประกอบอาชีพช่วยเหลือครอบครัวก่อน เมื่อมีโอกาสในภายหน้าถ้ามีความสนใจ จึงกลับเข้าศึกษาต่อใหม่ ในการเข้าศึกษาของคนกลุ่มหลังนี้ มักจะมีลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มแรก กล่าวคือคนกลุ่มหลังนี้ มักจะเลือกเรียนในสิ่งที่ตนสนใจ และเพื่อเพิ่มพูนวิद्यฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

จากทฤษฎีแรงจูงใจหลายทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจ มีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการ ซึ่งความต้องการของแต่ละคนนั้นย่อมมีความแตกต่างกันออกไป เมื่อนุชย์มีความต้องการ จึงเกิดแรงจูงใจในการมุ่งมั่นที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในสิ่งที่ตนตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งในเรื่องความต้องการในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท นั้น สามารถนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ถือว่าเป็นความต้องการในลำดับขั้นที่ 4 คือ ความต้องการยกย่องสรรเสริญ การยอมรับนับถือ (The Esteem Needs) เมื่อนักศึกษาจบการศึกษาในระดับหนึ่งแล้ว และได้รับการยอมรับจากสังคมในระดับหนึ่ง ก็ย่อมมีความต้องการที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ปริญญาโทและปริญญาเอก ซึ่งการที่มนุษย์มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท นั้น ก็เพื่อต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องสรรเสริญ ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภทคือ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) กล่าวคือ ถ้าหากเขาศึกษาต่อในระดับปริญญาโทแล้ว จะมีความรู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่าและมีรู้ความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต มีหน้าที่การงานที่ก้าวหน้าขึ้น และความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) ไม่ว่าจะนับถือมา มาตรา ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง กล่าวคือ ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชื่นชมยินดี ในความสามารถของตนเอง และความต้องการในลำดับขั้นที่ 5 คือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (The Need for Self-actualization) กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทย่อมมีความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตด้านการศึกษา และอาชีพการงาน เนื่องจากการทำงานในปัจจุบัน จะขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษาเป็นหลัก และสามารถอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี ERG ของ Elderfer ซึ่งถือเป็นความต้องการที่อยู่ในลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) กล่าวคือ มีความต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ให้เพิ่มพูนมากขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นความต้องการที่อยู่ในลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) กล่าวคือ มีความต้องการที่จะสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ อีกด้วย และสามารถเชื่อมโยงกับทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของ McClelland ถือได้ว่าอยู่ในลำดับขั้นความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement)

3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

มนุษย์ทุกคน ล้วนมีความคาดหวัง ความคาดหวังจึงถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิต เมื่อมนุษย์มีความคาดหวัง ก็ย่อมมีความตั้งใจ พยายามกระทำ เพื่อให้บรรลุสู่จุดมุ่งหมายที่คาดหวังไว้ การคาดหวังนั้น เกิดจากการที่สังคมหรือกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ถ่ายทอดค่านิยมทางสังคมมาก

Vroom (1970) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ไว้ว่า การกระทำเป็นผลของการตั้งใจและความสามารถ การตั้งใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่า จะได้รับผลจากที่เขาได้ใช้ความพยายาม การที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น มีสาเหตุหรือแรงจูงใจ โดยอาศัยเหตุผลและปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน ไม่ได้เกิดจากปัจจัยเดียว โดยบุคคลนั้น จะต้องมีความคาดหวังดังต่อไปนี้

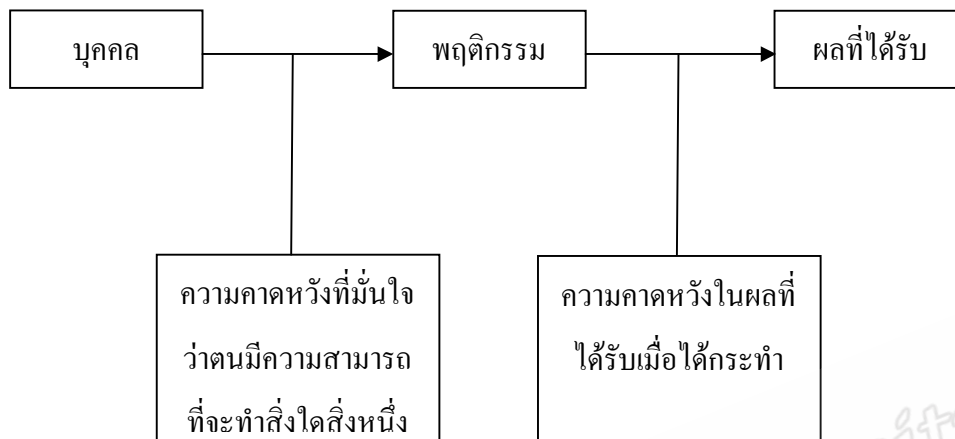
- 1) ผลตอบแทนที่ได้รับ
- 2) ความพอใจและความไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ
- 3) ผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

นิตยา เงินประเสริฐศรี อรพิน สติรมน ลลิตา สุนทรวิภาต และกนกพร ศรีวิทยา (2547) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของคน ซึ่งประกอบด้วยความเชื่อ การทำนาย คาดคะเน และมุ่งหวังให้สิ่งที่ต้องการเกิดขึ้น ความคาดหวังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ความคาดหวังในความสามารถของตน (Efficacy Expectations) เป็นการพิจารณาและมั่นใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่างๆทั้งนี้เน้นไปที่ปัจเจกบุคคลได้แสดงพฤติกรรมออกมา เช่น ไปโรงยิมนาสติกเพื่อวิ่งบนเครื่องวิ่งออกกำลังกาย ตั้งแต่ออกกำลังกายและสามารถวิ่งได้เป็นเวลานาน โดยประเมินและมุ่งหวังว่า การวิ่งครั้งนี้จะไม่หกล้มบาดเจ็บ

- 2) ความคาดหวังในผลที่ได้รับ (Outcome Expectations) เป็นการพิจารณาผลที่ได้รับ (Outcome) เมื่อได้กระทำการต่างๆโดยมีการประเมินและคาดคะเนว่าเมื่อได้แสดงพฤติกรรมออกมาจะก่อให้เกิดผลอะไรบ้าง เช่น มีความเชื่อและประเมินว่าการวิ่งทำให้เกิดประโยชน์ทั้งร่างกาย จิตใจและสัมพันธภาพทางสังคม

ความคาดหวังทั้ง 2 ประเภทนี้แยกออกจากกัน ซึ่งจะต้องมีความคาดหวังในพฤติกรรมของตนก่อน และนำไปสู่การคาดหวังในผลที่ได้รับ ดังภาพประกอบ 5 (นิตยา เงินประเสริฐศรี อรพิน สติรมน ลลิตา สุนทรวิภาต และกนกพร ศรีวิทยา, 2547)



ภาพประกอบ 5 ความคาดหวัง 2 ประเภท: ความคาดหวังในความสามารถของตน
และความคาดหวังในผลที่ได้รับ

จากทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังนั้น เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความเพียรพยายาม ในการกระทำต่างๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งความคาดหวังแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความคาดหวังในความสามารถของตนและความคาดหวังในผลที่ได้รับ เมื่อนำทฤษฎีความคาดหวังมาเชื่อมโยงกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท จะเห็นได้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท บุคคลนั้นจะมีความคาดหวังในความสามารถของตน (Efficacy Expectations) ว่าจะต้องสำเร็จการศึกษาให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อบุคคลนั้นได้เข้าศึกษาต่อแล้ว ก็จะมี ความคาดหวังในผลที่ได้รับ (Outcome Expectations) หลังจากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทแล้ว ว่าจะต้องได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงาน และได้เงินเดือนที่สูงขึ้น และทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตน

4. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

อารีย์ ชื่นวัฒนา (2545) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศไว้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการบางประการของผู้แสวงหา

Chen และ Hernon (1982) กล่าวว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร ที่จะสนองความต้องการของตน ความต้องการนี้จะแสดงออกและนำไปสู่

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และยุติลงเมื่อบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศดังกล่าวอีกต่อไป

Wilson (2000) ให้ความหมายของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ว่า พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดความต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การแสวงหาสารสนเทศ คือ การกระทำ วิธีการ หรือกิจกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลรับรู้และยอมรับว่าตนเองประสบปัญหา และต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาช่วยในการแก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวจะยุติลง เมื่อบุคคลนั้นๆ ไม่มีความต้องการสารสนเทศอีกต่อไป

ธนิศา สุขขารมย์ (2547) กล่าวว่า พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. บุคคลผู้มีความต้องการสารสนเทศ เริ่มต้น เมื่อบุคคลพบว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ความต้องการสารสนเทศ เกิดขึ้นจากการที่บุคคลตระหนักถึงความไม่รู้ หรือความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน หรือเกิดจากความจำเป็นในการศึกษาหาความรู้หรือการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ส่งผลให้บุคคลนั้นๆ เริ่มแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาตอบประเด็นปัญหาเรื่องใด เรื่องหนึ่ง
3. แหล่งสารสนเทศ เกิดขึ้นจากการที่บุคคลตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ เพื่อตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ บุคคลจะพิจารณาแหล่งสารสนเทศต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อแสวงหาสารสนเทศ โดยจะตัดสินใจเลือกวิธีการในการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ตนต้องการ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือก เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการนั้น มี 3 ระดับ ได้แก่ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532)

ระดับที่ 1 คือการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่สะดวกและประหยัดที่สุด โดยปกติแล้วผู้แสวงหาสารสนเทศจะใช้ข้อมูลที่อยู่ใกล้ตัวที่สุด ได้แก่ บุคคลในครอบครัว เพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน

ระดับที่ 2 คือการแสวงหาสารสนเทศจากผู้ที่ทำงานในสถาบันที่เกี่ยวข้อง ที่เห็นว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่ต้องการนั้น และอาจรู้สถานการณ์ความต้องการสารสนเทศที่ผู้แสวงหาประสบอยู่

ระดับที่ 3 คือ การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ไม่ใช่บุคคล เช่น การใช้ห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศต่างๆ

4. สารสนเทศที่สนองความต้องการของบุคคล เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ สารสนเทศที่ได้รับนี้ เป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคลที่พึงพอใจที่สุด เพื่อนำสารสนเทศที่ได้นั้นมาใช้ตอบคำถาม ลดความสงสัยใคร่รู้ แก้ปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงาน การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะนำมาใช้เพื่อการศึกษาหาความรู้ จึงเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการและแสวงหาสารสนเทศ เพื่อตอบปัญหาหรือเรื่องที่ตนสงสัยได้ในที่สุด

ผู้แสวงหาสารสนเทศ

Large, Tedd และ Hartly (2001) อธิบายว่า สิ่งแรกในการแสวงหาสารสนเทศ คือผู้ใช้ (User) ผู้สืบค้น (Searcher) หรืออาจเรียกว่า ผู้แสวงหาสารสนเทศ (Information Seeker) ตามแนวคิดของการแสวงหาสารสนเทศ ถือว่าผู้แสวงหาสารสนเทศมีความแตกต่างจากผู้ใช้ทั่วไป คือมีความต้องการที่ชัดเจนกว่า และมีความตระหนักแล้วว่า จะต้องสืบค้นสารสนเทศมาให้ได้ ภายหลังจากตระหนักถึงความต้องการแล้ว โดยเริ่มต้นจากการสืบค้นจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ซึ่งต้องเผชิญกับอุปสรรคและปัญหามากมาย เช่นปริมาณสารสนเทศที่มีจำนวนมาก ต้องอาศัยความสามารถในการสืบค้น ระบบสืบค้นมีความซับซ้อน ต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ในการสืบค้น รวมถึงอุปสรรคของผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคน ที่มีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศไม่เหมือนกัน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่นประสบการณ์ ความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความสำเร็จของการแสวงหาสารสนเทศของแต่ละคน เช่น ผู้ที่สืบค้นสารสนเทศเป็นประจำ จะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่เคยสืบค้นสารสนเทศเลย

แหล่งสารสนเทศ

พวา พันธุ์เมฆา (2546) กล่าวว่า แหล่งสารสนเทศ อาจแบ่งย่อยไปตามลักษณะของตัวแหล่งได้ดังนี้

1. หอสมุดหรือห้องสมุด เป็นสารสนเทศที่สำคัญต่อสังคมและสถาบันการศึกษา ซึ่งจะครอบคลุมถึงห้องสมุดประเภทต่างๆ

2. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของทั้งภาครัฐและเอกชน ในปัจจุบันหน่วยงานใหญ่ๆ ของภาครัฐและเอกชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ

ในหน่วยงานของตน จึงมีการจัดตั้งหน่วยงานย่อยขึ้นมาจัดเก็บข้อมูลข่าวสารให้เป็นระบบ พร้อมทั้งสืบค้นเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันทีที่ต้องการ

3. องค์กรเอกชนที่มีบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ปัจจุบันวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม มีความต้องการสารสนเทศเฉพาะด้านที่ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องมากขึ้น จึงเกิดการจัดตั้งบริษัท เพื่อขายสารสนเทศหรือให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของลูกค้าขึ้น

4. บุคคล บุคคลก็เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่ง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่างๆ แหล่งสารสนเทศบุคคลจะเป็นแหล่งที่ให้ความรู้ในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติอย่างยิ่ง

5. สถานที่ เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณค่ามากอีกประเภทหนึ่ง ทั้งที่เป็นสถานที่จริง เช่น อุทยานประวัติศาสตร์ สถานที่จำลองต่างๆ

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งความรู้ต่างๆ ที่ผู้ใช้สามารถศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งมีทั้งแหล่งสารสนเทศที่จัดให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้โดยตรง และแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถานที่ แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล (สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า, 2546)

1. ห้องสมุด (Library) เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ ซึ่งประเภทของสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้นๆ เช่น เพื่อการศึกษา เพื่อข่าวสารความรู้ เพื่อความจรรโลงใจ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

2. ศูนย์สารสนเทศ (Information Center) เป็นหน่วยงานของรัฐ เอกชน หน่วยงานระหว่างประเทศ และหน่วยงานอื่นๆ จัดบริการและดำเนินการ โดยนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา มีหน้าที่ในการคัดเลือก จัดหา วิเคราะห์ จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน และหรือสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งที่เจาะลึก คล้ายห้องสมุดเฉพาะ ศูนย์สารสนเทศอาจมีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นอีก เช่น ศูนย์เอกสาร (Documentation Center)

3. พิพิธภัณฑ์ (Museum) เป็นแหล่งรวบรวม สงวนรักษาและจัดแสดงวัสดุอันมีค่าความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าทางด้านศิลปวัตถุ โบราณวัตถุ

4. หอจดหมายเหตุ (Archive) เป็นแหล่งรวบรวมเอกสารสำคัญขององค์กร หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกสารส่วนบุคคล ที่เกิดขึ้นตามภารกิจหน้าที่ ซึ่งหมดอายุการใช้งานแล้วแต่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และจัดเก็บไว้เพื่อศึกษาเรื่องราวต่างๆ ของหน่วยงานหรือบุคคลนั้นๆ ประกอบด้วย หอจดหมายเหตุสถาบัน หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

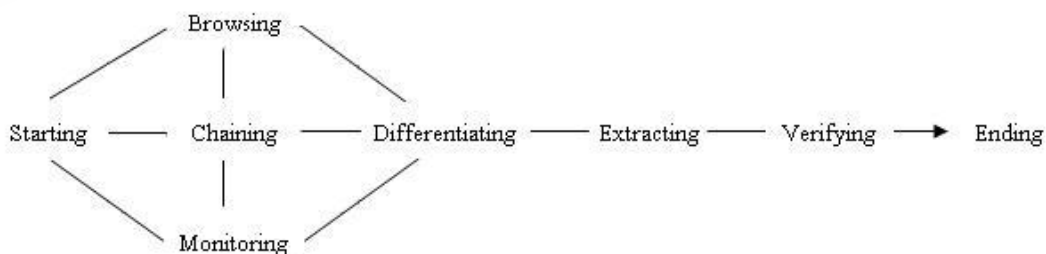
5. แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล (Resource Person) คือ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ ซึ่งรวมถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น บุคคลเหล่านี้สามารถให้ความรู้เพิ่มเติมจากสารสนเทศที่มีอยู่แล้วหรือที่หาได้ไม่ครบถ้วน โดยผู้ต้องการสารสนเทศต้องไปพบปะและสนทนาขอความรู้จากบุคคลดังกล่าว

6. แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถานที่ (Places) คือ สถานที่ที่มีการจัดให้ข้อมูลความรู้ที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ โบราณสถานสวนพฤกษศาสตร์ สถานที่อื่นๆ ที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิต รวมถึงสถานที่จำลองต่างๆ

7. แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นการจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บ เริ่มแรกเป็นการเก็บข้อมูลในระดับหน่วยงานและต่อมามีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย ให้มีการใช้สารสนเทศได้พร้อมกันในหลายๆหน่วยงานในสถาบัน ระหว่างสถาบัน และขยายออกไประดับประเทศ ภูมิภาคและระดับโลก ซึ่งเรียกเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันทั่วโลกนี้ว่า อินเทอร์เน็ต

4.1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ David Ellis (The Information Seeking Behavioral Model of Social Scientists)

Ellis (1997) ได้พัฒนาตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ในปี ค.ศ. 1989-1993 ซึ่งเป็นผลงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่ Ellis พัฒนาขึ้นนี้ ประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ขั้นตอน ได้แก่ การเริ่มต้น (Starting) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) การสำรวจเลือกดู (Browsing) การแยกแยะ (Differentiating) การตรวจตรา (Monitoring) และการดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) โดยต่อมาในปี 1997 Ellis ได้ปรับปรุงตัวแบบดังกล่าวให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ อีก 2 ขั้นตอน ได้แก่ การตรวจสอบ (Verifying) และการสิ้นสุด (Ending) รวมเป็น 8 ขั้นตอน ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 โมเดลพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis (1997)

จากภาพประกอบ 6 โมเดลพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของ Ellis ประกอบด้วย

1) การเริ่มต้น (Starting) เป็นการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานเรื่องนั้นๆ เป็นต้น

2) การเชื่อมโยง (Chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (Backward Chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (Forward Chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างอิงถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3) การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้างๆ จึงต้องสำรวจบริการเวียนสารบรรณวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความที่อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ เป็นการเลือกดูอย่างผ่านๆ ซึ่งต่างจากการค้นแบบเฉพาะเจาะจง (Specific Searching) ที่ค้นจากหัวข้อหรือชื่อเรื่องโดยตรง

4) การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร เป็นต้น เป็นเกณฑ์เพื่อกรองสารสนเทศที่แสวงหาได้

5) การตรวจตรา (Monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่น การติดตามจากรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขาวิชานั้นๆ การติดตามอ่านวารสารบางรายชื่อทุกฉบับที่ดีพิมพ์ การติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่รู้จัก เป็นต้น

6) การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานการวิจัยบทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลดัชนี หรือเอกสารประกอบการประชุม ซึ่งเป็นสารสนเทศเพียงบางส่วนในเอกสารที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น สถิติค่ากล่าวหรือคำพูดสำคัญ ผลการศึกษา ผลวิจัย เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

7) การตรวจสอบ (Verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ

8) การสิ้นสุด (Ending) เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้าย เพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน เพื่อให้แน่ใจว่าได้สารสนเทศที่ต้องการแล้ว

ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของ Ellis ถือเป็นตัวแบบที่ยอมรับและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นตัวแบบพื้นฐานของการวิจัยเชิงทดลอง และถูกนำไปใช้ในการศึกษา

หลายๆ สาขา และหลากหลายกลุ่มผู้ใช้ ยกตัวอย่างตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis โดยยกตัวอย่างตามแบบเว็บเบราว์เซอร์ เช่น การเริ่มต้นจากหน้าเว็บไซต์หน้าหนึ่ง หรือ 2-3 หน้าในเว็บไซต์หนึ่ง เพื่ออ่านหรือหาข้อมูลที่น่าสนใจอื่นๆ ต่อไป (Starting) จากนั้นก็คลิกลิงก์หรือเชื่อมโยงต่างๆ ที่อยู่ในหน้าเว็บเพจหนึ่ง คือสามารถลิ้งค์เชื่อมโยงได้ทั้งเดินหน้าและถอยหลัง (Chaining) อ่านหน้าเว็บไซต์แบบสแกนโดยเลือกดูผ่านๆ เฉพาะเรื่องที่น่าสนใจก่อน (Browsing) ทำสัญลักษณ์เพื่อแยกแหล่งทรัพยากรที่น่าสนใจไว้เพื่อสามารถกลับมาเลือกใช้เพื่ออ้างอิงต่อไปได้ง่าย (Differentiating) บอกรับเป็นสมาชิกหรือรับแจ้งรายการสารสนเทศใหม่ๆ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดตามข่าว (Monitoring) และค้นหาสารสนเทศจากแหล่งที่ต้องการจริงๆ จากสารสนเทศทั้งหมด เพื่อนำออกมาใช้ (Extracting) (Meho, L. I. & Tibbo, H. R., 2003)

4.2 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson

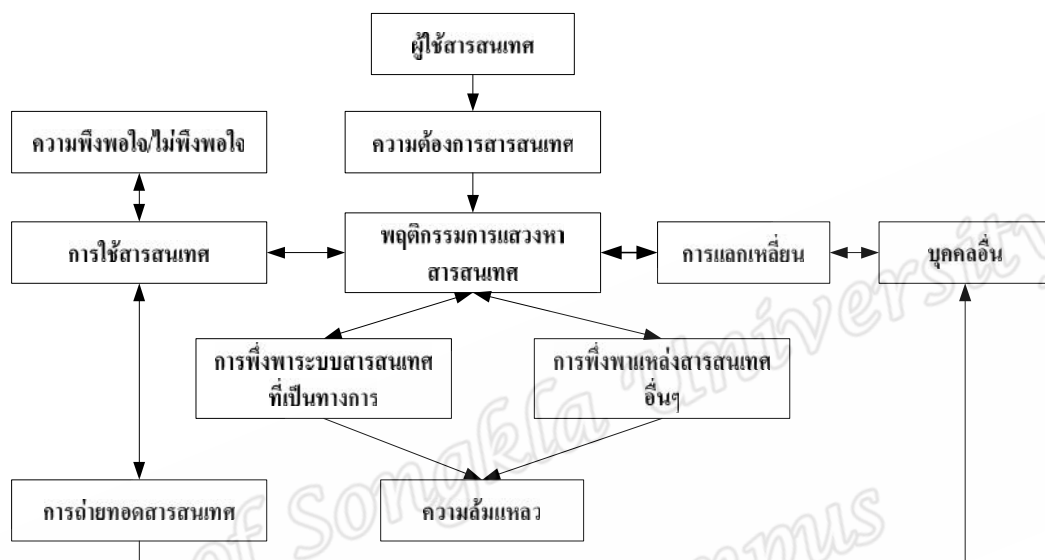
Wilson (1999) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศตั้งแต่ปี 1981-1999 อีกทั้งได้พัฒนาโมเดลพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศหลายโมเดล โดยในการวิจัยการแสวงหาสารสนเทศเมื่อปี 1981 Wilson ได้เสนอโมเดลพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ เริ่มจากผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ที่นำไปสู่พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน และในปี ค.ศ. 1999 Wilson ได้พัฒนาโมเดลพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่ครอบคลุมและเป็นกระบวนการ

Wilson ได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศ และพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล โดยมีฐานแนวคิดว่า ความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้น จะนำไปสู่พฤติกรรมต่างกัน หรืออีกนัยหนึ่งที่ไม่เห็นด้วยกับนักวิจัยด้านสารสนเทศศาสตร์จำนวนหนึ่งที่ว่า ผู้มีความต้องการสารสนเทศ ต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดภาวะที่ขัดขวางหรืออุปสรรคอันทำให้ไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่สนองความต้องการของตนเองได้ เช่นภาวะด้านจิตใจ ภาวะแวดล้อม เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ จึงไม่สามารถจะศึกษาเฉพาะที่ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศในขณะแสวงหาสารสนเทศเท่านั้น แต่จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้นับแต่เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศ นั่นคือ การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศนั้นไม่ควรเน้นเฉพาะจากด้านของระบบ แต่ควรพิจารณาการศึกษาที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

จากการศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้สารสนเทศ Wilson ได้พัฒนาและปรับปรุงตัวแบบที่ใช้อธิบายพฤติกรรมสารสนเทศขึ้น 2 ตัวแบบ คือ

1. ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ ดังภาพประกอบ 7 (Wilson, 1999)



ภาพประกอบ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศ

จากภาพประกอบ 7 เมื่อผู้ใช้ต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้จะแสดงพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศอย่างเป็นกระบวนการ ดังนี้

1) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ มีจุดผลักดันมาจากความต้องการสารสนเทศ เรียกว่าความต้องการ พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ต

2) ผู้ใช้จะแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับบุคคลรอบข้างก่อนเสมอ ซึ่งอาจใช้วิธีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะป็นญาติ พี่น้อง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

3) หากยังไม่ได้รับสารสนเทศที่เพียงพอ ผู้ใช้จะเลือกแสวงหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศภายใน ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่ใกล้ตัวที่สุด หากได้รับสารสนเทศตามความต้องการแล้ว หมายความว่าแสวงหาสารสนเทศครั้งนั้นประสบความสำเร็จ แต่ถ้าไม่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ถือว่าแสวงหาสารสนเทศครั้งนั้นล้มเหลว

4) เมื่อการแสวงหาสารสนเทศจากระบบภายในล้มเหลว หรือไม่พอใจกับสารสนเทศที่ได้รับ ผู้ใช้ก็จะเปลี่ยนไปใช้ระบบสารสนเทศอื่นๆ ที่อยู่ภายนอกแทน

5) หากไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ หรือหาไม่พบ อาจต้องย้อนกลับไปค้นหาสารสนเทศอีกครั้ง

6) เมื่อการแสวงหาสารสนเทศประสบความสำเร็จ ผู้ใช้จะนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ตามวัตถุประสงค์ นับว่าความต้องการสารสนเทศในครั้งนั้น เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็สารสนเทศที่ได้จากระบบบริการหรือแหล่งสารสนเทศก็ตาม ซึ่งสารสนเทศที่ได้รับนี้อาจถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ (The General Model of Information Behavior)

เป็นตัวแบบที่ Wilson ได้ปรับปรุงเพิ่มเติมจากตัวแบบเดิม เพื่อให้เป็นตัวแทนของพฤติกรรมสารสนเทศในเชิงมหภาค ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ โดยเน้นที่ผู้ใช้เป็นสำคัญ เขาถือว่าพฤติกรรมสารสนเทศ เป็นผลมาจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งเป็นนามธรรมและสัมพันธ์กับบริบทต่างๆ ขณะเดียวกัน เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น มิได้หมายความว่า ผู้ใช้ทุกคนจะต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดกลไกหรือภาวะที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศ นอกจากนี้การแสวงหาสารสนเทศนั้น อาจเป็นทั้งที่ผู้ริเริ่มด้วยตนเองหรือมิได้ริเริ่มด้วยตนเองด้วย และเมื่อค้นหาสารสนเทศได้ ย่อมต้องมีการประมวลและการใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศนั่นเอง

ในระหว่างช่วงเวลาดังกล่าว Wilson ยังได้นำผลการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis และคณะ มาผนวกกับตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเขาอีกด้วย

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้านคือ

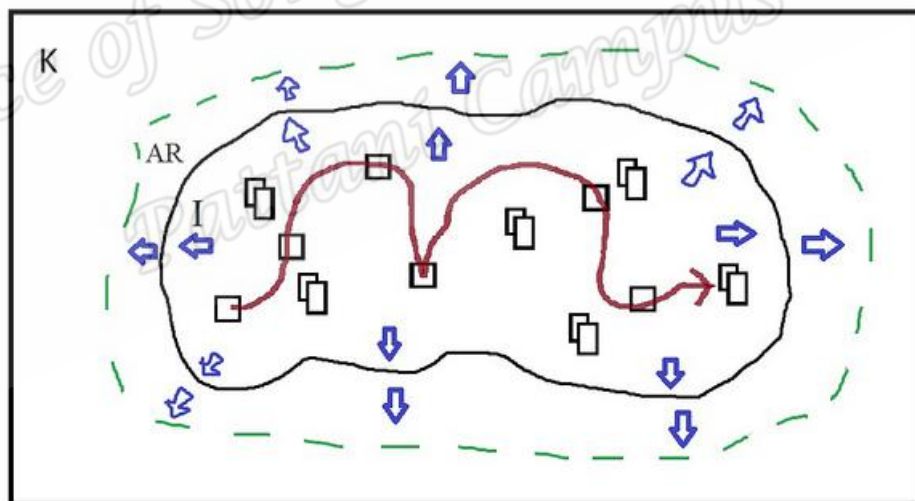
1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีเฉพาะตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ อันเป็นลักษณะสำคัญของตัวแบบต่างๆ ของ Wilson เช่นลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น

2. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ มีหลายประการ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงานและหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น



3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ Wilson ได้ผนวกรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis และคณะ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 8 ขั้นตอน ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยขั้นตอนเหล่านี้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นนับแต่ขั้นแรกไปจนถึงขั้นสุดท้าย ตามลำดับ

4.3 ตัวแบบ Berrypicking ของ Bates (Bates' Berrypicking Model)

Bates (1989) นำเสนอตัวแบบการค้นหาสารสนเทศตัวแบบใหม่ที่ลักษณะใกล้เคียงกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้มากกว่าตัวแบบพื้นฐานที่เน้นระบบเป็นศูนย์กลาง Bates เรียกตัวแบบว่า "Berrypicking" โดยมีแนวคิดว่ากระบวนการสืบค้นสารสนเทศไม่ได้มีขั้นตอนที่เป็นลำดับขั้น ผู้ใช้จะสืบค้นสารสนเทศจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง โดยการเริ่มต้นจากการหาหัวข้อกว้างๆ หรือรายการอ้างอิงรายการใดรายการหนึ่งก่อน จากนั้นผู้ใช้ก็จะค้นหาสารสนเทศต่อไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งผู้ใช้จะค้นพบแนวความคิดใหม่ๆ และค้นพบแนวทางที่จะค้นคืนต่อไป ซึ่งจะเกิดข้อคำถามใหม่ๆ และผู้ค้นก็จะค้นคืนสารสนเทศใหม่ๆ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน ดังภาพประกอบ 8 (Bates, 1989)



Marcia Bates' "Content of Berrypicking Search" model MODIFIED by Kathy Mulholland 2/2011, HIB class

-  Expansion force of new information, ideas and thoughts
-  Universe of "Assumed Reality" (AR)

ภาพประกอบ 8 การสืบค้นแบบ Berrypicking

ตัวแบบ Berrypicking มีความแตกต่างจากตัวแบบการสืบค้นสารสนเทศพื้นฐาน 4 ประการ คือ

- 1) ลักษณะของข้อความจะไม่คงที่แต่จะมีวิวัฒนาการไปเรื่อยๆ
- 2) ผู้ใช้จะได้รับสารสนเทศทีละเล็กละน้อยแทนที่จะได้รับสารสนเทศคราวละมากๆ
- 3) ผู้ค้นหาสารสนเทศจะใช้เทคนิคที่หลากหลายมากกว่าการค้นคืนจากรายการ

บรรณานุกรมในฐานะข้อมูลเพียงอย่างเดียว

4) ผู้ใช้จะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายมากขึ้นกว่าการใช้เพียงแค่การค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมเท่านั้น

ตัวแบบ Berrypicking ไม่ได้เน้นขั้นตอนของการค้นคืนสารสนเทศ แต่เป็นการนำเสนอกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1) การติดตามเชิงอรรถหรือรายการอ้างอิง (Footnote Chasing) หรือการเชื่อมโยงย้อนหลัง (Backward Chaining) เป็นการติดตามแสวงหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงในเชิงอรรถที่พบในหนังสือหรือบทความที่สนใจ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในกลุ่มนักวิจัยในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าวผสมผสานกับการเชื่อมโยงร้อยเรียงวิธีการอื่นๆ ผู้ใช้จะสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดจากการที่ต้องแสวงหาสารสนเทศทั้งหมดจากมวลทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้

2) การสืบค้นจากดัชนีรายการอ้างอิง (Citation Index) หรือ การเชื่อมโยงข้างหน้า (Forward Chaining) เป็นการค้นหาสารสนเทศโดยเริ่มจากรายการอ้างอิงรายการใดรายการหนึ่งในบรรดาดัชนีรายการอ้างอิง (Citation Index) เพื่อสำรวจว่ามีผู้ใดนำผลงานดังกล่าวไปอ้างอิงบ้าง

3) การสืบค้นจากวารสาร (Journal Run) เป็นการค้นหาสารสนเทศจากวารสารสำคัญๆ ในสาขาวิชานั้นๆ โดยกำหนดชื่อวารสารหลักในสาขาวิชาที่ต้องการสืบค้น และสำรวจวารสารชื่อนั้นๆ ย้อนหลังทุกฉบับตามจำนวนปีที่ต้องการสืบค้นจากวารสารฉบับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังทำการค้นหา การสืบค้นวิธีนี้ทำให้ได้บทความในเรื่องที่ต้องการจำนวนมาก เนื่องจากวารสารหลักในสาขาวิชาต่างๆ จะมีบทความที่เกี่ยวข้องในสาขานั้นๆ สูงกว่าวารสารอื่นๆ

4) การสำรวจชั้นหนังสือ (Area Scanning) เป็นการสำรวจหนังสือที่อยู่ในชั้นเดียวกัน เพื่อให้ได้หนังสือในเนื้อหาที่ต้องการหลายเล่ม

5) การสืบค้นในบริการบรรณานุกรมและดัชนีและสาระสังเขป (Subject Searches in Bibliographies and Abstracting and Indexing Services) เป็นกลยุทธ์การค้นคืนสารสนเทศแบบพื้นฐานดั้งเดิม โดยการสืบค้นสารสนเทศจากหัวเรื่องและคำค้นในบรรณานุกรม สาระสังเขปและ

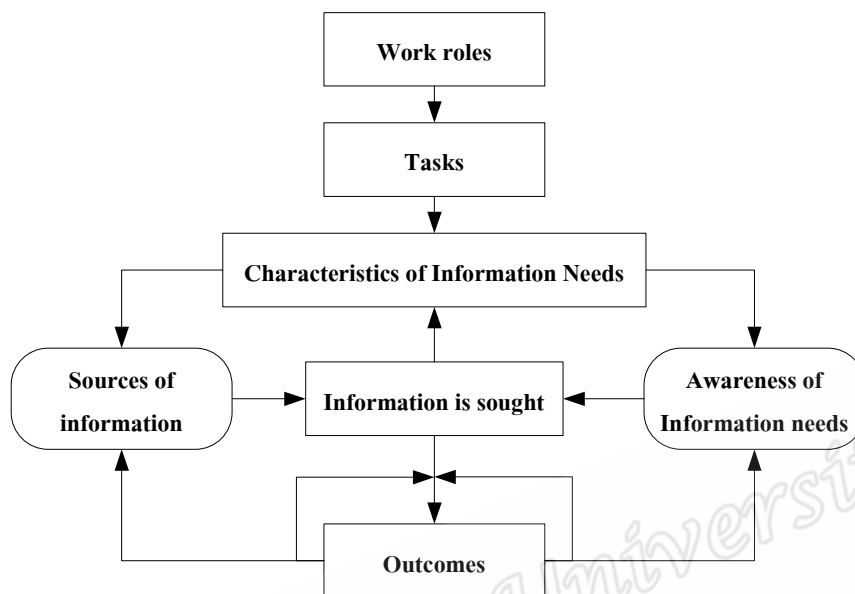
ดรชชนิจำนวนมาก ที่จัดเรียงรายการตามหัวเรื่อง (Subject) ของบริการรายการบรรณานุกรม
สาระสังเขปและดรชชนิ

6) การสืบค้นจากชื่อผู้แต่ง (Author Searching) เป็นการสืบค้นในกรณีที่ทราบว่ามีผู้
แต่งคนใดเขียนเรื่องในสาขาที่ต้องการ อาจใช้ชื่อผู้แต่งคนนั้นในการสืบค้นเพื่อให้ได้งานเขียนของผู้
แต่งนั้นเพิ่มเติมในหัวข้อเดียวกัน

จากการศึกษาตัวแบบ Berrypicking ซึ่งเป็นตัวแบบสำหรับการค้นหาสารสนเทศและเป็นตัว
แบบในการนำไปสู่แนวทางการออกแบบฐานข้อมูลและส่วนต่อประสานการสืบค้นที่ผู้ใช้จะสามารถ
สืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความรู้สึที่เป็นธรรมชาติ แต่พฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศของ
บุคคลนั้น อาจใช้วิธีเดิมซ้ำๆ หรือสืบค้นด้วยวิธีใหม่หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่
ต้องการ และพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศจะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ

4.4 ทฤษฎีการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในอาชีพของ Leckie

Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหา
สารสนเทศของบุคคลที่ประกอบอาชีพวิศวกร แพทย์ และทนายความ โดยมีหลักการว่าอาชีพดังกล่าว มี
ความต้องการสารสนเทศตามภาระงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมี
ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวแปรต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะของความต้องการ
สารสนเทศ การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และการตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ
จากนั้นจะดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพ และ
เมื่อได้ข้อมูลเป็นที่น่าพอใจ หรือตรงตามความต้องการแล้ว ก็จะหยุดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
นั้น แต่หากผลลัพธ์ที่ได้นั้นยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือไม่ตรงตามความต้องการ บุคคลนั้นจะเริ่ม
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศใหม่อีกครั้ง ทั้งนี้ Leckie ได้แสดงพฤติกรรมดังกล่าว ดัง
ภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Leckie (1996)

จากภาพประกอบ 9 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Leckie มีส่วนประกอบ 6 ส่วน
ได้แก่

- 1) อาชีพ (Work rules)
- 2) ภาระงาน (Tasks)
- 3) คุณลักษณะของความต้องการสารสนเทศ (Characteristic of Information Needs)
- 4) การตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ (Awareness of Information Needs)
- 5) การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ (Source of Information)
- 6) ผลลัพธ์ (Outcomes)

แบบจำลองหรือโมเดล แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศว่าสารสนเทศ คือสิ่ง
ที่ต้องการแสวงหา และผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศ คือ ผลลัพธ์ ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับส่วนอื่นๆ
ของโมเดล ตลอดจนเป็นผลย้อนกลับไปยังแหล่งของข้อมูล การตระหนักรู้และการแสวงหาสารสนเทศ
นอกจากการได้รับความรู้จากสารสนเทศแล้ว ยังจะต้องมีการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติม ซึ่งปัจจัยที่
เป็นตัวแปรในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ได้แก่ ปัจจัยด้าน
สภาพแวดล้อม เป็นต้น

เนื่องด้วยอาชีพเป็นตัวกำหนดให้แต่ละบุคคลมีภาระงานที่แตกต่างกัน และด้วยภาระงานนั้นๆ
จะส่งผลให้บุคคลมีลักษณะความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันเช่นกัน ดังนั้น บุคคลจะทราบความ

ต้องการว่าตนต้องการสารสนเทศอะไร รวมทั้งรู้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และดำเนินการแสวงหาสารสนเทศดังกล่าว ผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับไปยังแหล่งข้อมูล และการตระหนักรู้รวมทั้งการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลนั้นๆ ได้

4.5 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของ Kuhlthau (Kuhlthau's Model of the Information Search Process : ISP)

Kuhlthau (2001) เริ่มต้นวิจัยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้จากประสบการณ์นี้แล้วส่วนตัวที่เคยเป็นบรรณารักษ์ ในห้องสมุดของโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่ง Kuhlthau พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการมาใช้ห้องสมุดของนักเรียนจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ (Recurring Problem) พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักเรียน เพื่อทำการค้นคว้าในช่วงวันแรกๆ จะมีรูปแบบที่เหมือนกัน ซึ่งเป็นรูปแบบที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกสับสนในใจของนักเรียนและความต้องการคำแนะนำจากบรรณารักษ์ ทั้งนี้ ไม่ว่านักเรียนเหล่านั้นจะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมาอย่างดีก่อนหน้านี้แล้วก็ตาม

การวิจัยเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในห้องสมุดหลายแห่งโดย Kuhlthau ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (A Series of Studies) รวม 5 ครั้ง ผลการวิจัยในครั้งแรก Kuhlthau ค้นพบรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่มีลักษณะเหมือนกันซึ่ง Kuhlthau ได้พัฒนาขึ้นเป็นตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศ (Model of The Information Search Process : ISP) การวิจัยต่อมาอีก 4 ครั้ง เป็นเครื่องยืนยันถึงความถูกต้องของตัวแบบและช่วยขัดเกลาตัวแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศ (Kuhlthau, 1993) มีขั้นตอนที่เป็นลำดับต่อเนื่อง 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) การริเริ่ม (Initiation) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเริ่มตระหนักถึงภาวะของการขาดความรู้ความเข้าใจ หรือเมื่อเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจ หรือไม่เข้าใจต่อประเด็นปัญหาบางประการ บุคคลจึงรู้สึกว่าคุณเองมีความต้องการสารสนเทศที่จะนำมาพิจารณาหรือทำความเข้าใจกับปัญหาที่กำลังประสบ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในขณะนั้น ยังคงรางเลือน คลุมเครือ และยากที่จะกำหนดจุดสำคัญหรือขอบเขตของปัญหาได้อย่างชัดเจน

2) การเลือก (Selection) เป็นขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการสารสนเทศขึ้นแล้ว บุคคลนั้นจึงระบุ หรือเลือกเรื่องที่จะตรวจสอบหรือค้นหาอย่างกว้างๆ ความรู้สึกที่ไม่แน่ใจ จะเปลี่ยนเป็นความรู้สึกที่เบิกบานใจขึ้นในช่วงสั้นๆ หลังจากที่บุคคลนั้น

สามารถเลือกแนวทางการค้นหาสารสนเทศได้แล้ว และพร้อมที่จะเริ่มต้นค้นหาสารสนเทศ ความคิดจึงติดอยู่กับการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับเกณฑ์ที่บุคคลนั้นสนใจ ภาระงานที่ได้รับมอบหมายสารสนเทศที่พอจะหาได้ และเวลาที่ต้องใช้เพื่อการค้นหาสารสนเทศ ผู้ค้นหาสารสนเทศ จะทำนายผลของการค้นหาในแต่ละทางเลือกที่เป็นไปได้ เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการค้นหาที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จมากที่สุด หากมีเหตุที่ทำให้การเลือกวิธีการค้นหาสารสนเทศต้องล่าช้า หรือต้องเลื่อนระยะเวลาออกไป ผู้ค้นหาจะรู้สึกกระวนกระวายใจมากขึ้น จนกว่าจะสามารถเลือกแนวทางการค้นหาสารสนเทศที่เหมาะสมได้ พฤติกรรมในตอนนี้ จึงมักเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การแสวงหาสารสนเทศในอดีตของบุคคลนั้น ในเรื่องต่างๆ ไป ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการค้นหา

3) การสำรวจ (Exploration) มักเป็นขั้นตอนที่ยากที่สุดของผู้ค้นหาสารสนเทศ และส่วนใหญ่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดมากที่สุดในกลุ่มของผู้ค้นหาสารสนเทศที่เป็นตัวกลาง ระหว่างผู้ใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศ (Intermediary) ความรู้สึกสับสน ไม่แน่ใจ และข้องใจ จะเพิ่มมากขึ้นในขั้นตอนนี้ ผู้ค้นหาสารสนเทศจะตรวจสอบสารสนเทศในเรื่องนั้นอย่างกว้างๆ เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ความคิดจะจ่อจอบกับผลที่ตามมา และความเพียงพอของสารสนเทศที่จะสร้างจุดสนใจเฉพาะให้แก่บุคคลนั้น ในขั้นตอนนี้ การขาดความสามารถที่จะระบุถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างแม่นยำชัดเจน ทำให้กระบวนการค้นหาสารสนเทศ เป็นไปอย่างล่าช้า การกระทำในขั้นตอนนี้ มักเกี่ยวข้องกับการมองหาแหล่งสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับตัวปัญหาโดยทั่วไป การอ่าน เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศใหม่กับความรู้ความเข้าใจที่บุคคลนั้นมีอยู่เดิม ความรู้สึกไม่แน่ใจในขั้นตอนนี้ เกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ 1) ความไม่แน่ใจจากธรรมชาติของการสร้างกรอบแนวคิด (Conceptual Nature) อาทิสารสนเทศใด เป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้กำลังแสวงหา และ 2) ความไม่แน่ใจที่เกิดจากเครื่องมือค้นหาสารสนเทศที่ใช้ เช่น ฐานข้อมูล (Database) ทางเลือกที่จะปฏิสัมพันธ์กับระบบ (Interface Option) และคำสั่งค้น (Command) เป็นต้น

4) การสร้างกรอบแนวคิดของหัวข้อเรื่องที่ต้องการ (Formulation) เป็นขั้นตอนที่เป็จุดหักเหของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ ความรู้สึกไม่แน่ใจของผู้ค้นหาจะลดลง ในขณะที่ความเชื่อมั่นจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้ค้นหาสารสนเทศสร้างกรอบแนวคิดของเรื่องขึ้นจากสารสนเทศที่ค้นหาได้ ความเข้าใจในประเด็นปัญหาก็จะชัดเจนมากขึ้น

5) การรวบรวม (Collection) เป็นขั้นตอนที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับระบบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ใช้จะรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ในขณะที่กรอบแนวคิดของเรื่องจะชัดเจนและสามารถระบุถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้ ความเชื่อมั่นของผู้ค้นหาจะเพิ่ม

มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความไม่แน่ใจจะลดลงและผู้ใช้จะเกิดความสนใจในประเด็นปัญหานั้นในเชิงลึกมากขึ้น

6) การนำเสนอ (Presentation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการค้นหา เป็นภารกิจที่ผู้ค้นหาสารสนเทศจะยุติการค้นหาอย่างสมบูรณ์และนำเสนอสารสนเทศที่ค้นหาได้ ไปแก้ไขหรือทำความเข้าใจกับปัญหา โดยที่บุคคลจะรู้สึกผ่อนคลายและพึงพอใจเมื่อการค้นหาสารสนเทศสำเร็จลงด้วยดี หรืออาจรู้สึกผิดหวัง เมื่อการค้นหาสารสนเทศไม่ประสบความสำเร็จ

ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของ Kuhlthau มีเอกลักษณ์เฉพาะของตัวแบบคือ การผนวกปัจจัยด้านจิตพิสัยเข้ากับกระบวนการค้นหาสารสนเทศ และแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกนึกคิดของบุคคล นับตั้งแต่ความไม่แน่ใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเริ่มตระหนักถึงปัญหาในขั้นริเริ่ม ไปสู่ความรู้สึกเบิกบานใจ เมื่อสามารถระบุเรื่องที่ต้องการค้นหาได้ในขั้นตอนการเลือก หรือรู้สึกกระวนกระวายใจมากขึ้น หากขั้นตอนนี้ต้องล่าช้าหรือยืดยาวออกไป และความรู้สึกจะกลับมาสู่ความสับสน ความสงสัย กระวนกระวายใจ ในขั้นตอนการสำรวจ หลังจากนั้นความรู้สึกจะเปลี่ยนเป็นความมั่นใจในขั้นตอนการสร้างกรอบแนวคิดของหัวเรื่อง ที่ต้องการและขั้นตอนการรวบรวมสารสนเทศ และท้ายที่สุดเป็นความรู้สึกโล่งใจ พึงพอใจ หรือรู้สึกผิดหวัง เมื่อกระบวนการค้นหาสารสนเทศสิ้นสุดลง

Wilson (1999) นำตัวแบบของ Kuhlthau มาเปรียบเทียบกับตัวแบบของ Ellis และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแบบทั้งสอง วิลสันชี้ให้เห็นว่า แม้ตัวแบบทั้งสองจะสามารถนำมารวมกันได้ แต่ก็ยังคงมองเห็นความแตกต่างในด้านความเชื่อของนักวิจัยทั้งสอง Kuhlthau มีความเชื่อว่าการแสวงหาสารสนเทศมีขั้นตอนที่เรียงตัวกันเป็นลำดับขั้นอย่างชัดเจน ในขณะที่ Ellis เชื่อว่าการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในแต่ละช่วงเวลา มีขั้นตอนที่อาจจะไม่เหมือนกัน กิจกรรมในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศอาจเกิดสลับลำดับกันได้ หากเป็นการแสวงหาสารสนเทศในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน หรือเป็นผู้แสวงหาสารสนเทศคนละคนกัน

5. ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

Wilson และ Walsh (1996) ได้ทำการวิเคราะห์รายงานการวิจัยกว่า 30 เรื่อง (ระหว่างปี ค.ศ. 1961 ถึง 1994) โดยได้จำแนกอุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งพบในรายงานการวิจัยทั้งหมด ออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

1. ลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ ความสับสนจากการได้รับสารสนเทศที่ขัดแย้งกัน ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย ความบกพร่องทางการพูดหรือการได้ยิน สติปัญญาและอารมณ์ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ระดับการศึกษาและพื้นฐานความรู้เดิม และตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ เป็นต้น

2. อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Barrier) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศ เช่น ค่าเดินทาง ค่าเข้าใช้บริการแหล่งสารสนเทศ และเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศ

3. อุปสรรคทางสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (Social/Interpersonal Barrier) เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคลหรือจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่จำเป็นต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในสังคม เช่น การสื่อสารระหว่างผู้แสวงหาสารสนเทศกับผู้ใช้สารสนเทศ ความร่วมมือของผู้ใช้สารสนเทศ เป็นต้น

4. อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมหรือจากสถานการณ์ (Environmental/Situational Barrier) ได้แก่ ข้อจำกัดทางด้านเวลา สภาพภูมิศาสตร์ และวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมชุมชน

5. ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (Information Source Characteristic) ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ และช่องทางการรับหรือเผยแพร่สารสนเทศ

แสงเดือน ผ่องพุดิ (2542) กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ ไว้ว่า

1. ผู้ใช้ขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ ไม่ทราบว่าติดต่อหาสารสนเทศที่ต้องการใช้ได้จากที่ใดบ้าง ทำให้เกิดความล่าช้าในเอกสารอ้างอิง เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องได้อย่างรวดเร็วแล้ว วิธีการที่จะช่วยลดอุปสรรค ได้แก่ จัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่และใช้วิธีประชาสัมพันธ์

2. ปริมาณสารสนเทศแต่ละเรื่องมีมากเกินไป ทำให้ต้องเสียเวลามากในการเลือกรายการเฉพาะที่เป็นประโยชน์จริงๆ และไม่สามารถช่วยให้ผู้ใช้รับสารสนเทศตามความประสงค์ วิธีการที่จะช่วยลดอุปสรรค ได้แก่ บริการจัดทำดัชนีและสาระสังเขป บริการช่วยค้นหา บริการสารสนเทศสำเร็จรูป

3. การผลิตเกินพิกัด ก่อให้เกิดภาวะการทะลักของสารสนเทศ (Information Explosion) ทั้งในรูปของบทความ การตีพิมพ์ซ้ำ และสาระสังเขปของต้นฉบับเดิม อันเป็นผลทำให้มีสารสนเทศให้เลือกจำนวนมากและยากแก่การติดตามค้นหาได้อย่างทั่วถึง

4. ความซ้ำซ้อนหรือภาวะที่เป็นพิษ เกิดจากกรณีที่สารสนเทศเกิดจากการ โฆษณาชวนเชื่อ การใช้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกับสิ่งที่ปรากฏอยู่แล้ว ตลอดจนการใช้ความรู้ที่ผิด

จากปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัย ได้จำแนกประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ปัญหาที่เกิดจากผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นปัญหาที่เกิดจากลักษณะส่วนบุคคลของผู้แสวงหาสารสนเทศ เช่น สถิติปัญญาและอารมณ์ของผู้แสวงหาสารสนเทศ การไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ ไม่ทราบวิธีเข้าถึงสารสนเทศ ไม่มีเวลาเข้าถึงสารสนเทศ ความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศ

2. ปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ เป็นปัญหาที่เกิดจากตัวทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ความไม่ทันสมัยของสารสนเทศ สารสนเทศผิดพลาด ความไม่สมบูรณ์ของสารสนเทศ สารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ สารสนเทศมีจำนวนมากเกินไป

3. ปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศไม่มีความน่าเชื่อถือ แหล่งสารสนเทศมีสารสนเทศไม่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ

6. สารสนเทศด้านการศึกษาต่อ

Isaacson และ Brown (1999) ได้อธิบายเกี่ยวกับสารสนเทศทางการศึกษา ว่ามีรายละเอียดดังนี้

1. สถาบันการศึกษาต่างๆ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของสถาบันการศึกษา
2. หลักสูตรการเรียน รายวิชา การวัดผล ระยะเวลาการศึกษา
3. คุณสมบัติผู้เข้าสมัคร
4. ทุนการศึกษา
5. ปฏิทินการศึกษา
6. ค่าใช้จ่ายในการศึกษา
7. การเลือกเรียนวิชาให้เหมาะสม
8. การวางแผนศึกษาต่อ เป็นต้น

เจียรนัย ทรงชัยกุล (2544) ได้แบ่งขอบข่ายของบริการสนเทศทางการแนะแนวออกเป็น 3 ด้าน คือ บริการสนเทศด้านการศึกษา บริการสนเทศด้านอาชีพ และบริการสนเทศด้านส่วนตัวและสังคม มีรายละเอียดดังนี้

1. บริการสนเทศด้านการศึกษา

มีจุดมุ่งหมายที่ให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ด้านการศึกษาแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพียงพอและเชื่อถือได้ อีกทั้งผู้รับบริการยังสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมในการตัดสินใจ การวางแผน การป้องกันปัญหา และการพัฒนาตน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อเสนอแนะที่ควรจัดให้ผู้รับบริการ มีดังนี้

- 1) ลักษณะของสถานศึกษาและสภาพแวดล้อม
- 2) หลักสูตร วิธีการเรียน การสอน การประเมินผล และค่าใช้จ่าย
- 3) กิจกรรมของสถานศึกษา
- 4) บริการและโครงการต่างๆของสถานศึกษา
- 5) โอกาสและความก้าวหน้า
- 6) การรู้จักตนเองเพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษา
- 7) การตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษา
- 8) ข้อกำหนด กฎเกณฑ์ คุณสมบัติในการเข้าศึกษาและการเตรียมตัวในการศึกษา

2.บริการสารสนเทศด้านอาชีพ

มีจุดมุ่งหมายที่ให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ เกี่ยวกับอาชีพแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพียงพอและเชื่อถือได้ และเชื่อถือได้ อีกทั้งผู้รับบริการยังสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมในการตัดสินใจ การวางแผน การป้องกันปัญหา และการพัฒนาตน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อเสนอแนะที่ควรจัดให้ผู้รับบริการ มีดังนี้

- 1) ลักษณะของอาชีพ
- 2) ลักษณะของสถานประกอบการและสภาพแวดล้อม
- 3) ลักษณะของผู้ประกอบอาชีพ
- 4) สิ่งตอบแทน สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการประกอบอาชีพ
- 5) การรู้จักตนเองเพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพ
- 6) การตัดสินใจเลือกอาชีพ
- 7) การเตรียมตัวเพื่อประกอบอาชีพ
- 8) ข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และคุณสมบัติในการเข้าสู่อาชีพ

9) การปฏิบัติตัว และการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการประกอบอาชีพ

3. บริการสนเทศด้านส่วนตัวและสังคม

มีจุดมุ่งหมายที่ให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ เกี่ยวกับอาชีพแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อสนเทศที่ถูกต้อง ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมในการรู้จัก เข้าใจ และยอมรับตนเองตามความเป็นจริง เข้าใจผู้อื่น รู้จักปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และรู้จักพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติตนและดำรงชีวิตในสังคม ข้อสนเทศที่ควรจัดให้ผู้รับบริการ มีดังนี้

- 1) การรู้จักตนเอง
- 2) การรักษาสุขภาพและป้องกันอันตราย
- 3) การพัฒนาบุคลิกภาพ
- 4) การพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 5) การพัฒนาทักษะและมารยาทในสังคม
- 6) การพัฒนาแผนการดำเนินชีวิต

7. การศึกษาในระดับปริญญาโท

กระทรวงศึกษาธิการ (2542) กล่าวว่า การศึกษา เป็นกระบวนการการเรียนรู้ของมนุษย์ในสังคม เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้มนุษย์ดำรงอยู่ได้ด้วยความสงบ และในขณะเดียวกันก็ถ่ายทอดสิ่งที่เรียนรู้ นั้นไปสู่คนรุ่นต่อไป การศึกษาเป็นรากเหง้าของการพัฒนามนุษย์ เป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนต่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งเป็นระบบโครงสร้างหลักการพัฒนาประเทศ

การจัดการศึกษาที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี หรือที่เรียกว่า บัณฑิตศึกษา หมายถึง การศึกษาที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้เรียนสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว ในประเทศไทยมีการจัดการศึกษาดังกล่าวอยู่ 3 ระดับคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพเฉพาะ ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก เป้าหมายในการผลิตบัณฑิต คือ เพื่อผลิตกำลังคนออกไปปฏิบัติงานตามสาขาวิชาที่ได้ศึกษา ทั้งในหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นผลิตบุคคลที่มีความรู้สูงขึ้นทางด้านการค้นคว้า และวิจัยขั้นสูง การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจึงเป็นการศึกษาในระดับสูง ซึ่งบุคคลที่มีโอกาสได้รับ

การศึกษาระดับนี้้น้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรของประเทศ แต่การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นระดับการศึกษาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางรากฐานในการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้มีบทบาทมากขึ้นในการกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ความต้องการการศึกษาของบุคคล มี 4 ประเภท ดังนี้คือ

1. ความต้องการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และเรื่องทั่วไป
2. ความต้องการการศึกษา เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของครอบครัวให้ดีขึ้น
3. ความต้องการการศึกษา เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้น
4. ความต้องการการศึกษา เพื่อประกอบหรือพัฒนาอาชีพ

ภัทราพร ทาเวียง (2548) กล่าวว่า ค่านิยมของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับใบปริญญาในระดับสูงๆ การเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา จึงยังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ ที่ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ต้องขวนขวายเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยหวังใช้ใบปริญญาเพื่อเป็นใบเบิกทางไปสู่ตำแหน่งและหน้าที่การงานที่สูงขึ้น โอกาสที่จะก้าวหน้าในชีวิตส่วนหนึ่ง จึงขึ้นอยู่กับการศึกษาต่อไปจนถึงระดับสูงสุด จึงพบว่าในแต่ละปีจำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา จะมีมากขึ้นๆ ถึงแม้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชนจะขยายการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่ก็ยังไม่เพียงพอ สถาบันการศึกษาต่างๆ จึงต้องทำการสอบคัดเลือกผู้มีความพร้อมมากที่สุดและเหมาะสมที่สุดเข้าเรียน ดังนั้นผู้ที่ตั้งใจว่าจะศึกษาต่อควรเตรียมตัว เตรียมการและเตรียมข้อมูลที่เหมาะสมประกอบการตัดสินใจ การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการศึกษาที่เน้นเฉพาะด้านเจาะลึกในแต่ละสาขาวิชา จึงควรพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบควบคู่ไปกับการวางแผนอาชีพและชีวิต โดยเริ่มต้นจาก

1. พิจารณาเลือกสาขาที่จะศึกษาต่อ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการพิจารณาข้อมูลในเรื่องต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เพื่อรู้จักวิเคราะห์และสำรวจตนเองในด้านต่างๆ เช่น อุปนิสัย บุคลิกภาพ ที่เหมาะสมกับการเรียนแต่ละสาขา ความถนัด ค่านิยม ความสนใจ สติปัญญา ซึ่งหมายถึงความสามารถในการคิดค้น หาเหตุผล วิเคราะห์ สื่อความหมาย รวมถึงสุขภาพและลักษณะทางร่างกายที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการเรียน

- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ที่จะเข้าศึกษาจะต้องแสวงหาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการศึกษา เช่น ลักษณะการเรียนในระดับบัณฑิตศึกษา ที่เน้นการศึกษาด้วยตนเอง กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติเป็นหลัก ข้อมูลด้านระบบการศึกษา หลักสูตร สาขาวิชา การจัดการศึกษา ระยะเวลาในการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน สถานที่ตั้ง วิธีการรับเข้า

ศึกษา คุณสมบัติเฉพาะของแต่ละสาขาวิชา วุฒิที่ได้เมื่อสำเร็จการศึกษา สาขาที่เลือกเรียนจำเป็นต้องมีพื้นฐานอะไรในระดับปริญญาตรี คุณสมบัติของผู้สมัครแต่ละสาขา การเตรียมตัวสอบและสาขาที่เรียนนั้น สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานหรือไม่

3) ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนประกอบอาชีพในอนาคต

4) งบประมาณ และแหล่งทุนการศึกษา

2. กระบวนการตัดสินใจหลังจากได้ข้อมูลจากการวางแผนการศึกษาต่อดังกล่าวข้างต้นแล้ว โดยพิจารณาจาก ข้อ 1 ถึง 4 ประกอบการตัดสินใจให้เหมาะสมกับตัวเอง และมีความเป็นไปได้มากที่สุด ถึงขั้นนี้ก็จะสามารถตัดสินใจได้แล้วว่า จะเลือกเรียนที่ไหน ในหรือต่างประเทศ เมื่อไร หลังจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือหลังจากทำงานได้ระยะหนึ่ง และจะเรียนสาขาอะไร อย่างไร ภาคปกติหรือภาคพิเศษ โปรแกรมภาษาไทยหรือนานาชาติ

3. เตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนระดับบัณฑิตศึกษา การเรียนในระดับนี้ เป็นการศึกษาที่เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ผู้ที่จะเข้าเรียนจึงควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ รักการอ่าน ติดตามข่าวสาร บทความใหม่ๆ กระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมประชุม อบรมสัมมนาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ต้องการเรียน รวมทั้งติดตามความเป็นไปของสังคม ทั้งสังคมไทย และสังคมโลก เปิดโอกาสตนเองให้ใช้ความรู้ ความสามารถแสดงความคิดเห็น ทั้งในด้านการพูด การบรรยาย การอภิปราย การเขียน การฟัง การอ่าน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การเข้าไปมีส่วนในการวิจัย ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเปิดโลกทัศน์ และรับรู้วิทยาการใหม่ๆ ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และนำไปใช้อย่างเหมาะสมด้วย นอกจากนี้ การบริหารเวลา บริหารตนเอง และการพัฒนาจิตใจ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพัฒนาควบคู่ไปด้วย เพราะจะช่วยให้เข้าสู่การเรียนระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

8.1 งานวิจัยในประเทศ

สินธุ์ สโรบล และคณะ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้ที่ต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาในภาคเหนือ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่จบปริญญาตรีในกลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พาณิชยกรรมบริการ พบว่า คุณภาพของอาจารย์ผู้สอนและชื่อเสียงสถาบัน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกสถานที่ที่จะศึกษาต่อของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างรับข้อมูลมาจาก โปสเตอร์และป้ายประกาศเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ ทราบข้อมูลจากเพื่อน และเวลาที่เปิดสอนที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ คือภาคพิเศษ เรียนวันเสาร์และอาทิตย์

นงลักษณ์ รุ่งวิทยธร (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาในระบบศึกษาทางไกลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ผู้ตัดสินใจในภาพรวมมีดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือต่อมหาวิทยาลัย 2) ด้านแรงจูงใจในการศึกษา 3) ด้านระบบการศึกษาทางไกล 4) ด้านความน่าเชื่อถือต่อคณาจารย์ 5) ด้านหลักสูตรการศึกษา 6) ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา 7) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งปัจจัยทั้ง 7 ด้าน สามารถอธิบายเหตุผลในการตัดสินใจได้ร้อยละ 53.995 โดยปัจจัย ดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในเชิงบวก นอกจากนี้ ยังพบความแตกต่างของระดับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจ โดยผู้มีอาชีพแตกต่างกัน จำนวนสื่อที่ได้รับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน และการเลือกสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีระดับเหตุผลต่อการตัดสินใจศึกษาที่แตกต่างกัน

วงแก้ว จินตมณี (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การแสวงหาสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศเพื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการขอหนังสือหรือเอกสารสำคัญต่างๆ ที่ทันสมัยอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับวิธีการแสวงหาสารสนเทศประเภทบุคคลจากแหล่งสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาจะไปขอรับบริการด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมาคือขอรับบริการโดยใช้โทรศัพท์ และให้บุคคลอื่นติดต่อแทนตามลำดับ นักศึกษาประสบปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศทางการศึกษาจากแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลและแหล่งสารสนเทศประเภทสื่อในรูปแบบต่างๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันนั้น นักศึกษาประสบอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนักศึกษาที่มีอายุ ปีการศึกษาที่สมัครเข้าเรียนคณะ และการมาเรียนที่มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศทางการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชูศรี เลิศลิ้มชลาสัย (2545) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ของนิสิต โครงการปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจภาคค่ำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ามาศึกษาต่อของนิสิต 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทาง ทำเลที่ตั้ง และภาพลักษณ์ของสถาบัน ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเกิดการวิเคราะห์โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านหลักสูตร ด้านสถาบันการศึกษา และด้านค่าใช้จ่าย พบว่า นิสิตให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด โดยมีระดับนัยสำคัญมากรองลงมาคือ กลุ่มปัจจัยด้านหลักสูตร ซึ่งมีความสำคัญในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า นิสิตสาขาการบัญชี จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักสูตรมากกว่านิสิตสาขาอื่น ส่วนนิสิต

ในช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี จะให้ความสำคัญแก่ปัจจัยโดยรวมมากที่สุด และนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายมากกว่านิสิตที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

ปริญญา ญาณ โภชน (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท สถาบันราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาปริญญาโทที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2543 ถึง 2544 ของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 160 คน โดยการใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่นักศึกษาส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท อยู่ในระดับมากที่สุดคือ สาขาที่สมัครเข้าศึกษาตรงกับความสามารถและความถนัด สาขาที่สมัครเข้าศึกษาจะทำให้มีความก้าวหน้าในอนาคต และสถาบันตั้งอยู่ในเขตชุมชนสะดวกต่อการเดินทางมาศึกษา และระดับมากที่สุดคือ สาขาที่สมัครกำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน สาขาที่สมัครน่าจะสำเร็จได้ สถาบันมีความพร้อมในการจัดการศึกษา สถาบันมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี น่าเข้ามาศึกษา สถาบันมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยทั่วไป คณาจารย์มีผลงานวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในวงการศึกษาคณาจารย์มีความรู้ความชำนาญตรงกับสาขาที่เปิดทำการสอน คณาจารย์มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่นของภูมิภาคนี้ ค่าใช้จ่ายในการศึกษาอยู่ในขอบเขตที่สามารถเข้าศึกษาได้ ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาสมัคร ได้รับข่าวสารการรับสมัครจากประชาสัมพันธ์และสื่อต่างๆ และพิจารณาเงื่อนไขการรับสมัครสอบคัดเลือก

อมร ไชยแสน และชินานาดย์ ไกรนารถ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดร้อยเอ็ดและจังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 352 คน พบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการศึกษาคือในมหาวิทยาลัยของรัฐ มากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาคือ สถาบันราชภัฏ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90
- 2) เหตุผลที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกศึกษาต่อในสถาบันการศึกษามากที่สุด คือใกล้บ้าน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมาคือเปิดสอนในสาขาวิชาที่สนใจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ค่าใช้จ่ายถูก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และน้อยที่สุดคือ เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ภัทรพร ทาเวียง (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิตชั้นปีที่ 4 ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาต่อระดับปริญญาโท เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์

กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิต ภาคปกติ เนื่องจากการได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารอย่างบ่อยครั้งหรือจากสื่อต่างๆ จะช่วยให้ นิสิตหรือนักศึกษามีความสนใจและต้องการที่จะ ศึกษาต่อ และในปัจจุบันเป็น โลกที่มีการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึง นิสิตหรือนักศึกษามีความสนใจและ นิยมติดตามข้อมูลต่างๆทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์หรือ การแนะนำจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เช่น เพื่อน และบิดามารดา จะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปได้ง่ายขึ้น สื่อต่างๆเหล่านี้ช่วยส่งผลให้นิสิตหรือนักศึกษามีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาต่อมาก ขึ้น รวมถึงสื่อ โฆษณา ป้ายประกาศต่างๆ ทั้งในสถาบันและนอกสถาบันอีกด้วย

สุคนธ์ทิพย์ คำจันทร์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการใช้สารสนเทศและพฤติกรรมการ แสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จากกลุ่มตัวอย่าง 350 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่าง เริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศจากอาจารย์ ค้นหาจากเว็บบนอินเทอร์เน็ต และกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับจาก หน้าสารบัญหนังสือ หรือสารบัญวารสาร ประเมินสารสนเทศจากคำแนะนำของอาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มตัวอย่างติดตามสารสนเทศใหม่ๆ จากการสำรวจสารสนเทศบนเว็บ ไซด์ และเมื่อได้รับสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ มีการบันทึกข้อมูลไว้ เพื่อพิจารณาความถูกต้องหรือความน่าเชื่อถือของข้อมูลจาก การอ่านสาระสังเขปหรือบทคัดย่อ และสิ้นสุดการแสวงหาสารสนเทศจากการสอบถามอาจารย์หรือ ผู้เชี่ยวชาญ

8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Lantrobe (1997) ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักเรียนเกรด 11 โดยการ สัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการเรียน และส่วนมากต้องการ สารสนเทศต่างๆ ไป และเพื่อการวางแผนในอนาคต นักเรียนส่วนมากไม่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับ การดำเนินชีวิตปัจจุบัน และมีนักเรียนร้อยละ 22 ต้องการสารสนเทศทางด้านสุขภาพ นอกจากนี้พบว่า นักเรียนทั้งหมดจะถามเพื่อนสนิท ครู และเพื่อนร่วมห้อง ตามลำดับ เมื่อต้องการสารสนเทศและการ พิจารณาว่าสารสนเทศนั้น ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้ของนักเรียน และประเภทของแหล่งที่นักเรียนคน นั้นๆเลือก

Fescemyer (2000) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี สาขา ภูมิศาสตร์ เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ และแหล่งสารสนเทศในรูป อิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาจากรายการบรรณานุกรมที่อ้างอิงในรายงานของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาใช้ สารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ สำหรับสารสนเทศที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ เช่น สารานุกรม หนังสืออ้างอิง

ตำรา บทความจากวารสาร และหนังสือพิมพ์ ส่วนแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาใช้เว็บไซต์มากที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของ Wilson เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจากเอกสารและงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษา พบว่า ยังไม่มีงานวิจัยชิ้นใดที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มาก่อน แต่จะมีงานวิจัยที่ใกล้เคียง คือ ศึกษาเรื่องความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท การแสวงหาสารสนเทศในวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการวิจัย การแสวงหาสารสนเทศทางการศึกษา การแสวงหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าว โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการสังเคราะห์ประเด็นที่ได้ศึกษาจากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความต้องการสารสนเทศด้านการศึกษาต่อ

1.1) ความต้องการสารสนเทศด้านเนื้อหาของสารสนเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศด้านเนื้อหาของสารสนเทศด้านหลักสูตรการศึกษา (นงลักษณ์ รุ่งวิทย์ธร, 2543) ด้านอาจารย์ (สินธุ์ สโรบล และคนอื่นๆ, 2542; นงลักษณ์ รุ่งวิทย์ธร, 2543; ปริญญา ญาณโกชน, 2545) ด้านสถาบัน (นงลักษณ์ รุ่งวิทย์ธร, 2543; วงแก้ว จินดาณิ, 2544; ชุศรี เลิศลิ้มขลาชัย, 2545; ปริญญา ญาณโกชน, 2545; อมร ไชยแสน และชินานาคย์ ไกรนารถ, 2546) ด้านค่าใช้จ่าย (นงลักษณ์ รุ่งวิทย์ธร, 2543; ปริญญา ญาณโกชน, 2545; อมร ไชยแสน และชินานาคย์ ไกรนารถ, 2546) ด้านความยากง่าย ในการศึกษา (ปริญญา ญาณโกชน, 2545)

1.2) ความต้องการสารสนเทศด้านรูปแบบของสารสนเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3) ความต้องการสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการแหล่งสารสนเทศบุคคล (ภัทรพร ทาเวียง, 2548) แหล่งสารสนเทศ ที่เป็นเทคโนโลยี และการสื่อสาร (ภัทรพร ทาเวียง, 2548)

2) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อ

2.1) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านเนื้อหาของสารสนเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้มีการแสวงหาสารสนเทศด้านเนื้อหาของสารสนเทศ ด้านอาจารย์ เป็นอันดับแรก (สุนันท์ทิพย์ คำจันทร์, 2549)

2.2) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านรูปแบบของสารสนเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้มีการแสวงหาสารสนเทศรูปแบบวัสดุตีพิมพ์ ในรูปโปสเตอร์และป้ายประกาศ (สินธุ์ สโรบล และคณะ, 2542)

2.3) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้มีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคล (สินธุ์ สโรบล และคณะ, 2542; วงแก้ว จินดาฉวี, 2544; ปริญญา ญาณโกชนัน, 2545; ภัทรพร ทาเวียง, 2548; Lantrobe, 1997) แหล่งสารสนเทศ ที่เป็นเทคโนโลยี และการสื่อสาร (ภัทรพร ทาเวียง, 2548; Fescemyer, 2000)

3) ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศด้านการศึกษาต่อแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล และแหล่งสารสนเทศ ที่เป็นเทคโนโลยี และการสื่อสาร (วงแก้ว จินดาฉวี, 2544)