

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประวัติและพัฒนาการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ความหมายของสารสนเทศ
3. ความสำคัญของสารสนเทศ
4. ความต้องการใช้สารสนเทศ
5. แนวคิดและความต้องการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ
7. ทฤษฎีการเลือกเปิดรับข่าวสาร
8. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ
9. ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติและพัฒนาการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

หอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการเปิดมหาวิทยาลัยรามคำแหงเมื่อปลายปี พ.ศ. 2513 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้าของการศึกษา อาจารย์ และข้าราชการ มีที่ทำการชั่วคราวเพื่อเตรียมการเปิดหอสมุด ณ ห้องประชุมเล็ก AD 2 จนกระทั่งถึงเดือนมิถุนายน 2514 หอสมุดได้ย้ายไป

เตรียมเปิดบริการ ณ อาคารเรียนชั่วคราว ชั้นเดียว 2 หลัง คือ NB3A และ NB3B และได้เปิดบริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ พร้อมกับการเปิดบรรยายวันแรกของมหาวิทยาลัย คือวันจันทร์ที่ 2 สิงหาคม 2514 ซึ่งขณะนั้นหอสมุดมีฐานะเป็นกองห้องสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี งบประมาณปี 2516 มหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้สร้างอาคารหอสมุดถาวรขึ้น ณ บริเวณศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยทางทิศตะวันตกของพระบรมรูปพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ลักษณะเป็นอาคาร 5 ชั้น มีชั้นใต้ดินและชั้นลอย ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทุกชั้น มีพื้นที่ 6,400 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่านและบริการได้ประมาณ 4,000 ที่นั่ง เปิดบริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2518 และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2518 หอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2522 สำนักหอสมุดกลางได้รับงบประมาณค่าก่อสร้างอาคาร 5 ชั้น พร้อมติดตั้งเครื่องปรับอากาศอีก 1 หลัง ทางด้านขวาของอาคารเดิม และในปีงบประมาณ 2527 ได้รับงบประมาณแผ่นดินเพื่อต่อเติมอาคารด้านซ้ายของอาคารเดิม (หลังแรก) อีก 1 หลัง มีลักษณะเป็นอาคาร 5 ชั้น พร้อมติดตั้งเครื่องปรับอากาศเช่นเดียวกับอาคารด้านขวา มีทางเดินเชื่อมติดต่อระหว่างอาคาร 3 หลัง ในชั้นที่ 1 ชั้นที่ 5 และทางเดินเชื่อมติดต่อระหว่างอาคารหลังแรกและอาคารหลังที่ 3 ที่ชั้น 3 (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักหอสมุดกลาง, 2550)

การดำเนินงาน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการแบ่งส่วนราชการดำเนินงานออกเป็น 1 สำนัก กับอีก 8 ฝ่ายด้วยกัน คือ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักหอสมุดกลาง, 2550)

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
3. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ
4. ฝ่ายวารสารและเอกสาร
5. ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ รับผิดชอบในการให้บริการ

ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง การบริการ

ระหว่างห้องสมุด การแนะนำ สอนการใช้ห้องสมุดและการใช้หนังสืออ้างอิง บริการ 11
สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดกลาง ฐานข้อมูล CD-ROM ฐานข้อมูล online
ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต,

6. ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับผิดชอบงานให้บริการ และบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป

7. ฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ รับผิดชอบงานการพัฒนาและบริการสื่อสารสนเทศทาง-
การศึกษา ได้แก่ สไลด์ फिल्मสตริป ภาพยนตร์ แผ่นภาพ โปร่งใส เทปบันทึกเสียง วิดิทัศน์
(video) วัสดุรูปภาพ จัดนิทรรศการ จัดทำป้ายประกาศ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และ

8. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด รับผิดชอบงานระบบเครือข่าย
คอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดกลางงานฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ งานพัฒนา
และการจัดการสารสนเทศและงานจัดการระบบเอกสารและส่งเสริมการบริการ อ้างอิงมา
จากวารสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความหมายของสารสนเทศ

Information หมายถึง การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งในภาษาไทยมีผู้ใช้
คำอื่น ๆ ในความหมายเดียวกัน เช่น สารนิเทศ สสนเทศ ข้อสนเทศ ข่าวสาร เป็นต้น

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย
ต่อผู้รับ และมีทั้งคุณค่าอันแท้จริงหรือคาดการณ์จะมีค่าสำหรับการดำเนินงานหรือ
การตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต (ครรชิต มัลย์วงศ์, 2535, หน้า 12)

สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร ความรู้เป็นข้อเท็จจริง หรือเรื่องราวที่กลั่นกรอง
แล้วจากข้อมูล ตลอดทั้งความรู้ที่นึกคิดของมนุษย์ ซึ่งบันทึกลงในสื่อ หรือวัสดุต่าง ๆ
สามารถถ่ายทอดและเผยแพร่ได้ (พิมลพรรณ เรพเพอร์, 2539, หน้า 3)

สารสนเทศ หมายถึง ความรู้เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีการบันทึกและจัดการ
ตามหลักวิชาการเพื่อเผยแพร่ และเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วน
บุคคลและสังคม (แมนมาส ขวลิต, 2541, หน้า 5)

Information มีผู้ให้คำจำกัดความที่หลากหลายดังนี้ เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาอยู่ในรูปแบบที่สามารถอ่านหรือรับรู้ให้เข้าใจได้ และสามารถสื่อสารรับส่งได้ (Harrod, 1990, p. 307)

Informtion หมายถึง การรวบรวมข้อมูล ตัวเลข ข้อเท็จจริง อย่างฉลาด สามารถติดต่อกันได้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน (Buckland, 1991, p. 31)

สรุป (informtion) หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้ที่ผ่านการประมวลผล และบันทึกไว้ในวัสดุสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ วารสาร วิทยุทัศน์ เทปบันทึกเสียง และซีดีรอม เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ผู้รับมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ตามวัตถุประสงค์และความต้องการ

ความสำคัญของสารสนเทศ

ปัจจุบันถือว่าเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากในแต่ละวันมีข่าวสาร ความรู้ หรือสารสนเทศ แพร่กระจายออกมามากมายและรวดเร็ว หน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนบุคคลในสาขาวิชาชีพจำเป็นต้องใช้สารสนเทศอยู่ตลอดเวลา แต่จะเป็นสาระด้านใด มีความลึกซึ้งเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะหน้าที่หรือหน่วยงานนั้น ๆ

สารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญคือ ช่วยให้นักศึกษาที่มีข้อมูลในอันที่จะทำหน้าที่ 4 ประการ ให้ครบถ้วนทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและบริการแก่ชุมชนดังนี้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ-ประสานมิตร, 2538, หน้า 10-11)

1. การเรียนการสอน ผู้สอนใช้สารสนเทศในการเตรียมการสอน นิสิต นักศึกษาที่ยังขั้นแข็งก็สามารถเตรียมการเรียนได้ เป็นการสร้างพื้นฐานในการเรียนในชั้นมองนั้น ๆ แก่ตนเอง

2. การวิจัย ผู้วิจัยสามารถใช้สารสนเทศมาช่วยในงานวิจัยแต่ละขั้นตอนประสบผลสำเร็จ ผลการวิจัยสามารถช่วยปรับปรุงการเรียนการสอนของผู้สอนในชั้นเรียนเป็น

พื้นฐานในการวิจัยเรื่องต่อ ๆ ไป และนำไปแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ ตลอดจนปัญหาอื่น ๆ ของประเทศชาติได้อีกด้วย

3. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย สารสนเทศในด้านนี้ช่วยให้มหาวิทยาลัยมีการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม หน้าที่ดังกล่าวกระทำได้ทั้งการจัดกิจกรรม และการเผยแพร่เอกสารทางศิลปวัฒนธรรม

4. บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สารสนเทศที่ใช้ในการนี้มีสองประเภท ด้วยกัน คือ สารสนเทศที่ให้ความรู้ในด้านวิชาการที่มหาวิทยาลัยประสงค์จะเผยแพร่แก่ชุมชน และสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับชุมชนนั้น ๆ

ความต้องการใช้สารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศเป็นคำที่ใช้แทนแนวคิดที่ว่า ทำไมคนจึงแสวงหา และใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นพบว่า ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ หากคำตอบ ข้อเท็จจริง แก้ปัญหา หรือแม้แต่ทำความเข้าใจในเรื่องหนึ่ง ความต้องการสารสนเทศจึงเกิดได้ทุกเรื่อง และทุกขณะในชีวิตประจำวัน สำหรับการศึกษานี้ ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นห้องสมุดในฐานะที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศจึงต้องพยายามสนองความต้องการใช้สารสนเทศที่หลากหลายของผู้ใช้ได้มากที่สุด ได้จัดประเภทความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ไว้ ดังนี้ (1) ต้องการวัสดุสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นความสนใจโดยเฉพาะ (2) ต้องการทราบแหล่งสารสนเทศทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ (3) ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ เพื่อจะได้นำมาใช้ทันที (4) ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ ที่ผลิตขึ้นในต่างประเทศ (5) ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ อย่างหลากหลายถูกต้อง และครบถ้วน (6) ต้องการวัสดุสารสนเทศและเนื้อหาสารสนเทศอย่างรวดเร็วทันเวลา (แม้นมาส ชวลิต, 2541, หน้า 17-18)

ระดับความต้องการสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ (แม้นมาส ชวลิต, 2541, หน้า 17-18)



1. ระดับกว้างสุด (visceral need) ผู้ใช้สารสนเทศสามารถระบุได้เพียงความไม่ชอบ ความไม่พึงพอใจอย่างกว้าง ๆ โดยไม่สามารถระบุความต้องการได้ เพราะไม่รู้ว่าคุณต้องการอะไร ความต้องการในระดับกว้างนี้มักเป็นความต้องการในเรื่องราวที่ห่างไกลตนเอง และผู้ใช้ยังไม่มีความต้องการอย่างแท้จริง

2. ระดับรู้ความต้องการ (conscious need) ผู้ใช้สารสนเทศรู้แต่ว่าตนมีความต้องการ แต่ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจนได้ว่าตนต้องการอะไร ดังนั้นเพื่อให้ความคิดของตนกระจ่างผู้ใช้จะบอกคนอื่น โดยหวังว่าคนอื่นจะเข้าใจและซักถาม เพื่อลดความไม่ชัดเจนที่มีอยู่ลงไปได้บ้าง ความต้องการระดับนี้จึงเป็นความต้องการของผู้ใช้ที่ยังไม่ค่อยแน่ใจในความต้องการของตนเอง

3. ระดับบอกความต้องการได้ (formalized need) ในกรณีนี้ผู้ใช้สารสนเทศสามารถอธิบายคำถามหรือความต้องการได้ชัดเจน

4. ระดับรู้แจ้ง (compromised need) ผู้ใช้สารสนเทศสามารถบอกความต้องการตลอดจนแหล่งสารสนเทศที่จะสนองความต้องการได้

เมื่อผู้ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศก็จะเกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล บุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่จะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน กล่าวว่า เมื่อผู้ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศก็จะเกิดภาวะการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่แต่ละบุคคลต้องการ โดยขั้นตอนแรกอาจจะเป็นการทดลอง (จากการสังเกต) ค้นวรรณกรรม และถามเพื่อน ซึ่งถ้าได้รับคำตอบหรือสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป แต่ถ้าหากไม่ได้คำตอบผู้ใช้อาจจะต้องค้นวรรณกรรม ในขั้นตอนที่ 2 โดยการค้นจากสารสนเทศที่เป็นของส่วนตัว หรือค้นจากห้องสมุด ด้วยการถามบรรณารักษ์ ในขั้นตอนที่ 3 ซึ่งจะต้องมีการสื่อสารให้เข้าใจว่าอะไรที่ผู้ใช้อต้องการที่จะค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองและตรงตามความต้องการ



แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

ความต้องการทางด้านสรีระ (physiological need) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เช่น ความหิว ความกระหาย ความง่วง ความต้องการทางเพศ เป็นต้น (ประสาท อิศรปริดา, 2522, หน้า 18)

ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย (safety and security) เป็นความต้องการทางด้านสรีระได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะหางานทำให้ตนปลอดภัยจากภัยต่าง ๆ และจะแสวงหาความมั่นคงในชีวิตและการงาน (ประสาท อิศรปริดา, 2522, หน้า 18)

ความต้องการความรักและต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (love and belonging needs) คือ ความต้องการความรัก ความผูกพันและการยอมรับจากบุคคลอื่น จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลต้องการความสัมพันธ์ไมตรีกับคนอื่น โดยการแสวงหา และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ (ประสาท อิศรปริดา, 2522, หน้า 18)

มนุษย์ทั้งหลายไม่ว่าจะอยู่ในสังคมใด เผ่าใด เชื้อชาติใดก็ตามจะมีความต้องการเหมือนกัน ความต้องการพื้นฐานที่ปรากฏชัดเจน คือ ความต้องการทางร่างกาย เช่น มนุษย์ทุกคนต้องหิว กระหาย เป็นต้น (ประสาท อิศรปริดา, 2522, หน้า 18)

ความต้องการบางอย่างของมนุษย์ เกิดขึ้นมากน้อยต่างกันตามสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น สังคมที่มีอารยธรรมแบบตะวันตก จะเน้นและการสร้างเสริมให้คนมีความต้องการความสำเร็จ นอกจากนี้ความต้องการทางสังคมมักเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และความแตกต่าง

ระบบความต้องการของมนุษย์ ขึ้นอยู่กับลักษณะพัฒนาการ ความต้องการของแต่ละวัยแต่ละระดับมีความแตกต่างกัน เช่น เมื่อยังเด็กต้องการความพึ่งพาจากผู้ใหญ่ ชอบอยู่ใกล้ซิคพ่อ-แม่ แต่พอโตขึ้นมากลับเป็นคนที่ต้องการอิสระและมีความต้องการที่สลับซับซ้อนเมื่อตอนยังเป็นเด็ก (ประสาท อิศรปริดา, 2522, หน้า 18)

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้มีความสำคัญที่สุดในระบบการเผยแพร่สารสนเทศ การที่ผู้ใช้ไม่รู้จักรู้ใช้สารสนเทศหรือการใช้ให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร จึงทำให้ขาดความรู้ที่จะนำมาพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ และปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้จะมีความแตกต่างกัน โดยมีปัจจัยหลาย ๆ ประการ คือ ได้กล่าวถึงปัญหาในการใช้สารสนเทศ ดังนี้ ผู้ใช้ขาดแหล่งที่จะค้นหาสารสนเทศจึงทำให้มีปัญหาในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ สารสนเทศมีเป็นจำนวนมากจึงทำให้เสียเวลาในการเลือกของแต่ละรายการ สารสนเทศมีหลายภาษาทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจ สมัยใหม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาข้อมูลของสารสนเทศ และผู้ใช้ควรจะมีการเข้าใจในการใช้อุปกรณ์สืบค้นข้อมูล (นงพงา จิตรกร, 2533, หน้า 85-87)

ทฤษฎีการเลือกเปิดรับข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับชีวิตมนุษย์ ซึ่งเป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

ทฤษฎีการเลือกรับข่าวสาร (selective exposure theory) ผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกสรรข่าวสารในการรับรู้ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความเชื่อ ทักษะของแต่ละบุคคล โดยมีกระบวนการในการเปิดรับสาร ดังนี้ (พีระจิระ โสภณ, 2533, หน้า 636-640)

จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อที่แตกต่างกัน การวัดพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อมวลชนนั้น ได้กล่าวไว้ 2 ประการ คือ วัดจากเวลาที่ใช้กับสื่อ และวัดจากความถี่ในการใช้สื่อ

การวัดจากความถี่ที่ใช้กับสื่อนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ที่ทำให้คำตอบมีโอกาสดผิดพลาดได้ เช่น ความสนใจและการมีเวลาว่างของผู้รับสาร การมีสื่อที่สามารถ

หามาได้ นิยมใช้วัดความถี่ในการใช้สื่อ เช่น การวัดความถี่ในการเปิดรับชมรายการ เป็นต้น

การเลือกรับสื่อและข่าวสาร และข่าวสารของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารจะเลือกแสวงหาข่าวสารที่สามารถสนับสนุนทัศนคติ ความคิด ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม

การเปิดรับสารมีความสัมพันธ์กับแนวคิดด้านประชากร และได้อธิบายว่า คนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันก็จะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมที่คล้ายกัน จะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารมวลชนคล้ายคลึงกัน ได้แก่ การเปิดรับสื่อมวลชน ความชอบต่อสื่อประเภทต่าง ๆ และผลงานของการสื่อสารเป็นต้น และประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ชาติพันธุ์ ศาสนา อายุ เพศ และภูมิลำเนาในกลุ่มเดียวกัน มักจะมีความสนใจ หรือมีพฤติกรรมในแนวทางเดียวกัน

มนุษย์มีพฤติกรรมเนื่องมาจากมูลเหตุผลักดัน จากปัจจัยภายใน เช่น ความต้องการแรงจูงใจ ความคาดหวัง หรือปัจจัยภายนอก เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ เป็นต้น เป็นตัวกำหนดการเข้าถึงสื่อและการใช้สื่อ โดยธรรมชาติผู้หญิงชอบเรื่องอะไรที่เบา ๆ ไม่ตึงเครียด

สรุป ผู้รับสารเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจเลือกเปิดรับข่าวสาร โดยจะเลือกเปิดรับสารที่ตนเองชอบและพึงพอใจ บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมาก จะมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่ทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย การเปิดรับข่าวสารจึงเป็นจุดเริ่มต้นในการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความต้องการ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ จึงนำมาเป็นกรอบในการศึกษาตัวแปรด้านพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ

การศึกษาการใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของสื่อของผู้บริโภคเพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ศึกษาการใช้สื่อของผู้บริโภค



รูปแบบความพึงพอใจที่ได้รับจากการเปิดรับสื่อ และเนื้อหาที่เลือกเปิดรับ และรวมถึง ลักษณะของความต้องการและแรงจูงใจที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ (uses and gratification theory) อยู่ภายใต้กรอบของทฤษฎีเชิงหน้าที่ ซึ่งผู้บริโภคเป็นฝ่ายที่ใช้สื่อเพื่อตอบสนองความ พึงพอใจของตนเองหรือสื่อ ถูกมองว่ามีหน้าที่ที่จะต้องตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภค การวิเคราะห์เชิงหน้าที่ของสื่อมวลชนอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมและ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในสังคมต่างก็เกี่ยวข้องในเชิงหน้าที่ ต่อกัน กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้องกัน อย่างเป็นระบบซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาต่าง ๆ กัน ผลักดันให้มีพฤติกรรม การเปิดรับสื่อเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2542, หน้า 52)

ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจนี้วางอยู่บนรากฐานของวัตถุประสงค์ 3 ประการและข้อตกลงเบื้องต้น 5 ประการที่ Blumler and Katz (1974, p. 24) ผู้ริเริ่ม งานวิจัยการใช้สื่อและความพึงพอใจได้วางโครงสร้างไว้ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการที่ เป็นพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ เพื่ออธิบายว่าบุคคลมีการใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการของ ตนอย่างไร เพื่อเข้าใจในแรงจูงใจของพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนของบุคคล และเพื่อ ระบุถึงหน้าที่หรือผลที่ต่อเนื่องมาจากความต้องการ แรงจูงใจและพฤติกรรมการสื่อสาร ของบุคคล วัตถุประสงค์ในข้อนี้จะเชื่อมโยงการใช้สื่อและความพึงพอใจไปสู่การ- วิเคราะห์หน้าที่โดยการบ่งชี้ถึงผลของพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคล (Rubin, 1981, p. 285)

ข้อตกลงเบื้องต้นเพื่อความเข้าใจร่วมกันในการศึกษาทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารมี ความกระตือรือร้นในการเลือกใช้สื่อเพื่อเป็นไปตามเป้าหมายของตน ในกระบวนการ สื่อสารมวลชนต้องมีการเชื่อมโยงการตอบสนองความต้องการและการเลือกใช้สื่อซึ่ง ขึ้นอยู่กับตัวผู้รับสาร สื่อมวลชนต้องแข่งขันกับแหล่งสารอื่นที่ตอบสนองความพึงพอใจ ของมนุษย์ได้ และข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายต่าง ๆ ในการเลือกใช้สื่อมวลชนต้องได้รับจาก ตัวผู้รับสารแต่ละบุคคล โดยไม่ควรที่จะมีการตัดสินใจเกี่ยวกับความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญในเรื่องวัฒนธรรมการสื่อสารมวลชนในขณะที่กำลังทำการสำรวจความมุ่ง- หมายของผู้รับสารในแต่ละหัวข้อ

องค์ประกอบหลักของทฤษฎีนี้จะครอบคลุมถึงความต้องการและแรงจูงใจในพฤติกรรมการสื่อสาร สภาพทางสังคมและจิตใจของแต่ละบุคคล สื่อมวลชนเลือกใช้สื่อตามหน้าที่ที่สื่อมี พฤติกรรมการสื่อสารและผลจากพฤติกรรมนี้ของบุคคล ได้สร้างแบบแผนของการศึกษาทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจโดยให้ความสนใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้โดยมีจุดเริ่มจากจิตใจและสังคมที่มีผลต่อความต้องการของบุคคลซึ่งก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อมวลชนหรือสื่ออื่น ๆ ซึ่งนำไปสู่รูปแบบที่แตกต่าง-กันของการเลือกใช้สื่อและกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจตามต้องการและผลอื่น ๆ ที่บางครั้งอาจจะมิได้คาดหวังไว้ก่อน องค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ สรุปความหมายได้ว่า ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนมีจุดเริ่มต้นจากสภาพจิตใจและสังคมที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความต้องการในด้านต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือสื่ออื่น ๆ ว่าจะสนองความต้องการหรือสร้างความพึงพอใจตามที่หวังไว้จึงนำไปสู่การเลือกใช้สื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลตามที่ต้องการและบางครั้งก็ก่อให้เกิดผลอย่างอื่นที่มีได้คาดหวังไว้ตามมาด้วย ซึ่งสามารถให้เห็นเป็นแผนภาพได้ดังนี้ (Blumler & Katz, 1974, p. 24)



ภาพ 1 แบบจำลองเรื่องการใช้และทำให้เกิดความพอใจของ Blumler and Katz

ที่มา. จาก *The use of mass communications: Current perspectives on gratifications research, sage annual reviews of communication research volume III* (p. 24), by J. G. Blumler and E. Katz, 1974, Beverly Hills: Sage Publication.

องค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันในทฤษฎีนี้มีความคล้ายคลึงกับของ Blumler and Katz (1974, p. 24) แต่ได้รายละเอียดขององค์ประกอบเพิ่มมากขึ้นและมีความสลับซับซ้อนมากกว่า ซึ่งก็ควรจะนำมาพิจารณาเพื่อให้ครอบคลุมถึงการศึกษาในทฤษฎีนี้ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานทางชีวิตและจิตใจของมนุษย์ บุคลิกภาพและคุณลักษณะเฉพาะทางสังคมของแต่ละบุคคล โครงสร้างของสังคม ความรู้สึกถึงปัญหาของแต่ละบุคคล การรับรู้ถึงการแก้ปัญหา แรงจูงใจเพื่อค้นหาการตอบสนองความพึงพอใจหรือการแก้ปัญหา การใช้สื่อ พฤติกรรมอื่น ๆ รูปแบบของการตอบสนองความพึงพอใจหรือไม่ตอบสนองความพึงพอใจ ผลกระทบต่อลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล และผลกระทบต่อโครงสร้างของสังคม เช่น โครงสร้างทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้นจะมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง มนุษย์แต่ละคนมีกระบวนการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสารต่างกัน เนื่องจากแต่ละคนมีความสนใจ ทักษะคิดและประสบการณ์ต่างก็นำมาสู่ความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อต่างกันด้วย และสิ่งที่ได้รับนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองในด้านต่าง ๆ ต่อไป โดยแต่ละคนจะมีความต้องการตามสภาวะจิตใจและสภาพแวดล้อมในสังคมแสดงให้เห็นว่าความต้องการการใช้บริการของผู้ใช้จะมีความต้องการเป็นสำคัญ ถ้าเนื้อหาและองค์ประกอบตรงกับความต้องการ ผู้ใช้จะเกิดความพึงพอใจและส่งผลทำให้เกิดกระบวนการในการใช้บริการสารสนเทศต่อไป

ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการในการแสวงหาสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ และจะมีการพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ โดย Maslow (1970, pp. 35-47) ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological need) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทางด้านการดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ฯลฯ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety need) ความต้องการนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ได้แก่ ความมั่นคง ความยั่งยืน ความมีเสถียรภาพ ความมีอิสระ การได้รับการคุ้มครองและทำให้ปราศจากความกลัว

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social need) เป็นความต้องการความรัก ความเอาใจใส่ ความผูกพัน การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความรู้สึกเป็นเจ้าของในความสัมพันธ์กับผู้อื่น รู้สึกเจ็บปวดต่อการถูกทอดทิ้งให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (esteem need) ความต้องการมีพลัง แข็งแรง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ ความมีอิสระเสรี และความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะนะที่ได้รับมอบหมายซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและความสำคัญ

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization need) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาทุกขั้นนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว

การวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวความคิดและทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์มาใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้รับสาร โดยความต้องการและมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ผู้วิจัย ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

กรรณิการ์ มุลทวิ (2539) วิจัยเรื่อง ด้านเนื้อหา การใช้สารสนเทศโดยศึกษาและเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏ วัตถุประสงค์ รูปแบบ ภาษา ความทันสมัย แหล่งสารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศ โดยศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศโดยศึกษาและเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏด้านเนื้อหา วัตถุประสงค์ รูปแบบ ภาษา ความทันสมัย แหล่งสารสนเทศ และปัญหาการใช้

สารนิเทศ มีความสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยของผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงนำกรอบแนวคิดมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

ทัศพร กาญจนารักษ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูงของนายทหารนักเรียน โรงเรียนเสนาธิการทหารบกและนักศึกษาวิทยาลัยการทัพบก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในด้านการใช้บริการ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนายทหารนักเรียน โรงเรียนเสนาธิการทหารบก และนักศึกษาวิทยาลัยการทัพบกในห้องสมุดสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง

การวิจัยของ ทัศพร กาญจนารักษ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูงของนายทหารนักเรียน โรงเรียนเสนาธิการทหารบกและนักศึกษาวิทยาลัยการทัพบกเป็นการสนับสนุนความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ของผู้วิจัยที่มีความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัชรชัย พลวิฑูรย์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศทางการบริหารเพื่อการพัฒนาองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบุคคล ด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านห้องสมุด และด้านการศึกษา และเปรียบเทียบความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบริหารด้านบุคคล ด้านวิชาการด้านการเงิน ด้านห้องสมุด และด้านการศึกษาระหว่างผู้บริหารระดับต่าง ๆ ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับปานกลางและผู้บริหารระดับปฏิบัติการ

การวิจัยของ วัชรชัย พลวิฑูรย์ เรื่อง การศึกษาความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศทางการบริหารเพื่อการพัฒนาองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการสนับสนุนงานวิจัยของผู้วิจัยด้านความต้องการใช้บริการสารสนเทศ เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชนในเขต-

กรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และ การเปิดรับสื่อวารสารสนเทศ แตกต่างไปตามลักษณะทางประชากรของเด็กและเยาวชน ในด้าน อายุ สถานที่ศึกษา ระดับการศึกษาของบิดา และมารดา บุคคลที่อาศัยด้วย และ ลักษณะที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างในลักษณะทางประชากร อื่น ๆ เช่น เพศ ค่าใช้จ่ายที่ผู้ปกครองให้ในแต่ละเดือน รายได้รวมของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

การวิจัยของ วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ เรื่อง *ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ* ทั่วไประหว่างการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยด้านการใช้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปราวีณา สุวรรณรัฐโชติ (2541) ศึกษาเรื่อง *กรณีศึกษากระบวนการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน* พบว่า สภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโรงเรียน แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ (1) การเปลี่ยนแปลงของโรงเรียน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้าน ภาพลักษณ์ และการที่ยอมรับของโรงเรียนต่อสังคม (2) การเปลี่ยนแปลงของครู ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านบทบาทภาระหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของครู (3) การเปลี่ยนแปลงของนักเรียน ได้แก่ การรู้จักสืบค้นข้อมูลจากแหล่งในโลกกว้าง

การวิจัยของ ปราวีณา สุวรรณรัฐโชติ ได้ศึกษาเรื่อง *กรณีศึกษากระบวนการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน* เป็นการสนับสนุนแนวความคิดในการวิจัยของผู้วิจัยในหัวข้อความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พยอม ชูระสูต (2541) ได้ศึกษา เรื่อง *การใช้ห้องสมุดและสารสนเทศของนักเรียนในระดับศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง เขตการศึกษา 5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามขนาดโรงเรียน ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามระดับผลการเรียน และศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อปัญหาการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศในห้องสมุดตามขนาดของโรงเรียน*

การวิจัยของพยอม ยุวะสุด ศึกษาเรื่อง การใช้ห้องสมุดและสารสนเทศของนักเรียนในระดับศึกษาดอนปลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยด้านพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

พิชชดา ศรีอนันต์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า และการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การวิจัยของพิชชดา ศรีอนันต์ ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการสนับสนุนงานของผู้วิจัยด้านปัญหาและการใช้บริการสารสนเทศที่มีความแตกต่างกันห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

คนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน

การวิจัยของ คนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล ศึกษาความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการศึกษาค้นคว้าความต้องการการใช้สารสนเทศของนักศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม

จันทร์เพ็ญ สิงหนุต (2544) ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมปัญหาและอุปสรรคในการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการมาเรียนและที่ศึกษา

การวิจัยของ จันท์เพ็ญ สิงหนุต เป็นการสนับสนุนแนวความคิดของการใช้สารสนเทศของผู้วิจัยที่มีความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

งานวิจัยในต่างประเทศ

Pearce (1997) ได้ประเมินห้องสมุด และความต้องการสารสนเทศรวมทั้งความคาดหวังของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยแวนด้า ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดอยู่ในวงจำกัด ความต้องการและความคาดหวังขึ้นอยู่กับกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและประสบการณ์การใช้ห้องสมุดในอดีต สำหรับปัญหาที่พบคือ ห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ได้ ดังนั้นจึงต้องใช้แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกจากนี้ยังประสบปัญหาในเรื่องของการใช้ห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยคาดหวังให้ห้องสมุดปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยเสนอแนะให้ห้องสมุดกำหนดภารกิจหน้าที่ให้ชัดเจน ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด พัฒนาคู่มือของห้องสมุดให้มีความเชี่ยวชาญ และจัดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การวิจัยของ Pearce ได้ศึกษาทำการประเมินห้องสมุด และความต้องการสารสนเทศรวมทั้งความคาดหวังของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยแวนด้า สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยด้านความต้องการการใช้สารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Fidzani (1998) ได้ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัย Botswana โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศและความรู้สึที่มีต่อบริการของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า การแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ตลอดจนวิธีการใช้บริการต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือวารสาร และหนังสือตำรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย นักศึกษาต้องการให้มีการสอนการใช้ห้องสมุด และเสนอแนะให้มีการนำกลยุทธ์

ทางการตลาดในเชิงรุกมาใช้ ทั้งในส่วนของบรรณารักษ์และการดำเนินงานของห้องสมุด

การวิจัยของ Fidzani ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัย Botswana เป็นการสนับสนุนเพื่อสืบค้นข้อมูลและการใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย-รามคำแหง

Trueswell (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับจำนวนหนังสือที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้โดยศึกษาจากสถิติการยืมหนังสือออกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนอร์สเวสต์เทอร์น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแมสซาชูเซตส์ และห้องสมุดวิทยาลัยเม้าท์โอลิโอด ผลการวิจัยพบว่า การใช้วัสดุไม่ตีพิมพ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้น้อยหนังสือที่มีผู้ยืมบ่อยครั้งจะมีแนวโน้มว่าหนังสือเล่มนั้นจะมีการยืมต่อไปซึ่งผลปรากฏใกล้เคียงกันในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง

การวิจัยของ Trueswell ศึกษาเกี่ยวกับจำนวนหนังสือที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยศึกษาจากสถิติการยืมหนังสือออกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง คือ ห้องสมุดวิทยาลัยนอร์สเวสต์เทอร์น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแมสซาชูเซตส์ และห้องสมุดวิทยาลัยเม้าท์โอลิโอด เป็นการสนับสนุนงานวิจัยของผู้วิจัยด้านความต้องการ และการใช้สารสนเทศซึ่งเป็นแนวทางในการวิจัยของผู้วิจัย

Subramanyam (1983) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่กำลังทำวิทยานิพนธ์ในสังคมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศรีเวนคาเตสวารา (Sri Venkateswara) เมืองติราปูดิ (Tirauti) ในการวิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์วิธีการเข้าถึงเอกสารการใช้บริการห้องสมุด และแนวคิดสำหรับการพัฒนาระบบที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันของการบริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า วิทยานิพนธ์เป็นแหล่งสารนิเทศที่มีประโยชน์มากที่สุด นักศึกษาไม่นิยมใช้วารสาร สารระสังเขปและดรรชนี นอกจากนั้นใช้แหล่งสารนิเทศที่ไม่เป็นทางการอื่น ๆ เช่น คู่มืองานวิจัยแหล่งสารนิเทศที่สำคัญที่สุดคือห้องสมุดวิทยาลัย ส่วนปัญหาที่นักศึกษาพบในห้องสมุดคือ ความล่าช้าในการเตรียมหนังสือออกให้บริการ สิ่งที่นักศึกษาต้องการคือต้องการให้บุคลากรห้องสมุดชี้แนะแหล่งสารนิเทศ และการจัดเก็บทรัพยากรที่ถูกต้องและเรียบร้อย

การวิจัยของ Subramanyam (1983) ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่กำลังทำวิทยานิพนธ์ ในสังคมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศรีเวเนกาเตสวารา (Sri Venkateswara) เมืองติราปุตติ (Tirauti) ในการวิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์วิธีการเข้าถึงเอกสารการใช้บริการห้องสมุด และแนวคิดสำหรับการพัฒนาระบบที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันของการบริการห้องสมุด เป็นกรอบแนวคิดในการใช้บริหารสารสนเทศห้องสมุดทำให้มีความต้องการสืบค้นข้อมูลการบริการต่าง ๆ

Turner (1992) ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การประเมินค่าของสารสนเทศ คุณลักษณะของสารสนเทศ ประโยชน์ของสารสนเทศ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลจากสถิติผู้ใช้สารนิเทศในด้านพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การประเมินคุณค่าสารนิเทศ และผลกระทบของการใช้สารนิเทศ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากประสบการณ์และจากการศึกษาในการใช้สารนิเทศด้านคุณลักษณะของสารนิเทศ จะต้องมีความสะดวกต่อการใช้อ่านแล้วเข้าใจง่ายหาได้ง่ายทันต่อเวลา ด้านความพร้อมของสารนิเทศจะต้องมีความถูกต้อง มีความสัมพันธ์กัน มีจำนวนที่พอเพียง และเป็นสารนิเทศที่มีคุณค่า ประโยชน์ของสารนิเทศช่วยให้มีการถ่ายทอดความรู้การอ่านและการจัดเก็บเอกสารเป็นการกระตุ้นสำหรับการปฏิบัติงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตสารนิเทศ มีการวิเคราะห์และการรวมกับสารนิเทศอื่น ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสารนิเทศ

การวิจัยของ Turner ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การประเมินค่าของสารสนเทศ คุณลักษณะของสารสนเทศ ประโยชน์ของสารสนเทศ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสารสนเทศ เช่น การสนับสนุนงานวิจัยของผู้วิจัยด้วยพฤติกรรมความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Liu and Redfern (1997) ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาที่ต่างวัฒนธรรมกัน: กรณีศึกษาที่มหาวิทยาลัยซานโฮเซ (San Jose State University) พบว่า กลุ่มนักศึกษาที่มาจากเชื้อชาติแตกต่างกันจะมีการค้นหาเลือก และใช้สารนิเทศทั้งแหล่งสารนิเทศอย่างไร โดยสำรวจจากนักศึกษา 237 คน ที่มหาวิทยาลัยซานโฮเซ ในปี 1995 นักศึกษาที่มากกว่าร้อยละ 50.7 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งเป็นนักศึกษาที่ไม่



พูดภาษาอังกฤษนอกจากนี้ยังมีข้อบ่งชี้ว่านักศึกษาที่มีความถนัดในการใช้ห้องสมุดสูง จะประสบความสำเร็จ ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการมากกว่าผู้ที่ใช้ห้องสมุดน้อย หรือไม่เคยใช้เลย พื้นฐานทางวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้ห้องสมุด นักศึกษา จากเอเชียที่ไม่ประสบความสำเร็จในการ ใช้ห้องสมุดยังคงหลีกเลี่ยงในการใช้ บริการตอบคำถาม

การวิจัยของ Liu and Redfern ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ นักศึกษาที่ต่างวัฒนธรรมกัน: กรณีศึกษาที่มหาวิทยาลัยซาน โฮเซ่ (San Jose State University) มีความสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยของผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงนำกรอบแนวคิด มาศึกษาในงานวิจัยของผู้วิจัย

Wilson (1998) ได้ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาในรายวิชาที่มีความสัมพันธ์กับการทำวิจัย: ปัจจัยที่เป็นปัญหาสำหรับการใช้และไม่ใช้ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 73 คน จากวิทยาลัยศิลปะ จำนวน 5 แห่ง ในรัฐ เพนซิลวาเนีย แต่ละวิทยาลัยมีการใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษาครึ่งหนึ่ง (จำนวน 36 คน) เคยใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นคว้า ทำรายงาน จะถูกถามคำถามเกี่ยวกับกระบวนการ ค้นหา การค้นหาสารสนเทศ และประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนนักศึกษาอีก ครึ่งหนึ่งซึ่งไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตจะถูกถามถึงเหตุผลของการไม่ใช้ จุดประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต รูปแบบของการทำวิจัยและปัจจัยที่ส่งเสริมในการใช้ พบว่า นักศึกษามี จุดประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อจะใช้ส่งอีเมล ทำรายงาน และเพื่อความบันเทิง ส่วนพวกที่ไม่ใช้เพราะไม่มีความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ต กับไม่รู้วิธีการที่จะเข้าถึง ในการใช้หรือค้นหาสารสนเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในการสืบค้นข้อมูล ส่วนเพศ ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้อินเทอร์เน็ต

การวิจัยของ Wilson ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาในรายวิชาที่มีความสัมพันธ์กับการทำวิจัย: ปัจจัยที่เป็นปัญหาสำหรับการใช้และไม่ใช้ เป็นการ สนับสนุนงานวิจัยของผู้วิจัยด้านความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยจึงนำกรอบ แนวคิดมาศึกษาในงานวิจัยของผู้วิจัย

จากแนวความคิดและทฤษฎีของการวิจัยในครั้งนี้ จากการศึกษางานวิจัย ในประเทศ และงานวิจัยในต่างประเทศ ล้วนแต่มีความต้องการที่ไม่เหมือนกันและ

ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางต่าง ๆ ในการวิจัยนี้และเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไป