

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นเปรียบเสมือนปัจจัยหลักในการดำรงชีวิตที่มนุษย์ต้องอาศัยสารสนเทศในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใดก็ตาม โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีความก้าวหน้าและสามารถแข่งขันกับองค์กรภายนอกได้ ซึ่งประเด็นหลักๆ ที่ใช้ในการนำเสนอเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามลำดับ ดังนี้

1. การบริหารงานธุรการและงานสำนักงานเลขานุการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ
3. ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การบริหารงานธุรการและงานสำนักงานเลขานุการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

##### 1.1 ลักษณะของการบริหารงานธุรการและงานสำนักงานเลขานุการสำนักของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

งานธุรการหรืองานสำนักงานถือเป็นงานที่มีความสำคัญและเป็นงานพื้นฐานที่สามารถอำนวยความสะดวกให้งานการบริหารงานหลักๆขององค์กรสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ชำระ ศรีทิพย์ (2547: 63-66) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ช่วยฝ่ายบริหารฝ่ายธุรการ และหัวหน้างานในฝ่ายธุรการ โดยแบ่งประเภทของงานธุรการได้ 3 ประเภท คือ การบริหารการเงินและการบัญชี การบริหารงานธุรการ และการบริหารงานสารบรรณ จากการวิจัยพบว่างานด้านการบริหารงานธุรการเป็นงานหลักขององค์กรทุกประเภท และจัดเป็นงานบริการที่สนับสนุนและรองรับการดำเนินงานทุกด้านขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การ

จัดทำ การรวบรวม การเข้าถึงและการเผยแพร่สารสนเทศขององค์กรให้เป็นระบบ มีหลักฐานและสามารถตรวจสอบได้และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

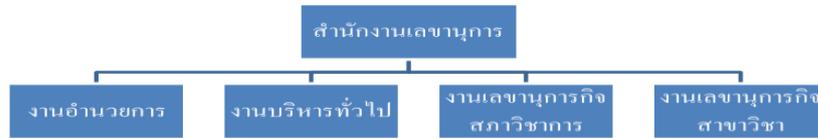
ทิพวรรณ ลิ้มสมบัติอนันต์ (2542: 4,127-133) ได้จำแนกประเภทของการบริหารงานธุรการและการเงินของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในกลุ่มกรุงเทพมหานคร 7 ด้าน คือ ด้านงานสารบรรณ งานทะเบียนและรายงาน งานงบประมาณ งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ และงานการเงินและบัญชี งานการบริหารงานธุรการและการเงินนั้นดำเนินการโดยผู้บริหาร โรงเรียน และเจ้าหน้าที่ธุรการและการเงิน

สำนักงานเลขานุการสำนักของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มี 10 สำนัก คือ สำนักวิชาการ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบริการการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักพิมพ์ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักบัณฑิตศึกษา และสถาบันวิจัยและพัฒนา

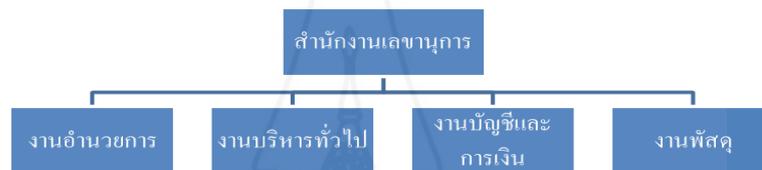
โครงสร้างสำนักงานเลขานุการสำนักในทุกสำนัก/สถาบันมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 2 หน่วยงาน คือ งานช่วยอำนวยความสะดวก/งานบริหารและธุรการ และงานบริหารและพัฒนา/งานส่งเสริมพัฒนา ยกเว้นสำนักวิชาการและสำนักพิมพ์มีลักษณะงานพิเศษและรับผิดชอบเป็นการเฉพาะนอกเหนือจากอำนวยความสะดวกและงานบริหาร สำนักวิชาการดูแลรับผิดชอบโดยเพิ่มงานเลขานุการกิจสภาวิชาการ และงานเลขานุการกิจสาขาวิชา แต่สำนักพิมพ์เพิ่มความรับผิดชอบด้านงานบัญชีและการเงิน และงานพัสดุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 26-28) ตามแผนภาพที่ 2.1, 2.2 และ 2.3 ตามลำดับ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างทั่วไปของสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนัก/สถาบัน



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างเฉพาะสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนักศึกษการ



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างเฉพาะสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนักพิมพ์

ลักษณะงานช่วยอำนวยการ/งานบริหารและธุรการ คือ การรับผิดชอบงานเลขานุการผู้บริหาร สารบรรณ ธุรการ ยานพาหนะ งานประชุม พัสดุ อาคารและสถานที่ การประสานงาน/บริการอำนวยความสะดวก สนับสนุนการปฏิบัติงานศูนย์/ฝ่าย การจัดพิมพ์เอกสาร แต่งานบริหารและพัฒนา/ส่งเสริมและพัฒนา รับผิดชอบการประสานและร่วมกับศูนย์/ฝ่ายในการศึกษา วิเคราะห์และดำเนินการด้านบริหารทั่วไปในเรื่องของแผน งบประมาณ การติดตามประเมินผล งานบุคคล การจัดทำฐานข้อมูล การประกันคุณภาพ การควบคุมภายใน งานประชาสัมพันธ์/เผยแพร่/เยี่ยมชม และงานเชิงรุก/งานใหม่/งานพัฒนา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 26-27)

สำนักงานเลขานุการสำนักมีอำนาจหน้าที่ คือ การรับผิดชอบในฐานะหน่วยงานกลางปฏิบัติงานและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายในสำนักหรือสถาบันเกี่ยวกับงานธุรการบริหารงานทั่วไป การบริหารจัดการงานสำนักงานและส่วนที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของทุกหน่วยงานภายในสำนักหรือสถาบันและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานทั่วไปและงานที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานใดภายในสำนักหรือสถาบัน โดยเฉพาะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 103)

## 1.2 ความหมาย และความสำคัญของผู้บริหารระดับต้น และบทบาทของผู้บริหาร สำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้บริหารระดับต้น เป็นผู้บริหารที่คอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม  
ข้อกำหนดตามระเบียบปฏิบัติการที่ผู้บริหารระดับกลางกำหนดไว้ และรายงานผลความคืบหน้า  
โดยตรงต่อผู้บริหารระดับกลางให้เป็นไปตามสายบังคับบัญชาตามลำดับ

ผู้บริหารระดับต้น หรือหัวหน้างานตามแนวคิดของ ชูติมา วัชรกุล (2544: 9)  
หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลควบคุมการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำ และปฏิบัติงานต่างๆ ที่จำเป็น  
เพื่อให้งานผลิตและงานบริการแล้วเสร็จ

ผู้บริหารระดับต้น หรือ ผู้ควบคุม หัวหน้าทีม หัวหน้าแผนก คือ ผู้บริหารที่อยู่  
ส่วนล่างขององค์กรและทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่สำคัญของผู้บริหารระดับ  
ต้นคือการกำกับ ดูแล และสั่งการ โดยตรงต่อพนักงานและผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเกิดผลจริง  
ตามวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจในระยะสั้นด้วย (เสนาะ ดิยาวี 2551: 12, 19)

ผู้บริหารระดับต้นมีความสำคัญต่อการบริหารและการจัดการโดยเฉพาะการ  
ตัดสินใจในระยะสั้นที่ครอบคลุมการดำเนินงานประจำวัน กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ให้ความ  
ช่วยเหลือในการแก้ปัญหา และรับผิดชอบโดยตรงกับผู้ที่ทำกรปฏิบัติงานในแผนกของตนเอง  
ดังนั้น การบริหารงานในระดับนี้ถือเป็นการเริ่มต้นของการจัดการ ที่เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า  
เพราะเสมือนเป็นการอบรมและการทดสอบแนวคิดการจัดการเบื้องต้น (บุตรี จารุโรจน์ และคน  
อื่นๆ 2549: 20)

ผู้บริหารมีบทบาททางด้านการบริหารและการตัดสินใจในองค์กร ด้านการสั่ง  
การและกำหนดทิศทางการพัฒนา และบทบาทด้านการวางแผน การจัดองค์กรเพื่อให้บรรลุผล  
สำเร็จ โดยที่ผู้บริหารระดับต้นจะมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการในการควบคุมการปฏิบัติงาน  
ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดตารางการทำงาน การมอบหมายงานให้  
ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ (ทัศนหาญพล 2551: 88-91)

ผู้บริหารไม่ได้ทำหน้าที่สั่งงานอย่างเดียว แต่ยังมีงานประจำวันซึ่งเรียกว่าเป็น  
บทบาท ของผู้บริหารที่ดี ซึ่งประกอบด้วยบทบาทหลัก 3 บทบาทได้แก่ บทบาทความสัมพันธ์  
ระหว่างบุคคลซึ่งเป็นบทบาทที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยใช้  
ความรู้ทางด้านการเขียนและการพูดของผู้บริหารเป็นสำคัญ บทบาททางด้านข้อมูลเป็นบทบาทที่  
เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลคือ การรับข้อมูล การให้ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์  
ขององค์กร และบทบาทในการตัดสินใจ ซึ่งผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจตลอดเวลา  
(เสนาะ ดิยาวี 2551: 7-8)

ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก ประกอบด้วย เลขานุการสำนัก หัวหน้างาน  
 อำนวยการ และหัวหน้างานบริหารทั่วไป ตาม โครงสร้างของสำนักงานเลขานุการในทุกสำนัก/  
 สถาบัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 119)

บทบาทของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก คือ การกำกับดูแลงาน บริหาร  
 จัดการงานในหลายส่วนที่เกี่ยวกับงานธุรการ บริหารงานทั่วไป การบริหารจัดการงานสำนักงาน  
 และส่วนที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักหรือสถาบัน การประสานงาน  
 และร่วมกับศูนย์/ฝ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับแผน งบประมาณ ประเมินผล งานเชิงรุก/งานใหม่/  
 งานพิเศษ โดยให้รวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ/บริหารทั่วไป ซึ่งกระจายอยู่ตามศูนย์/ฝ่าย มา  
 รวมไว้ที่สำนักงานเลขานุการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 103)

อีกทั้งผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักยังมีบทบาทในการบริหารจัดการ  
 สำนักงาน เพื่อดำเนินงานศูนย์/ฝ่าย และดำเนินการเรื่องต่างๆ โดยตรงมิใช่เพียงการเสนอเรื่องผ่าน  
 เท่านั้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 108) รวมทั้งบทบาทในการบริหารจัดการงาน  
 ธุรการ บริหารงานทั่วไป และงานสำนักงานอย่างแท้จริงและชัดเจนในการดูแลงานแทนศูนย์/ฝ่าย  
 ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนให้ศูนย์/ฝ่ายสามารถปฏิบัติงานหลักตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่าง  
 เต็มที่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 112)

โลกปัจจุบันที่เป็นยุคข้อมูลข่าวสารแบบไร้พรมแดนที่ทุกคนสามารถติดต่อกันได้  
 อย่างทั่วโลก ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา ทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ได้  
 อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งข้อมูลผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์  
 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ  
 และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรรวมขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว มี  
 คุณภาพ และถูกต้องแม่นยำ การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้บริหารระดับต้นจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการ  
 บริหาร และการจัดการเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างคุ้มค่า และประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร  
 และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ในอดีตการส่งข้อมูลต่างๆ จำเป็นต้องใช้จดหมาย แต่ปัจจุบันการ  
 ส่งข้อมูลสามารถส่งผ่านได้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

### 2.1 ความหมายและความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศ มีคำนิยามที่หลากหลาย แต่ส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่ ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่ได้มีการกลั่นกรองโดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผล แล้วจึงนำมาปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และส่วนรวม ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างก็ใช้สารสนเทศในการบริหารและจัดการกับภาระงานต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ทั่วทั้งองค์การ

สารสนเทศ ในมุมมองของ มาลี ถ้ำสกุล (2546 : 6) ได้ให้คำนิยามของ สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง ความรู้ ที่อยู่ในรูปแบบของตัวเลข ตัวอักษร เสียงและภาพต่างๆ โดยมีผู้ส่งสารสื่อสารถึงผู้รับ และยังรวมถึง วัตถุที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูล ที่มีรูปลักษณะต่างๆ ตั้งแต่เอกสารที่เป็นรูปกระดาษ และอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้แล้วสารสนเทศยังรวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่ทำให้ได้รับข้อมูลหรือสารสนเทศที่ตนต้องการ โดยใช้การค้นหา แสวงหา รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ อีกด้วย

นอกจากนี้แล้ว ชีน ภู่วรรณ (2550: 8) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ว โดยที่สารสนเทศที่ตนนั้นจำเป็นต้องได้รับการประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการ ได้อย่างทันเวลา และเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

วลัยรัตน์ ชายท้าว (2550: 23) กล่าวถึง สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งถูกจัดเก็บไว้อย่างมีระบบเพื่อนำเสนอ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อมนุษย์ตั้งแต่ยุคดึกดำบรรพ์ จนถึงยุคปัจจุบัน และในอนาคต สารสนเทศเปรียบเสมือนเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตที่ขาดไม่ได้ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง สังคม ส่วนรวม และยังส่งผลต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และต่อประเทศที่สามารถพัฒนาและเป็นประเทศที่มีความก้าวหน้า เจริญเติบโต แข็งแรง ด้วยการบริหารประเทศโดยใช้สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่ความยิ่งใหญ่และมีอำนาจต่อรองเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของประเทศได้ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เป็นต้น

นุรีดา จะปะกียา (2549: 18) สรุปถึงความสำคัญของสารสนเทศที่เปรียบเสมือนกับทรัพย์สินที่มีค่าและให้ประโยชน์ที่ดีทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคมทุกระดับ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือทางปัญญาที่ช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตได้อย่างดีในสังคม และสารสนเทศยังเปรียบเสมือนมรดกทางสังคมที่ช่วยให้มนุษย์สามารถรับรู้เรื่องราวในอดีตที่มีการบันทึกไว้ และ

ถ่ายทอดไปยังบุคคล สังคม และประเทศต่างๆ ในโลก เพื่อรับรู้ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อประโยชน์  
สำหรับคนรุ่นหลังในการดำรงชีวิตต่อไป

## 2.2 การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศเป็นกิจกรรมที่ผู้ใช้แสวงหา ค้นหา และใช้สารสนเทศที่ได้ให้  
เกิดประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศ โดยมีผู้ใช้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ  
ดังนี้

เทเลอร์ (Taylor, 1991: 221) ระบุแนวคิดการใช้สารสนเทศจำเป็นต้องใช้ความ  
เข้าใจโดยแหล่งที่ใช้อาจจะเป็นห้องสมุด ระบบสารสนเทศ ที่ปรึกษา อื่นๆ เป็นต้น การใช้  
สารสนเทศเกิดจากตัวผู้ใช้เป็นผู้กำหนดและสร้างขึ้นจากระบบและสถานการณ์ต่างๆ ที่ผู้ใช้เป็นผู้  
เลือก โดยเน้นผู้ใช้จะสร้างความเข้าใจได้อย่างไร การค้นหาสารสนเทศตามมิติต่างๆ เพื่อให้เกิด  
ความเข้าใจ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามสถานการณ์ต่างๆ และนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์  
กับระบบ รวมถึงการเน้นผู้ใช้สารสนเทศด้วยคำถามว่าอย่างไร ผู้ใช้กำหนดความต้องการ  
สารสนเทศในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างไร ผู้ใช้แสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศกับระบบ  
อย่างไร และผู้ใช้อมีการใช้สารสนเทศกับระบบนั้นอย่างไร ซึ่งแนวคิดนี้เป็นจุดเริ่มต้นเกี่ยวกับ  
โครงสร้างในการใช้สารสนเทศว่ามีสารสนเทศอะไรบ้างสำหรับผู้รับข้อมูลและสำหรับปัญหาหรือ  
สถานการณ์ต่างๆ

วิลสัน (Wilson, 2000: 50) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่  
เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ค้นพบนำมาผสมผสานกับพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่ในตัวผู้ใช้ ซึ่งสัมพันธ์  
ทางด้านกายภาพโดยผู้ใช้อาจจะแสดงออกด้วยการทำเครื่องหมายหรือระบุว่ามีความสำคัญ หรือ  
สัมพันธ์กับจิตใจโดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสารสนเทศใหม่กับความรู้ที่มีอยู่แล้วของผู้ใช้

ไบสตรอม (Bystrom, 2005: 1051-1054) ระบุแนวคิดการใช้สารสนเทศโดยมี  
จุดเริ่มต้นจากภาระงาน ทำให้เกิดการแสวงหา และการค้นหาสารสนเทศ โดยจำแนกระดับภาระ  
งาน คือ การสร้างภาระงาน (Task Construction) ซึ่งประกอบด้วยความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขและ  
เป้าหมายในการดำเนินงาน การดำเนินงานจริง (Actual Performance) ซึ่งประกอบด้วยการ  
ปฏิบัติงานและการดำเนินการตามแนวคิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการทำงานให้  
สำเร็จ (Task Completion) เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานทำให้งานเกิดความสำเร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศมีการศึกษาในมิติของกลุ่มอาชีพที่มีความ  
หลากหลาย เช่น ตำรวจ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ นักวิจัย พยาบาล  
เป็นต้น อธิวัฒน์ พรรณาสุระ (2544: 104) ตำรวจใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันและปราบปราม  
อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ อรรถพล สารพล (2544) การใช้สารสนเทศของประชาชนคณะ

กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตำบล และเพื่อพัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศของตนเอง จารุวรรณ ลักษณ์เกียรติ (2546: 4) นักวิจัยสาขาประมงใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการค้นคว้าและการทำวิจัย โสภี อุณรุท (2546: 4) พยาบาลมีการใช้สารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยสรุปแต่ละกลุ่มอาชีพมีการใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศตามอาชีพที่แตกต่างกัน

สรุปโดยภาพรวมการใช้สารสนเทศมีประโยชน์และความสำคัญต่อทุกกลุ่มอาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการใช้ไม่เหมือนกัน แปรเปลี่ยนไปตามกลุ่มอาชีพนั้นๆ

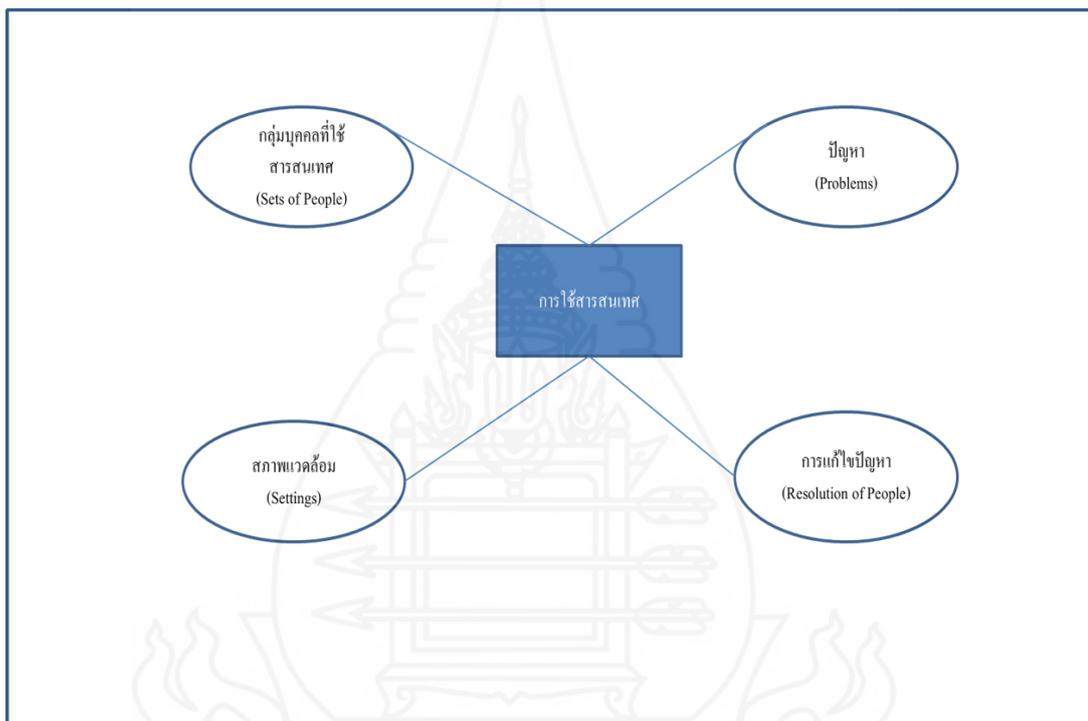
### 3. ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ เป็นกิจกรรมของมนุษย์ที่ครอบคลุมการค้นหาสารสนเทศ และ การใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศไปยังผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมสารสนเทศมีจุดเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล และนำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวิชาชีพของวิศวกร แพทย์ หรือกลุ่มเกษตรกร ชาวประมง ย่อมมีพฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน ตามบริบทสถานะแวดล้อมของกลุ่มผู้ใช้ โดยมีปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ การศึกษา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น

#### 3.1 ตัวแบบเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมในการใช้สารสนเทศของเทเลอร์

(Taylor, 1991: 217-255) ได้กล่าวถึงการสารสนเทศที่มีบริบทและสถานะแวดล้อมเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การใช้สารสนเทศแตกต่างกัน สถานะแวดล้อมในการใช้สารสนเทศมีองค์ประกอบหลักด้วยกัน 4 ประการ ได้แก่ 1. กลุ่มบุคคลที่ใช้สารสนเทศ (Sets of People) โดยตัวแปรหลักที่มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ ได้แก่ การศึกษา ซึ่งระดับของการศึกษานั้นสามารถช่วยให้การใช้สารสนเทศนั้นเกิดประโยชน์ได้ทางด้านทักษะต่างๆ วิธีการ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องที่ทำให้การใช้สารสนเทศของกลุ่มนักวิชาการหรือกลุ่มวิชาชีพที่ได้รับการศึกษา เช่น นักบัญชี วิศวกร แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักวิทยาศาสตร์ อาจารย์ เป็นต้น การใช้สารสนเทศมีความแตกต่างกันกับกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศกลุ่มอื่นๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ประชาชนทั่วไป เป็นต้น เนื่องจากระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้มีความแตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้การใช้สารสนเทศในสถานะแวดล้อมนั้นแตกต่างกันด้วย 2. ปัญหา (Problems) ซึ่งองค์ประกอบหลักดังกล่าวเป็นประเด็นด้านปัญหาของการใช้สารสนเทศและเกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสามารถใช้ประสบการณ์ในอดีต การใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ต่างๆ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา

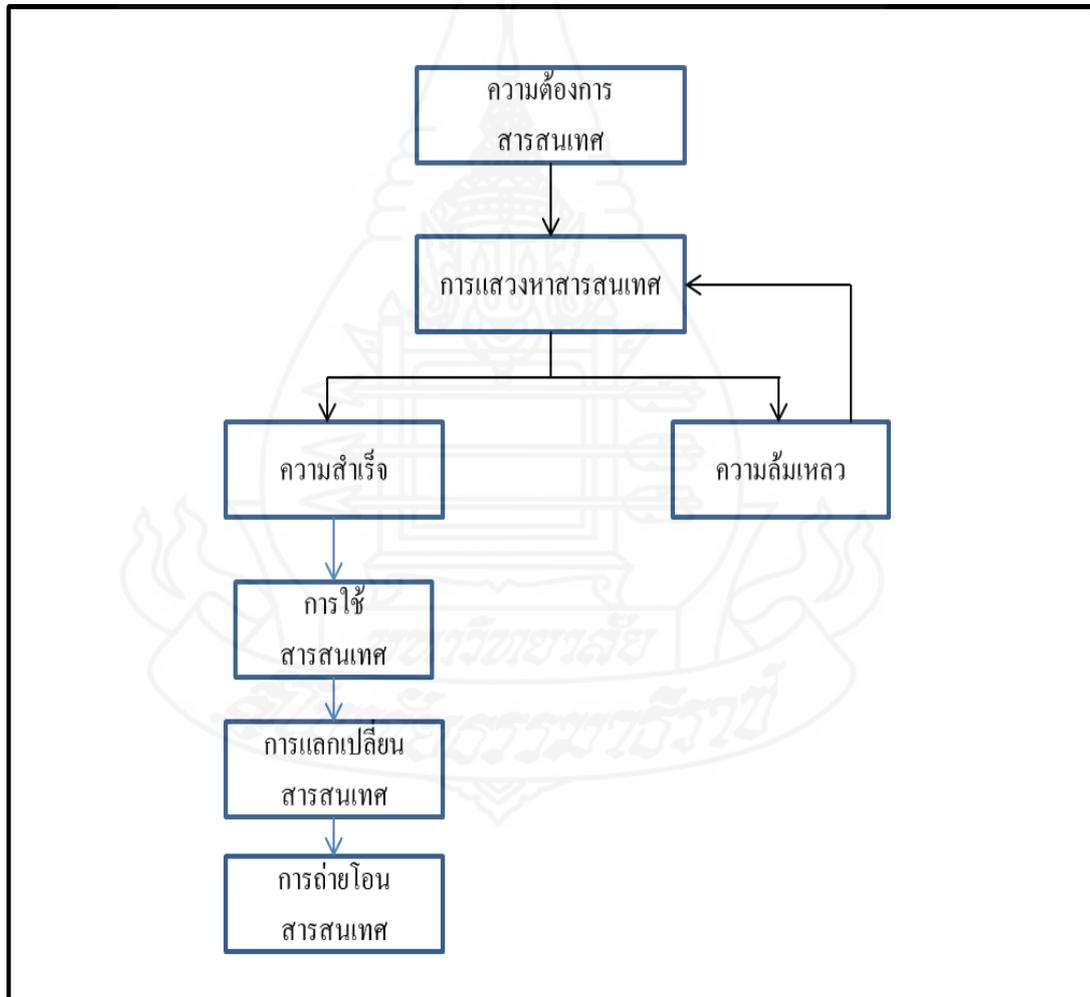
3. สภาพแวดล้อม (Settings) ที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศนั้นเกี่ยวข้องกับทางด้านบริบททางด้านกายภาพที่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และมีผลต่อการแสวงหาและทำให้เกิดการใช้สารสนเทศได้ 4. แนวทางในการแก้ไขปัญหา (Resolution of Problems) คือ ความกระจ่าง การเข้าใจปัญหานั้นอย่างถ่องแท้ เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ความจริง การยืนยัน การคาดการณ์ หรือความเป็นไปได้ แรงบันดาลใจ และเทคนิคส่วนบุคคลหรือทางด้านการเมือง ที่จำเป็นต้องใช้ ความสัมพันธ์ ความมีชื่อเสียง เป็นต้น ตามกรอบแนวคิดที่แสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ตัวแบบเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมในการใช้สารสนเทศของเทเลอร์  
ที่มา: Taylor (1991: 217-255)

โดยสรุปลักษณะเฉพาะของตัวแบบเทเลอร์เน้นการใช้สารสนเทศตามบริบทของผู้ใช้ตามกลุ่มอาชีพ สภาพแวดล้อม ย่อมทำให้การใช้สารสนเทศแตกต่างกัน รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ แต่ข้อจำกัดคือยังไม่มีการศึกษากับผู้ในแต่ละรายซึ่งมีคุณลักษณะเฉพาะในการใช้สารสนเทศที่อาจจะมีผลต่อพฤติกรรมสารสนเทศในมิติต่างๆที่แตกต่างกัน หรือเหมือนกันก็ได้ รวมทั้งยังไม่มีการศึกษาการใช้สารสนเทศที่แปรเปลี่ยนไปตามวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของประสบการณ์ การศึกษา และพฤติกรรมสารสนเทศ

3.2 ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสัน (Wilson, 1999: 251) ได้กล่าวว่า การใช้สารสนเทศจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นหลัก และทำให้ผู้ใช้เกิดการแสวงหา และค้นหาสารสนเทศนั้นจากระบบสารสนเทศภายในหรือที่ตนมีอยู่ และแหล่งสารสนเทศจากภายนอก ซึ่งในการค้นหาหรือแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละครั้งนั้น อาจจะพบกับความสำเร็จ หรือความล้มเหลวได้ ถ้าผู้ใช้สารสนเทศสามารถแสวงหาสารสนเทศได้สำเร็จ และทำให้ผู้ใช้เกิดการใช้สารสนเทศได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และสามารถแลกเปลี่ยน และถ่ายโอนสารสนเทศไปยังผู้อื่นได้ แต่ถ้าผู้ใช้สารสนเทศมีการแสวงหาสารสนเทศแล้วเกิดความล้มเหลว ผู้ใช้สารสนเทศจำเป็นต้องเริ่มกระบวนการค้นหาหรือแสวงหาสารสนเทศนั้นๆ ใหม่อีกครั้ง ตามตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่แสดงในภาพที่ 2.5

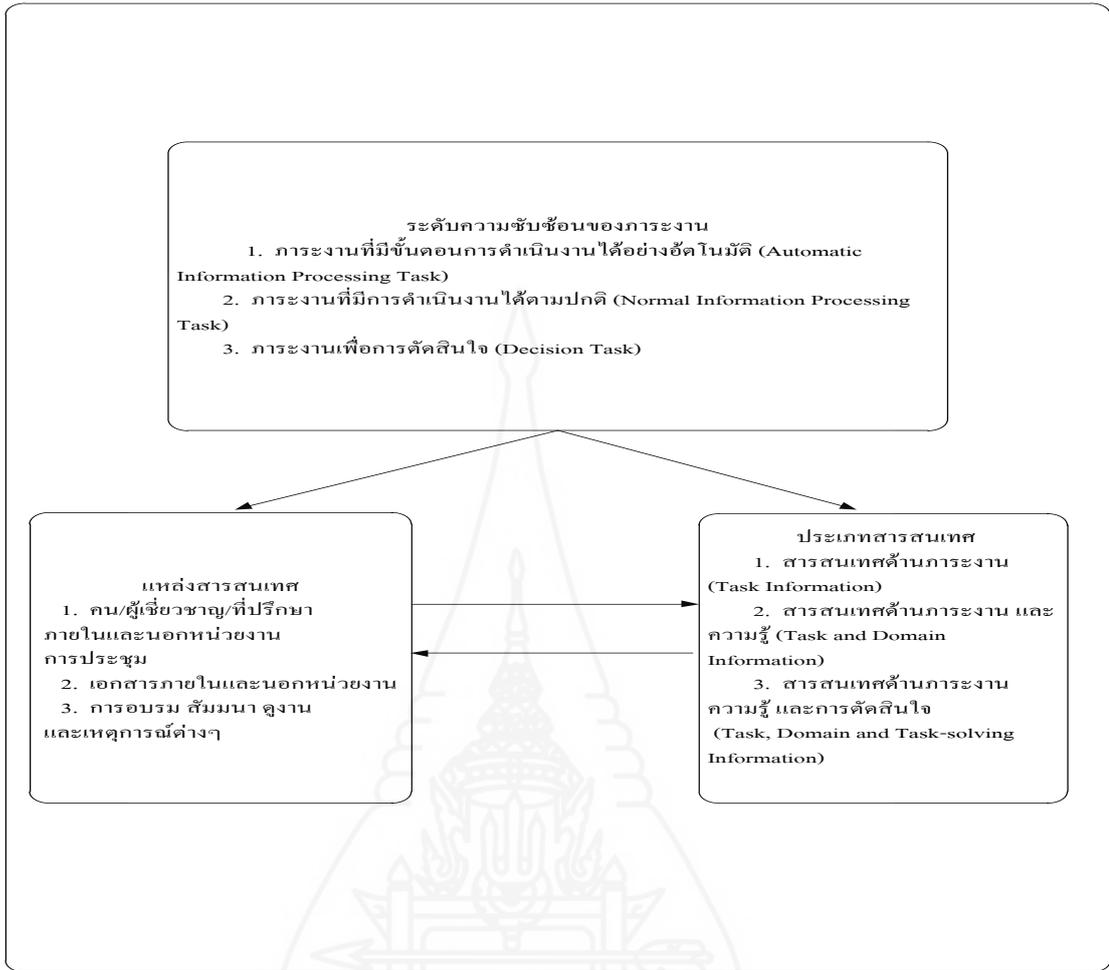


ภาพที่ 2.5 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

ที่มา: Wilson (1999: 251)

โดยสรุปลักษณะเฉพาะของตัวแบบวิลสันเน้นการใช้สารสนเทศที่เกิดจากความ ต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นหลัก ถ้าผู้ใช้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ ย่อมต้องมีการประมวลผล และการใช้เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้อย่างเป็นทางการ เป็นเหตุเป็นผล รวมทั้งศึกษาการใช้สารสนเทศโดยเน้นพฤติกรรมสำคัญ คือ พฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศอย่างครอบคลุม ส่วน ข้อจำกัด คือ ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศเป็นตัวแบบที่เน้นความเรียบง่าย ซึ่งตามสภาพ ความเป็นจริงเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศยังมีปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานะแวดล้อม บทบาทของ ผู้ใช้สารสนเทศ ภาระงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้ ล้วนแล้วแต่ทำให้เกิดความต้องการ สารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น อีกทั้งยังไม่มีมีการวิจัยเกี่ยวกับกิจกรรมย่อยที่เกิดขึ้นในแต่ละพฤติกรรม สารสนเทศ ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้การใช้สารสนเทศมีความแตกต่างกัน

**3.3 ตัวแบบเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในมุมมองของไบสตรอม (Bystrom, 2002: 581-591)** ซึ่งต่อยอดแนวความคิดจากตัวแบบของวิลสัน (Wilson, 1999: 251) เน้นศึกษาเรื่องการใช้ สารสนเทศตามภาระงานที่มีผลกระทบต่อการใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศ ตัวแบบนี้วิจัยกับ กลุ่มองค์กรภาครัฐของฟินแลนด์ที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานเทศบาลซึ่งมีประสบการณ์ในหน้าที่ รวม 39 คน งานวิจัยนี้เลือกกลุ่มงานการจัดการจราจรชั่วคราวเพื่อการฟื้นฟูภูมิทัศน์ที่ได้รับความ เสียหาย เหตุผลที่เลือกงานดังกล่าวเพราะเป็นงานส่วนกลางและเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่บริหารงาน ธุรการเทศบาลเป็นหลัก โดยแบ่งลักษณะของภาระงาน คือ ภาระงานที่มีขั้นตอนการดำเนินงานได้ อย่างอัตโนมัติ (Automatic Information Processing Task) ภาระงานที่มีการดำเนินงานได้ตามปกติ (Normal Information Processing Task) และภาระงานเพื่อการตัดสินใจ (Decision Task) ยิ่งภาระ งานนั้นซับซ้อนมาก การใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศก็จะแตกต่างกันไป แหล่งสารสนเทศ คือ คน เอกสาร และการเยี่ยมชม ส่วนประเภทสารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน (Task Information) เป็นสารสนเทศที่ให้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงสำหรับภาระงานนั้นๆ สารสนเทศด้านภาระ งาน และความรู้ (Domain Information) เป็นสารสนเทศที่เป็นข้อมูลอธิบายภาระงานนั้นคืออะไร และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการตัดสินใจ (Task, Domain and Task-solving Information) เป็นสารสนเทศที่เป็นข้อมูลอธิบายวิธีการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวางแผนและ โครงสร้าง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ตัวแบบที่ศึกษาเกี่ยวกับภาระงานที่ ซับซ้อนมีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ คือ ยิ่งภาระงานนั้นมีความซับซ้อน แหล่งที่ใช้บ่อยมักใช้ มากกว่าเอกสาร ยิ่งต้องการใช้ประเภทสารสนเทศมากขึ้นเท่าไร แหล่งที่ใช้ย่อมมีความหลากหลาย มากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะคนภายในองค์กรและการใช้แหล่งที่เป็นเอกสารภายนอก ตามภาพที่ 2.6 ดังนี้



ภาพที่ 2.6 ตัวแบบเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในมุมมองของไบสตროม  
ที่มา: Bystrom (2002: 591)

โดยสรุปลักษณะเฉพาะของตัวแบบไบสตროมเน้นศึกษาความซับซ้อนของภาระงาน และกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามภาระงานจริงที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ รวมทั้งเป็นการศึกษาการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ข้อจำกัดของตัวแบบ คือ ยังไม่ได้ศึกษาระดับของภาระงาน มิติที่มีผลกระทบกับการดำเนินงานที่อาจจะเกิดขึ้นจากตัวผู้ใช้ หรือสภาพแวดล้อม และระดับความซับซ้อนของภาระงานที่เพิ่มขึ้นอาจจะมีผลกระทบต่อความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็ตามตัวแบบของไบสตროมมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจนเพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศตามภาระงานในแต่ละกลุ่มอาชีพ

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในบริบท และกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน การใช้สารสนเทศก็มีความแตกต่างกันไป

ฮิลล์ (Hill, 1984: 32-35) ศึกษาสารสนเทศกับการตัดสินใจของผู้จัดการระดับกลาง งานวิจัยเป็นการศึกษาแบบกึ่งคุณภาพ ประชากรเป็นผู้จัดการระดับกลาง โดยศึกษาเกี่ยวกับภาระงานของผู้จัดการและการรวบรวม การจัดเก็บ การค้นคืนสารสนเทศ รวมถึงอุปนิสัยในด้านการสื่อสาร จากการวิจัยพบว่าภาระงานด้านการบริหารจัดการ คือ การวางแผน การจัดการ การเป็นผู้นำด้านการตัดสินใจต่างๆ และการควบคุม ทำให้แหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารระดับกลางต้องการคือการติดต่อกันเป็นการส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยระหว่างกลุ่มคนทำงานเดียวกันในองค์กร การประชุมกับกลุ่มนักวิชาชีพขององค์กรอื่นๆ ซึ่งแหล่งสารสนเทศนี้เป็นแนวทางในการแนะนำ ความคิดเห็น และข้อเท็จจริงของประเด็นต่างๆซึ่งมีอิทธิพลต่อการวางแผน การตัดสินใจ และการดำเนินการ

เฮอ์เบิร์ต (Herbert, 1989) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในระดับที่แตกต่างกันขององค์กรที่ให้บริการแก่บุคลากร หรือศูนย์ให้บริการทางด้านสุขภาพจิตชุมชน งานวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การศึกษานั้นพบว่าการใช้สารสนเทศมีความแตกต่างกันตามระดับหน้าที่การทำงาน รูปแบบของสารสนเทศ และผู้อ้างอิง ข้อสังเกตที่พบคือการให้คำนิยามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการของศูนย์ยังคงคลุมเครือ ประเภทการใช้สารสนเทศของพนักงานที่ให้บริการ โดยตรงมีความสอดคล้องมากที่สุด องค์กรต่างๆที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศซึ่งมีการออกแบบเพื่อให้มีการใช้สารสนเทศนั้นอาจจะไม่สามารถรองรับให้กับผู้ใช้ได้ทุกกลุ่ม ประสิทธิภาพของการเลือกใช้และการใช้สารสนเทศ รวมถึงการออกแบบระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชนสามารถปรับปรุงให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ตามระดับกลุ่มของคนที่ปฏิบัติงานและตามความต้องการของผู้ใช้ได้ ระดับของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ผู้จัดการหรือหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มคนที่แตกต่างกันในองค์กรทำให้การออกแบบระบบสารสนเทศให้สอดคล้องตามกลุ่มผู้ใช้ด้วย การตัดสินใจในระดับปฏิบัติการเป็นสารสนเทศที่ต้องใช้กับเจ้าหน้าที่ในระดับการให้บริการโดยตรง การตัดสินใจด้านการจัดการเป็นสารสนเทศที่ใช้สำหรับผู้จัดการ และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์หรือองค์กรที่ใช้สำหรับกลุ่มระดับผู้บริหาร ซึ่งการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจนั้นจำเป็นต้องใช้สารสนเทศซึ่งระดับหน้าที่แตกต่างกันยอมทำให้การใช้สารสนเทศ

แตกต่างกันด้วย ปัจจัยหลักๆ 3 ปัจจัยที่พิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ในองค์กร ได้แก่ คุณค่าของสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกัน คุณค่าของสารสนเทศที่ง่ายในการเข้าถึง และคุณค่าของสารสนเทศที่ได้มาเพื่อการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์

บรอสซาร์ด (Brossard, 1998: 41-48) ได้ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศของนักลงทุนต่างชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีขอบเขตการทำงาน การวิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากร คือ นักลงทุนต่างชาติ จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานส่งเสริมของยุโรป จำนวน 18 คน ที่ปรึกษาต่างชาติ จำนวน 3 คน และผู้อำนวยการในแต่ละสาขา จำนวน 3 คน และการวิจัยยังใช้วิธีการส่งแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 บริษัทที่ตั้งอยู่ในยุโรป ผลการวิจัยพบว่าลักษณะภาระงานที่เกี่ยวกับการประสานงานในเครือข่ายทั่วโลก ทำให้การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในการลงทุนมีความซับซ้อน โดยเป็นการรับรู้ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง ทำให้พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกเป็นแหล่งที่มีความสำคัญซึ่งประกอบด้วย การเยี่ยมชมโรงงาน เครือข่ายภายในหน่วยงาน และบริษัทในเครือข่ายต่างประเทศ รวมถึงการติดต่อกับบริษัทภายนอก เพื่อประกอบการพิจารณา การวิเคราะห์โครงการ และการตัดสินใจ

ไบสตรอม (Bystrom, 1999: 109-128) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่ซับซ้อน แหล่งและประเภทสารสนเทศ งานวิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการของเทศบาล จำนวน 39 คน ผลจากการวิจัยพบว่า ภาระงานที่ซับซ้อนทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเกิดความต้องการที่จะแสวงหาสารสนเทศที่มีแหล่ง และประเภทสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจง ภาระงานที่ซับซ้อนเป็นสิ่งกำหนดให้เกิดความต้องการสารสนเทศ ที่ทำให้เกิดการใช้แหล่งสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นแหล่งหรือรูปแบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก ถ้าภาระงานซับซ้อนนั้นๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจ ผู้ใช้สารสนเทศที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐของเมืองแอมสเตอร์และโพริในประเทศฟินแลนด์ จำเป็นต้องใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นผู้รู้ หรือผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญ ภายในองค์กรเป็นหลัก

คลิฟท์และวาเดนบอสช (Clift and Vandenbosch, 1999: 187-195) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงาน โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นการลดรอบของเวลา งานวิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชากรที่เป็นกลุ่มผู้นำของโครงการต่างๆ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ลักษณะของงานโครงการที่ซับซ้อน คือ การลดรอบระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยการใช้ช่วงเวลาในการพัฒนาให้สั้นลงด้วยการข้ามขั้นตอนด้านการตัดสินใจ แต่เพิ่มงานที่คาบเกี่ยวกันในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ทางธุรกิจ และการพัฒนาด้านการตลาด ซึ่งงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสรุปผลในเวลาเดียวกันเพื่อทำให้ขั้นตอนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สั้นลง

เฮิทซุม และเพทเทอร์เซน (Hertzum and Pejtersen, 1999: 761-776) ศึกษาเกี่ยวกับวิศวกรมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศอย่างไร ผลจากการวิจัยพบว่าวิศวกรมีภาระงานที่ซับซ้อนเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยใช้เอกสารเกี่ยวกับการออกแบบซึ่งขัดแย้งกับแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคที่ถูกคัดเลือกไว้แล้ว ทำให้วิศวกรมีแหล่งสารสนเทศเบื้องต้นที่พบว่ามีมากที่สุดคือเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรเพราะเป็นแหล่งที่เข้าถึงง่าย วิศวกรค้นหาข้อมูลเพื่อจะเข้าถึงแหล่งบุคคลโดยแหล่งบุคคลจะเป็นผู้รู้ข้อมูลนั้นๆ โดยเป็นการติดต่อทางวาจาและลายลักษณ์อักษร

ยามาอูชิ และคนอื่นๆ (Yamauchi, 2003: 81-88) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของช่างเทคนิคด้านงานบริการ การวิจัยใช้การสัมภาษณ์กับประชากรที่เป็นช่างเทคนิค จำนวน 16 คน ผลการวิจัยพบว่าช่างเทคนิคด้านงานบริการต้องเผชิญกับปัญหาอยู่เสมอทั้งเป็นปัญหาที่ยากและใหม่ ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา ประเภทข้อมูลที่ช่างเทคนิคด้านบริการใช้มี 2 ประเภท คือ แนวทางปฏิบัติที่ช่างเทคนิคต้องปฏิบัติตาม และการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มากมาย รวมถึงเคล็ดลับต่างๆ ที่ช่างเทคนิคได้พบและแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ โดยมีการเขียนบันทึกไว้อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นประเภทข้อมูลที่ช่างเทคนิคนิยมใช้กันมาก

ออสเตอร์แมน (Osterman, 2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ตและรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศในกลุ่มคนไข้ที่เป็นมะเร็ง ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ถือเป็นแหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่งที่ให้ข้อมูลต่างๆ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อย ผู้ป่วยโรคมะเร็งสามารถใช้สารสนเทศเพื่อหาความรู้และได้รับประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่สามารถทำให้คนไข้มีสุขภาพและอาการที่ดีขึ้นในยุคดิจิทัล อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศซึ่งมีข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโรคมะเร็งที่ผู้ป่วยสามารถเข้าไปใช้ ค้นหา และแสวงหาอย่างเชื่อถือได้ ผู้ป่วยโรคมะเร็งใช้สารสนเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรคมะเร็งและหาแนวทางในการดูแลและจัดการเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างน่าพึงพอใจ และการใช้สารสนเทศของผู้ป่วยกลุ่มนี้จะมีตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ เช่น อายุ เชื้อชาติ เพศ การศึกษา เป็นต้น

แจนซี (Janse, 2004: 579-590) ศึกษาพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายด้านป่าไม้ของยุโรป วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ของผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายป่าไม้ ระบุความต้องการสารสนเทศงานวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจ โดยศึกษากับประชากรที่เป็นบุคลากรที่ทำงานด้านขั้นตอนของนโยบายป่าไม้ของยุโรป ผลจากการวิจัยพบว่าลักษณะงานเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการกำหนดนโยบายป่าไม้ จำเป็นต้องดำเนินการโดยการค้นหาสารสนเทศ การตีความ การคิดค้น ทำให้สารสนเทศเป็น

ส่วนหนึ่งในขั้นตอนของนโยบายเพื่อการดำเนินงาน และการตัดสินใจ จากการวิจัยยังพบว่าผู้ตัดสินใจใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรมากที่สุด ส่วนประเภทสารสนเทศที่ใช้และมีความสำคัญมากที่สุด คือ สารสนเทศที่เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับนโยบาย และนโยบายเกี่ยวกับความชอบธรรม

โอดอนเนล โคช และบูนนี่ (O'Donnell, Koch and Boone, 2005: 145-164) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความรู้ด้านวิชาการและภาระงานที่ซับซ้อนเกี่ยวกับข้อเสนอนี้ด้านข้อบังคับต่างๆ ของนักวิชาการด้านภานี วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ ความรู้ด้านขั้นตอนและผลลัพธ์ที่คาดหวังมีความสัมพันธ์กับความซับซ้อนของภาระงานอย่างไร เมื่อนักวิชาชีพด้านภานีมีการพัฒนาการให้คำแนะนำต่อลูกค้า ผลจากการวิจัยพบว่าลักษณะภาระงานที่ซับซ้อนของนักวิชาการด้านภานี คือ ต้องดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนในการรายงานผล งานที่ซับซ้อนคืองานที่ยากในการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนที่เกี่ยวกับการประเมินแนวทางในการตัดสินใจที่นักวิชาการด้านภานีจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจด้านขั้นตอน ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ในการตัดสินใจเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับ และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คาพิริริและบอนดี (Kapuriri and Bondy, 2005: 714-720) ศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้ดำเนินงานและนักวางแผนเกี่ยวกับสุขภาพในประเทศอุกันดา วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อพิจารณาประเภทสารสนเทศที่มีอิทธิพลมากที่สุดสำหรับนักวางแผนและบุคลากรด้านสุขภาพเพื่อการตัดสินใจ เพื่อการประเมินเกี่ยวกับความพร้อมและคุณภาพของสารสนเทศที่สำคัญ และเพื่อกำหนดการใช้และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการตัดสินใจ งานวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและวิเคราะห์ผลโดยใช้ SPSS ประชากรเป็นบุคลากรที่ทำงานด้านสุขภาพ นักวางแผน เจ้าหน้าที่รัฐกร เจ้าหน้าที่ตำบลจำนวน 610 ราย ผลจากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่รัฐกรและบุคลากรด้านสุขภาพใช้สารสนเทศจากคำบอกเล่าของแพทย์ มากที่สุด เพื่อกำหนดความคิดเห็น แต่นักวางแผนและผู้แนะนำจะใช้สารสนเทศจากเพื่อนทำงาน แนวทางสากล และประสบการณ์ของแต่ละคน มากที่สุด เพื่อการตัดสินใจ การประเมินสารสนเทศที่เกี่ยวข้องพบว่ามีความพร้อมและคุณภาพ อาจจะต้องมีการปรับปรุงความพร้อมของสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เช่น การบริหารจัดการสารสนเทศด้านสุขภาพ แนวทางการดูแลรักษา และรายงานการดูแลต่างๆ แหล่งสารสนเทศที่พบว่ามีการใช้บ่อยคือ แหล่งต่างๆ ไป เช่น ห้องสมุด ซึ่งอาจจะพบปัญหาถ้าเป็นพื้นที่ชนบทเพราะไม่มีห้องสมุดเฉพาะสำหรับด้านการแพทย์ ส่วนแหล่งที่ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย จากการวิจัยยังพบความแตกต่างระหว่างแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพมีการใช้แหล่งสารสนเทศที่แตกต่างกัน บุคลากรด้าน

สุขภาพจะใช้อินเทอร์เน็ตและวารสารในระดับที่น้อยกว่าแพทย์เพราะแพทย์มีทักษะทางด้านเทคนิคในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ดีกว่า

แมคคาฟลิน (McLaughlin, 2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของศิลปิน การวิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์โดยใช้คำถามกึ่งโครงสร้าง ประชากรเป็นศิลปินจำนวน 15 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของศิลปิน และประยุกต์สารสนเทศเพื่อบริหารให้กับศิลปิน ผลจากการวิจัยพบว่าศิลปินใช้สารสนเทศจากแหล่งที่ได้จากการพูดคุยกับคน การบันทึกจากวัตถุและสภาพแวดล้อม และยังใช้สารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ เช่น หนังสือ สถานที่ต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ความต้องการที่จะสร้างงานเชิงสร้างสรรค์แล้ว ศิลปินยังแสวงหาสารสนเทศเพื่อทำให้งานศิลปะของตนมีการพัฒนาอย่างมืออาชีพ และเพื่อวัตถุประสงค์ในความต้องการสารสนเทศส่วนตัวเมื่อต้องการใช้ห้องสมุด ซึ่งรูปแบบสารสนเทศที่ใช้มีทั้งที่สามารถมองเห็นได้และเป็นข้อความ

ซี (Xie, 2008: 339-359) ได้ศึกษามิติของภาระงานที่มีอิทธิพลต่อการแสวงหาและขั้นตอนในการค้นคืนสารสนเทศ วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ มิติของภาระงานมีผลต่อการแสวงหาและขั้นตอนในการค้นคืนสารสนเทศอย่างไร งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยใช้ประชากรจำนวน 40 คน และแบ่งกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มองค์กร และกลุ่มด้านการศึกษา ผลจากการวิจัยพบว่ามิติของภาระงาน ได้แก่ ธรรมชาติของงาน เช่น งานประจำ งานเฉพาะ งานไม่ปกติ เป็นต้น และกรอบเวลา เช่น ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย และไม่ชัดเจน เป็นต้น รวมทั้งจุดเริ่มต้นของภาระงานที่มาจากตัวเองเป็นผู้สร้างและได้รับมอบหมาย ประเภทของภาระงาน เช่น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลเฉพาะ ข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลที่รู้อยู่แล้ว เป็นต้น ความยืดหยุ่น เช่น ยืดหยุ่นมาก ยืดหยุ่น และไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น แต่ละมิติของภาระงานมีผลต่อการแสวงหาและค้นคืนสารสนเทศ โดยเฉพาะงานด้านการวางแผน กลยุทธ์ในการปรับใช้ และการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายในการค้นหา

ทริเบียและโมเซอร์ (Tribbia and Moser, 2008: 315-326) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศเพื่อสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงของผู้จัดการชายฝั่ง โดยศึกษากับกลุ่มผู้จัดการชายฝั่งของรัฐแคลิฟอร์เนียซึ่งต้องเผชิญกับความเสี่ยงของสภาพภูมิอากาศที่ผันผวนมากขึ้น จึงทำให้ผู้จัดการต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมและแหล่งความรู้อื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเริ่มต้นทำการวางแผนรองรับสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง จากการวิจัยพบว่าผู้จัดการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นการสื่อสารกันกับกลุ่มเพื่อนทำงานในตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกันภายในองค์กรมากที่สุด และประเภทสารสนเทศที่ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ คือ สารสนเทศที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และข้อมูลเกี่ยวกับภาวะโลกร้อน

พาร์ค และ โช (Park and Cho, 2010: 1160-1171) ศึกษาเกี่ยวกับความซับซ้อนของภาระงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรในโรงงานผลิตนิเวศลิษฐ์แห่งหนึ่ง ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน คือ มีขั้นตอนในการทำงานที่เชื่อมโยงกับงานย่อย งานมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ต้องใช้การวิเคราะห์ ระบบควบคุมมีความซับซ้อน ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับการรับรู้ความซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้ต้องมีความชาญฉลาด ความรู้ และมีกลยุทธ์การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน เช่น กลยุทธ์ที่ออกแบบเพื่อผู้ปฏิบัติงาน หรือการพัฒนากระบวนการโดยผู้ปฏิบัติงานเอง เป็นต้น

โดยสรุปจากงานวิจัยต่างประเทศในช่วงก่อนปี 2000 พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของกลุ่มอาชีพต่างๆ เน้นด้านการจัดการ การบริหาร เพื่อนำสารสนเทศที่แสวงหาได้มาเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา และการตัดสินใจ แต่งานวิจัยหลังปี 2000 พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศเริ่มนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการสื่อสาร อินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น แต่ผู้ใช้ก็ต้องมีความรู้ และความเข้าใจในการปรับและประยุกต์ใช้ด้วย นอกจากนี้แล้วงานวิจัยโดยรวม พบว่าสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อการพิจารณา และการตัดสินใจของผู้ใช้สารสนเทศในทุกระดับ ทุกกลุ่มอาชีพไม่ว่าจะยุคสมัยไหนใดก็ตาม โดยเฉพาะการใช้แหล่งสารสนเทศจะเห็นได้ว่าแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลทั้งในหรือนอกองค์กรเป็นแหล่งที่เข้าถึงได้ง่าย น่าเชื่อถือ เพื่อการตัดสินใจทั้งสิ้น รวมถึงงานวิจัยยังมีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อนในสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น ซับซ้อนด้วยข้อจำกัดด้านเวลา ซับซ้อนด้วยขั้นตอนการทำงานเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น

#### 4.2 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในประเทศ ที่ศึกษานั้นมีความแตกต่างกันไปตามกลุ่มงาน และกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันไป

บัณฑิตย์ กองกุล (2540: 131-134) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการจากระบบสารสนเทศ การใช้ระบบสารสนเทศ และปัญหาในการจัดการและใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงาน งานวิจัยเน้นศึกษาการใช้ในมุมมองของระบบเป็นหลัก จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ทราบข้อมูลในหน่วยงานเป็นบางเรื่อง และต้องการใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในสำนักงานมีคุณสมบัติที่ใช้ประโยชน์มากที่สุด คือ การนำไปใช้ประโยชน์ใน

ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน และการวางแผนกำหนดนโยบาย การนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้เกี่ยวกับเรื่องของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มากที่สุด การดำเนินการในเรื่องการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือ ให้ทุกงานดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีศูนย์ข้อมูลกลางก่อนการเก็บข้อมูล ควรจำแนกเรื่องของข้อมูลตามลักษณะงาน มีการกำหนดขอบเขตของการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ให้ชัดเจน และมีการเก็บรักษาข้อมูลไว้ทั้งหมด

ประสิทธิ์ อทินวงศ์ (2541: 101-104) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสภาวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ การใช้แหล่งสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบสภาพการใช้และแหล่งสารสนเทศที่ใช้ งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารสภาวัฒนธรรมจังหวัดจำนวน 350 คน จากการวิจัยพบว่า สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้สารสนเทศรวมทุกด้าน ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและศาสนา ด้านภาษาและวรรณกรรม ด้านศิลปกรรมและโบราณคดี ด้านการละเล่น ดนตรี และการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการใช้วัสดุตีพิมพ์ ส่วนการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้บริหารแบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านสมบัติส่วนบุคคล ที่พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ด้านบุคคล พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับ ครูอาจารย์ ด้านหน่วยงาน/สถาบัน พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับวัด ด้านสื่อมวลชน พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับโทรทัศน์ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้บริหารสภาวัฒนธรรมมีอุปสรรคเกี่ยวกับบุคลากรประจำที่มีความรู้และประสบการณ์ไม่เพียงพอ และสถานที่อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

อริวัฒน์ พรรณาสุระ (2544: 99-107) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรเป็นข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น จำนวน 798 คน จุดประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านวิธีใช้สารสนเทศ ด้านผู้ใช้สารสนเทศ และด้านสนับสนุนการใช้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าสภาพการใช้สารสนเทศของข้าราชการตำรวจมีสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยรวมที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านผู้ใช้สารสนเทศ ตำรวจใช้ข้อมูลอุบัติเหตุจราจรเป็นเกณฑ์ประกอบการพิจารณานามาตรการต่างๆ มาใช้ปฏิบัติเพื่อลดอุบัติเหตุในพื้นที่ ทำให้ข้าราชการตำรวจมีการใช้สารสนเทศ มากที่สุด โดยแหล่งที่ใช้มากที่สุด คือ สื่อเสียหายหรือคู่มือในคดี และเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ ข้อมูลอุบัติเหตุจราจร

โชติรส แก้วบุญเรือง (2545: 96-99) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของนัก  
 ธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียม กรณีศึกษาบริษัท ยูโนแคล ไทย  
 แลนด์ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากรเป็นนักธรณีวิทยาจำนวน 29 คน  
 และนักธรณีฟิสิกส์ จำนวน 12 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ศึกษาการใช้สารสนเทศของนัก  
 ธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียม ศึกษาปัญหาและอุปสรรคใน  
 การใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าการใช้สารสนเทศมี  
 วัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก และใช้เพื่อศึกษาเรียนรู้และเพื่อสนองความต้องการ  
 ส่วนตัวเป็นอันดับรอง ส่วนรูปแบบสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่มีการใช้ความรู้ที่ได้จากการสนทนา  
 กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และรองลงมาคือการใช้ฐานข้อมูลและรายงานการวิจัย  
 นอกจากนี้แล้วความทันสมัยของสารสนเทศในการใช้ส่วนใหญ่จะมีความใหม่ล่าสุดไม่เกิน 1 ปี  
 และ 1-5 ปี ตามลำดับ แหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้จากแหล่งสารสนเทศที่ได้จากการสนทนา  
 อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญ ฐานข้อมูลบริษัท การศึกษา และรายงานภายในบริษัท ตามลำดับ  
 ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของกลุ่มการศึกษานี้พบได้ 3 ประเด็น คือ  
 สารสนเทศ ซึ่งมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ การแสวงหาสารสนเทศที่ยุ่งยาก และขาดการ  
 จัดเก็บและรวบรวมอย่างต่อเนื่อง ตามด้วยผู้ใช้สารสนเทศ ไม่สามารถค้นหาสารสนเทศตามที่  
 ต้องการ และไม่ทราบว่าแหล่งสารสนเทศอยู่ที่ใด และไม่มีเวลาในการใช้สารสนเทศ สุดท้าย คือ  
 แหล่งสารสนเทศ พบว่าสารสนเทศอยู่กระจัดกระจายทำให้การค้นหาไม่สะดวก และเพื่อนร่วมงาน  
 หรือผู้เชี่ยวชาญมีเวลาน้อยทำให้ไม่สามารถขอข้อมูลที่ต้องการได้

โสภี อุณรุท (2546: 206-209) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของพยาบาลใน  
 โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยใช้  
 พยาบาลของโรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ  
 ศึกษาการใช้สารสนเทศของพยาบาล ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ เนื้อหา รูปแบบ แหล่ง วิธีการ  
 เข้าถึงสารสนเทศ ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้สารสนเทศ ผลจากการวิจัยพบว่าพยาบาลมี  
 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และเพื่อ  
 พัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศของตนเอง ด้านเนื้อหาสารสนเทศนั้น พยาบาลใช้เนื้อหาสารสนเทศ  
 ในหมวดการพยาบาลทั่วไป และหมวดการพยาบาลเฉพาะทาง ด้านรูปแบบสารสนเทศพบว่า  
 พยาบาลส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า  
 แหล่งสารสนเทศภายใน พยาบาลใช้ความรู้หรือประสบการณ์ของตนเองและใช้ข้อมูลที่เก็บสะสม  
 ไว้ใช้ส่วนตัวเป็นหลัก ส่วนแหล่งสารสนเทศภายนอก พยาบาลใช้แหล่งสารสนเทศโดยวิธีสนทนา  
 ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนร่วมงาน และการขอยืมสารสนเทศจากผู้เชี่ยวชาญ เข้าร่วมสัมมนา เข้าร่วม

ฝึกอบรม และศึกษาดูงาน นอกจากนี้แล้วแหล่งสารสนเทศภายนอกที่ให้บริการเป็นทางการได้แก่ ห้องสมุดโรงพยาบาล และศูนย์เอกสาร แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน เช่น สารสนเทศจากการอ่าน หนังสือพิมพ์ คู่มือทัศน และฟังวิทยุ การเข้าถึงสารสนเทศจะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น และไม่ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น โดยใช้ค้นหาจากหนังสือที่ชั้น การใช้สารสนเทศพบว่ามีปัญหาด้านเนื้อหา สารสนเทศ คือ เนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษเข้าใจยาก ปริมาณสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการมี จำนวนน้อย และคุณภาพของเนื้อหาไม่ทันสมัย แหล่งสารสนเทศพบว่ามีปัญหา คือการเปิดปิด บริการใช้ห้องสมุดของราชการไม่ตรงตามเวลาที่พยาบาลต้องการใช้ และสถานที่ตั้งของแหล่ง สารสนเทศอยู่ไกลไม่สะดวกในการใช้ ผู้ใช้สารสนเทศพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเวลาเพราะมีงาน ประจํามาก และไม่มีความรู้ในการใช้ซีดีรอม และคอมพิวเตอร์ ด้านอุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร พบว่า ปัญหาเกิดจากอุปกรณ์ในการเชื่อมโยงที่ขัดข้องอยู่เสมอ ไม่มีการเชื่อมโยงเครือข่าย และจำนวน คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้ และคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัยทำให้การทำงานเกิดความ ค่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ

บุหพันธ์ อภัยตะกูล (2548: 105-108) ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิง สำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 354 ชุด วัตถุประสงค์ ของการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจในด้านเนื้อหา ลักษณะของเนื้อหา ความ ทันสมัย รูปแบบ และแหล่งสารสนเทศธุรกิจ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศและศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา ระยะเวลาดำเนินกิจการ ขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และ ที่ตั้งกิจการของผู้ประกอบการกับความต้องการใช้สารสนเทศทางธุรกิจ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศด้านธุรกิจที่เป็นเนื้อหาด้านการตลาด และการบริหารจัดการใน ระดับมาก ด้านลักษณะเนื้อหาพบว่าผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศทางธุรกิจที่มีลักษณะ เนื้อหาเชิงวิเคราะห์ และข้อมูลสถิติ ตัวเลข แผนภูมิประกอบคำบรรยายในระดับมาก ด้านแหล่ง สารสนเทศพบว่าผู้ประกอบการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล คือ เพื่อนร่วมงาน มากที่สุด และเนื้อหา สารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สารสนเทศด้านการตลาด โดยเป็นรูปแบบวารสารทางธุรกิจและ อดสาหกรรม มากที่สุด

ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549: ง, 45-46) ศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดย ศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลักซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหาคำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัย จำนวน 12 ราย ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ สภาพการใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

โดยเฉพาะการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลัก 7 งาน คือ งานจัดตารางนัดหมาย งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร งานติดตามข่าวสาร งานบริหารงานประชุม และการติดตามงานระหว่างทำและการเตือนผู้บังคับบัญชา ซึ่งแต่ละงานมีความแตกต่างกัน จุดเริ่มต้นของการใช้สารสนเทศมาจากผู้บังคับบัญชาและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการสื่อสาร และแทนที่การสื่อสารด้วยกระดาษในระดับที่เพิ่มมากขึ้น

นวพร ไชยทองศรี (2549: ง, 107-108) ศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้และเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ การใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ ผลจากการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทใช้สารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ในระดับมาก การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศ การใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศประเภทต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน นักศึกษาใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ในระดับมาก โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลที่ห้องสมุดของสถาบันจัดให้สูงที่สุด

จุฑามาย อารมณีสวระ (2551: ง) ศึกษาการใช้สารสนเทศของครูผู้ทำหน้าที่นิเทศ ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรเป็นครูผู้ทำหน้าที่นิเทศในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 335 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ ระดับการใช้สารสนเทศ เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ และระดับปัญหาการใช้สารสนเทศของครูผู้ทำหน้าที่นิเทศ ผลการวิจัยพบว่าครูใช้สารสนเทศด้านผู้เรียน สารสนเทศที่ใช้รวบรวมจากงานวิชาการของโรงเรียน มีการสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเองซึ่งสารสนเทศเป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ ใช้สารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ ระยะเวลาในการรวบรวมสารสนเทศไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่จะใช้ ด้านความทันสมัยของสารสนเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ มีการจัดเก็บสารสนเทศเป็นแฟ้มเอกสารแยกตามหัวข้อ รวบรวมใช้เฉพาะตนเอง และมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นในระดับปานกลาง

สุชาดา ฐมะลิ (2553: 4-5) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของนักจัดรายการวิทยุชุมชนที่ผ่านการอบรมจากสถาบันการประชาสัมพันธ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากร คือ นักจัดรายการวิทยุ จำนวน 1,021 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการใช้ เปรียบเทียบการใช้ และปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักจัดรายการวิทยุชุมชน ผลจากการวิจัยพบว่านักจัดรายการวิทยุชุมชนใช้สารสนเทศด้านจรรยาบรรณนักจัดรายการวิทยุชุมชน และด้านการจัดและผลิตรายการวิทยุชุมชน โดยใช้แหล่งสารสนเทศที่มากที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อหนังสือพิมพ์ โดยเลือกพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่ค้นหาได้รวดเร็ว และคัดเลือกสารสนเทศที่ให้ข้อมูลชัดเจน

สุภาพรณ มีนา (2554: 4-5) ศึกษาการใช้สารสนเทศของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์ กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากร คือ บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์ จำนวน 350 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้ความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์ ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลากรเป็นแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้มีการใช้สารสนเทศโดยใช้ห้องสมุดของโรงพยาบาลสงฆ์เป็นหลัก ซึ่งเอกสารที่ใช้เป็นวารสารวิชาการ มากที่สุด วัสดุไม่ตีพิมพ์มีการใช้รูปภาพมากที่สุด และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการใช้ฐานข้อมูลทางสาธารณสุขมากที่สุด

โดยสรุปงานวิจัยในประเทศส่วนใหญ่พบว่าการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศกับกลุ่มอาชีพที่มีความหลากหลาย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเน้นศึกษาเกี่ยวกับการสภาพการใช้ วัตถุประสงค์การใช้ การเปรียบเทียบการใช้ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศเป็นหลัก งานวิจัยไทยยังพบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และการเข้าถึงสารสนเทศโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อง่ายในการเข้าถึง มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือ แหล่งที่ใช้สารสนเทศส่วนใหญ่จะเน้นบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีความรอบรู้ในภาระงานนั้นๆ เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในกลุ่มอาชีพเดียวกัน การสนทนา การพูดคุย เป็นต้น งานวิจัยไทยยังพบว่าการใช้สารสนเทศไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศที่สัมพันธ์กับภาระงานที่มีความซับซ้อน