

การวิเคราะห์เนื้อหางานวิจัยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจ

พ.ศ. 2551–2555^{*}

จินดารัตน์ เบอรพันธุ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเอกสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เนื้อหางานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจ ในด้านผู้วิจัย วิธีดำเนินการวิจัย รูปแบบการศึกษา ประเด็นที่ศึกษา กลุ่มบุคคลที่ศึกษา และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เนื้อหางานวิจัยทั้งหมด 100 รายการ ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นบทความวิจัย เผยแพร่เป็นภาษาอังกฤษ และศึกษาโดยผู้วิจัย 2 คน ผู้วิจัยส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ ร้อยละ 19.8 สอนในโรงเรียนธุรกิจ และ ร้อยละ 15.9 สอนในสาขาการตลาดและการโฆษณา โดยจำนวนมากที่สุดอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อพิจารณาในด้านวิธีดำเนินการวิจัย ปรากฏว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และศึกษาในรูปแบบการรับรู้ ส่วนด้านรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่ศึกษา พบว่า งานวิจัยจำนวนมากที่สุด 30 เรื่อง ศึกษาการใช้สารสนเทศ รองลงมา 19 เรื่อง ศึกษาการค้นหาและการค้นคืนสารสนเทศ สำหรับประเภทของสารสนเทศทางธุรกิจ และ ประเภทของธุรกิจที่ศึกษา พบว่า งานวิจัยจำนวนมากที่สุด ศึกษาสารสนเทศเกี่ยวกับองค์กร และ ไม่เน้นศึกษาธุรกิจประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะ ส่วนกลุ่มบุคคลที่ศึกษา เป็นนักวิชาชีพทางธุรกิจ ร้อยละ 36.0 และ บุคคลทั่วไปร้อยละ 22.0 งานวิจัยส่วนใหญ่นำมาศึกษาไม่ได้ระบุกรอบแนวคิด

คำสำคัญ: พฤติกรรมสารสนเทศ สารสนเทศทางธุรกิจ การวิเคราะห์เนื้อหา

¹ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^{*} งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากฝ่ายวิจัย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Content Analysis of Business Information Behavior

Research during 2008 –2012^{*}

Chindarat Berpan¹

Abstract

This documentary research was aimed to analyze the contents of research publications on business information behavior, in terms of authorship, research methods, types of research question, researched issues, user groups studied, and conceptual framework used in each research.

The results show that most of the 100 analyzed research publications were research articles written in English. Most of them were written by 2 authors and most authors were faculty members. Among them, 19.8 percent taught in business schools and 15.9 percent were associated with marketing and advertising areas. The majority of the researchers lived in the United States. In regard to research methods used, it was found that most of the works were quantitative researches, used survey method, employed questionnaire, and conducted a research into perception patterns. This study illustrated the researched issues of publications on business information behavior that 30 and 19 of all the works were relevant to information uses and information searching and retrieval respectively. For categories of business information and types of business studied, the majority of the publications focused on organization information and did not specifically refer to any one type of business. User groups of interest included business professionals (36.0 percent) and the general public (22.0 percent). However, conceptual frameworks were rarely specified in research publications.

Keywords: Information behavior, Business information, Content analysis

¹Department of Library Science, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

^{*}This research was funded by Research Section, Faculty of Arts, Chulalongkorn University.

บทนำ

พฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจ หมายถึงกิจกรรม การกระทำ และลักษณะการแสดงออกทั้งมวลของมนุษย์ที่สัมพันธ์กับแหล่งสารสนเทศ และช่องทางในการสื่อสารสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การตระหนักว่ามีความต้องการ และนำไปสู่การแสวงหา การค้นหา การรับรู้คุณค่า การแลกเปลี่ยนแบ่งปัน การเผยแพร่ การถ่ายทอด และการนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในลักษณะต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ (Witzel 1999, p.37; Wilson, 1999b, p.249; Wilson, 2000 p.49; Case, 2006; Fisher and Julien, 2009 p.317; Julien, Pecoskie, and Reed, 2011)

สารสนเทศจัดเป็นองค์ประกอบเบื้องต้นของกระบวนการทุกขั้นตอนที่ธุรกิจกระทำ เปรียบได้ดังเชื้อเพลิงที่ทำให้รถยนต์แล่นได้ ดังนั้น หากปราศจากสารสนเทศ ธุรกิจก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากธุรกิจเป็นสาขาวิชาที่ซับซ้อน กิจกรรมที่กระทำเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเกี่ยวพันกับเศรษฐกิจอย่างแยกไม่ออก ประกอบกับปัญหาทางธุรกิจจำเป็นต้องใช้แนวทางการแก้ไขจากสหสาขาวิชา ดังนั้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจหรือสารสนเทศที่ธุรกิจแสวงหาและต้องการใช้ จึงมีขอบเขตกว้างขวางหลากหลายตามลักษณะของธุรกิจ และครอบคลุมทั้งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ (Lavin, 1995; Witzel, 1999, p.37; O'Hare, 2007, p.1; Abels and Klein, 2008 p.1; Natt, 2013, p 161)

สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ สารสนเทศเกี่ยวกับองค์กร ซึ่งมักเป็นข้อมูลจากการดำเนินงาน สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าและผู้บริโภค และสารสนเทศเกี่ยวกับคู่แข่ง เป็นต้น ส่วนสารสนเทศที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ ครอบคลุมสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มของปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ สารสนเทศเหล่านี้มักเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา เช่น สภาพแนวโน้มทางเศรษฐกิจและการเมือง พัฒนาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พระราชบัญญัติและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ความร่วมมือและข้อตกลงทางการค้ากับประเทศต่าง ๆ รวมถึงแนวโน้มประชากรและกลุ่มกดดัน เช่น กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น (อรนุช เศวรัตน์เสถียร, 2544, น.5 -6)

เนื่องจากความสำคัญของสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ บุคคลผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้ที่ทำงานในแวดวงธุรกิจ เช่น ผู้ประกอบการ นักลงทุน ผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่อยู่ในแวดวงวิชาการ เช่น ผู้สอน นักวิจัย และนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่อยู่ในวงการสื่อสารมวลชน และ บุคคลทั่วไป รวมทั้งนักการเมืองและผู้ที่มีหน้าที่กำหนดนโยบาย จึงเกี่ยวพันกับการแสดงพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้เกิดการผลิตสารสนเทศทางธุรกิจเพิ่มขึ้นมากมายในแต่ละวัน ปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นทวีคูณเช่นนี้ อาจพิจารณาได้ว่าเป็นผลดีแก่ผู้ใช้ แต่ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดความลำบากยุ่งยากในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีอย่างท่วมท้นได้เช่นกัน (Simpson and Prusak, 1995) โดยเฉพาะในสภาพที่เวลาและความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศทางธุรกิจ เช่น ห้องสมุดองค์กร และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนักวิชาชีพสารสนเทศ ทั้งบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ ในฐานะคนกลางระหว่างแหล่งสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศกับผู้ใช้ ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ สนับสนุนให้ผู้ใช้เข้าถึงและได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ

พฤติกรรมสารสนเทศของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพราะความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง จะเป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้น ทำให้การจัดและการให้บริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ามีนักวิชาชีพสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ทั้งนักวิชาการและปฏิบัติงานได้ศึกษาประเด็นและแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ใช้หลากหลายกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เช่น การศึกษาการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศทางธุรกิจ (Johnson and Kuehn, 1987; Marshall, McDonald, Chen, and Chung, 2004) การศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศทางธุรกิจ (อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ, ทิพวรรณ ศีลพัฒนานุสานต์, สายพิณ วิไลรัตน์, และ วาสนา ณะสุข, 2549; สุรชาติ พุทธิมา, 2554; Majid, Hayat, Patel, and Vijayaraghavan, 2012) การศึกษาความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ (บุหลัน อัยตยะกุล, 2548; Underwood, 2009; Huvila, 2010; Mckeown, 2010) การศึกษาการใช้สารสนเทศทางธุรกิจ (Citrin, Lee, and McCullough, 2007) และการศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศทางธุรกิจ (Lillard, 2002; Anwar and Tuqan, 2006) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าวมีความหลากหลายทั้งในด้านบุคคลผู้ทำการศึกษา กลุ่มผู้ใช้ที่ศึกษารูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศทางธุรกิจที่ศึกษา กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และวิธีดำเนินการวิจัย ตัวอย่างเช่น ผู้ศึกษามีทั้ง คณาจารย์ นักวิจัย นิสิตนักศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์ บริหารธุรกิจ และพาณิชยศาสตร์ บรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศ เป็นต้น กลุ่มผู้ใช้ที่ศึกษา มีทั้งนักวิชาชีพธุรกิจ ผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้บริโภค และผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มบุคคลในวิชาชีพอื่น ๆ เป็นต้น ส่วนรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจที่ศึกษา มีทั้งการศึกษาความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ การรับสารสนเทศ การเปิดเผยสารสนเทศ และการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ เป็นต้น สำหรับในด้านการออกแบบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากมีนักวิชาการจำนวนมากได้พัฒนาแบบจำลองและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ เพื่อกระตุ้น และส่งเสริมให้เกิดการศึกษาพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องนี้ให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นงานวิจัยที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศจึงมักจะนำแบบจำลองและทฤษฎีเหล่านี้มาประมวลเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ตัวอย่างแบบจำลองและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศที่รู้จักในแวดวงนักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เช่น Dervin's sense –making theory, Ellis's behavioural model of information search strategies, Kuhlthau's model of the stages of information –seeking behavior และ Wilson's model of information behavior (Wilson, 1999a, p.839) นอกจากนั้น ในด้านวิธีดำเนินการวิจัยที่ใช้ อาจใช้ระเบียบวิธีวิจัยและวิธีการรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกันตามประเภทของการวิจัยและวัตถุประสงค์ในการวิจัย มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ ที่มักจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ เชิงสหสัมพันธ์ และเชิงทดลอง และส่วนใหญ่รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์บันทึกผล (Transaction log) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมักจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา เชิงกรณีศึกษา และการวิจัยปรากฏการณ์วิทยา โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกตและการสนทนากลุ่ม หรือบางครั้งอาจรวบรวมข้อมูลโดยใช้หลายวิธีร่วมกัน (Julien, 1996; Fisher and Julien, 2009; Julien, Pecoskie, and Reed, 2011; วรรณิ แกมเกตุ, 2551, น.31–39)

ดังนั้น การนำงานวิจัยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจซึ่งมีความหลากหลาย มาวิเคราะห์เนื้อหาจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนางานวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือทำให้เห็นภาพรวมและความก้าวหน้าของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจ ช่วยให้เข้าใจรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศและขอบเขตของงานวิจัยในด้านนี้ชัดเจนยิ่งขึ้น และทำให้เห็นทิศทางแนวโน้มของหัวข้อหรือประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาการและการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป นอกจากนี้ ผลจากการศึกษายังจะช่วยให้เห็นลักษณะ รูปแบบ และกระบวนการวิจัยของงานที่มีคุณภาพ รวมทั้งปัญหา จุดอ่อน และโอกาสเพื่อการปรับปรุง อันจะเป็นแนวทางแก่นักวิชาชีพสารสนเทศทั้งผู้ปฏิบัติและนักวิชาการในการพัฒนางานวิจัยของตนอีกด้วย (Julien, 1996, p.53 –54; Julien and Duggan, 2000, p.291; Julien et al, 2011)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์เนื้อหางานวิจัยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจที่เผยแพร่ระหว่าง พ.ศ. 2551 –2555 ในด้าน ผู้วิจัย วิธีดำเนินการวิจัย รูปแบบการศึกษา ประเด็นที่ศึกษา กลุ่มบุคคลที่ศึกษา และ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยที่นำมาวิเคราะห์ ครอบคลุม งานวิจัยภาษาอังกฤษและภาษาไทยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจที่นำเสนอในรูปแบบบทความวิจัย รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงานการประชุมวิชาการ ที่เผยแพร่ระหว่างปี 2008 –2012 (พ.ศ. 2551 –2555) ในฐานข้อมูลต่าง ๆ รวม 16 ฐานดังนี้

- งานวิจัยภาษาอังกฤษ ตีพิมพ์เผยแพร่ในฐานข้อมูลเอกสารที่มีเนื้อหาเต็ม เน้นรวบรวมจัดเก็บสารสนเทศในสาขาบรรณารักษศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์ บริหาร และธุรกิจ ที่สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้บริการในปี 2558 จำนวน 12 ฐาน ได้แก่ EBSCO's Academic Search Premier, EBSCO's Business Source Complete, Emerald Management Xtra, JSTOR, ProQuest ABI/INFORM, Sage Journals Online, ScienceDirect, Scopus, Springer, Taylor and Francis Online Journal, Wiley Online Library, และ Library and information Science Fulltext รวมทั้งฐานข้อมูล Directory of Open Access Journals (DOAJ)

- งานวิจัยภาษาไทย สืบค้นได้จากฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม Thai Digital Collection ในโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLis) และ ฐานข้อมูลคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (CUIR) ซึ่งให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักงานวิทยทรัพยากร รวมทั้งฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย (Thai Journals Online)

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึง พฤษภาคม 2558 ได้งานวิจัยทั้งหมดจำนวน 175 รายการ หลังจากศึกษางานวิจัยที่รวบรวมได้ โดยพิจารณาจากชื่อเรื่อง บทคัดย่อ คำสำคัญ และเนื้อหาที่นำเสนอแล้ว ปรากฏว่างานวิจัยที่มีลักษณะสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดมีจำนวน 100 รายการ เกณฑ์ดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. มีขอบเขตการศึกษาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่กระทำแก่สารสนเทศทางธุรกิจ ซึ่งสามารถระบุกลุ่มบุคคล และ ลักษณะของพฤติกรรมสารสนเทศที่กระทำได้อย่างชัดเจน ดังนั้นงานวิจัยที่ใช้

ระเบียบวิธีวิจัยในลักษณะการวิจัยดำเนินงาน (Operations research) จึงอยู่นอกเหนือขอบเขตของงานวิจัยนี้ เนื่องจากข้อมูลที่น่าสนใจศึกษามักจะรวบรวมด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์และสร้างรูปแบบทางคณิตศาสตร์แทนระบบที่ศึกษา และ

2. เป็นงานวิจัยที่อยู่ในบริบทธุรกิจ หรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมหลักทางเศรษฐกิจประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรืออยู่ในบริบทการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแหล่งสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศทางธุรกิจ เช่น การสอน การสืบค้นสารสนเทศทางธุรกิจแก่ผู้ใช้ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดธุรกิจ เป็นต้น

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบบันทึกข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทางบรรณานุกรม และข้อมูลเบื้องต้นของงานวิจัย ข้อมูลเกี่ยวกับผู้วิจัย ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย และข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา และ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ผลการศึกษา สรุป และอภิปรายผล

- ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานวิจัย

จากงานวิจัยที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 100 รายการ ปรากฏว่าเป็นบทความวิจัยจำนวน 93 รายการ ซึ่งตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารต่าง ๆ รวมทั้งหมด 76 ชื่อ เป็นวิทยานิพนธ์จำนวน 6 รายการ และเป็นรายงานการประชุมวิชาการ จำนวน 1 รายการ

ส่วนในด้านภาษาที่ตีพิมพ์งานวิจัย ปรากฏว่างานวิจัยส่วนใหญ่จำนวน 98 รายการ เป็นภาษาอังกฤษ มีเพียง 2 รายการ ที่ตีพิมพ์เป็นภาษาไทย แสดงให้เห็นว่างานวิจัยของไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจในช่วงปี 2551 –2555 มีอยู่น้อยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในช่วงสิบปีที่ผ่านมา นักวิชาการและนักวิจัยในด้านบริหารธุรกิจและด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งบรรณารักษ์ นักวิชาชีพสารนิเทศของไทย ยังไม่สนใจและไม่ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของกลุ่มบุคคลในภาคธุรกิจมากนัก

เมื่อพิจารณาทุนสนับสนุนการทำวิจัย ปรากฏว่างานวิจัยส่วนใหญ่จำนวน 78 รายการ ไม่ได้รับทุนสนับสนุน มีเพียงจำนวน 22 รายการ เท่านั้นที่ได้รับทุน โดยทั้งหมดเป็นงานวิจัยที่นำเสนอในรูปแบบบทความวิจัย

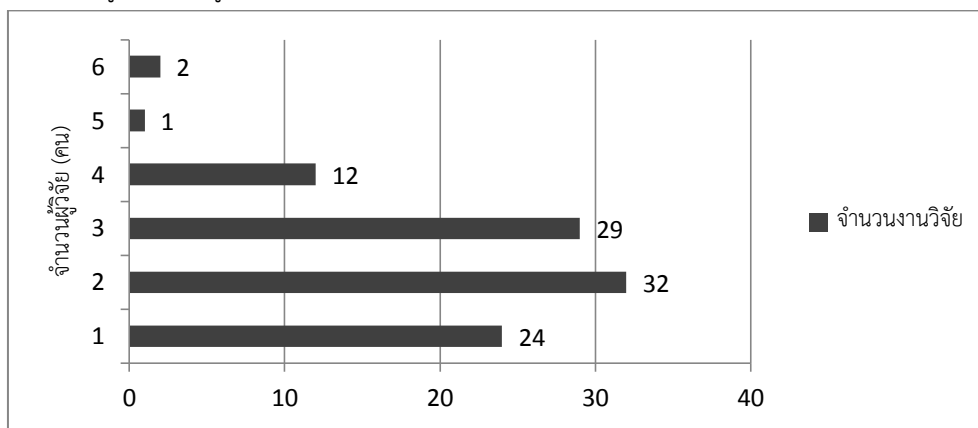
สำหรับหน่วยงานที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย ซึ่งมีทั้งหมด 30 แห่ง เป็นหน่วยงานของรัฐจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง รองลงมาเป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัย จำนวน 10 แห่ง และมูลนิธิจำนวน 5 แห่ง

ผลที่ได้จากการศึกษามีสัดส่วนใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ Dimitroff (1992) ที่พบว่า บทความวิจัยที่ศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.2 ไม่ได้รับทุนสนับสนุน ส่วนที่ได้รับทุนมีเพียง ร้อยละ 27.9 จำแนกเป็นได้รับทุนจากหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 22.9 จากหน่วยงานที่สังกัด ร้อยละ 1.9 จากหน่วยงานอื่น ๆ ร้อยละ 1.7 และจากสมาคม ร้อยละ 1.4

เป็นที่น่าสังเกตว่า แม้ว่าจะเป็นงานวิจัยที่นำไปสู่การส่งเสริมธุรกิจให้เกิดความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น หน่วยงานเอกชนที่ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัยในด้านนี้ก็ยังมีน้อยมาก คือมีเพียง 1 แห่งเท่านั้น ซึ่งเป็นหน่วยงานในประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนั้น ยังเห็นได้ว่า The National Science Foundation (NSF) เป็นหน่วยงานหลักแห่งหนึ่งของสหรัฐอเมริกาที่ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัยในสาขาต่าง ๆ เนื่องจากผลการศึกษาของ Davies (2012) ปรากฏว่า บทความ

จากวารสาร Information Systems Research และ Journal of the American Medical Informatics Association จำนวนมากได้รับทุนสนับสนุนจาก NSF (National Science Foundation) เช่นกัน

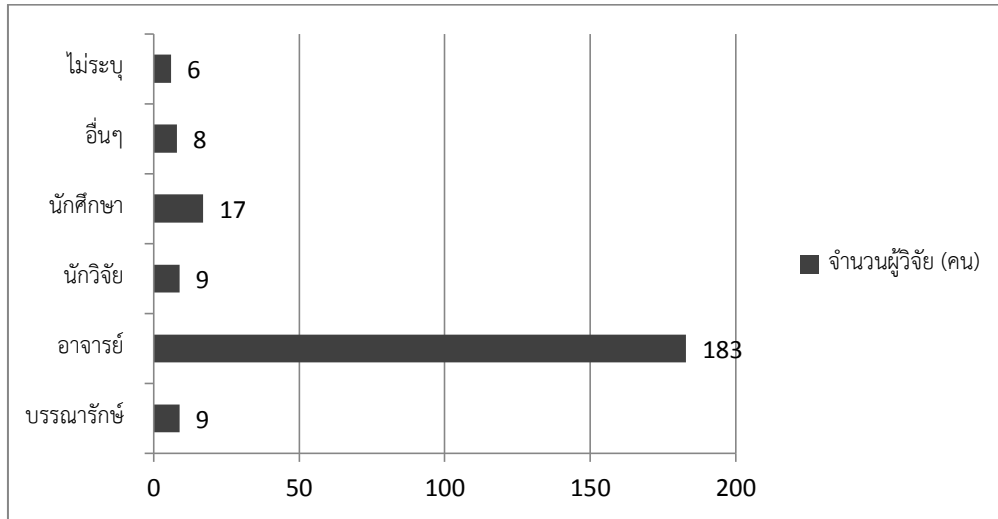
● ข้อมูลเกี่ยวกับผู้วิจัย



เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ทำวิจัยแต่ละรายการ ซึ่งมีตั้งแต่ 1 –6 คน พบว่า งานวิจัยที่ทำโดยผู้วิจัย 2 คน มีจำนวนมากที่สุดคือ 32 รายการ ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาทั้งของชลดา พันภัย (2552) ที่พบว่าบทความวิจัยจำนวนมากที่สุดมีผู้วิจัย 2 คน ผลการศึกษาของ Dimitroff (1992) ที่พบว่าจำนวนผู้วิจัยโดยเฉลี่ยแล้วเท่ากับ 1.85 และของ Davies (2012) ที่พบว่า บทความจำนวนมากที่สุดมีผู้เขียน 2 คน รองลงมา มีผู้เขียน 3 คน การที่ผลปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะการศึกษาหัวข้อวิจัยต่าง ๆ ในปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญที่หลากหลายแตกต่างกันของนักวิจัยแต่ละคน เพื่อช่วยให้การวิเคราะห์และสังเคราะห์โจทย์ที่กำหนดในการวิจัยมีความครอบคลุมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหัวข้อวิจัยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจที่มีลักษณะเป็นสหสาขาวิชาซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ หลายด้าน นอกจากนี้ Davies (2012) ยังได้ให้ข้อสังเกตว่า เมื่อพิจารณาบทความจากวารสารบางชื่อ เช่น Journal of the American Medical Informatics Association (JAMIA) ส่วนใหญ่ ร้อยละ 90 มีผู้เขียน 3 คน หรือมากกว่า และบทความเกินครึ่ง ร้อยละ 52 มีผู้เขียน 5 คน หรือมากกว่า ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเหตุผลว่า บทความใน JAMIA มากกว่าครึ่งได้รับทุนจาก National Institute of Health (NIH), National Science Foundation (NSF) และ Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) Grants ซึ่งสนับสนุนการวิจัยสหสาขาวิชาให้มีผู้วิจัยหลายคนร่วมกันศึกษาเพื่อนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่มีแตกต่างกันมาดำเนินโครงการ ดังนั้น จึงอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บทความวิจัยส่วนใหญ่มีผู้วิจัยจำนวน 2 คน ขึ้นไป

สำหรับจำนวนผลงานของผู้วิจัยแต่ละคนในระหว่างปี 2008 (2551) –2012 (2555) จากจำนวนผู้วิจัยรวมทั้งหมด 232 คน ปรากฏว่า เกือบทุกคน จำนวน 224 คน (96.6 %) ทำงานวิจัยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจ คนละ 1 เรื่อง รองลงมา มีผู้วิจัยจำนวน 8 คน (3.4 %) ทำงานวิจัยด้านนี้คนละ 2 เรื่อง โดยเป็นอาจารย์ในสาขาสารนิเทศศาสตร์ จากแอฟริกาใต้ 2 คน และจากอูกานดา 2 คน ซึ่งทำวิจัยด้วยกันทั้ง 2 รายการ ส่วนที่เหลือเป็น

อาจารย์ในสาขาธุรกิจและการตลาด ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 3 คน ซึ่งทำวิจัยด้วยกันทั้ง 2 รายการเช่นกัน และเป็นอาจารย์สาขาบริหารธุรกิจ /วิศวกรรมการผลิต และเทคโนโลยี ประเทศมาเลเซีย 1 คน



เมื่อพิจารณาหน้าที่การทำงานของผู้วิจัยทั้ง 232 คน พบว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ (78.9 %) ผลการศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของซลดา พันภัย (2552) และ Gonzalez –Teruel and Abad – Garcia (2007) ที่พบว่า ผู้เขียนบทความวิจัยจำนวนมากที่สุดเป็นอาจารย์ และยังใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ Julien et al (2011) ที่พบว่า ผู้เขียนบทความ จำนวนมากที่สุดเป็นนักวิจัยและคณาจารย์ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dimitroff (1992) ที่พบว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Julien (1996) และ Julien and Duggan (2000) ที่พบว่า ผู้เขียนบทความ จำนวนมากที่สุดเป็นนักปฏิบัติ รองลงมาเป็นนักวิจัยและคณาจารย์ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการศึกษาของงานวิจัยนี้กับงานวิจัยทั้ง 6 รายการที่อ้างถึงข้างต้น พบว่าแนวโน้มการทำวิจัยของนักวิชาการมีอัตราการเพิ่มสูงกว่านักปฏิบัติหรือนักวิชาชีพสารสนเทศ

ในการพิจารณาประเภทของหน่วยงานที่ผู้วิจัยสังกัด ปรากฏว่า ผู้วิจัยจำนวนมากที่สุด 46 คน (19.8 %) สังกัดโรงเรียนธุรกิจ รองลงมาจำนวน 37 คน (15.9 %) สังกัดโรงเรียนธุรกิจสาขาการตลาดและโฆษณา และจำนวน 36 คน (16.3 %) สังกัดโรงเรียนธุรกิจสาขาการบริหาร เหตุที่ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะผู้วิจัยส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้วิจัยจำนวนมากที่สุดจึงเป็นโรงเรียนสาขาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยสอนอยู่ ผลการวิจัยนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการวิจัยของซลดา พันภัย (2552) และ Gonzalez –Teruel and Abad –Garcia (2007) ที่พบว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่สังกัดมหาวิทยาลัย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dimitroff (1992) ที่พบว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่ทำงานในห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์

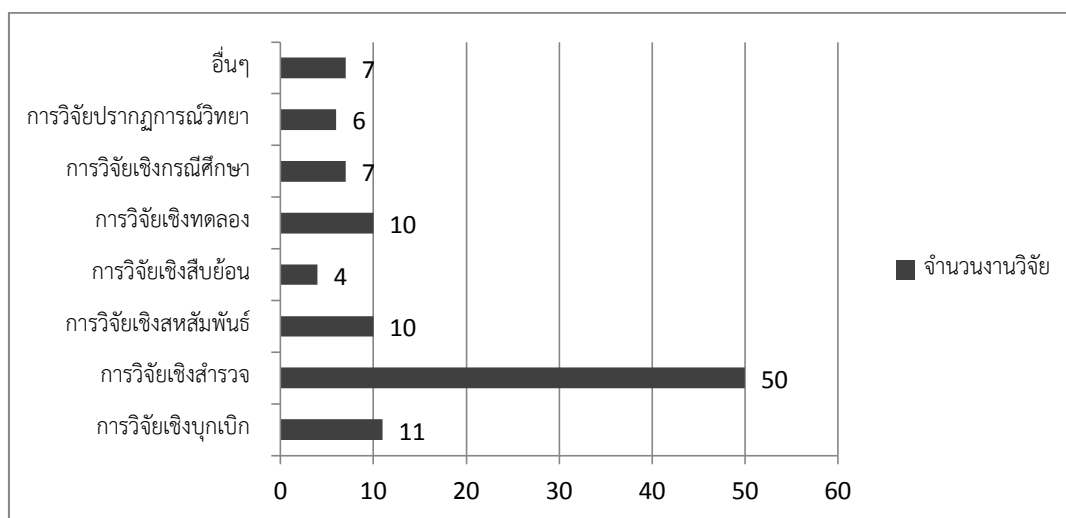
อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าสัดส่วนของนักวิจัยที่เป็นอาจารย์ในสาขาธุรกิจสูงกว่าสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ในสาขามหาวิทยาลัยและสารนิเทศศาสตร์ ยังสนใจศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศที่สัมพันธ์กับธุรกิจค่อนข้างน้อย นอกจากนั้น เหตุที่ผลการศึกษาปรากฏว่านักวิจัยจำนวนมากที่สุด สังกัดโรงเรียนธุรกิจมากกว่าสาขาอื่น ๆ น่าจะเป็นเพราะว่าโรงเรียนธุรกิจเป็นคำที่มีความหมายกว้าง

ครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก รวมถึงสาขาย่อยที่จำแนกในงานวิจัยนี้ เช่น การตลาดและโฆษณา การบริหารธุรกิจ การบัญชี การขายส่งและการค้าปลีก เป็นต้น

เมื่อพิจารณาประเทศที่ผู้วิจัยสังกัดซึ่งมีทั้งหมด 32 ประเทศ ใน 6 ทวีป ปรากฏว่า ผู้วิจัยจำนวนมากที่สุด 90 คน (38.7 %) สังกัดประเทศสหรัฐอเมริกา รองลงมา จำนวน 18 คน (7.7 %) สังกัดประเทศสหราชอาณาจักร และจำนวน 15 คน (6.4 %) สังกัดประเทศออสเตรเลีย ผลที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Davies (2012) ที่พบว่า ผู้เขียนจำนวนมากที่สุดอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา

● การดำเนินการวิจัย

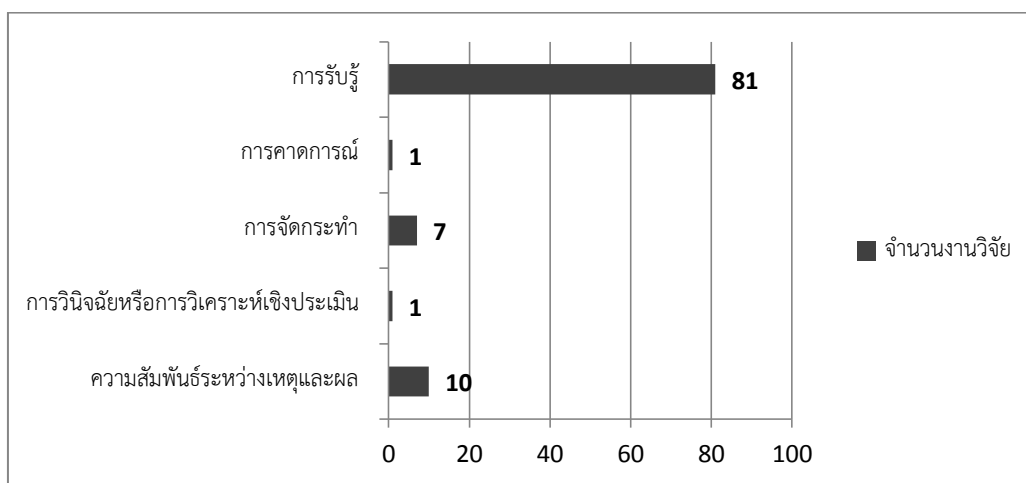
จากการพิจารณาประเภทของการวิจัย ซึ่งจำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ลักษณะของข้อมูลที่รวบรวม และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในด้านลักษณะของข้อมูลที่รวบรวม มีงานวิจัยจำนวน 91 รายการ รวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และจำนวน 21 รายการ รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ส่วนในด้านวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล มีงานวิจัยจำนวน 94 รายการ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และจำนวน 15 รายการ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่างานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจระหว่างปี 2008 –2012 ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Dimitroff (1992) ที่พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ร้อยละ 83.5 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเมื่อพิจารณาเฉพาะลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูล ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tuomaala, Jarvelin, and Vakkari (2014) ที่พบว่า บทความส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.4 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ร้อยละ 14.1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่างานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน นิยมใช้การวิจัยเชิงปริมาณ แม้จะมีแนวโน้มว่าการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มจำนวนมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศส่วนใหญ่ต้องการอธิบายปรากฏการณ์โดยระบุว่ามีตัวแปรอะไรบ้างและตัวแปรเหล่านั้นสัมพันธ์กันอย่างไร หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบคำถามการวิจัยประเภทอะไร ที่ไหน อย่างไร โดยการพรรณนาลักษณะและคุณสมบัติของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการอ้างอิงประชากรในวงกว้าง (วรรณิ แกมเกตุ, 2551, น.71 –72) นักวิจัยส่วนใหญ่จึงเห็นว่าระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณมีความเหมาะสมสอดคล้องกับประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษา



สำหรับวิธีการวิจัยที่ใช้ ปรากฏว่างานวิจัยจำนวนมากที่สุด 50 รายการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลดา พันภัย (2552); Dimitroff (1992); Julien (1996; Julien and Duggan (2000) และ Gonzalez –Teruel and Abad –Garcia (2007) ที่พบว่าวิธีการวิจัยที่ใช้มากที่สุด คือ การวิจัยเชิงสำรวจ และเช่นเดียวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 ปีของ Tuomaala et al (2014) ที่ปรากฏว่า วิธีการวิจัยจำนวนมากที่สุดที่ปรากฏในบทความที่ใช้กลยุทธ์การวิจัยเชิงประจักษ์ คือ การวิจัยเชิงสำรวจ

ส่วนในด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล ซึ่งจำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ จำนวนวิธีที่ใช้ และวิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ ปรากฏว่า จำนวนวิธีที่ใช้รวบรวมข้อมูลมีตั้งแต่ 1 –4 วิธี โดยงานวิจัยจำนวนมากที่สุด 77 รายการ ใช้ 1 วิธี รองลงมา 20 รายการ ใช้ 2 วิธี ส่วนวิธีที่ใช้ งานวิจัยจำนวนมากที่สุด 76 รายการ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รองลงมาจำนวน 32 รายการ รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของชลดา พันภัย (2552); Julien (1996); Julien and Duggan (2000); Julien et al (2011); Gonzalez –Teruel and Abad –Garcia (2007); Davies (2012) และ Tuomaala et al (2014) ซึ่งพบว่าเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในงานวิจัยจำนวนมากที่สุด คือ แบบสอบถาม

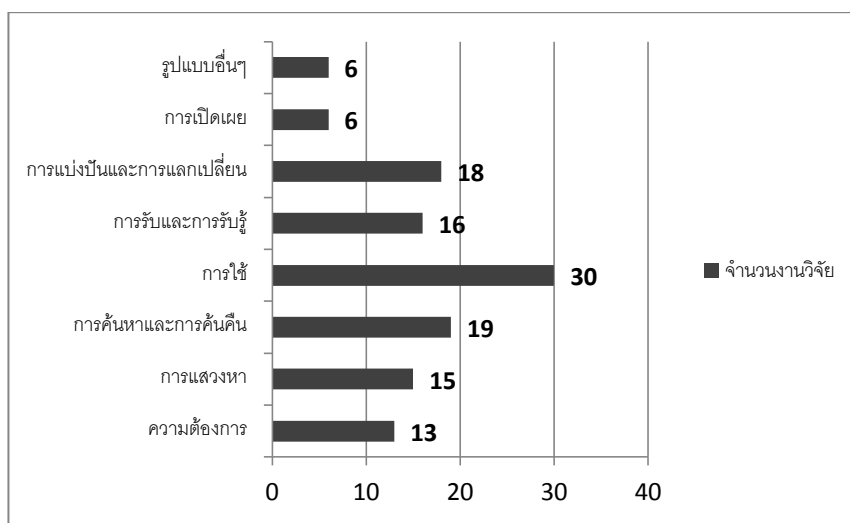
การที่แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้มากที่สุดในการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ อาจเป็นเพราะสามารถใช้รวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ศึกษาได้โดยตรง โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า และการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ปัจจุบันยังสามารถจัดทำและนำเสนอได้หลายรูปแบบตามความสะดวกและความเหมาะสมระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มประชากรที่ศึกษา



เมื่อพิจารณารูปแบบการศึกษาในงานวิจัย ซึ่งจำแนกเป็น 5 รูปแบบ ปรากฏว่า งานวิจัยจำนวนมากที่สุดเป็นการศึกษาในรูปแบบการรับรู้ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ที่สัมพันธ์กับสารสนเทศส่วนใหญ่มักจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจความรู้สึก หรือ ประสบการณ์ของบุคคล กลุ่มคน หรือชุมชนใดโดยเฉพาะเพื่อนำไปสู่ความสามารถในการพิจารณาออกแบบ ปรับปรุงระบบหรือกระบวนการที่สามารถตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้น จึงนิยมกำหนดเป็นรูปแบบการรับรู้ โดยมีคำถามการวิจัยในลักษณะเชิงสำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาด้านวิธีการวิจัยที่ปรากฏว่า งานวิจัยจำนวนมาก

ที่สุดใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ นอกจากนั้นในบางกรณี ผู้วิจัยอาจมีความประสงค์จะศึกษาให้ทราบปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลหรือสภาวะดังกล่าว อันจะนำไปสู่ความเข้าใจสาเหตุเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น จึงกำหนดคำถามการวิจัยเป็นลักษณะเชิงความสัมพันธ์ รูปแบบการศึกษาที่ปรากฏในงานวิจัยลำดับถัดมาจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล

- ประเด็นที่ศึกษา และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



เมื่อพิจารณารูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่ศึกษา ปรากฏว่าเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่างานวิจัยที่นำมาวิเคราะห์ส่วนใหญ่ ศึกษาโดยอาจารย์ในโรงเรียนธุรกิจสาขาต่าง ๆ ดังนั้นจึงสนใจประเด็นที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นรูปธรรมอย่างเห็นได้ชัดเจนมากกว่า นั่นคือ มีการใช้สารสนเทศอะไร ใช้อย่างไร ใช้แล้วส่งผลต่อองค์กรอย่างไร หรือเป็นการศึกษาลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร

สำหรับการศึกษาพฤติกรรมการค้นหาและค้นคืนสารสนเทศที่มีจำนวนมากเป็นอันดับที่สอง อาจเป็นเพราะว่าความเข้าใจลักษณะและวิธีการที่ผู้ใช้ค้นหาหรือค้นคืนสารสนเทศจากระบบจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถออกแบบระบบที่ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงและได้รับสารสนเทศที่จะนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดการใช้สารสนเทศมากขึ้น

ส่วนการที่พฤติกรรมการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ มีการศึกษามากเป็นลำดับถัดมา อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันความร่วมมือกันในการทำงานเป็นหนึ่งในหลักการสู่ความสำเร็จ การแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันสารสนเทศในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ใกล้เคียงกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ (Case, 2012, p.5) ดังนั้นนักวิชาการในวงการธุรกิจจำนวนหนึ่งจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมรูปแบบนี้เพิ่มมากขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับธุรกิจในการสร้างความร่วมมือและประสานประโยชน์ซึ่งกันและกัน

นอกจากนั้นเป็นที่น่าสังเกตว่าในงานวิจัยด้านธุรกิจ มีการศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยสารสนเทศซึ่งไม่มีใครถูกกล่าวถึงในวรรณกรรมด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในวงการธุรกิจ การเปิดเผย

สารนิเทศเป็นกระบวนการสำคัญที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ประกอบการ นักลงทุน และผู้บริโภค ไม่ยิ่งหย่อนกว่าพฤติกรรมสารนิเทศรูปแบบอื่น ๆ

สำหรับประเด็นย่อยที่มีการศึกษาในพฤติกรรมแต่ละรูปแบบ ปรากฏว่า

ในการศึกษาพฤติกรรมความต้องการสารนิเทศ ประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษามากที่สุด 12 รายการ (92.3%) คือ ประเภทและเนื้อหาของสารนิเทศที่ต้องการ รองลงมาจำนวน 3 รายการ (23.0%) ศึกษาระดับความต้องการ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่างานวิจัยที่ศึกษาความต้องการสารนิเทศทางธุรกิจเกือบทั้งหมดศึกษาเกี่ยวกับประเภทและเนื้อหาของสารนิเทศที่ต้องการ โดยให้ความสนใจประเด็นเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อความต้องการตามกรอบแนวคิดที่ Wilson เสนอ (Wilson's 1996 model of information behaviour) (Willson, 1999b, p.257) ค่อนข้างน้อย

ในการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศ ประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษามากที่สุด 6 รายการ (39.6 %) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาสารนิเทศกับตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความตั้งใจจะซื้อสินค้า สารที่ปรากฏบนสื่อโฆษณาและฉลากสินค้า และการรับรู้คุณค่าของสารนิเทศ เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศในบริบทการดำเนินธุรกิจ เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ทั้งตัวแปรแทรกซ้อนและกลไกกระตุ้น (Wilson's 1996 model of information behaviour) (Willson, 1999b, p.257) มากกว่าการศึกษาวัตถุประสงค์ แหล่ง และประเภทของทรัพยากรสารนิเทศที่แสวงหา ซึ่งมีจำนวนงานวิจัยที่ศึกษาเป็นลำดับรองลงมา คือ 3 รายการ

ในการศึกษาพฤติกรรมการค้นหาและการค้นคืนสารนิเทศ ประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษามากที่สุด 5 รายการ (26.3 %) คือความสัมพันธ์ระหว่างการค้นหาสารนิเทศกับตัวแปรต่าง ๆ เช่น ลักษณะงานที่ทำ และการรับรู้เกี่ยวกับความเสี่ยง เป็นต้น และแหล่งสารนิเทศที่ค้นหา จะเห็นได้ว่าประเด็นที่นิยมนศึกษามีความคล้ายคลึงกับการแสวงหาสารนิเทศ คือ เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการค้นหาและการค้นคืนสารนิเทศกับตัวแปรในบริบทที่เกี่ยวข้อง มากกว่าศึกษากระบวนการ ขั้นตอน เทคนิค หรือกลยุทธ์ที่ใช้ในการค้นหา ดังที่มักจะปรากฏในวรรณกรรมบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักวิจัยในสาขาธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้พิจารณาว่าการค้นหาและการค้นคืนสารนิเทศมีขอบเขตความหมายต่างกับการแสวงหาสารนิเทศ หรือเป็นขั้นตอนย่อยในกระบวนการแสวงหาสารนิเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการแสวงหาสารนิเทศที่ต้องการดังที่ Saracevic (1997) และ Wilson (1999b, pp.258 – 259) นำเสนอ และส่งผลให้เกิดการพัฒนาแบบจำลองการค้นหาหรือค้นคืนสารนิเทศโดยเฉพาะ เช่น แบบจำลอง Berrypicking ของ Bate (1989; 2005) และ Kuhlthau's (1993) model of the information search process (Kuhlthau, 2005) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาประเด็น และ ตัวแปรต่าง ๆ ที่งานวิจัยทั้งหมดศึกษาโดยรวม เห็นได้ว่าสอดคล้องกับองค์ประกอบในกระบวนการรับรู้ 5 ส่วน ของ Ingwersen's model of IR process (Wilson (1999b, pp.259 – 260)

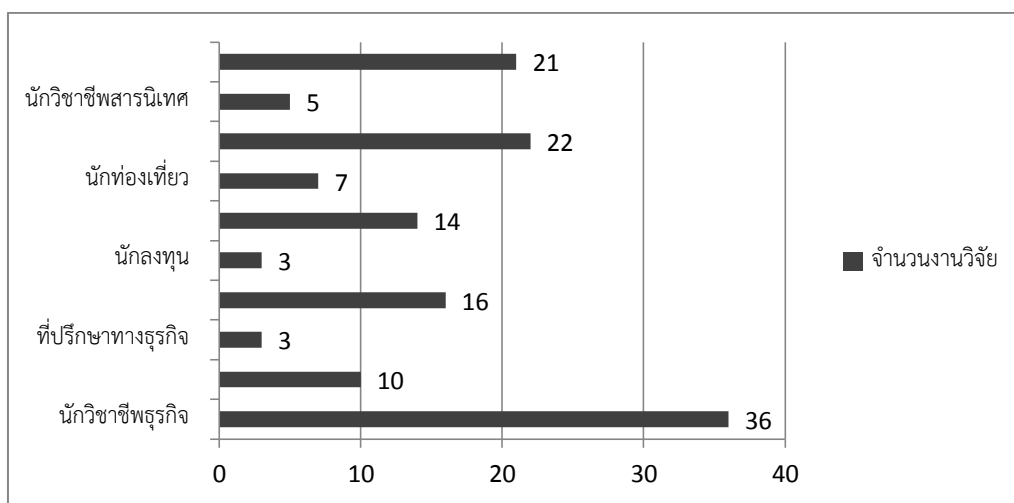
ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารนิเทศ ประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษามากที่สุด จำนวน 12 รายการ (39.9%) คือ ประเภทของสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศ และทรัพยากรสารนิเทศที่ใช้ รองลงมาจำนวน 6 รายการ (19.9%) ศึกษาผลของการใช้สารนิเทศที่มีต่อองค์กร และการประเมินประโยชน์ในการใช้สารนิเทศจากผลประกอบการ จะเห็นได้ว่าประเด็นที่มีการศึกษาส่วนใหญ่ ไม่ต่างจากงานวิจัยที่นักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ศึกษามากนัก ซึ่งสอดคล้องกับข้อสังเกตที่ Choo (2001) ได้เสนอไว้ว่า งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารนิเทศที่เป็นแบบฉบับ

มักจะพยายามอธิบายรูปแบบของแหล่งสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศที่ใช้ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพล เช่น สถานภาพทางสังคม รูปแบบการดำเนินชีวิต และความต้องการประกอบภารกิจที่กระทำ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่ต่างกันอยู่บ้าง คือการประเมินประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการใช้สารสนเทศ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของธุรกิจ ที่จะพิจารณาผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุน ประเด็นนี้ดูเหมือนจะไม่มีใครมีการกล่าวถึงในแบบจำลองการใช้สารสนเทศที่นักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์พัฒนา

ในการศึกษาพฤติกรรมการรับและการรับรู้สารสนเทศ ประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษามากที่สุด จำนวน 7 รายการ (43.7 %) คือประเภทของสารสนเทศที่รับและรับรู้ว่ามีประโยชน์ รองลงมาจำนวน 3 รายการ (18.7%) ศึกษาแหล่งที่รับ ผลกระทบของการได้รับสารสนเทศ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบ การรับและการรับรู้สารสนเทศเป็นส่วนประกอบที่ทำให้พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ในภาพรวมมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมที่ผู้ใช้จะมีโอกาสได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เหมือนกับสารสนเทศที่ได้จากการแสวงหาซึ่งมีวัตถุประสงค์ชัดเจน (Williamson, 2005, p.129) ดังนั้นจึงเป็นพฤติกรรมที่มีคุณค่าควรแก่การศึกษา นอกจากนั้น Erdelez (2005, pp.179 –180) ยังได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาการพบสารสนเทศโดยบังเอิญอย่างเป็นระบบ ซึ่งมาจากแนวคิดการได้รับสารสนเทศโดยไม่ได้ตั้งใจของผู้ใช้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ใช้สารสนเทศ คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมสารสนเทศ และคุณลักษณะของสารสนเทศที่พบโดยบังเอิญ จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ตัวแปรในศึกษาพฤติกรรมการรับและรับรู้สารสนเทศไม่แตกต่างกับการศึกษาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศมากนัก กล่าวคือ สนใจศึกษาลักษณะและประเภทของสารสนเทศที่รับและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการรับรู้

ในการศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษามากที่สุด จำนวน 5 รายการ (27.7%) คือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและ ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับตัวแปรต่าง ๆ เช่น ผลประกอบการ ความผูกพัน และความไว้วางใจ เป็นต้น รองลงมา จำนวน 4 รายการ (22.2%) ศึกษาผลกระทบของการแบ่งปันสารสนเทศต่อผลประกอบการ เนื่องจากการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศเป็นช่องทางสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างฝ่ายงานในองค์กรและการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการศึกษาดังกล่าวจึงเน้นสร้างความเข้าใจตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันสารสนเทศและผลของแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนที่มีต่อผลประกอบการของธุรกิจ

ในการศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยสารสนเทศ ประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษามากที่สุด จำนวน 2 รายการ (33.3 %) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยสารสนเทศกับภูมิหลังของผู้ประกอบการ รองลงมา จำนวน 1 รายการ (16.7%) ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เหตุผลในการเปิดเผยสารสนเทศ ปัญหาในการเปิดเผยสารสนเทศ ช่องว่างระหว่างความต้องการให้เปิดเผยสารสนเทศกับผู้ที่ทำหน้าที่ในการเปิดเผยสารสนเทศ และ ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดเผยสารสนเทศ



เมื่อพิจารณาอาชีพ/บทบาทของกลุ่มคนที่ศึกษา ปรากฏว่า งานวิจัยจำนวนมากที่สุด 33 รายการ ศึกษา นักวิชาชีพธุรกิจ (ครอบคลุมผู้บริหารและผู้จัดการ) รองลงมา จำนวน 22 รายการ ศึกษาบุคคลทั่วไป (ผู้บริโภค) จากผลการวิจัยที่ปรากฏว่ากลุ่มคนที่ศึกษาจำนวนมากที่สุดเป็นนักวิชาชีพธุรกิจ รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป น่าจะเป็น เพราะนักวิชาชีพธุรกิจเป็นกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศทางธุรกิจกลุ่มหลัก ส่วนบุคคลทั่วไปนั้นเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของธุรกิจ ดังนั้นจึงถูกศึกษาเป็นลำดับถัดมา อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า สัดส่วน การศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยังมีอยู่ค่อนข้างน้อย ทั้งๆ ที่สัดส่วนของธุรกิจ ประเภทนี้มีจำนวนมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

สำหรับประเทศที่อาศัยของกลุ่มคนที่ศึกษา ปรากฏว่า มีทั้งหมด 32 ประเทศ โดยอาศัยในประเทศ สหรัฐอเมริกา จำนวนมากที่สุด 38 รายการ รองลงมาจำนวน 10 รายการ อาศัยในประเทศแคนาดา และจำนวน 8 รายการ อาศัยในประเทศมาเลเซีย จากผลการวิจัยที่ปรากฏว่ากลุ่มคนที่ศึกษาอาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนมากที่สุด รองลงมา คือประเทศแคนาดา อาจเป็นเพราะงานวิจัยจำนวนมากที่สุดดำเนินการโดยนักวิจัยใน ประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนั้นกลุ่มประชากรที่ศึกษาจึงเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในประเทศเดียวกันและประเทศใกล้เคียง คือ แคนาดา

ในการพิจารณาประเด็นด้านกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ปรากฏว่า มีงานวิจัยจำนวน 24 รายการ ระบุ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และจำนวน 68 รายการ ไม่ได้ระบุ โดยกรอบแนวคิดที่ระบุ เป็นงานวิจัยที่ใช้กรอบ แนวคิดด้านพฤติกรรมสารสนเทศจำนวน 20 รายการ ส่วนอีก 4 รายการ ใช้กรอบแนวคิดด้านอื่น ๆ ได้แก่ กรอบ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดซื้อ กระบวนการซื้อสินค้า การยอมรับเทคโนโลยี และการบัญชีสิ่งแวดล้อม สำหรับกรอบ แนวคิดที่รวบรวมได้ซึ่งมีทั้งหมด 26 กรอบ จำแนกเป็นด้านพฤติกรรมความต้องการ 1 ชื่อ ด้านการแสวงหาสารสนเทศ 1 ชื่อ ด้านการค้นหาและการค้นคืน 7 ชื่อ ด้านการใช้สารสนเทศ 7 ชื่อ ด้านการรับและการรับรู้ 2 ชื่อ ด้านการแบ่งปัน และการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ 8 ชื่อ

การที่ผลการศึกษาปรากฏว่า จำนวนงานวิจัยที่ระบุกรอบแนวคิดมีจำนวนไม่มากนัก อาจเป็นเพราะว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งบรรยายลักษณะของปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษา โดยไม่ได้มี

วัตถุประสงค์ที่จะเปรียบเทียบลักษณะของปรากฏการณ์ดังกล่าวระหว่างกลุ่มประชากร หรือศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีกรอบแนวคิด (นงลักษณ์ วิรัชชัย 2556, น.49) ผลการศึกษาในประเด็นนี้ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของ Gonzalez –Teruel and Abad –Garcia (2007) ที่ปรากฏว่า บทความด้านความต้องการและการใช้สารสนเทศที่ศึกษา ร้อยละ 85.4 ไม่ปรากฏกรอบทฤษฎี มีเพียงร้อยละ 15.6 เท่านั้น ที่กล่าวถึงทฤษฎีและแบบจำลอง และใช้กรอบทฤษฎี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณากรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศที่ผู้วิจัยกำหนดและระบุในงานวิจัย ปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้กรอบแนวคิด หรือแบบจำลองที่พัฒนาโดยนักวิชาการในสาขาต่าง ๆ ซึ่งไม่ใช่สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ดังนั้นมุมมองและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศแต่ละรูปแบบที่ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรจึงมีหลากหลายแตกต่างกัน สอดคล้องกับข้อสังเกตของ Hewins (1990) ที่ระบุว่า ได้พบวรรณกรรมด้านความต้องการและการใช้สารสนเทศที่ปรากฏอยู่ในสาขาต่าง ๆ จำนวนมากนอกเหนือจากสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ งานวิจัยดังกล่าวเน้นกระบวนการเรียนรู้ (Cognitive process) ของผู้ใช้ที่สัมพันธ์กับการออกแบบระบบ และยังพบว่ามีหลากหลายปรากฏในระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษา ดังนั้นเพื่อตอบสนองแนวโน้มดังกล่าว จึงควรเพิ่มความเป็นสหสาขาวิชาในงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและการใช้สารสนเทศโดยบูรณาการเข้ากับศาสตร์อื่น ๆ เช่น จิตวิทยา ปรัชญา (Cognitive science) และวิทยาการคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากผลการสืบค้นงานวิจัยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจที่เป็นภาษาไทยมีจำนวนน้อยมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรกระตุ้นและสนับสนุนให้นักวิชาการด้านธุรกิจและนักวิชาชีพสารนิเทศของไทย ทั้งผู้สอน ผู้ปฏิบัติงานในแหล่งสารสนเทศ และนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกทำวิจัยด้านพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นที่สัมพันธ์กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และการจัดบริการสารสนเทศทางธุรกิจให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน รวมทั้งควรจะต้องพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับทุนสนับสนุนการทำวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้วย

เมื่อพิจารณาด้านวิธีดำเนินการวิจัยที่ใช้ จะเห็นได้ว่า แม้การวิจัยเชิงปริมาณจะสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับลักษณะของพฤติกรรมสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมในภาพรวมได้ แต่ก็อาจเสนอข้อเท็จจริงที่ลึกซึ้งอันจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ปรากฏได้อย่างถ่องแท้ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมรอบด้าน และเข้าใจผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรพิจารณาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศทางธุรกิจเพิ่มขึ้น

สำหรับรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่ศึกษา เนื่องจากปัจจุบัน การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงควรเพิ่มการศึกษาพฤติกรรมรูปแบบนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศเพิ่มขึ้น และในทำนองเดียวกัน การเปิดเผยสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมที่สำคัญและจำเป็นในบริบทการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันอันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค ดังนั้นนักวิชาการจึงควรเพิ่มการศึกษาพฤติกรรมดังกล่าวเพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้มีหน้าที่เปิดเผยสารสนเทศและผู้ต้องการสารสนเทศ

บรรณานุกรม

- ชลดา พันภัย. (2552). *การวิเคราะห์เนื้อหาบทความวิจัยในวารสารวิจัยต่างประเทศสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์*. การศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2556). หน่วยที่ 7 การค้นคว้าและการนำเสนอวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง. ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาการวิจัยหลักสูตรและการเรียนการสอน 21701* (น. 2 –74). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุหลัน อัยยยะกุล. (2548). *ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน
จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (Research methodology in behavioral
science)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรชาติ พุทธิมา. (2554). *การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นจาก
<http://www.research.cmru.ac.th/2013/ris/resout/arc/NRCT-22-HUSO-22-54.pdf>
- อรนุช เสวตรัตนเสถียร. (2544). สารนิเทศ ธุรกิจ และผู้บริหาร. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*, 21 (1), 1 –9.
- อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ, ทิพวรรณ ศีลวัฒนานุสานต์, สายพิน วิไลรัตน์, และ วาสนา ณะสุข. (2549). *ความต้องการ
และการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาด
ใหญ่ในภาคใต้*. ปัตตานี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Abels, E. G., & Klein, D. P. (2008). *Business information: Needs and strategies*. Bingley: Academic Press.
- Anwar, N. A., & Tuqan, A. (2006). Information needs and use in the construction materials sector In Kuwait. *The Electronic Library*, 24 (3), 335 –346. doi: 10.1108/02640470616071196
- Bates, M. J. (1989). The design of browsing and Berrypicking techniques for the online search interface. *Online Review*, 13 (59), 407 –424.
- Bates, M. J. (2005). Berrypicking. In K. E. Fisher; S. Erdelez; & L. (E.F.) McKechnie, (Eds.). *The theories of information behavior* (pp.58 –62). Medford, NJ: Information Today.
- Case, D. O. (2006). Chapter 7 information behavior. In *Annual Review of Information Science and Technology: Vol 40*. (pp. 293 –327). Medford, NJ: Information Today.
- Case, D. O. (2012). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs and behavior*. (3nd ed.). Bingley: Emerald Group Publishing.
- Choo, C. W. (2001). Environmental scanning as information seeking and organization learning. *Information Research*, 7 (1) Retrieved from <http://InformationR.net/ir/7-1/paper112html>

- Citrin, A. V.; Lee, R. P.; & McCullough, J. (2007). Information use and new product outcomes: The contingent role of strategy type. *Journal of Product Innovation Management*, 24 (3), 259 – 273. doi:10.1111/j.1540 –5885.2007.00249.x.
- Davies, K. (2012). Content analysis of research articles in information systems (LIS) journals. *Library and Information Research*, 36 (112), 19 –28.
- Dimitroff, A. (1992). A research in health sciences library and information science: A quantitative analysis. *Bulletin of the Medical Library Association*, 80 (4), 340 –346. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC225697/>
- Erdelez, S. (2005). Information encountering. In K. E. Fisher; S. Erdelez, & L. (E.F.) McKechnie, (eds.). *The theories of information behavior*, (pp. 138 –142). Medford, NJ: Information Today.
- Fisher, K. E. & Julien, H. (2009). Information behavior. In B. Cronin, (ed.). *Annual Review of Information Science & Technology: Vol. 43* (pp. 317 –358). Medford, NJ: Information Today
- Gonzalez –Teruel, A., & Abad –Garcia, M.F. (2007). Information needs and uses: An analysis of literature published in Spain 1990 –2004. *Library and Information Science Research* 29, 30 –46. doi:10.1016/j.lisr.2007.01.0001
- Hewins, E. T. (1990). Information need and use studies. In M.E. Williams, (ed.). *Annual Review of Information Science and Technology: Vol. 45* (pp. 145 –172). Amsterdam: Elsevier.
- Huvila, I. (2010). Information sources and perceived success in corporate finance. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 61 (11), 2219 –2229. doi:10.1002/asi.21387
- Johnson, J. L., & Kuehn R. (1987). The small business owner/manager's search for external information. *Journal of Small Business Management*, 25, 53 –60.
- Julien, H. (1996). Content analysis of recent information needs and uses literature. *Library & Information Science Research*, 18, 53 –65.
- Julien, H, & Duggan, L. J. (2000). A longitudinal analysis of the information needs and uses literature. *Library & Information Science Research*, 22, 291 –309. doi:10.1016/j.lisr.2010.07.014.
- Julien, H., Pecoskie, J. (J. L.), & Reed, K. (2011). Trends in information behavior research, 1999 –2008: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 33, 19 –24.
- Kuhlthau, C. C. (2005). Kuhlthau's information search process. In K. E. Fisher; S. Erdelez; & L. (E.F.) McKechnie, (eds.). *The theories of information behavior*, (pp.230 –234). Medford, NJ: Information Today.
- Lavin, M. R. (1995). Improve the quality of business reference service. *The Reference Librarian*, 48, 71 –98.

- Lillard, L. L. (2002). Information seeking in context: An exploratory study of information use by eBay entrepreneurs. (Doctoral Dissertation), Emporia State University. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.88.4397&rep=rep1&type=pdf>
- Majid, S., Hayat, I., Patel, R. P., & Vijayaraghavan, S. (2012). Information needs and seeking behaviour of business students. *Singapore Journal of Library & Information Management*, 41, 14–34.
- Marshall, B., McDonald, D., Chen, H., & Chung, W. (2004). EBizPort: Collecting and analyzing business intelligence information. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 55 (1), 873–891. doi:10.1002/asi.200037
- Mckeown, K. R. (2010). Challenges and solutions for libraries in serving entrepreneurship needs: Findings from ProQuest Research. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 15 (3/4), 253–260. doi: 10.1080/08965368.2010.488048
- Natt, A. (2013). What is business literacy and can the corporate librarian contribute anything to the discourse?. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 18, 146–174. Doi: 10.1080/08963568.2013.769290.
- O'Hare, C. (2007). *Business information sources: A beginner's guide*. London: Facet.
- Saracevic, T. (1997). The Stratified model of information retrieval interaction: Extension and applications. In *Proceedings of the American Society for Information Science*, 34, 313–327.
- Simpson, C. W., & Prusak, L. (1995). Troubles with information overload –moving quantity to quality in information provision. *International Journal of Information Management*, 15 (6), 413–425.
- Tuomaala, O., Jarvelin, K., & Vakkari, P. (2014). Evolution of library and information science, 1965–2005: Content analysis of journal articles. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65 (7), 1446–1462. doi: 10.1002/asi23034.
- Underwood, P. (2009). Supporting the information needs of entrepreneurs in South Africa. *Library Review*, 58 (8), 569–580. doi:10.1108/00242530910987064.
- Wilson, T.D. (1999a). Exploring models of information behavior: The uncertainty project. *Information Processing and Management*, 35, 839–849.
- Wilson, T.D. (1999b). Models in information behaviour research. *The Journal of Documentation*, 55 (3), 249–270.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3 (2), 49–55.
- Witzel, M., (ed). (1999). Business information. In *The IEBM dictionary of business and management*. London: International Thomson Business.