

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของเลขานุการนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยเลขานุการกับการใช้สารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เลขานุการกับการใช้สารสนเทศ

ประวัติความเป็นมาของวิชาชีพเลขานุการนั้น ไม่มีใครทราบความเป็นมาอย่างชัดเจนว่าเริ่มมีมาตั้งแต่เมื่อใด สมาคมนานาชาติของวิชาชีพงานบริหาร (International Association of Administrative Professionals IAAP, 1998) ได้กล่าวถึงประวัติของวิชาชีพเลขานุการ โดยพอจะประมาณได้ว่า “อาชีพเลขานุการนั้นเริ่มเกิดขึ้นในช่วงที่กรุงโรมก่อตั้งราชอาณาจักรของคนซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นชายที่มีการศึกษาดีสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารได้และตำแหน่งในตอนนั้นจะเรียกว่าเสมียน จนกระทั่ง ค.ศ. 1880 จึงเริ่มมีผู้หญิงเข้ามาในอาชีพเลขานุการมากขึ้น บทบาทของเลขานุการเกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารในยุคนั้นเริ่มมีความต้องการผู้ที่ไว้วางใจได้มาช่วยงานที่มีลักษณะลับเฉพาะ รวมทั้งงานสำคัญอื่น ๆ ”

1.1 ความหมายของเลขานุการ

คำว่าเลขานุการมีความหมายที่แตกต่างกันไปแล้วแต่มุมมอง ในมุมมองที่เน้นการรักษาความลับ ปราบปราม นพคุณ (2543: 2) ได้อธิบายว่าผู้ที่ทำงานตำแหน่งเลขานุการคือผู้รู้ความลับ และเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร

ในมุมมองที่เน้นความเป็นผู้มีทักษะและความชำนาญในงานสำนักงาน สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย 2546: 10) ได้กล่าวว่าเลขานุการเป็นผู้ช่วยผู้บริหารที่ต้องมีความชำนาญในงานบริหารสำนักงานเป็นอย่างดีและสามารถรับผิดชอบในหน้าที่โดยไม่ต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิด เลขานุการต้องมีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาและสามารถตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจ

หน้าที่ที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานและการร่วมมือกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน 2542) ได้ให้ความหมายของเลขานุการว่าเป็นผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน สามารถทำงานในความรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ และสามารถใช้ความคิดริเริ่มพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายได้ทันที

ความหมายของคำว่าเลขานุการคือผู้ช่วยผู้บริหารที่บริหารงานสำนักงานให้กับผู้บังคับบัญชา ความแตกต่างที่ผู้วิจัยพบจากการเน้นของนักวิชาการกับคำว่าเลขานุการดังกล่าวข้างต้นคือ ความสำคัญทางด้านการเก็บรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร และความสำคัญทางด้านทักษะและความชำนาญของงานบริหารสำนักงาน

1.2 ความสำคัญของเลขานุการ

ในทุกวงการเลขานุการเป็นผู้ประสานการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชน หรือจะเป็นงานภายในและภายนอกองค์กร ให้ประสบความสำเร็จด้วยกันทั้งสิ้น เลขานุการจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและความจำเป็นต่อทุกวงการและทุกสาขาวิชาชีพ

โซเรนเซ่น (Sorensen, 1974) ได้เขียนถึงความสำคัญของเลขานุการว่า “เป็นกุญแจในการช่วยบริหารจัดการการใช้เวลาของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร” บอสติโก (Bosticco, 1973: 3) ได้ถ่ายทอดข้อความที่ได้รับรู้มาว่า “เลขานุการเป็นผู้ที่ช่วยเสริมในส่วนที่ผู้บริหารขาด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่” ซึ่งก็ไม่ต่างกับมุมมองของเลฟลี (Lovely, 1978: 143) ว่า “ผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้บริหารนั้น ก็คือเลขานุการนั่นเอง” พอสรุปจากมุมมองของนักวิชาการดังกล่าวได้ว่าเลขานุการนั้นเป็นผู้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อการบริหารงานของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ลักษณะงานของเลขานุการ

ลักษณะงานของเลขานุการมีความแตกต่างกันไปตามความยากง่าย ความเหมาะสม ตลอดจนความท้าทายของงาน ลักษณะงานที่แตกต่างกันไปต้องอาศัยความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปด้วย

เพลส และ ฮิกส์ (Place and Hicks 1964: 15-16) ได้แบ่งกลุ่มของเลขานุการไว้ 6 กลุ่มได้แก่ เลขานุการสำนักงาน เลขานุการส่วนตัว เลขานุการภาครัฐบาล เลขานุการทั่วไป ผู้ช่วยบริหาร และเลขานุการคณะกรรมการบริษัท

สุภาณี เอาทองทิพย์ (2540: 33) ได้แบ่งกลุ่มของเลขานุการไว้ 3 ระดับได้แก่ เลขานุการขั้นต้น เป็นระดับที่ยังไม่มีประสบการณ์ในงานเลขานุการ ฉะนั้นงานในหน้าที่ที่ทำได้

เป็นลักษณะงานประจำวัน และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ระดับต่อไปคือเลขานุการชั้นสูง เป็นระดับที่มีประสิทธิภาพในงานเลขานุการจนเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร โดยให้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่า และท้ายสุดคือเลขานุการบริหาร หรือเลขานุการอาวุโส เป็นเลขานุการที่ช่วยงานผู้บริหารทางด้านการบริหาร เช่น ช่วยงานทางด้านการวางแผน วางนโยบาย วางแนวทางปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความแตกต่างของลักษณะงานของเลขานุการดังกล่าวข้างต้นคือการแบ่งระดับเลขานุการตามประเภทองค์การ และการแบ่งระดับเลขานุการตามระดับความชำนาญ

1.4 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ

งานของเลขานุการจะแตกต่างกันมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาที่เลขานุการทำงานด้วย ความต้องการของผู้บังคับบัญชาคือขอบเขตของงานที่ต้องการให้เลขานุการทำ และความรู้ความสามารถของตัวเลขานุการเอง นั่นหมายถึงว่า หากเลขานุการมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี อีกทั้งมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีในงานของเลขานุการและในลักษณะของความเป็นผู้นำ เลขานุการก็จะมีโอกาสรองรับงานที่ผู้บริหารจะมอบหมายให้มากขึ้นส่งผลให้มีโอกาสให้การก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.4.1 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการในปัจจุบัน

โดยทั่วไปแล้วบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการนั้น ภรณี วินิจฉัยกุล (2546: 17-18) ได้แบ่งเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้แก่ งานหลักหรืองานพื้นฐานของเลขานุการทั่ว ๆ ไปที่ประกอบด้วยงานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและพิมพ์เอกสารต่าง ๆ การบริหารงานประชุม งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานต่อไปคือ งานอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้บริหารทำงานได้โดยไม่ติดขัดหรือเสียเวลา เป็นการบริหารเวลาให้ผู้บริหาร เช่น งานต้อนรับ จัดตารางนัด งานดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน และงานติดตามงานที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและคอยเตือนผู้บริหาร งานที่สามคืองานสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ องค์การ ผู้บริหาร รวมทั้งตัวเลขานุการเอง และท้ายสุดคืองานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นเป็นเพียงบทบาททั่วไปของเลขานุการที่ปฏิบัติกันมากกว่า 20 ปี เฮอร์ส (Yerys, 1979:10) ได้กล่าวถึงบทบาทของเลขานุการว่าได้ปรับเปลี่ยนไปมากในระยะต่อมาโดยนอกเหนือจากงานพิมพ์ดีด งานชวเลข และงานรับโทรศัพท์แล้ว เลขานุการเริ่มมีหน้าที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนงานในรับผิดชอบของผู้บริหารที่ซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น

1.4.2 การพัฒนาความรู้และทักษะของเลขานุการ

ปัจจุบันที่เป็นยุคของข้อมูลข่าวสารและยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์การต่าง ๆ ได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบงานด้านเอกสาร ด้านการเก็บข้อมูล ค้นหาข้อมูล และส่งข้อมูล เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำในระบบสารสนเทศองค์การมากขึ้น ส่งผลให้เลขานุการต้องมีทักษะเพิ่มขึ้น ตามบันทึกของนาเวส (Narvaes, 1997) ที่ว่า “บทบาทของงานเลขานุการได้ปรับเปลี่ยนจากเดิมมาก ทักษะที่สำคัญที่เลขานุการต้องมีคือทางด้านคอมพิวเตอร์”

ทักษะทางด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นอีกหนึ่งทักษะสำคัญที่เลขานุการต้องพัฒนาตนเอง ตามงานวิจัยของ มัลมควิสต์ (Malmquist, 1996: 54, 134-135) ที่ศึกษาทักษะและประสิทธิภาพการทำงานของเลขานุการในประเทศแคนาดา และงานวิจัยของมณฑา จินดาวัฒน์ (2545: 59 - 60) ที่ศึกษาแนวทางทางด้านการพัฒนาอาชีพเลขานุการ รวมทั้งงานวิจัยของรัตน อัสวานวัตร (2540: 39) ที่ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

เลขานุการใช้ความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นส่วนใหญ่ นั่นคือการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนที่จดหมายในรูปแบบกระดาษที่ใช้ในอดีต ผลงานวิจัยในประเทศไทยของปราโมช พุทธทอง (2543: 107) ที่ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลตัส โน๊ตของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยในต่างประเทศ ของแคบิซ เคราห์ ฟิชเชล และไคเชเลอร์ (Dabbish, Kraut, Fussell and Kiesler, 2005: 695) ที่ศึกษานักวิชาการในมหาวิทยาลัยแคนเกี เมลอน ประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งงานวิจัยของเฟซีย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมลล์ของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสต้า ประเทศอัฟริกาใต้ และงานวิจัยของคิมเบิล กริมชอ และฮิลเดรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทวัตสันวัตต์ สาขาในประเทศอังกฤษและในยุโรป

นอกจากนี้เลขานุการใช้ความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นหรือการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นทั้งที่เป็นการค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและข้อมูลข่าวสารจากฐานข้อมูลส่วนกลางขององค์การผ่านเครือข่ายภายในองค์การ ตัวผลงานวิจัยของฮิรช และคินเคเลคเคียร์ (Hirsh and Dinkelacker, 2004) ที่ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศของพนักงานบริษัทฮิวเลตต์ - แพคการ์ดร่วมกับบริษัทคอมแพคคอมพิวเตอร์ และผลงานวิจัยของเฟซีย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสต้า ประเทศอัฟริกาใต้

รวมทั้งผลงานวิจัยของศักดา จันทร์ประเสริฐ (2541: ก - ข) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อย่างไรก็ตาม การใช้สารสนเทศไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หรือสารสนเทศในรูปแบบเสียง หรือเอกสารนั้น ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่กำหนดงานและแนวทางการทำงานให้แก่เลขานุการ ซึ่งหมายความว่าเลขานุการต้องปรับเปลี่ยนการใช้สารสนเทศตามรูปแบบของสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชานิยมใช้เพื่อสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาตามแนวทางที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ดังปรากฏในการศึกษาเลขานุการในภาครัฐกิจในประเทศสหรัฐอเมริกาของจาคอบสัน (Jacobson, 1999)

รูปแบบการใช้สารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บังคับบัญชานั้นจะส่งผลกระทบต่อระดับของการให้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาต่อเลขานุการให้มีโอกาสได้เรียนรู้และได้ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกันไป ตามผลงานวิจัยของอากอเนอร์ โฟโทและลินท์ (Aghaunor, Fotoh and Lindh, 2006: 22) ที่ศึกษาผู้บริหารระดับสูงของธนาคารในประเทศไนจีเรียซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ และผลงานวิจัยของวินสตันและโดโลไกต์ (Winston and Dologite, 2003) ที่ศึกษาเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีบทบาททั้งความเป็นผู้ถือหุ้นและผู้บริหาร

สุภาณี เอาทองทิพย์ (2540: 38) ได้อธิบายว่าเลขานุการต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดความพร้อมในการรับกับความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยอาจเป็นการเรียนรู้จากโรงเรียน วิทยาลัย การเข้าเป็นสมาชิกชมรม หรือเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองหรืออาจจากการหาโอกาสสนทนากับผู้รู้ หรือหาโอกาสเข้ารับการอบรมจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่ตรงกับหัวข้อที่เราสนใจ หรือแม้แต่การสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เพื่อให้ได้ทราบถึงความรู้ในการปฏิบัติงานแนวใหม่ที่ทันสมัย

ราสลี (Rasli, 2005: 110) ได้พบว่าส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้สารสนเทศที่เป็นบุคลากรขององค์กรมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่เป็นทางการซึ่งเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีเพียงส่วนน้อยที่เรียนรู้ในลักษณะที่เป็นทางการแต่ก็เป็นการอบรมการใช้เบื้องต้นเท่านั้น จากงานวิจัยของเขาที่ศึกษาการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งธุรการของมหาวิทยาลัยมาเลเซีย

ปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทโดยตรงต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหรือต่อการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการคือทัศนคติทั้งในแง่บวกและในแง่ลบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของตัวเองเลขานุการเอง ตามงานวิจัยของซีโอเซน ลินคัลลีย์ และคันน์

(Chieochan, Lindley and Dunn, 2002: 1) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จัดการของ สหกรณ์การเกษตร ไทย และงานวิจัยของฮิล ล็อค สตรอบและแอล-ชีชัย (Hill, Loch, Straub and El-Sheshai, 1998: 16) ที่ศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับ-อเมริกันและชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในประเทศ อเมริการวมทั้งศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในกลุ่มประเทศอาหรับ

นอกเหนือจากทักษะทางด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว ทักษะที่สำคัญที่เลขานุการพึงมีคือทักษะทางด้าน ภาษาอังกฤษ เพราะภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานของอีกหลาย ๆ งานของเลขานุการ เช่น การเขียน จดหมายโต้ตอบ เป็นต้น ผลงานวิจัยของศรีสุดา สันธิโยธิน (2539: 75) ที่สำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในกรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล และตาม งานวิจัยของงานวิจัยของมณฑล จินดาวัฒน์ (2545: 59 - 60) ที่สำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและเลขานุการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 9 แห่งในประเทศไทย

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการจะครอบคลุมงานสำนักงานทั้งหมด และ ต่อมาได้ขยายขอบเขตจากเดิมสู่การช่วยส่งเสริมสนับสนุนงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารซึ่ง ขยับขึ้นและหลากหลายมากขึ้น อีกทั้งจากวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าอย่าง มากในปัจจุบัน เลขานุการต้องมีความรู้และพัฒนาทักษะทั้งทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านการ ใช้ สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง แต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ เลขานุการนั้นขึ้นอยู่กับแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งขึ้นอยู่กับ ทักษะของตัวเลขานุการเองต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5 สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเปรียบเสมือนสัญลักษณ์ของวิชาชีพ เลขานุการในประเทศไทยนั้นก็ถือเป็นศูนย์กลางสำหรับผู้ที่อยู่ในวิชาชีพเลขานุการมีโอกาสได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สมาคม ฯ (สมาคมเลขานุการสตรีแห่ง ประเทศไทย 2546: 10) สมาคมฯ ได้เริ่มก่อตั้งโดยคุณหญิงวิจิตรรา บุณนาคร ร่วมกับ นางบำเพ็ญ พลละคร นางสงศรี นิยมภา นางสุมพร สารสิน นางสุกัญญา นิมมานเหมินท์ และสมาชิกอาวุโสคน อื่น ๆ

สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเป็นเครือข่ายสมาคมสภาสตรีแห่งชาติใน พระบรมราชินูปถัมภ์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2518 และเป็นเครือข่ายสมาคมนานาชาติของวิชาชีพงาน บริหาร (International Association of Administrative Professionals - IAAP) ตั้งแต่ พ.ศ. 2511 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริมคุณค่าของอาชีพเลขานุการให้แข็งแกร่ง เพื่อยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ

เลขานุการเทียบเท่าสากล และส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพเลขานุการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีมกับฝ่ายบริหารเป็นให้เป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม องค์กรของรัฐ และสื่อต่าง ๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

2.1 ความสำคัญและความหมายของสารสนเทศ

ปัจจุบันสารสนเทศเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นสิ่งที่จำเป็นมากประภาวดี สืบสนธิ (2532: 36-37) ได้อธิบายถึงประโยชน์นานับประการของสารสนเทศ นับตั้งแต่ช่วยตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น คลายความสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ช่วยการวางแผนและการตัดสินใจ ได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศช่วยพัฒนาบุคคลในการปฏิบัติงาน ในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาโดยส่วนรวม

สารสนเทศไม่ได้มีความสำคัญต่อบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อสังคมด้วย แม้นมาส ขวลิต (2533: 11-12) ได้กล่าวไว้ว่าสารสนเทศก่อให้เกิดการศึกษาซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาสังคม สารสนเทศช่วยรักษาไว้และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมและสติปัญญา และสารสนเทศช่วยเสริมสร้างความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ ธุรกิจ การพาณิชย์ และความรู้อื่น ๆ เป็นพื้นฐานต่อการพัฒนาสังคม โดยจะได้ประโยชน์จากแหล่งความรู้และวิธีการทำให้เกิดผลสำเร็จมาแล้วจากที่อื่น ๆ ทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น

แม้นมาส ขวลิต (2533: 16) ได้อธิบายเพิ่มเติมด้วยถึงความสำคัญของสารสนเทศในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุก ๆ สาขาอาชีพ การได้เข้าถึงสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอตามความสามารถในการเรียนรู้จะทำให้เกิดสติปัญญา ความรู้ ความเฉลียวฉลาด และคุณธรรมของบุคคล ซึ่งจะต้องพัฒนาขึ้นไปตามระดับอายุและระดับการศึกษา การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ไม่มีวันจบสิ้น ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัย สารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นตลอดไป

สารสนเทศมีความหมายที่หลากหลาย นักวิจัยหลากหลายสาขาได้ศึกษาความหมายของสารสนเทศและได้มีให้ความหมายกว่า 400 นิยาม ยูซัว (Yuexiao, 1988: 479-480 cited in Kirk, 2002: 11) ตัวอย่างเช่น สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าสารสนเทศในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศและความรู้ว่า “เป็นการนำข้อมูลมาประมวลซึ่งเป็นข้อเท็จจริงซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ภาพ หรือเสียงมาประมวลอันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในขณะที่

ความรู้เป็นความเข้าใจหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งบุคคลได้สังเคราะห์ หรือทำความเข้าใจจากสารสนเทศ”

สโตนแคช (Stonecash cited in W.B. Adeoti-Adekeye 1997: 319) ได้ให้มุมมองเพิ่มเติมว่า “สารสนเทศจะอยู่ในหลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และในรูปเอกสาร กระดาษ หรือแม้แต่ในรูปแบบของสัญลักษณ์ สารสนเทศเป็นวัตถุดิบที่สำคัญขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจ สร้างองค์ความรู้ใหม่ หรือแม้แต่ขับเคลื่อนองค์การให้ทันสมัย”

ทางด้านเคย์นั (Kaye 1995: 5-12) ได้ให้มุมมองของสารสนเทศว่า “สารสนเทศจะมีความหมายก็ต่อเมื่อผู้ใช้ได้รับรู้และแปลความหมายเท่านั้น”

แมคครีเอ ได และไรซ์ (McCreadie and Rice cited in Madden 2000: 344) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศใน 4 ฐานะด้วยกัน ได้แก่ สารสนเทศในฐานะตัวแทนของความรู้ สารสนเทศในฐานะข้อมูลที่อยู่ในสภาพแวดล้อม สารสนเทศในฐานะส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร และสารสนเทศในฐานะทรัพยากรหรือสินค้า ซึ่งคล้ายกับแมคเคน (Madden 2000 : 344) ที่ให้มุมมองเพิ่มเติมของสารสนเทศใน 3 บริบทได้แก่ บริบทของผู้อ่าน บริบทของผู้เขียน และบริบทของสาร

ความหมายของสารสนเทศยังเป็นเรื่องที่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ เพราะเป็นเรื่องของมุมมอง ความเชื่อส่วนบุคคลและศาสตร์ที่นักวิชาการแต่ละท่านนำเสนอ สำหรับการวิจัยการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษและเสียง ที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ

2.2 การใช้สารสนเทศ

นักวิชาการหลายคนได้ศึกษาและพัฒนาแนวคิดการใช้สารสนเทศมาอย่างต่อเนื่อง แนวคิดเหล่านี้จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งหลายที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้ได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน

ตามความคิดของวิลสัน (T.D. Wilson, 2000 : 49 - 55) นั้น การใช้สารสนเทศเป็นหนึ่งในส่วนประกอบสำคัญของพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศของคนหนึ่งเชื่อมโยงบุคคลนั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศโดยพฤติกรรมสารสนเทศมีจุดเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศและเมื่อได้สารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์

สำหรับเทเลอร์ (Taylor, 1991: 218) เขามองการใช้สารสนเทศโดยเน้นไปยังสถานะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศ นั่นคือจะเน้นไปยังตัวผู้ใช้ สภาพการใช้สารสนเทศ และบริบทที่ผู้ใช้สารสนเทศเลือกที่จะใช้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองในเวลาที่เขาต้องการ บริบทที่ผู้ใช้เลือกนั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นรูปแบบของปัญหา แต่อาจเป็นบริบทที่ผู้ใช้สารสนเทศอาศัยหรือทำงานอยู่ก็ได้ บริบทดังกล่าวคือสถานะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศ

เทเลอร์ (Taylor, 1991: 237, 245) ได้ประสบความสำเร็จกับการศึกษาสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ 3 กลุ่ม ได้แก่ วิศวกร สมาชิกสถานิติบัญญัติ และอาัยรแพทย์ โดยผลของการศึกษาพบว่า วิศวกรใช้สารสนเทศผ่านแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลและวารสารเชิงพาณิชย์แทนที่จะใช้วารสารวิชาชีพ การใช้สารสนเทศในการแก้ไขปัญหาจะเป็นลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง แต่จะปรับเปลี่ยนไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ ส่วนสมาชิกสถานิติบัญญัติ ต้องการสารสนเทศทางการเมือง สารสนเทศทางนโยบาย สารสนเทศที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ และสารสนเทศทางการบริหาร โดยมีคณะกรรมการและบุคลากรที่จะช่วยทำหน้าที่รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อให้สมาชิกสถานิติบัญญัติทำหน้าที่ในการตัดสินใจต่อไป และอาัยรแพทย์ใช้สารสนเทศที่รวบรวมจากผู้ป่วย จากประสบการณ์ส่วนตัว และจากแหล่งสารสนเทศภายนอกเช่นวารสาร นอกจากนี้ยังมีการใช้สารสนเทศจากประวัติผู้ป่วยอีกด้วย

2.3 แหล่งสารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประเภทผู้ประกอบการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น นักวิชาการได้ให้จำแนกไว้หลายรูปแบบ

โจแฮนเนสเซน และ โคลเวอร์เรียด (Johannessen and Kolvereid, 1994 : 31-41) ได้แบ่งกลุ่มแหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการนิยมใช้ออกเป็นห้ากลุ่ม ได้แก่ ครอบครัวและเพื่อน คู่ค้าทางธุรกิจ แหล่งสารสนเทศภาครัฐบาลหรือสถาบันการศึกษา ที่ปรึกษา และผู้ประกอบการ

เบิร์ค (Burke, 1996: 60-65) ได้แบ่งกลุ่มแหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารในองค์กรใช้ออกเป็นเก้ากลุ่มด้วยกันได้แก่ 1) คนใกล้ชิด เช่น หัวหน้าโดยตรง หุ้นส่วนผู้ร่วมทำงานด้วยกัน และเพื่อนร่วมบริหาร 2) เพื่อนร่วมงาน 3) การประชุมบริษัทหรือประชุมแผนก 4) ข่าวในองค์กร 5) จดหมายในองค์กร 6) ข่าวธุรกิจใหม่ ๆ 7) จดหมายข่าว 8) บันทึกภายใน และ 9) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เบียร์ส และมาร์โจลิน แวน เอสเซลท์ (Beers, Marjolein van Asselt, 2003: 70-79) ได้อธิบายถึงแหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้บ่อยในการทำนโยบายขององค์กรนั้น ได้แก่ เอกสารนโยบาย หนังสือ นิตยสาร วารสารวิทยาศาสตร์ ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต กลุ่มข่าว หน่วยงานที่ปรึกษา การประชุมสัมมนา และเครือข่ายประเภทบุคคลหรือองค์กร

สำหรับเลขานุการแล้ววุฒิลได้ศึกษาแหล่งสารสนเทศที่เลขานุการในประเทศอังกฤษใช้ในการปฏิบัติงาน (Goodall, 2004: 9) และพบว่าจุดเริ่มต้นของสารสนเทศหรือแหล่งสารสนเทศที่สำคัญของเลขานุการกลับกลายเป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ

2.4 ปัญหาของการใช้สารสนเทศ

ปัญหาของการใช้สารสนเทศหมายถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการใช้สารสนเทศ ผู้วิจัยหลายท่านได้เสนอผลวิจัยจากการศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศหลากหลายกลุ่ม เช่น

ปัญหาของผู้ใช้สารสนเทศที่อยู่ในภาครัฐนั้น พินทิมา เลิศสมบูรณ์ (2538: 131) พบว่าสมาชิกสภากรุงเทพมหานครแบ่งปัญหาของการใช้สารสนเทศออกเป็นสามกลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้ใช้สารสนเทศคือ ตัวผู้ใช้ที่ไม่มีเวลาในการหาสารสนเทศและไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ กลุ่มต่อไปคือตัวสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือน้อย เก่าล้าสมัย เข้าใจยาก ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาน้อยไม่เพียงพอ ไม่ทันเวลา และกลุ่มสุดท้ายคือแหล่งสารสนเทศที่ใช้ไม่สะดวก เข้าถึงยาก และไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ

อิริวัฒน์ พรรณนาสุระ (2544: 107 - 108) ได้กล่าวถึงปัญหาของผู้ใช้สารสนเทศในภาครัฐอีกหนึ่งกลุ่มคือข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่นว่า ปัญหาที่พบได้แก่ ลักษณะสารสนเทศไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ไม่มีแหล่งสารสนเทศโดยเฉพาะ วิธีการเรียกใช้และการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ผู้ใช้ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีการจัดอบรมให้ผู้ใช้งานสารสนเทศ

เอี่ยมพร เสนะเกษตร (2535: 147) ได้ศึกษากลุ่มมัคคุเทศก์และพบว่าผู้ใช้สารสนเทศไม่มีเวลาติดตามสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้มีสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ท้ายสุดคือแหล่งสารสนเทศที่อยู่ไกลตัวทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ รวมทั้งปัญหาในการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงอีกด้วย

ทางด้านผู้ใช้สารสนเทศในกลุ่มการศึกษานั้น เหลาทอง สุริยะ (2543: 268) พบว่า อาจารย์คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยในประเทศไทยประสบปัญหาของการใช้สารสนเทศทางด้านรูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ เช่น วารสารเฉพาะสาขาวิชามีน้อย หนังสือโสตทัศนวัสดุและซีดีรอมในสาขาวิชาที่ต้องการมีน้อยและล้าสมัย ปัญหาทางด้านแหล่งสารสนเทศและวิธีการเข้าถึง คือ อาจารย์ไม่มีเวลาติดตามสารสนเทศ และใช้เวลามากกว่าจะได้สารสนเทศที่ต้องการ

กฤษณา อาจแก้ว (2543: 122) ได้ศึกษาผู้ใช้สารสนเทศในกลุ่มการศึกษาเช่นกัน และพบว่า ครูภาษาไทยในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัด

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลยประสบกับปัญหาแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันที่เป็นทางการอยู่ห่างไกล ทำให้เปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อข้อมูล อีกทั้งรูปแบบสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศได้แก่ ห้องสมุดไม่มีบัตรรายการให้ค้น ไม่มีคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด ไม่มีการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ไม่มีเอกสารแนะนำแหล่งสารสนเทศภาษาไทย อีกด้านคือปัญหาเวลาใช้แหล่งสารสนเทศสถาบันที่ไม่เป็นทางการอยู่ห่างไกลที่ทำงานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อข้อมูล รูปแบบสารสนเทศไม่หลากหลายตรงตามความต้องการ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศของทั้งสองแหล่งคือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าหน่วยงานใดผลิต และขาดการประชาสัมพันธ์เมื่อได้รับสารสนเทศใหม่ๆ

ปัญหาของผู้ใช้สารสนเทศที่อยู่ในกลุ่มผู้บริหารองค์กรนั้น รัตนา หมีนเดช (2547: 117 - 118) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคเหนือ พบว่าผู้ใช้สารสนเทศประสบกับปัญหา นโยบายเปลี่ยนแปลงบ่อย สารสนเทศไม่ครอบคลุมครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน

วิมล คำชู (2540: 118) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักเศรษฐศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ใช้สารสนเทศประสบกับปัญหาข้อมูลกระจัดกระจายตามแหล่งต่าง ๆ ยากแก่การเข้าถึง ข้อมูลที่ได้ไม่สมบูรณ์และไม่ครบถ้วน

บุญถัน อัยยยะกุล (2548: 104) ได้ศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านสารสนเทศ ผู้ประกอบการรับสารสนเทศที่ต้องการซ้ำไม่ทันกับการดำเนินธุรกิจ ทางด้านแหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการและบรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้าใช้ แหล่งสารสนเทศบุคคลไม่มีเวลาให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการและใช้ศัพท์เทคนิคทางวิชาการทำให้ผู้ประกอบการไม่เข้าใจ ปัญหาด้านตัวผู้ใช้สารสนเทศเองคือ ไม่กล้าเข้าไปใช้และขอรับบริการ ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งใด ไม่ทราบวิธีค้นหา ค้นแล้วไม่เจอ และไม่มีเวลาในการค้นหา

ปัญหาของการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในหลากหลายวิชาชีพดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพบว่ามีปัญหาหลักอยู่สามกลุ่ม ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้สารสนเทศเอง เช่น ผู้ใช้ไม่มีเวลาติดตามสารสนเทศ ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ หรือผู้ใช้ขาดความกระตือรือร้น เป็นต้น อีกปัญหาคือปัญหาที่ตัวสารสนเทศ ได้แก่ ตัวสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือน้อย เก่าล้าสมัย เข้าใจยาก ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาน้อยไม่เพียงพอ ไม่ทันเวลา เป็นต้น และปัญหาสุดท้ายคือปัญหาที่แหล่งสารสนเทศ เช่น การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศไม่สะดวก ทำให้เปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการ

เดินทางไปติดต่อข้อมูล เข้าถึงยากและไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ไม่มีห้องสมุดโดยเฉพาะ หรือไม่มี การจัดอบรมให้ผู้ใช้งานสารสนเทศ เป็นต้น

2.5 ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการใช้งานสารสนเทศของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ การทำรายงาน หรือการสื่อสารข้อมูลซึ่งได้ปรับเปลี่ยนมาเป็นการใช้งานสารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานสารสนเทศ รัฐพรรัตน์ งามวงศ์ (2546: 62-63) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและพบว่าปัญหาของเลขานุการมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลในแต่ละวันเป็นจำนวนมากส่งผลให้ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมีขนาดใหญ่ การส่งข้อมูลขึ้นเซิร์ฟเวอร์ในแต่ละครั้งใช้เวลานานมาก

ความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งที่ศึกษา จันทร์ประเสริฐ (2541: ก - ข) พบจากการศึกษา การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งศราวดี จันทโสพล (2547: 79-96) พบจากการศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี

นอกเหนือจากความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศแล้ว ความจำกัดของเนื้อหาในการจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ผู้ใช้ประสบระหว่างการใช้งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีจำนวนมาก และผู้ใช้ต้องการใช้เนื้อหาเพื่อจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งที่เป็นไฟล์งานและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยของวิทเทเกอร์และไซด์เนอร์ (Whittaker and Sidner, 1996: 276-283) ที่ศึกษาพนักงานที่ทำงานในระดับต่าง ๆ จำนวน 20 คนของบริษัท โลตัส ดีเวลลอปเม้นท์ (Lotus Development Company)

ปัญหาที่พบมากอีกปัญหาในพนักงานที่มีการติดต่อสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กรคือปัญหาสารสนเทศท่วมท้น ซึ่งนับว่ามีปริมาณสูงขึ้นเรื่อย ๆ สร้างความกดดันให้กับผู้ใช้ที่ต้องใช้เวลามากขึ้นในการกลั่นกรองจดหมายที่เข้ามาทั้งหมด ตามผลการวิจัยของกอร์ดอน (Gordon, 2003) ที่ศึกษาสำรวจเหตุของภาวะความกดดันของพนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ ในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศออสเตรเลีย รวมทั้งผลการสำรวจของบริษัทพิทนีโบวส์ (Pitney Bowes, 2000) ที่ศึกษาบุคลากรของบริษัทพิทนีโบวส์ ในประเทศสหรัฐอเมริกาและในยุโรป และงานวิจัยของคิมเบิล กริมเชอร์และฮิลเดรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทวัตสันวัตต์ สาขาใน

ประเทศอังกฤษและในยุโรป

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาวิจัยในหัวข้อการใช้สารสนเทศในประเทศไทยนั้นพบว่ามิจงานวิจัยที่มีได้ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการศึกษา จึงเป็นการศึกษาการใช้สารสนเทศในต่างบริบทกันกับที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเอาผลงานวิจัยของต่างประเทศที่ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

แม็คอินทอช-เมอร์เล่ย์ (MacIntosh-Murray, 2003) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการสุขภาพกับระบบสารสนเทศของของโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศแคนาดา โดยใช้กรอบของสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) ได้แก่ กลุ่มบุคคล (Sets of People) ขอบเขตของปัญหา (Problem Dimension) สภาพแวดล้อมขององค์การ (Settings) การใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา (Problem Resolution) การรับรู้ (Perceptions) และขบวนการตัดสินใจ (Decision processes) เป็นแนวทางในการศึกษา วิธีการดำเนินการวิจัยทำโดยวิธีการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจำนวน 39 ครั้ง โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาลจำนวนทั้งสิ้น 26 คน ภายในระยะเวลา 7 เดือน นอกจากนี้ยังใช้วิธีสังเกตการณ์ในการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางโรงพยาบาล ผลของการวิจัยพบว่า ความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในสภาพที่ไม่ชัดเจน บุคลากรต้องพัฒนาวิธีคิดเชิงวิพากษ์และทักษะทางด้านสารสนเทศ ผู้ให้บริการสุขภาพรับภาระหน้าที่ที่หนักมากและเป็นผู้ขับเคลื่อนงานบริการต่าง ๆ ไปข้างหน้า ทำให้มีข้อจำกัดในการเอาใจใส่ การเข้าใจ ความต้องการสารสนเทศและความต้องการความรู้ที่ยังขาดอยู่

ไวท์ (White, 2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของผู้ต้องขังหญิงที่อยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก ที่เมืองมันชี มลรัฐเพนซิลวาเนีย โดยใช้กรอบของสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) เป็นแนวทางในการศึกษา และสำรวจกระแสไหลเวียนของสารสนเทศทั้งขาเข้าและขาออกจากสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและทางแก้ไข รวมทั้งคุณค่าของสารสนเทศภายในสภาวะแวดล้อมนั้น การวิจัยทำโดยการสัมภาษณ์ผู้คุมและผู้ต้องขังหญิงแบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์เอกสาร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ประวัติ ขอบเขต รูปแบบ และการเข้าถึงสารสนเทศ ส่วนการสัมภาษณ์ได้แบ่งปัญหาการวิจัยเป็น 4 ข้อได้แก่ ปัญหาที่ผู้ต้องขังพบเป็นกิจวัตรประจำวัน ผลกระทบของสภาวะแวดล้อมภายในสถานพินิจต่อพฤติกรรมสารสนเทศ

ของผู้ต้องขังหญิง เกณฑ์การให้คุณค่าสารสนเทศและสารสนเทศที่ผู้ต้องขังหญิงได้รับสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างไร ผลของการวิจัยพบว่าผู้ต้องขังหญิงให้คุณค่าของสารสนเทศในลักษณะที่หลากหลาย สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ภายในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ผู้ต้องขังหญิงจึงมักใช้สารสนเทศจากแหล่งเพื่อนผู้ต้องขังด้วยกัน กฎระเบียบและแนวปฏิบัติภายในส่งผลให้สารสนเทศที่ผู้ต้องขังได้รับไม่สามารถแก้ไขปัญหามาให้พวกเขาได้

ลิลลาร์ด (Lillard, 2002 : 104) ได้ศึกษาเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มผู้ประกอบการบนเว็บไซต์ของอีเบย์ โดยใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (IUE) ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์กลุ่มบริษัทผู้ขาย 31 ราย ถึงกิจกรรม ประสบการณ์และพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลบนเว็บไซต์ของอีเบย์ ผลของการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความรู้และความสามารถในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

ฟรานซิส (Francis, 1999 : 2761) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเกษตรกรของประเทศตรินิแดดและโตเบโก ในทะเลแคริบเบียนตอนใต้ ซึ่งเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อสำรวจสภาวะแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง ฟรานซิสได้ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการศึกษา วิธีการวิจัยทำโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 26 รายจากสถาบันเกษตรกรที่ใหญ่ที่สุด 3 แห่งของประเทศ ผลการวิจัยพบว่าทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) ใช้ได้กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกลุ่มนี้ ทฤษฎีหรือตัวแบบสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์สามารถอธิบายสภาพการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ได้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศได้แก่เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ และการใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา ปัญหาของการใช้สารสนเทศคือไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

อากาดาห์ (Agada, 1999 : 74) ได้ศึกษาเรื่องสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของนายประจักษ์วสารซึ่งหมายถึงผู้ที่รู้ถึงแหล่งและการไหลเวียนของข่าวสารภายในย่านฮาร์มปี ซึ่งเป็นเขตชั้นในของเมืองมิลวอกี รัฐวิสคอนซิน จำนวนทั้งสิ้น 20 คน ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 1997 โดยใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (IUE) ผลวิจัยพบว่านายประจักษ์วสาร ในย่านดังกล่าวมีการศึกษาและรายได้ดีกว่าเกณฑ์เฉลี่ย สารสนเทศที่เด่นที่สุดจะเป็นประสบการณ์เกี่ยวกับเชื้อชาติ โจรผู้ร้าย และครอบครัว ปัญหาที่ประสบจากการใช้สารสนเทศคือความรู้ถึงสารสนเทศที่มีอยู่ แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือการติดต่อระหว่างบุคคลเพราะเป็นแหล่งที่น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานของ	Anu Macintosh-Murray	Aisha White	Linda Lillard	Hannah Francis	John Agada
	PhD Thesis	PhD Thesis	Doctor Philosophy	PhD Thesis	Research
	2003	2003	2002	1999	1999
ทฤษฎีอ้างอิง	IUE ของ Taylor	IUE ของ Taylor	IUE ของ Taylor	IUE ของ Taylor	IUE ของ Taylor
กลุ่มตัวอย่าง	บุคลากรโรงพยาบาล	ผู้คุมและผู้ต้อง จ้างหญิงใน สถานพินิจ	บริษัทผู้ขายสินค้า บนเว็บไซต์ของ อีเบย์	สถาบันกสิกรรม 3 แห่ง	นายประจักษ์- สารในย่าน ฮาร์บี รัฐ วิสคอนซิน
เครื่องมือที่ใช้	สังเกต/ วิเคราะห์เอกสาร สัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง	วิเคราะห์เอกสาร/ สัมภาษณ์เชิง โครงสร้าง	สัมภาษณ์	สัมภาษณ์	สัมภาษณ์
จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	26 ราย	ไม่ระบุ เป็นบทคัดย่อ	31 ราย	28 ราย	20 ราย
ปัญหาของการใช้ สารสนเทศ	ข้อจำกัดทางด้านเวลาจาก งานบริการผู้ป่วยที่หนัก มากและการขาดทักษะ ในการคิดเชิงวิพากษ์และ ทักษะด้านสารสนเทศ ของบุคลากร	กฎระเบียบและ แนวปฏิบัติภายใน ทำให้ไม่สามารถใช้สาร- สนเทศที่ได้รับมา แก้ไขปัญหาได้	ความรู้ไม่ถึงสารสนเทศ- เทศที่มีอยู่และการไม่ สามารถเข้าถึงแหล่ง สารสนเทศ	การไม่สามารถ เข้าถึงแหล่ง สารสนเทศ	ความรู้ไม่ถึง สารสนเทศ ที่มีอยู่
แหล่งสารสนเทศ	ระบบบริการสุขภาพภายใน โรงพยาบาล	ผู้ให้คำปรึกษา/ เพื่อนผู้ต้องจำ	เว็บไซต์ของอีเบย์	ไม่ระบุ เป็นบทคัดย่อ	การติดต่อ ระหว่างบุคคล