



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

เสนอ

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โดย

นางสาวจุฑาพร	สายเพชร	60101010258
นายชัชชัย	ปานปรีดา	60101010261
นายชาญวิทย์	จันทร์อำนาถ	60101010262
นางสาวทองแสง	ศรีอาริยะรุ่งเรือง	60101010268
นางสาวสมพัตสร	สุขใจธรรม	60101010284
นายสิริวิชญ์	จาดป้อม	60101010286
นางสาวดารินทร์	ตันติประเสริฐศรี	60101010771
นายธนภาส	หล้าเพิกสับ	60101010773

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา IS301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รายงานการวิจัยเรื่อง
การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว
ของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

นางสาวจุฑาพร สายเพชร และคณะ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา IS301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562
ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กิตติกรรมประกาศ

ในงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยอย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่ได้สละเวลาอันมีค่าแก่คณะผู้วิจัย เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำตลอดจนตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงได้ด้วยดีด้วยดีคณะผู้วิจัยขอกราบของพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ จากใจจริง

ขอขอบคุณ ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตรวจแก้ไขและปรับปรุงงานวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณกลุ่มประชากรย่านอโศกที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ขออุทิศความดีในการศึกษาวิจัยแด่ บิดา มารดา และกำลังใจจากมิตรแท้ทุกท่าน

คณะผู้จัดทำ



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงาน รวมถึงปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มวัยทำงาน จำนวน 35 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จากผลการวิจัยสำรวจพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก พบว่า

1. การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสื่อมวลชน 2) ด้านอินเทอร์เน็ต และ 3) ด้านบุคคล ส่วนด้านแหล่งสถาบัน และด้านสถานที่ พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้อยู่ในระดับน้อย
2. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก พบว่า กลุ่มวัยทำงานประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว 3 ข้อที่สำคัญ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านภาษา 2) ปัญหาด้านข้อจำกัดด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล และ 3) ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่พร้อมบริการด้านเทคโนโลยี

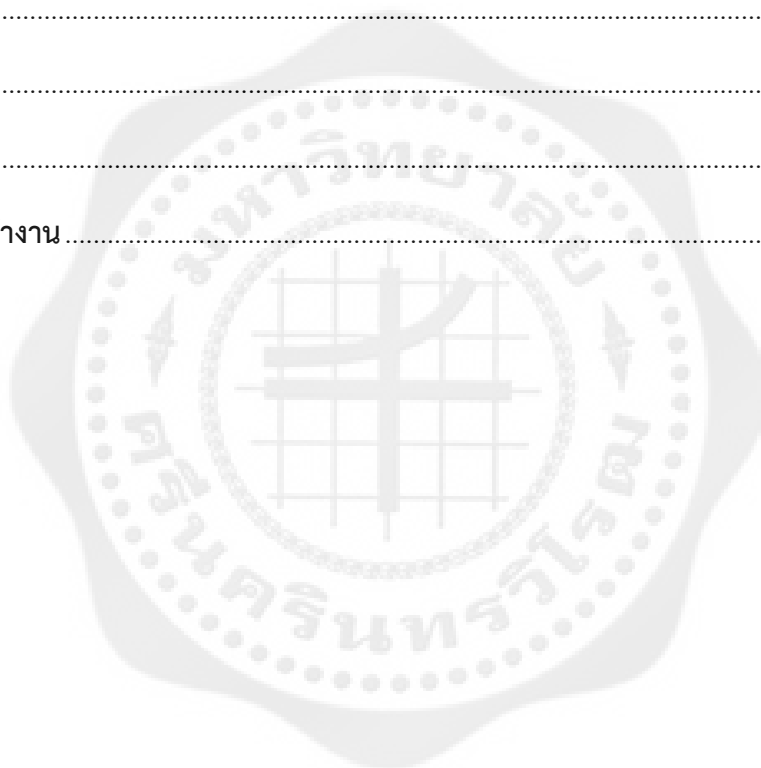
สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1	1
บทนำ	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
บทที่ 2	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	8
ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	8
การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	9
ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	10
ความหมายของการท่องเที่ยว	10
รูปแบบการท่องเที่ยว แบ่งได้ 3 รูปแบบหลัก	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ	13
ความหมายของการใช้สารสนเทศ	13
การใช้สารสนเทศ	13

การใช้สารสนเทศ 3 ระดับ	14
กระบวนการใช้สารสนเทศ	14
ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ	16
ความหมายของแหล่งสารสนเทศ	16
ประเภทของแหล่งสารสนเทศ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ	17
ความหมายเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ	17
ระดับความต้องการสารสนเทศ	18
ลักษณะสารสนเทศที่บุคคลต้องการ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเงินออเรชั่น X และเงินออเรชั่น Y (อายุประมาณ 29-54 ปี).....	19
ความหมายเกี่ยวกับเงินออเรชั่น	19
ความหมายเกี่ยวกับเงินออเรชั่นเอ็กซ์และเงินออเรชั่นวาย.....	19
ลักษณะพฤติกรรมของเงินออเรชั่นเอ็กซ์และเงินออเรชั่นวาย	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3.....	23
วิธีดำเนินการวิจัย	23
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4.....	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
การนำเสนอผลการวิเคราะห์.....	27

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 5.....	36
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	36
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	36
วิธีการดำเนินการวิจัย	36
สรุปผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณ	37
อภิปรายผล.....	38
ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม.....	41
แบบสอบถาม	43
ประมวลภาพการทำงาน	47



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการโฆษณาหรือการโปรโมทการท่องเที่ยวผ่านสื่อหลัก ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมาช้านาน จะมีบทบาทน้อยลงเรื่อย ๆ ในอนาคต เพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันได้เปลี่ยนไปเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น และ New Media อย่างอินเทอร์เน็ตมาใช้และมีบทบาทในกลุ่มผู้บริโภคมากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งปัจจุบันผู้พัฒนาแอปพลิเคชันมีหลากหลาย เพื่อใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหลายได้รับอิทธิพลจากเว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์และกระทู้รีวิวสินค้าและบริการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

การท่องเที่ยวมีบทบาทมากขึ้นในสังคมโลกและเพิ่มมากขึ้นในชุมชนท้องถิ่น เมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ขยายอาณาเขตของกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้เข้าใกล้วิถีชีวิตของชุมชนมากขึ้น ในขณะที่แนวโน้มการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเติบโตในทิศทางบวก นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ความสนใจกับการเดินทางไปสัมผัสกับธรรมชาติและเข้าถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นต่าง ๆ ของไทยเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

การท่องเที่ยวไม่ได้นิยมเที่ยวแค่เมืองใหญ่ แต่มีอยู่ทั่วทุกพื้นที่ในชุมชน ส่งผลให้ในท้องถิ่นหลายแห่งเตรียมต้อนรับการมาถึงของนักท่องเที่ยวและนำการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต ในขณะเดียวกันภาครัฐก็ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยมีการจัดทำโครงการ ไทยเที่ยวไทย งานสัปดาห์ท่องเที่ยว และ ชิม ช้อป ใช้ เพื่อเป็นการสนับสนุนและเป็นแรงขับเคลื่อนของเศรษฐกิจไทย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงถือเป็นอุตสาหกรรมแห่งความหวัง ที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากเป็นอันดับต้น ๆ และมีความสำคัญโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ส่งผลให้ความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศดีขึ้น ในยุคปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการหาข้อมูล จึงทำให้เทคโนโลยีกลายเป็นเครื่องมือส่วนหนึ่งในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศซึ่งมีผลในการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศในการท่องเที่ยว

สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้จากการคัดเลือกและตรวจสอบให้เหมาะสมกับการใช้งาน และอยู่ในรูปแบบที่ใช้ได้ ทุกวันนี้มีข้อมูลรอบตัวเรามาก ข้อมูลเหล่านี้มาจากสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครือข่ายออนไลน์ หรือแม้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคล จึงมีผู้กล่าวว่ายุคนี้เป็นยุคของสารสนเทศ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และหนึ่งกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญ คือ กิจกรรมด้านการท่องเที่ยว โดยการนำเอาสารสนเทศไปใช้ในงานท่องเที่ยว อาจแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานและผู้ใช้งานได้ 3 ประเภท ได้แก่

- 1) รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไขการทำงาน
- 2) นักท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยว
- 3) ธุรกิจท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการปรับปรุงวางแผนการตลาด และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านข้อมูลทางออนไลน์เพื่อทำการสืบค้น และข้อมูลทางออนไลน์นี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น อาจมีผลมาจากการแพร่หลายของเทคโนโลยีสารสนเทศที่กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนในยุคปัจจุบัน จากการคาดการณ์ของบริษัทวิจัยยูโรโม니터 ระบุว่า นักท่องเที่ยวทั่วโลกมีการใช้ช่องทางออนไลน์ในการวางแผน และการจัดการด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งผลให้รายได้จากการใช้ข้อมูลทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้นประมาณ ร้อยละ 10 ต่อปี โดยมีมูลค่าประมาณ 363 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี พ.ศ. 2563 จาก 166 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ และในปี พ.ศ. 2564 แนวโน้มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสำคัญทำให้เกิดการพัฒนา และปรับปรุงการท่องเที่ยวของประเทศเพิ่มขึ้น

สารสนเทศในแต่ละประเภทมีทั้งลักษณะที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ในส่วนของสารสนเทศที่ต่างกันย่อมต้องการเทคโนโลยีที่ต่างกันต่อการเผยแพร่หรือการประมวลผล ดังนี้

1. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง และที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สารสนเทศที่ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว เช่น เส้นทางเดินทางเข้า - ออกภายในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

2. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และภายหลังการเดินทาง

สารสนเทศทางการท่องเที่ยวก่อนการเดินทางเป็นสารสนเทศที่ช่วยในการวางแผนและเป็นตัวช่วยต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

สารสนเทศระหว่างการเดินทาง เช่น เอกสารนำเที่ยวที่มีแจกจ่ายโดยเจ้าหน้าที่ในแหล่งให้บริการการท่องเที่ยว และลักษณะของสภาพอากาศในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

สารสนเทศภายหลังจากการเดินทาง เช่น ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งบริการท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นต้น

3. สารสนเทศการท่องเที่ยวจัดทำโดยภาครัฐ และภาคเอกชน

สารสนเทศที่จัดทำโดยภาครัฐมักให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ลักษณะที่ตั้ง สถานที่ท่องเที่ยวที่แนะนำข้อมูล และสารสนเทศที่ได้จะมีลักษณะเป็นกลางและครอบคลุมรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญ เป็นต้น

สารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่จัดทำโดยภาคเอกชน เช่น บริษัทนำเที่ยว สายการบิน ร้านอาหารต่าง ๆ ผู้ให้บริการที่พัก เป็นต้น มักเป็นสารสนเทศที่มุ่งให้ข้อมูลในด้านที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการของภาคเอกชนต่าง ๆ ดังนั้นการเลือกใช้สารสนเทศต้องพิจารณาให้รอบคอบ

กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญในการตลาดปัจจุบัน คือ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X, เกิดในช่วงระหว่างปี 2508-2522) และเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y, เกิดช่วงระหว่างปี 2523 -2533) เพราะเป็นกลุ่มคนที่มีขนาดใหญ่และมีกำลังซื้อสูง (เนื่องจากเป็นผู้มีรายได้มาแล้วช่วงหนึ่ง) จากงานวิจัยพบว่าเจนเนอเรชั่นวาย มีความถี่ในการรับสื่อและระยะเวลาในการเปิดรับสื่อและเข้าถึงสื่อออนไลน์มากกว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะเปิดผ่านระบบออนไลน์และไม่หยุดพฤติกรรมกรฟิงพาวออนไลน์แม้ว่าจะอายุมากขึ้น ผู้บริโภคกลุ่มนี้ก็ยังมีความเชื่อว่าตนเป็นผู้ทำให้สังคมก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ของการเล่าเรื่องส่วนตัว และแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวในสังคมออนไลน์ เชื่อว่าสังคมออนไลน์เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ช่วยให้การเข้าถึงสังคมแบบใหม่และได้รับความคิดเห็นที่มีประโยชน์จากกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่สนใจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในโลกที่มีมุมมองกว้างยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มคนวัยทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มคนวัยทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก (อายุประมาณ 29 - 54 ปี) ว่านิยมหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์โดยผ่านเว็บไซต์ใด นิิตยสารใด หรือมีการสอบถามข้อมูลจากเพื่อนที่เคยเดินทาง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเปรียบเทียบทำให้ได้ข้อมูลที่ดีที่สุดในการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ทำให้เกิดความสะดวกในการจองที่พัก การหาร้านอาหาร รวมถึงหลีกเลี่ยงปัญหาและภัยต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ นอกจากนี้ยังสามารถทำให้เห็นถึงความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่เป็น Features ที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน (อายุประมาณ 29-54 ปี) จำนวน 35 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ช่วงอายุ

1.1.1 ต่ำกว่า 29 ปี

1.1.2 30 – 39 ปี

1.1.3 40 – 49 ปี

1.1.4 50 ปีขึ้นไป

1.2 อาชีพ

1.2.1 นักเรียน/นักศึกษา

1.2.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.2.3 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.2.4 ธุรกิจส่วนตัว

1.2.5 พ่อบ้าน/แม่บ้าน

1.2.6 รับจ้างทั่วไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ระดับปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศในการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยว

2.1 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

2.2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

2.2.2 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว

2.3 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

นิยามศัพท์เฉพาะ

กลุ่มคนวัยทำงาน หมายถึง บุคคลที่มีอายุประมาณ 23 - 60 ปี เป็นวัยที่ดำเนินงานหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเองและครอบครัว มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ สามารถแบ่งกลุ่มคนวัยทำงานออกเป็น 3 กลุ่มย่อย ๆ ได้ ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง คือ กลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำงาน มีอายุประมาณ 23 - 30 ปี กลุ่มนี้จะมีความกล้าได้กล้าเสีย และจะพบอะไรใหม่ ๆ ในชีวิตการทำงานอยู่เสมอ

กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มคนที่มีอายุประมาณ 30 - 40 ปี ส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว และมีตำแหน่งที่มั่นคงในบริษัท

กลุ่มที่สาม คือ กลุ่มที่อายุประมาณ 40 - 60 ปี หรือที่เรียกกันว่า รุ่นใหญ่ มักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี มั่นคงและเป็นหน้าตาของบริษัท

ย่านอโศก หมายถึง Prime Area ของกรุงเทพมหานครที่เป็นศูนย์รวมอาคาร สำนักงาน ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร คอนโดใจกลางเมือง รวมถึงสถาบันการศึกษา ที่สำคัญคือตำแหน่งที่ตั้งของสถานี Interchange ระหว่าง BTS อโศก และ MRT สุขุมวิท ทำให้ย่านนี้เป็นที่รวมสิ่งอำนวยความสะดวกและดึงดูดคนให้มาท่องเที่ยว

ย่านอโศกเป็นถนนสายสั้น ๆ ในกรุงเทพมหานคร มีความยาวประมาณ 1.3 กิโลเมตร มีจุดเริ่มต้นที่แยกโอศกมนตรีซึ่งเป็นจุดตัดระหว่างถนนสุขุมวิทกับถนนรัชดาภิเษก (ที่มุ่งหน้ามาจากเขตคลองเตย) มุ่งไปทางทิศเหนือในพื้นที่แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา ข้ามคลองแสนแสบ เข้าพื้นที่แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี ไปสิ้นสุดที่แยกอโศกถึงเพชรบุรีซึ่งเป็นจุดตัดกับถนนเพชรบุรี

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเพื่อทำสันทนาการหรือพักผ่อนในรูปแบบที่แตกต่างจากที่พักอาศัย การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ บางประเภทจะมีเรื่องของอาชีพหรือธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวในรูปแบบของการจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม นักท่องเที่ยวมักมีเหตุผลหรือจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน โดยมีปัจจัยเป็นตัวสนับสนุน ได้แก่ รายได้ เวลา โอกาสครอบครัว การได้รับข้อมูลข่าวสาร และความสนใจส่วนบุคคล เช่น สนใจเรื่องราวของชนเผ่า วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อม นันทนาการ หรือความต้องการที่จะได้รับประสบการณ์แปลกใหม่ ซึ่งไม่ว่าจะเดินทางด้วยเหตุผลใดก็ตาม สิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะได้รับ คือ ความสุข ความสนุกสนาน ความเพลิดเพลิน ความรู้ และประสบการณ์ใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว

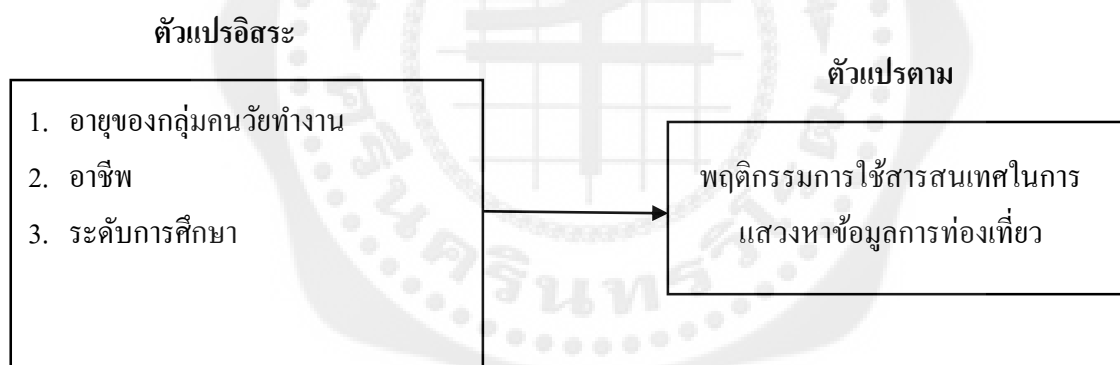
เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง รูปแบบของเว็บไซต์ ในการสร้างเครือข่ายสังคม สำหรับผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ตที่เขียนและอธิบายความสนใจเกี่ยวกับกิจการที่ได้ทำ แล้วเชื่อมโยงความสนใจกับกิจกรรมของผู้อื่น การให้บริการเครือข่ายสังคมจะประกอบไปด้วย การแชต ส่งข้อความ ส่งอีเมล วิดีโอ เพลง อัฟโหลดรูป บล็อก ระบบการทำงานคือ คอมพิวเตอร์จะเก็บข้อมูลพวกนี้ไว้ในฐานข้อมูล SQL ส่วน video หรือ รูปภาพ อาจเก็บเป็นไฟล์ก็ได้ บริการเครือข่ายสังคมที่เป็นที่นิยมได้แก่ ไฮไฟฟ์ มายสเปซ เฟสบุ๊ก ออรัลด์ มัลติพลาย โดยเว็บเหล่านี้มีผู้ใช้งานมากมาย เช่น เฟสบุ๊กเป็นเว็บไซต์ที่คนไทยใช้มากที่สุด ในขณะที่อรัลด์เป็นที่นิยมมากที่สุดในประเทศอินเดีย เป็นต้น

การใช้สารสนเทศ หมายถึง การรับรู้สารสนเทศโดยกระบวนการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะสารสนเทศที่สำคัญและสอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ โดยให้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือที่ค้นได้จากคำสำคัญเดียวกันอยู่ด้วยกัน การใช้สารสนเทศ เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการหลังจากผู้ที่ต้องการค้นหา เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการแล้ว ผู้ค้นหาต้องสามารถอ่าน ดู ฟัง หรือโต้ตอบกับข้อมูลและตัดสินใจเลือกข้อมูลที่มีคุณค่าเหมาะสมกับสารสนเทศที่ต้องการหรือสถานการณ์เฉพาะ นอกจากนี้ผู้ค้นหายังต้องดึงข้อมูลที่ต้องการใช้จากแหล่งข้อมูลด้วยการบันทึก ทำสำเนา การอ้างอิง ฯลฯ

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งที่เกิด ผลิต หรือสถานที่ที่เก็บรวบรวมสารสนเทศในทุกรูปแบบไว้ เป็นแหล่งจัดเก็บ และบริการทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ ไขปัญหา ไขเผยแพร่แก่คนในยุคปัจจุบัน และคนในยุคหลัง สำหรับนำมาใช้ประโยชน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การใช้สารสนเทศในการค้นหาข้อมูลของแต่บุคคลนั้นไม่เหมือนกัน มีความแตกต่างกันทั้งในช่วงอายุ เพศ และประสบการณ์การค้นหาข้อมูล ล้วนแต่ส่งผลไปยังพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ กรณีตัวแปร X และ Y ที่ศึกษาเป็นชุดตัวแปรของกรอบการวิจัย ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

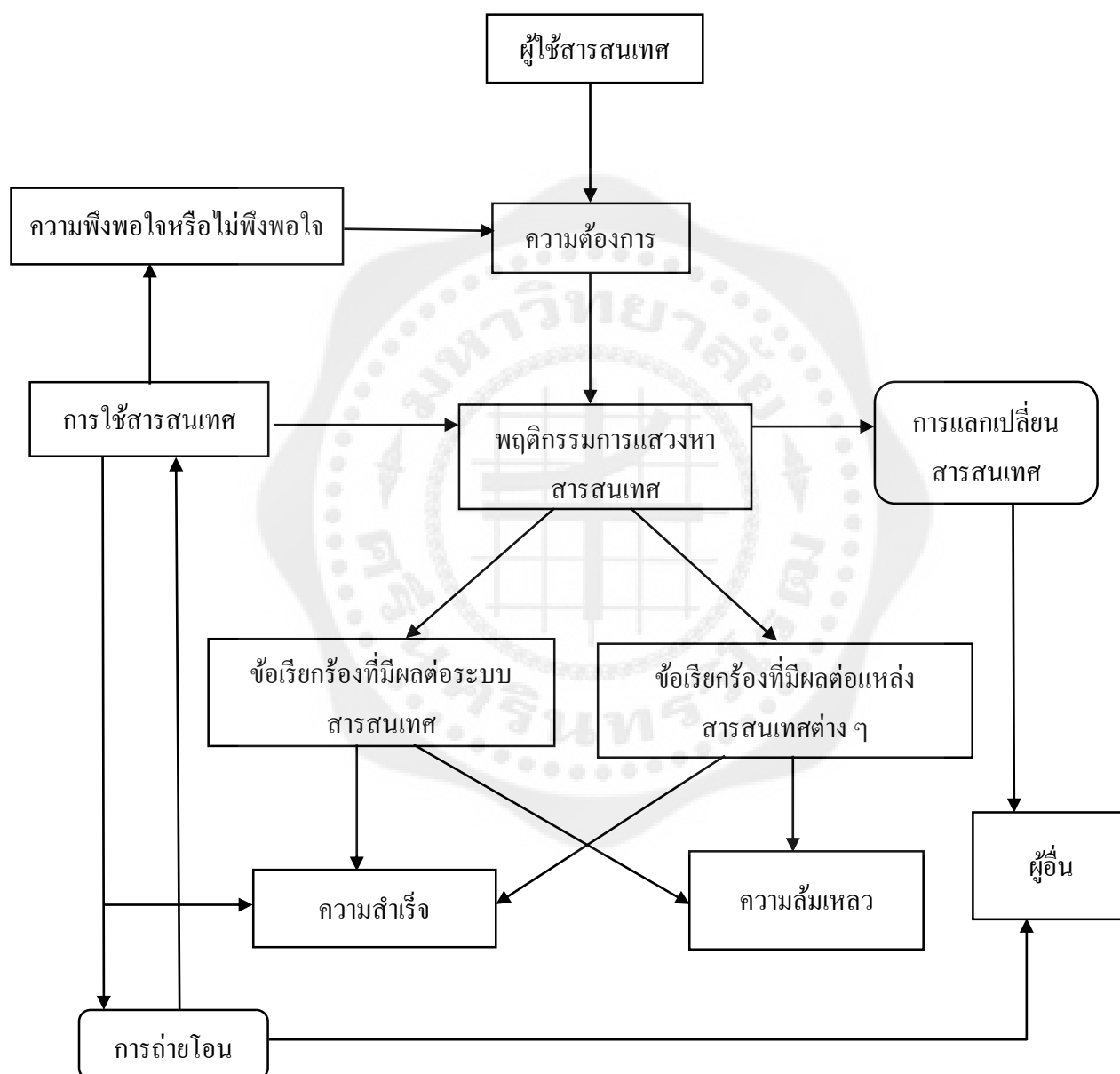
ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงาน ย่าน
อโศก ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางการวิจัยดัง
หัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.2 การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.3 ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.4 ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 2.1 ความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 2.2 รูปแบบของการท่องเที่ยว
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ
 - 3.1 ความหมายของการใช้สารสนเทศ
 - 3.2 กระบวนการใช้สารสนเทศ
 - 3.3 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ
 - 4.1 ความหมายของแหล่งสารสนเทศ
 - 4.2 ประเภทของแหล่งสารสนเทศ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ
 - 5.1 ความหมายเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ
 - 5.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ
 - 5.3 ลักษณะสารสนเทศที่บุคคลต้องการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวาย (อายุประมาณ 29-54 ปี)
 - 6.1 ความหมายเกี่ยวกับเงินเนอเรชั่น
 - 6.2 ความหมายเกี่ยวกับเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวาย
 - 6.3 ลักษณะพฤติกรรมของเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวาย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ความหมายของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information seeking behavior) คือ การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการหนึ่ง ในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ บุคคลต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ อาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น (Wilson 2000 : 50)



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

ที่มา : T.D. Wilson. (2009, July). Intervening Variables in Information Seeking Behaviours. (online)

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการสารสนเทศ จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะยุติลงเมื่อบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศดังกล่าวแล้ว

การศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information search behavior) เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติ เช่น การใช้เมาส์ หรือระดับการใช้ความคิด สติปัญญา และความรู้ เช่น การใช้ตรรกะบูลีน การตัดสินใจเลือกหาหนังสือ 2 เล่มแล้วมาดูว่าหนังสือเล่มใดมีประโยชน์มากกว่ากัน หรือการพิจารณาว่าสารสนเทศที่ค้นได้นั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่อย่างไร (Wilson 2005 : 50) เป็นต้น

การศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศนั้นมีมานานแล้ว โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาผู้ใช้ การศึกษาในช่วงต้นจะเน้นการใช้สารสนเทศหรือระบบสารสนเทศมากกว่าที่จะเน้นพฤติกรรมของผู้ใช้ เมื่อเวลาผ่านไปนักวิจัยเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับผู้ใช้นามากขึ้น เริ่มจากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ปัญหาสารสนเทศของผู้ใช้ ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้ ว่าผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมในการแสวงหาหรือค้นหาสารสนเทศอย่างไร ผู้ใช้ปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศอย่างไร

ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศ

การแสวงหาสารสนเทศขึ้นอยู่กับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ผู้แสวงหาสารสนเทศ (Information seeker) ภาระงานในการแสวงหาสารสนเทศ (Task) ระบบค้นหา (Search system) โดเมนความรู้ (Domain) และผลการค้นหา (Search outcome) การแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้นภายใต้บริบทของสถานการณ์เฉพาะ และบริบททางกายภาพ (Setting) กรอบแนวคิดดังกล่าวจะยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากภาระงานในการแสวงหาสารสนเทศ เป็นการระบุความต้องการและปัญหาสารสนเทศ ซึ่งก่อให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ ในการระบุปัญหาผู้แสวงหาจะระบุแนวคิด หรือความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดที่เป็นตัวแทนปัญหาและหาคำมาแทนความคิด แนวคิดและคำตอบที่เป็นตัวแทนปัญหาสารสนเทศมีความหลากหลายทำให้ภาระงานมีระดับความซับซ้อนต่างกัน

ภาระงานยังขึ้นอยู่กับเป้าหมายหรือคำตอบที่คาดหวังจากเป้าหมายจากแง่มุมของระบบหรือการค้นหาเอกสาร จากแง่มุมของผู้แสวงหา คือ ความเฉพาะเจาะจง ความเที่ยงตรงของผลการค้นหา ปริมาณภาระงาน เวลาที่ใช้ไปกับการค้นหาคำตอบและความทันท่วงที เป้าหมายเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายโดยตรง เช่น การใช้ระบบ และค่าใช้จ่ายโดยอ้อม เช่น การสูญเสียเวลา กำลังของสติปัญญาและอารมณ์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ เป็นต้น

ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้

การศึกษาลักษณะการแสวงหาสารสนเทศเป็นการศึกษาถึงวิธีการที่ผู้ใช้เลือกใช้ ค้นหาข้อมูลและแสวงหาสารสนเทศที่ตนต้องการ โดยมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญ ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศที่ตนมีอยู่ เป็นวิธีการที่ผู้ใช้นิยมใช้ก่อนแหล่งอื่น คือ พยายามทบทวนถึงข้อมูลความรู้ที่ตนพอจำได้ในบางส่วนจากการที่ตนเคยศึกษาและเรียนรู้มาในอดีต
2. แหล่งสารสนเทศภายนอก เป็นวิธีการที่ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลจากสถานที่ สิ่งแวดล้อมรอบตัว เป็นการไปแหล่งสารสนเทศที่สะดวกที่สุดจนไปถึงแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ ได้แก่ การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และสืบค้นจากห้องสมุด สถาบันบริการสารสนเทศ

ซึ่งในปัจจุบันผู้ใช้สารสนเทศมีทักษะและวิธีการแสวงหาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งพบว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญและจำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้า ผู้ใช้จึงต้องมีทักษะในการใช้เครื่องมือช่วยสืบค้นต่าง ๆ ตลอดจนการคัดเลือกและประเมินค่าของสารสนเทศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเพื่อทำสันทนาการหรือพักผ่อนในรูปแบบที่แตกต่างจากที่พักอาศัย การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ บางประเภทจะมีเรื่องของอาชีพหรือธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวในรูปแบบของการจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม นักท่องเที่ยวมักมีเหตุผลหรือจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน โดยมีปัจจัยเป็นตัวสนับสนุน ได้แก่ รายได้ เวลา โอกาสครอบครัว การได้รับข้อมูลข่าวสาร และความสนใจส่วนบุคคล เช่น สนใจเรื่องราวของชนเผ่า วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อม นันทนาการ หรือความต้องการที่จะได้รับประสบการณ์แปลกใหม่ เป็นต้น ซึ่งไม่ว่าจะเดินทางด้วยเหตุผลใดก็ตาม สิ่งนี้นักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะได้รับ คือ ความสุข ความสนุกสนาน ความเพลิดเพลิน ความรู้ และประสบการณ์ใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว

รูปแบบการท่องเที่ยว แบ่งได้ 3 รูปแบบหลัก ดังนี้

1. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism)

1.1 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์ โดยเฉพาะ มีความเกี่ยวข้องกับแหล่งวัฒนธรรมเชิงระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว เพื่อเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศ

1.2 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (marine ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล

1.3 การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (geo-tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่เป็น หินผา ลานหินทราย อุโมงค์โพรง ถ้ำน้ำลอด ถ้ำหินงอกหินย้อย เพื่อดูความงามของธรรมชาติที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลก โดยจะศึกษาธรรมชาติของหิน ดิน แร่ต่าง ๆ และฟอสซิล

1.4 การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (agro tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ เกษตรกรรม สวนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์ เพื่อชื่นชมความสวยงามในสวนเกษตร

1.5 การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (astrological tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวชม ปรากฏการณ์ดาราศาสตร์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวาระ เช่น สุริยุปราคา ฝนดาวตก จันทรุปราคา และการดูดาว จักราศีที่ปรากฏในท้องฟ้าแต่ละเดือน เป็นต้น

2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism)

2.1 การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (historical tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยัง แหล่งโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและศึกษาประวัติศาสตร์ โบราณคดี ในท้องถิ่น

2.2 การท่องเที่ยวชมงานวัฒนธรรมและประเพณี (cultural and traditional tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวชมงานประเพณีต่าง ๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นจัดขึ้น และได้รับความเพลิดเพลิน ได้รับความเข้าใจต่อสภาพสังคมความเป็นอยู่

2.3 การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (rural tourism / village tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบท ชมผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษ ผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญา ชาวบ้าน

3. รูปแบบการท่องเที่ยวที่ให้ความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism)

3.1 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและ แหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อน เรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกต่อการรักษา สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบางแห่งอาจจัดอยู่ในรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อ สุขภาพและความงาม (health beauty and spa)

3.2 การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (edu-meditation tourism) หมายถึง การเดินทาง เพื่อทัศนศึกษาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปรัชญาทางศาสนา สังคมแห่งชีวิต มีการฝึกทำสมาธิ มี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจมุ่ง เรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย เช่น การทำอาหารไทย นวดแผนไทย รำไทย มวยไทย การช่างและ งานศิลปหัตถกรรมไทย รวมถึงการบังคับช้างและเป็นควาญช้าง เป็นต้น

3.3 การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (ethnic tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมของชาวบ้านวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อย หรือชนเผ่าต่าง ๆ เช่น หมู่บ้านชาวไทยโซ่ง หมู่บ้านกูไทย หมู่บ้านชาวกูย หมู่บ้านชาวกระเหรี่ยง หมู่บ้าน

ชาวจีนฮ่อ เป็นต้น เพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

3.4 การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (sports tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาตามความถนัดความสนใจ ในแต่ละประเภทกีฬา เช่น กอล์ฟ ดำน้ำ ตกปลา สนุกเกอร์ กระดานโต้คลื่น สกีนํ้า เป็นต้น เพื่อให้ได้รับความเพลิดเพลิน ความสนุกสนานตื่นเต้น และยังได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น

3.5 การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (adventure travel) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ ที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวแล้วได้รับความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย มีความประทับใจและได้รับประสบการณ์ใหม่

3.6 การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (home stay & farm stay) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ต้องการใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือน เพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการจัดการท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

3.7 การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (long stay) หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ชีวิตในบ้านปลายหลังเกษียณอายุ จากการทำงานที่ต้องการมาใช้ชีวิตต่างแดนเป็นหลัก เพื่อเพิ่มปัจจัยที่ห้าของชีวิตคือ การท่องเที่ยว โดยจะเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเฉลี่ย 3 – 4 ครั้งต่อปี คราวละนาน ๆ อย่างน้อย 1 เดือน

3.8 การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (incentive travel) หมายถึง การจูงใจให้แก่มูลุกลูกค้าของบริษัทที่ประสบความสำเร็จ (มีความเป็นเลิศ) ในการขายสินค้านั้น ๆ ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้แทนบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องสำอาง จากภูมิภาคหรือจังหวัดต่าง ๆ ที่สามารถขายสินค้าประเภทนั้นได้มากตามที่บริษัทผู้แทนจำหน่ายในประเทศตั้งเป้าหมายไว้เป็นการให้รางวัลและจูงใจเที่ยว โดยออกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าพักรวมและค่าอาหารระหว่างการเดินทางให้กับผู้ร่วมเดินทาง เป็นการจูงใจการพักรวมตั้งแต่ 2 – 7 วัน เป็นรายการนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ อาจเป็นรายการนำเที่ยวแบบผสมผสาน หรือรายการนำเที่ยวในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

3.9 การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE : M=meeting , I= incentive , C=conference , E=exhibition) หมายถึง การจูงใจให้แก่มูลุกลูกค้าของผู้จัดประชุม มีรายการจูงใจเที่ยวก่อนการประชุม (pre-tour) หรือจูงใจเที่ยวหลังการประชุม (post-tour) โดยการจัดรายการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อบริการให้กับผู้เข้าร่วมประชุมโดยตรง หรือผู้ร่วมเดินทางกับผู้ประชุม (สามีหรือภรรยา) อาจเป็นรายการท่องเที่ยววันเดียว หรือรายการเที่ยวพักรวม 2 – 4 วัน โดยคิดราคาแบบเหมา รวมค่าอาหารและบริการท่องเที่ยว

3.10 การท่องเที่ยวแบบผสมผสานเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้จัดการการท่องเที่ยว คัดสรรรูปแบบการท่องเที่ยวที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นำมาจัดรายการนำเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในระยะยาวนานตั้งแต่ 2 – 7 วันหรือมากกว่านั้นเช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตร (eco-agro tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประวัติศาสตร์ (agro-historical tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย (eco-adventure travel) การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยาและประวัติศาสตร์ (geo- historical tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม (agro-cultural tourism) เป็นต้น

นิคม จารุณณี (2554) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวคือการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อการศึกษาและพักผ่อน ก่อให้เกิดการกระทำร่วมกันของมนุษย์ทั้งทางธรรมชาติและทางสังคม จนเป็นเหตุดึงดูดให้เดินทางไปศึกษาและท่องเที่ยวตามแหล่งต่าง ๆ

การเดินทางท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตในปัจจุบัน ด้วยปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดความต้องการในการท่องเที่ยว ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การมีรายได้และระดับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ อาชีพ และการมีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาการทางด้านการขนส่งการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนด้านต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

ความหมายของการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ เป็นการกระทำที่เป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความต้องการสารสนเทศ จึงนำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศ ครอบคลุมถึงพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ การใช้สารสนเทศและการประเมินสารสนเทศ การใช้สารสนเทศอาจเกิดขึ้นทันทีหลังจากที่บุคคลนั้นได้รับสารสนเทศหรืออาจจะเป็นการเก็บรวบรวมสารสนเทศไว้เพื่อใช้ภายหลัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นว่ามีความสำคัญหรือเร่งด่วนอย่างไร การใช้สารสนเทศจะสิ้นสุดลงเมื่อสารสนเทศนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและนำไปใช้งานหรือนำไปแก้ปัญหาได้ตามจุดมุ่งหมาย

การใช้สารสนเทศสามารถจำแนกออกได้เป็น

1. การใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น การแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันในเรื่องที่เกี่ยวกับการเดินทางอาหาร เพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติ เช่นเวลาป่วยหย่าร้างตกงาน เพื่อรู้ข่าวเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิงนันทนาการ เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ เป็นต้น

2. การใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น หมายถึง การถ่ายทอดสารสนเทศที่เก็บรวบรวมไว้และแสวงหาออกไปในวงกว้าง เช่น ผู้ใหญ่บ้านจะติดตามเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อบอกเล่าต่อไป เมื่อมีผู้สงสัยหรือซักถาม บุคคลเหล่านี้จะเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดสารสนเทศ เป็นต้น

การใช้สารสนเทศแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ

1. การใช้สารสนเทศระดับต้น ได้แก่ การใช้สารสนเทศซึ่งเป็นข้อมูลดิบโดยตรง ได้ข้อมูลมาอย่างไรก็ใช้ไปอย่างนั้น
2. การใช้สารสนเทศระดับกลาง ได้แก่ การใช้สารสนเทศที่ได้ผ่านการวิเคราะห์เบื้องต้นแล้วเพื่อหาข้อสรุป เนื่องจากข้อมูลมีมากและหลากหลาย ทั้งสอดคล้องและขัดแย้งกัน
3. การใช้สารสนเทศระดับสูง ได้แก่ การใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์ เป็นการนำข้อมูลดิบระดับต้นที่ได้รับการกลั่นกรองแล้ว และข้อมูลระดับกลางที่ได้รับการวิเคราะห์แล้ว มาร่วมวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลสรุปหรือแนวทางใหม่อีกระดับหนึ่ง

กระบวนการใช้สารสนเทศ

ทักษะของการใช้สารสนเทศ เป็นกระบวนการที่ต้องกระทำกับข้อมูลเพื่อพิจารณาสารสนเทศที่ต้องการ และคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องออกมาใช้ได้ตรงกับที่ต้องการ ผู้เรียนจะต้องมีความสามารถดังนี้

1. การรับรู้ข้อมูลในแหล่งสารสนเทศ (Engage the information in the source) เช่น การอ่าน การฟัง การเขียน การสัมผัส หรือการโต้ตอบกับแหล่งข้อมูล เป็นต้น
2. การสกัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากทรัพยากรสารสนเทศ (Extract relevant information from a source) เพื่อนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์

การใช้สารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ 4 กระบวนการ

1. รับรู้เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ผ่านการประเมินแล้วว่าสามารถนำมาใช้งานได้จริง การรับรู้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น
 - การอ่าน ใช้รับสารสนเทศจากทรัพยากรตีพิมพ์ (Printed Materials)
 - การดูและการฟัง ใช้รับสารสนเทศจากทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ (Non-print Material)
 - การอ่าน การดู การฟัง และการโต้ตอบ ใช้รับสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)

การใช้เทคนิคการอ่านเร็ว (Speed-reading Techniques) จะทำให้การรับสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพขึ้น ประกอบด้วย

- เทคนิคการอ่านข้าม (Skimming Reading) เป็นวิธีอ่านข้อความบางตอน ไม่ต้องอ่านรายละเอียดทั้งเรื่อง
 - เทคนิคการอ่านผ่าน (Scanning Reading) เป็นการอ่านแบบกวาดสายตา เป็นวิธีการหาข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการ เช่น การอ่านเพื่อค้นหาชื่อในพจนานุกรม และการอ่านแผนที่ เป็นต้น
2. สกัดเนื้อหาของสารสนเทศที่สอดคล้องกับประเด็นปัญหา หรือ แนวคิดต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาบุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกข้อมูลที่มีคุณค่าเหมาะสมกับปัญหาสารสนเทศ หรือสถานการณ์เฉพาะที่

ต้องการสารสนเทศ ต้องดึงข้อมูลที่ต้องการใช้จากแหล่งข้อมูลด้วยการบันทึก ทำสำเนา การอ้างอิง ฯลฯ

ในขั้นนี้จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น การ Download ข้อมูล การบันทึกข้อความหรือรูปภาพ การอ่าน การวาดภาพหรือการถ่ายภาพเพื่อบันทึกสารสนเทศ เป็นต้น

3. บันทึกเนื้อหาในสื่อต่าง ๆ เช่น บัตรบันทึก คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การบันทึกเพื่อนำสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ต่อ สิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้คือ การอ้างอิงแหล่งที่มาของสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ คือ

- เพื่อแสดงว่าสารสนเทศนั้นเชื่อถือได้ และสามารถพิสูจน์ยืนยันได้
- เป็นการให้เกียรติผู้เขียนแหล่งอ้างอิงนั้น (หลีกเลี่ยงการคัดลอกข้อเขียน)
- ลดการโต้เถียงอันเกิดจากความเห็นที่ไม่ตรงกัน
- ช่วยให้ผู้อ่านสามารถค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลอ้างอิงได้

4. นำเนื้อหาที่บันทึกมาจัดกลุ่มตามประเด็นแนวคิดเพื่อใช้ในการเรียบเรียงเนื้อหาที่จะนำเสนอต่อไป

กระบวนการการใช้สารสนเทศ ในขั้นตอนนี้ ดำเนินการจัดกลุ่มเนื้อหาหลังจากที่รับรู้สารสนเทศเพื่อจับใจความสำคัญของเรื่อง พิจารณาเนื้อหาของสารสนเทศที่สอดคล้องกับประเด็นแนวคิดต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา และบันทึกสารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการ ได้แก่

1. คำสำคัญหรือแนวคิด

2. แหล่งที่มาของข้อมูล เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ ชื่อบทความ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ และเลขหน้าของแหล่งข้อมูล เป็นต้น

3. ใจความหรือข้อความสำคัญ

ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศ

อุปสรรคที่ทำให้การถ่ายทอดสารสนเทศระหว่างแหล่งสารสนเทศและผู้ใช้นั้นไม่มีประสิทธิภาพ มีหลายประการ เป็นทั้งอุปสรรคภายในและภายนอกตัวผู้ใช้ เป็นอุปสรรคระหว่างบุคคลและระหว่างองค์กร อุปสรรคเหล่านี้เป็นผลร้ายพอ ๆ กับการไม่มีสารสนเทศ เพราะจะขัดขวางการถ่ายทอดและการไหลเวียนของสารสนเทศ ขัดขวางการเข้าถึง และก่อปัญหาให้ผู้ใช้

ยูเนสโก (UNESCO, 1984) ได้จำแนกอุปสรรคตามขั้นตอนของการถ่ายทอด และการใช้สารสนเทศ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ
2. อุปสรรคเกี่ยวกับความพร้อมของเอกสาร

3. อุปสรรคในการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจาก

- 3.1 ระดับการศึกษาของผู้ใช้
- 3.2 การบรรจุและการนำเสนอสารสนเทศไม่ดีพอ
- 3.3 อุปสรรคทางภาษาและขาดบริการแปล
- 3.4 ขาดแรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ
- 3.5 ขาดนโยบายสารสนเทศที่เหมาะสมและแผนที่จะส่งเสริมการใช้สารสนเทศ
- 3.6 ขาดการอบรมผู้ใช้
- 3.7 การให้บริการสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ

ความหมายของแหล่งสารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศ (Information Sources) หมายถึง แหล่งที่มา แหล่งผลิต แหล่งเผยแพร่ ที่ให้บริการสารสนเทศ อาจเป็นบุคคล สื่อมวลชน หรือสถาบันบริการสารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศแยกประเภทตามที่มาและลำดับการผลิต ได้เป็น 3 ประเภท

1. สารสนเทศปฐมภูมิ (primary sources) หมายถึง สารสนเทศที่เรียบเรียงขึ้นจากประสบการณ์ของผู้เขียน หรือเป็น ผลจากการค้นคว้าวิจัย นำเสนอความรู้ใหม่ ๆ ได้แก่ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารการปฏิบัติงาน รายงานการประชุมทางวิชาการ บทความวารสารวิชาการ เอกสารสิทธิบัตร เอกสารมาตรฐาน เอกสารจดหมายเหตุ

2. สารสนเทศทุติยภูมิ (secondary sources) หมายถึง สารสนเทศที่ได้จากการนำสารสนเทศปฐมภูมิ มาสังเคราะห์และเรียบเรียงขึ้นใหม่ เพื่อเสนอข้อคิดหรือแนวโน้มบางประการ ได้แก่ หนังสือทั่วไป ตำรา คู่มือการทำงาน รายงานความก้าวหน้าทางวิทยาการ บทความงานวิจัย บทความหนังสือ วารสาร เป็นต้น

3. สารสนเทศตติยภูมิ (tertiary sources) หมายถึง สารสนเทศที่แนะนำแหล่งที่อยู่ของสารสนเทศปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือนามานุกรม บรรณานุกรม และดัชนีวารสาร เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศมีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ในการอ้างอิงทางวิชาการถือว่าสารสนเทศจากแหล่งปฐมภูมิเป็นสารสนเทศที่ดี มีความน่าเชื่อถือในเรื่องความถูกต้องตามข้อเท็จจริงมากกว่าสารสนเทศทุติยภูมิ และสารสนเทศตติยภูมิ

ประเภทของแหล่งสารสนเทศ

1. แหล่งสารสนเทศสถาบัน

เป็นแหล่งสารสนเทศที่อยู่ในกลุ่มสถาบันองค์กรต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน สมาคม หรือองค์กรระหว่างประเทศ โดยมีหน้าที่พื้นฐานคือ รวบรวมการจัดการและ

ให้บริการสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของสถาบันนั้น ๆ จึงเรียกว่า สถาบันบริการสารสนเทศ โดยมีหลายรูปแบบที่เรียกชื่อต่างกัน เช่น ห้องสมุดหรือหอสมุด หอจดหมายเหตุ ศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น

2. แหล่งสารสนเทศบุคคล

เป็นแหล่งสารสนเทศที่อยู่ในตัวบุคคลผู้เป็นผู้รู้สารสนเทศ โดยเกิดจากการประมวลความคิด ความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แหล่งสารสนเทศบุคคลที่สำคัญ เช่น ประชาชนชาวบ้าน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ นักวิชาชีพในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น การเข้าถึงสารสนเทศบุคคลต้องใช้วิธีการติดต่อสอบถามขอคำแนะนำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการจากบุคคลเหล่านั้นโดยตรง

3. แหล่งสารสนเทศสถานที่

ได้แก่ อนุสาวรีย์ โบราณสถาน อุทยานแห่งชาติรวมถึงสถานที่จำลอง เช่น อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ปราสาทหินพิมาย เมืองโบราณ เป็นต้น แหล่งสารสนเทศเหล่านี้ มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอย่างยิ่ง และเป็นแหล่งที่เข้าถึงได้ไม่ยาก ข้อด้อยของแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถานที่คือ สถานที่บางแห่งอยู่ไกลทำให้การเดินทางไปสถานที่แห่งนั้นต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก

4. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน

เป็นแหล่งสารสนเทศที่มุ่งเผยแพร่ข่าวสาร เหตุการณ์ต่อมวลชน เน้นความทันสมัยและความทันต่อเหตุการณ์ ใช้การถ่ายทอดสารสนเทศในรูปของการกระจายเสียง ภาพและตัวอักษรผ่านสื่อประเภท โทรทัศน์ วิทยุและหนังสือพิมพ์

5. แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมทั่วโลก เชื่อมโยงฐานข้อมูลจำนวนมากเข้าด้วยกัน ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายที่ไร้พรมแดน มีประโยชน์ต่อการสื่อสาร การค้นหาและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความสำคัญทางการศึกษา เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเป็นสื่อผสม (Multi-media) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ

ความหมายเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ เป็นกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ ความต้องการสารสนเทศเป็นคำที่ใช้แทนแนวคิดเพื่ออธิบายว่าเพราะเหตุใดบุคคลหนึ่งจึงตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศ และเมื่อบุคคลนั้นได้รับสารสนเทศที่ต้องการแล้ว จะมีการนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งความต้องการแสวงหาจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีความไม่รู้ ความไม่แน่ใจ จำเป็นต้องมีการตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบคำถาม แก้ไขปัญหา ทำความเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล และนำสิ่งที่ได้รับมาไปใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ

ระดับความต้องการสารสนเทศ

มนุษย์แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งภายนอก (ด้านร่างกาย) ภายใน (ด้านจิตใจและอารมณ์) และลักษณะความต้องการสารสนเทศที่ต่างกัน ดังนั้นความต้องการสารสนเทศที่ต่างกันจึงมีผลต่อพฤติกรรม การแสวงหาและการใช้สารสนเทศที่ต่างกัน ซึ่งความต้องการสารสนเทศนั้นสามารถจำแนกตามลำดับได้ดังนี้

1. ความต้องการที่เกิดจากสัญชาตญาณ (Visceral Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลยังไม่ได้ตระหนักถึงว่า สารสนเทศจะช่วยแก้ไขปัญหหรือสนองความต้องการสารสนเทศของตนได้หรือไม่ เป็นความต้องการที่อยู่ภายในจิตใจสำนึก
2. ความต้องการที่ตระหนักได้ (Conscious Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศที่มีปรากฏและบุคคลนั้น ได้ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศของตนเอง แต่จะยังไม่ลงมือกระทำถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ สารสนเทศนั้น ๆ เพราะอาจจะยังไม่แสดงความต้องการออกมา
3. ความต้องการที่แสดงออก (Formalized Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้น ๆ เกิดข้อสงสัย และต้องการสารสนเทศมาไขข้อสงสัยหรือตอบสนองความต้องการของตนเอง บุคคลนั้นยังสามารถรวบรวมความคิด ระบุดความต้องการของตนเองและสามารถสื่อถึงข้อความหรือปัญหาของตนเอง ออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจได้
4. ความต้องการที่ปรับตามระบบสารสนเทศ (Compromised Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศที่ บุคคลนั้นเข้าใจ ดีความเอกสารตลอดจนทรัพยากรของระบบสารสนเทศที่มีอยู่ ให้ตอบสนองความต้องการ สารสนเทศนั้นได้ ในกรณีนี้บุคคลจะเป็นผู้ที่ตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการสารสนเทศของตน สามารถปรับ ความต้องการสารสนเทศให้สอดคล้องกับระบบสารสนเทศที่มีอยู่

ลักษณะสารสนเทศที่บุคคลต้องการ

มนุษย์เป็นบุคคลภายในสังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและ กัน ดังนั้นสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์โดยเฉพาะในขณะที่เกิดความไม่แน่ใจ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อความไม่แน่ใจเกิดขึ้นมากความต้องการสารสนเทศก็จะเพิ่มมากขึ้น

ลักษณะของ สารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1. สารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ บุคคลจะเลือกเปิดรับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เช่น การเลือกฟังเพลงเพื่อความบันเทิง ผ่อนคลาย ติดตามข่าวกีฬาของนักกีฬาที่ตนสนใจ หรือการติดตามข้อมูล ข่าวสารด้านการเกษตรทางสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อ ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือเพิ่มช่องทางการขาย การสร้างมูลค่าให้กับผลิตผลทาง การเกษตรของตน เป็นต้น

2. สารสนเทศที่มีลักษณะสอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของบุคคล บุคคลจะเลือกเปิดรับ สารสนเทศที่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม หรือ ทัศนคติของตนเอง สารสนเทศที่มีสาระไม่สอดคล้องก็จะไม่ได้ รับความสนใจ

3. สารสนเทศที่สะดวกในการเข้าถึง ธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะใช้ความพยายามเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น อะไรที่ได้มายาก มักจะไม่ได้รับการเลือก แต่ถ้าสามารถได้มาไม่ยากนักก็มักจะเลือกสิ่งนั้น ความต้องการสารสนเทศก็เช่นกัน ถึงแม้ว่าสารสนเทศนั้นจะเป็นสารสนเทศที่ให้ประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการกับลักษณะของตัวเองก็ตาม แต่ถ้าสารสนเทศดังกล่าวได้มาด้วยความยากลำบาก ก็อาจไม่สามารถเปิดรับสารสนเทศนั้นได้ เนื่องจากมีอุปสรรคหรือความไม่สะดวกในเรื่องการเข้าถึงสารสนเทศ

5. สารสนเทศที่มีความหลากหลาย ถูกต้องและครบถ้วน การศึกษาค้นคว้าวิจัย การแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ ทฤษฎี หลักการ ข้อมูล และข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ จะมีมากมายน้อยแล้วแต่ที่จะมีผู้สนใจศึกษาและผลิตสารสนเทศขึ้นไว้ ผู้ใช้สารสนเทศในปัจจุบันต้องการทราบเนื้อหาสาระอย่างหลากหลายและครบถ้วนทุกแง่มุม เช่น ในแง่ประวัติ ทฤษฎี ความคิดเห็น ผลของการทดลองในเรื่องนั้นทั้งทางตรงและที่เกี่ยวข้อ ซึ่งผลิตทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ผลิตในอดีตและปัจจุบัน เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y (อายุประมาณ 29-54 ปี)

ความหมายเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น

เจนเนอเรชั่น คือ การแบ่งคนออกเป็นกลุ่มย่อย พิจารณาจากช่วงปีเกิด และเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงชีวิต คนที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นเดียวกันจะมีลักษณะเฉพาะที่คล้ายคลึงกัน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ลักษณะนิสัย เป็นต้น ซึ่งแต่ละเจนเนอเรชั่นจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน องค์กรในปัจจุบันมีการแบ่งพนักงานออกเป็นเจนเนอเรชั่นได้ 3 เจนเนอเรชั่น คือ พนักงาน Baby boomer พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น X และพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y โดยการแบ่งช่วงวัยของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y มีหลากหลายแนวคิดซึ่งยังไม่มีแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งที่สามารถกำหนดช่วงวัยและบุคลิกลักษณะของกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ได้อย่างถูกต้อง

ความหมายเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย

Generation X หรือ Gen X เป็นประชากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2508 - 2523 คนกลุ่มนี้เกิดมาในช่วงที่ไม่ลำบากเท่ารุ่น Baby boomer และยังเป็นช่วงของสันติภาพ สภาวะโลกสงบ หลาย ๆ ประเทศเริ่มมีความมั่นคง ดังนั้นการใช้ชีวิตของคนรุ่นนี้จึงเริ่มมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องเล็กน้อย เช่น คอมพิวเตอร์ วิดีโอเกม วอล์คแมน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าคนรุ่นนี้จะเติบโตมาในยุคที่เริ่มมีเทคโนโลยี แต่ก็พบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีไม่ได้ใช้เพื่อเน้นความสนุก แต่เน้นใช้ทำงานในทางที่มีประโยชน์ ใช้อย่างเหมาะสมกับความจำเป็น อาจเป็นไปได้ว่าสมัยก่อน เทคโนโลยียังไม่ได้เข้าถึงทุกครัวเรือนเหมือนปัจจุบัน การมีพฤติกรรมในการรับข่าวสารคือ FOMO (Fear of Missing Out) คนกลุ่มนี้กลัวที่จะไม่ได้ข่าว จึงมีการรับข่าวสารทางออนไลน์ผ่านสำนักข่าวที่เป็นทางการและคนใกล้ชิดมากขึ้น ติดตามข่าวทางสื่อใหม่ เพื่อให้ทันกระแสสังคมแต่ให้ความเชื่อถือในระดับน้อย โดยเฉพาะข่าวทางสื่อสังคมออนไลน์

เจนเนอเรชั่น X เป็นกลุ่มคนที่รับข่าวสารผ่านทางสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่น โดย 71% ของคนกลุ่มนี้เชื่อว่าการนำเสนอข่าวด้านการเมืองและประเด็นสำคัญของสังคมจากสื่อโทรทัศน์เป็นการนำเสนอข้อมูลในหลายด้าน ขณะที่ช่วงเวลาที่รับชมข่าวทางโทรทัศน์มากที่สุดคือ เวลา 10.30 - 15.30 น.

Generation Y หรือ Gen Y เจนเนอเรชันนี้ค่อนข้างคึกคักเป็นพิเศษ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของคนเจน Y หรือ คนรุ่นใหม่ โดยคนเจน Y คือคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2524 - 2543 ช่วง พ.ศ.นี้ คือช่วงที่วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีเข้ามาและพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ จากรุ่นแรก คอมพิวเตอร์มีราคาสูงถึง 50,000 - 60,000 บาทต่อเครื่อง เวลาผ่านไปเทคโนโลยีมีมากขึ้น ทำให้ราคาเริ่มถูกลง ตลอดจนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งมือถือ สมาร์ทโฟน โทรศัพท์แอลซีดี ไอแพด เกมส์ ฯลฯ ได้อย่างง่ายดายขึ้น ดังนั้นคน เจนเนอเรชัน Y จึงเกิดมาพร้อมกับยุคเทคโนโลยี ที่เพียบพร้อมทั้งอุปกรณ์ไอทีและอินเทอร์เน็ตที่สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว ด้วยสภาพแวดล้อมที่เกิดมาท่ามกลางเทคโนโลยี ทำให้คนรุ่น เจนเนอเรชัน Y มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีไม่ว่าจะทำงานติดต่อสื่อสาร แต่ในขณะเดียวกันการให้ความสำคัญกับสังคมรอบข้างก็น้อยลง โดยไปเพิ่มความสำคัญในโลกโซเชียลแทน นอกจากนี้ลักษณะนิสัยของคนกลุ่มนี้ยังใจร้อน กล้าแสดงออกกล้าแสดงความคิดเห็น มีความคิดเป็นตัวของตัวเอง ชอบความท้าทาย ไม่ชอบการขู่ข่มขู่บังคับ หากเจอพ่อแม่หรือผู้ใหญ่ที่ชอบบังคับหรือไม่เข้าใจในตัวตนก็มักจะมีการไม่พอใจ มีค่านิยมที่ต่างจากคนรุ่นก่อนทั้งในเรื่องการดำเนินชีวิตและการทำงาน เจนเนอเรชัน Y รับข่าวสารแบบ “ใช้สื่อใหม่ไวใจสื่อดั้งเดิม” กลุ่มนี้รับข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ หรือโซเชียลมีเดียบ่อยที่สุด รองลงมาคือสื่อโทรทัศน์ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันข่าว หนังสือพิมพ์ และวิทยุ ตามลำดับ แม้จะรับข่าวสารทางสื่อใหม่มากแต่จะให้ความเชื่อถือในสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์มากกว่าข่าวสารจากสื่อใหม่ แต่มีแนวโน้มที่จะเชื่อถือในสื่อใหม่มากขึ้น

ลักษณะพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย

ปัจจุบัน คน Gen-X เป็นคนวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมและลักษณะนิสัยที่เด่นชัด ชอบอะไรง่าย ๆ ไม่ต้องเป็นทางการ มีแนวคิดสร้างความสมดุลในเรื่องงานและครอบครัว ทำงานตามหน้าที่ ไม่บ้างาน ไม่ทุ่มเททำทุกอย่างได้เพียงลำพัง ไม่พึ่งพาใคร เป็นตัวของตัวเอง มีความคิดสร้างสรรค์ หลายคนใน Gen-X มีแนวโน้มที่จะต่อต้านสังคม ไม่ได้เชื่อเรื่องศาสนา และ ไม่ได้ยึดขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นคนที่มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวกับวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป มองว่าการอยู่ก่อนแต่งหรือการหย่าร้างก็เป็นเรื่องปกติ เช่นเดียวกับเรื่องเพศที่ 3 ซึ่งต่างจากกลุ่ม Baby boomer ที่มองเรื่องพวกนี้เป็นเรื่องผิดจารีตประเพณี สามารถสรุปได้ว่าคนในเจนเนอเรชันนี้มีลักษณะที่ชอบพึ่งพาตนเอง ทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องครอบครัว ส่งผลให้มีอิสระทางด้านความคิดมากกว่ากลุ่ม Baby boomer อีกทั้งเกิดมาในช่วงที่เทคโนโลยีเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง จึงส่งผลให้ คนกลุ่มนี้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ลักษณะพฤติกรรมของคน Gen Y เป็นคนต้องการความชัดเจนในการทำงานว่าสิ่งที่ทำมีผลต่อตนเอง และต่อหน่วยงานอย่างไร คาดหวังที่จะมีเงินเดือนสูง ๆ คาดหวังค่าชมแต่ไม่อดทนต่องานที่ทำ ชอบเปลี่ยนงานอยู่บ่อย ๆ นอกจากนี้คน Gen Y จะจัดสมดุลเวลาให้กับตัวเอง เห็นได้ว่าหลังเลิกงานคนรุ่นนี้มักจะไปทำกิจกรรมให้มีความสุขกับตัวเอง อาทิ ไปเล่นฟิตเนส แสงอาทิตย์พบปะเพื่อนฝูง ปัจจุบัน คนกลุ่มนี้อยู่ในทั้งช่วงวัยเรียน และวัยทำงาน จากการที่ยุคนี้เป็นยุคที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่น่าแปลกใจที่คนกลุ่มนี้จะมีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการ ติดต่อสื่อสาร ชอบงานด้านไอที ใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งสามารถทำอะไร

หลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เรียกได้ว่าสามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว อย่างที่เราอาจจะเคยเห็นภาพคนยุคใหม่ที่นั่งเล่นสมาร์ทโฟน ไอแพด คุยโทรศัพท์ ไปพร้อม ๆ กับกินข้าวได้

พฤติกรรมของเจนเนอเรชันวายสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. Multi-tasking หมายถึง กลุ่มที่จะทำตัววุ่นวายอยู่เสมอ และสามารถทำหลาย ๆ อย่าง ได้ในเวลาเดียวกัน เป็นกลุ่มที่เก่งเรื่องข้อมูลข่าวสารและพร้อมจะกำจัดข้อมูลต่าง ๆ ที่รู้สึกกว่าตัวเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสนใจได้อย่างทันที

2. Creativity หมายถึง กลุ่มที่ชอบแสดงออก มีความคิดสร้างสรรค์ อีกทั้งชอบเสาะหาสินค้าต่าง ๆ ที่สามารถแสดงถึงตัวตน โดยเฉพาะพวกสินค้าที่มีจำนวนจำกัด (Limited Edition) จะสามารถดึงดูดกลุ่มคนเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี

3. Immediacy หมายถึง กลุ่มที่ชอบทำตามกระแส มักต้องการที่จะครองสินค้าได้ทันตลอดเวลา เป็นกลุ่มที่ให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้มาด้วยความรวดเร็วฉับพลัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิตว์ปียา แสงเย็นพันธุ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องผลของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์เพื่อค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว จะแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวเมื่อมีแผนที่จะเดินทางท่องเที่ยวโดยใช้ Search Engine ในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการ โดยจะเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์เนื่องจากความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ข้อมูลจากสื่อออนไลน์มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวอย่างมาก

ดวงใจ จันทร์ดี (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียในการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียในการแสวงหาข้อมูลท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน สำหรับทัศนคติในด้านองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียในการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยว ตามจำนวนการใช้ ระยะเวลาในการใช้โซเชียลมีเดีย ของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย พบว่าบริบทด้านเนื้อหา การสื่อสาร มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียในระดับต่ำ

วาสนา นพคุณ.(2544) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การใช้สารสนเทศของกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจส่วนมากคือการสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า และการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง สารสนเทศที่ใช้ทั่วไป คือการสนทนาแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน หนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขา โดยผู้ประกอบการวิสาหกิจมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสภาพการณ์แข่งขันและช่องทางการจำหน่ายสินค้าของธุรกิจเดียวกัน จำนวนคู่แข่ง แหล่งวัตถุดิบ เครื่องมือการผลิตและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการ

พรพรรณ สุกุลศรีจิรวัดน์.(2548) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์ต่อการท่องเที่ยวของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการท่องเที่ยวในช่วง กันยายน

2545 - 2547 ประชาชนส่วนมากมีความต้องการที่จะท่องเที่ยวภายในประเทศเพื่อการพักผ่อนโดยนิยมไปท่องเที่ยวที่ทะเล และใช้เวลาส่วนใหญ่ในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ หยุตราชาการ มีการใช้เงินท่องเที่ยวอย่างน้อย 5000 บาท ใช้เวลาในการท่องเที่ยวประมาณ 1- 2 ชั่วโมง โดยประชาชนส่วนมากจะได้รับสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการสนทนากับเพื่อนหรือการบอกเล่าจากญาติ

ไพศาล กาญจนวงศ์ (2560) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ชาวจีนมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างการเดินทางมากที่สุด เช่น การแชร์รูปภาพหรือวิดีโอในการท่องเที่ยวให้กับผู้อื่นผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การใช้แอปพลิเคชันนำทางเพื่อช่วยในการเดินทางโดยให้นักท่องเที่ยวรู้ถึงเส้นทางในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง วิธีเลือกรูปแบบในการเดินทาง เป็นต้น

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่น่าสนใจยังพบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยกับวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อการพักผ่อนและเพื่อแสวงหาความรู้ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับเพื่อซื้อสินค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวชาวจีนทุกช่วงอายุที่เดินทางมาเที่ยวไม่มีความสนใจที่จะซื้อสินค้า โดยช่วงอายุ 27 - 40 ปี มีวัตถุประสงค์เดินทางมาเที่ยวเพื่อการพักผ่อนมากที่สุด ในขณะที่ช่วงอายุ 13 - 26 ปี มีวัตถุประสงค์เดินทางมาเพื่อแสวงหาความรู้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มคนวัยทำงานที่อยู่ในช่วงยุคเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ (พ.ศ.2508 - 2523) และเจนเนอเรชั่น วาย (พ.ศ. 2523-2537) และอยู่บริเวณย่านอโศก จำนวน 35 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มคนวัยทำงานที่อยู่ในช่วงยุคเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ (พ.ศ. 2508 - 2523) และเจนเนอเรชั่น วาย (พ.ศ. 2523-2537) ในช่วง 29 – 54 ปี และทำการสุ่มตัวอย่างประชากรมา 35 คน กระจายตามแหล่งบริเวณสถานที่ทำงานย่านอโศกและสถานีรถไฟฟ้ามหานคร บีทีเอส เอ็มอาร์ที แอร์พอร์ตเรลลิงก์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศกที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสนเทศการท่องเที่ยว การใช้สารสนเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว
2. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศของกลุ่มวัยทำงานในอาชีพต่าง ๆ
3. ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ซึ่งสร้างโดย เอ็มพร เฮนทะเกษตร และศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว ซึ่งสร้างโดยกาญจนา อาจองค์ เสาวรส เปล่งแสงศรี และชลดา สุจริตจันทร์
4. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาจากข้อ 1 - 3 มาเป็นแบบสอบถามการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวทั้งหมด 5 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถานที่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยให้ผู้ตอบ ตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) นอกจากนี้มีข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ โดยให้ผู้ตอบ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับของปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยให้ผู้ตอบ ตอบเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเครื่องหมาย และความชัดเจนของข้อคำถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนี้

5.1 ปรับปรุงข้อคำถามที่มีลักษณะคลุมเครือให้เป็นประโยคที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมยกตัวอย่างประกอบข้อคำถามเพื่อให้กลุ่มวัยทำงานสามารถเข้าใจข้อคำถามได้ชัดเจนขึ้น

5.2 แก้ไขภาษาที่ใช้ในข้อคำถามเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น

5.3 แก้ไขรูปแบบของตารางแบบสอบถามโดยลดจำนวนหน้าของแบบสอบถามให้น้อยลง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 41 ข้อ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการสำรวจการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก เพื่อหาค่าความตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ได้แก่

6.1 อาจารย์โชติมา วัฒนะ

6.2 อาจารย์ปัทมรา อาษา

6.3 อาจารย์รุธิ์ คำหอมกุล

7. นำแบบสอบถามหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไปจำนวน 3 ข้อ มาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสำนวนภาษา ความชัดเจนของข้อคำถามเพิ่มข้อคำถามเพื่อให้ครอบคลุมและตัดข้อคำถามที่มีลักษณะซ้ำซ้อนออกไปตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

7.1 ข้อคำถามตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เดิมมีข้อคำถาม 4 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ตัดข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องออกเหลือ 3 ข้อ เนื่องจากมี 1 ข้อที่ไม่มีผลต่อการวิจัย

7.2 ข้อคำถามตอนที่ 2 การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก เดิมมีข้อคำถาม 21 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้เพิ่มข้อคำถามมา 4 ข้อ

7.3 ข้อคำถามตอนที่ 3 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก เดิมมีข้อคำถาม 9 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ตัดข้อคำถามที่สอดคล้องออกเหลือ 7 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยแบบสอบถาม

1.1 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ทั้งหมด 35 ชุด แบ่งเป็น 4 ชุด จำนวน 5 คน และแบบสอบถาม 5 ชุด จำนวน 3 คน ในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2562 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 35 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

1.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 35 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1.1.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

1.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้

ตอบช่องมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ตอบช่องมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ตอบช่องปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ตอบช่องน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ตอบช่องน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

โดยวิเคราะห์เป็นภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.39 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก
 - 2.1 วัตถุประสงค์การเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก
 - 2.2 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก
3. ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 29 ปี	7	20.00

2. 30-39ปี	8	22.90
3. 40-49ปี	19	54.30
4. 50ปีขึ้นไป	1	2.90
รวม	35	100.00
อาชีพ		
5. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
6. พนักงานบริษัทเอกชน	13	37.10
7. ธุรกิจส่วนตัว	11	31.40
8. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	2	5.70
9. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	20.00
10. รับจ้างทั่วไป	2	5.70
11. อื่น ๆ	0	0.00
รวม	35	100.00
ระดับการศึกษา		
12. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.90
13. ระดับปริญญาตรี	24	68.60
14. สูงกว่าปริญญาตรี	10	28.60

รวมทั้งหมด	35	100.00
------------	----	--------

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 35 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 และมีการศึกษาอยู่ในระดับสำเร็จปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60

2. การใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านโอศก ดังนี้

ตารางวัตถุประสงค์ของการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านโอศก

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพื่อศึกษาข้อมูลของแหล่งสถานที่ เช่น ประวัติความเป็นมา งานเทศกาลประจำปี วัฒนธรรมท้องถิ่น ร้านอาหาร ที่พัก ระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น	24	18.18
2. เพื่อวางแผนงบประมาณในการท่องเที่ยว เช่น ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	30	22.73
3. เพื่อศึกษาเส้นทางในการเดินทาง เช่น ศึกษา ระบบขนส่งสาธารณะเพื่อกำหนดระยะทางและเวลาในการเดินทางล่วงหน้า เป็นต้น	27	20.45
4. เพื่อวางแผนในการท่องเที่ยว เช่น การจัดสรรเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น	28	21.21
5. เพื่อเตรียมเอกสารสำคัญในการท่องเที่ยว เช่น วีซ่า พาสปอร์ต เป็นต้น	18	13.64
6. เพื่อประกอบการทำงานหรือการศึกษาค้นคว้าเฉพาะด้าน เช่น การเขียนเว็บไซต์ทำรายงาน เป็นต้น	5	3.79
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	0	0.00

รวมทั้งหมด	132	100.00
------------	-----	--------

จากตาราง แสดงว่า กลุ่มวัยทำงานมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อวางแผนงบประมาณในการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 22.73 เพื่อวางแผนการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 21.21 เพื่อศึกษาเส้นทางในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 20.45 เพื่อศึกษาแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.18

ตารางการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	ระดับ ผลกระทบ
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว สถาบัน			
1. ห้องสมุดทั่วไป	1.74	0.98	น้อย
2. ห้องสมุดเฉพาะ เช่น ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	1.80	0.99	น้อย
3. ศูนย์บริการสารสนเทศ	2.34	1.35	น้อย
4. ห้องสมุดประชาชน	1.77	0.88	น้อย
5. หอจดหมายเหตุ	1.74	0.89	น้อย
รวม	1.88	0.77	น้อย

บุคคล			
6. บุคคลในครอบครัว	3.63	1.21	มาก
7. เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	4.14	0.85	มาก
8. ตำรวจท่องเที่ยว	1.74	1.09	น้อย
9. บุคคลในท้องถิ่นนั้น ๆ	2.49	1.27	น้อย
รวม	3.00	0.67	ปานกลาง
สถานที่			
10. นิทรรศการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น ไทยเที่ยวไทย เป็นต้น	3.23	1.50	ปานกลาง
11. พิพิธภัณฑ์ เช่น เมืองจำลอง ปราสาท เป็นต้น	2.91	1.36	ปานกลาง
12. ร้านหนังสือ	2.89	1.62	ปานกลาง
รวม	1.88	0.77	น้อย
สื่อมวลชน			
13. โทรทัศน์ เช่น หนึ่งพาไป ช่อง Thai PBS เทวเที่ยวไทย ช่อง GMM เป็นต้น	4.00	1.19	มาก
14. YouTube เช่น อาสาพาไปหลง I Roam Alone เป็นต้น	4.11	0.99	มาก
15. หนังสือพิมพ์ เช่น ไทยรัฐ มติชน เดลินิวส์ ข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น	2.40	1.29	น้อย

รวม	3.50	0.79	ปานกลาง
อินเทอร์เน็ต			
16. เว็บไซต์ของบริษัทนำเที่ยว เช่น บริษัท H.I.S เป็นต้น	3.03	1.69	ปานกลาง
17. เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Google, YouTube, Web Blog, Facebook, Twitter, Pantip, Wikipedia เป็นต้น	4.83	0.38	มากที่สุด
18. เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	3.06	1.43	ปานกลาง
19. แผนที่กรุงเทพดอทคอม	2.46	1.46	น้อย
รวม	3.34	0.97	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	2.72	0.66	ปานกลาง

จากตาราง แสดงว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้แหล่งสารสนเทศในระดับปานกลาง 3 ด้าน จาก 5 ด้านดังนี้ ด้านสื่อมวลชน ($\bar{X} = 3.50$) ด้านอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.34$) ด้านแหล่งบุคคล ($\bar{X} = 3.00$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานแต่ละด้านดังนี้ ด้านสื่อมวลชน กลุ่มวัยทำงานมีการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก ได้แก่ Youtube ($\bar{X} = 4.11$) และโทรทัศน์ ($\bar{X} = 4.00$) อยู่ในระดับมาก

ด้านอินเทอร์เน็ต กลุ่มวัยทำงานมีการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.88$) อยู่ในระดับมากที่สุด เว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 3.06$) อยู่ในระดับปานกลาง และเว็บไซต์ของบริษัทนำเที่ยว ($\bar{X} = 3.03$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านแหล่งบุคคล กลุ่มวัยทำงานมีการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.14$) และบุคคลในครอบครัว ($\bar{X} = 3.63$) อยู่ในระดับมาก บุคคลในท้องถิ่นนั้น ๆ ($\bar{X} = 2.49$) อยู่ในระดับน้อย

ตารางประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	ระดับ ผลกระทบ
20. หนังสือท่องเที่ยวทั่วไป สารคดี/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-books เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เป็นต้น	2.86	1.48	ปานกลาง
21. แผนที่การเดินทาง/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Google Map, Bangkok Guide เป็นต้น	4.26	1.27	มาก
22. หนังสือคู่มือการท่องเที่ยว/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-books เป็นต้น	3.29	1.51	ปานกลาง
23. นิตยสาร วารสารการ/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-books เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นต้น	2.83	1.40	ปานกลาง
24. แผ่นพับ ใบปลิว โบรชัวร์ โปสเตอร์ /รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น ข้อมูลภาพของสถานที่ท่องเที่ยว โปสเตอร์แนะนำแหล่งสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น	2.49	1.22	น้อย
25. วิดีโอการท่องเที่ยว เช่น VCD, DVD เป็นต้น	2.00	1.19	น้อย
รวมทั้งหมด	2.96	1.35	ปานกลาง

จากตาราง แสดงว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยวโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาประเภทของทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อจาก 6 ข้อ ดังนี้

แผนที่การเดินทาง/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก

หนังสือคู่มือการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.29$) หนังสือท่องเที่ยวทั่วไป ($\bar{X} = 2.86$) และนิตยสาร/วารสารการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.83$) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ดังนี้

ตารางปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	ระดับ ผลกระทบ
1. ไม่ทราบวิธีการสืบค้นหรือแหล่งสืบค้นของข้อมูลที่ต้องการ	2.26	1.12	น้อย
2. มีปัญหาเรื่องภาษา เช่น หนังสือหรือบทความที่มีเนื้อหาสาระเป็นภาษาต่างประเทศ เป็นต้น	2.71	1.18	ปานกลาง
3. มีปัญหาค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ เช่น ค่าเดินทางไปยังห้องสมุด ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	2.14	1.29	น้อย
4. มีปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล	2.66	1.16	ปานกลาง
5. แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่พร้อมบริการด้านเทคโนโลยี เช่น ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตในการสืบค้น เป็นต้น	2.63	1.24	ปานกลาง
6. แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ไกลเป็นอุปสรรคในการแสวงหาสืบค้นข้อมูล	2.37	1.29	น้อย
7. มีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น ข้อจำกัดในเรื่อง ลิขสิทธิ์หรือสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศภายนอกและการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น	2.34	1.33	น้อย
รวมทั้งหมด	2.44	0.95	น้อย

จากตาราง แสดงว่า กลุ่มวัยทำงานมีปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวแต่ละด้าน 3 อันดับแรกดังนี้

ด้านเกี่ยวกับบุคคลมีปัญหาเรื่องภาษา กลุ่มวัยทำงานมีปัญหาการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$)

ด้านเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมมีปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล กลุ่มวิทยากรมีปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) และแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่พร้อมบริการด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 2.63$)

นอกจากนี้ยังมีด้านปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวอื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ไกลเป็นอุปสรรคในการแสวงหาสืบค้นข้อมูล ($\bar{X} = 2.37$) ปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.34$) ไม่ทราบวิธีการสืบค้นหรือแหล่งสืบค้นของข้อมูลที่ต้องการ ($\bar{X} = 2.26$) และปัญหาค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.14$)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศในด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มคนวัยทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศในด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มคนวัยทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มคนวัยทำงานที่อยู่ในช่วงยุคเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ (พ.ศ. 2508 - 2523) และเจนเนอเรชั่นวาย (พ.ศ. 2523-2537) และอยู่บริเวณย่านอโศก จำนวน 35 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มคนวัยทำงานที่อยู่ในช่วงยุคเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ (พ.ศ. 2508 - 2523) และเจนเนอเรชั่นวาย (พ.ศ. 2523-2537) ในช่วง 29 - 54 ปี และทำการสุ่มตัวอย่างประชากรมา 35 คน กระจายตามแหล่งบริเวณสถานที่ทำงานย่านอโศกและสถานีรถไฟฟ้า บีทีเอส เอ็มอาร์ที แอร์พอร์ตเรลลิงก์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวทั้งหมด 5 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถานที่แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และประเภททรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับของปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การส่งแบบสอบถามโดยนำไปส่งเอง (Self-administered questionnaire) นำแบบสอบถามไปส่งให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจนถึงที่และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนในทันที ภายในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2562 รวมแบบสอบถามทั้งหมด 35 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

5.1.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ดังนี้

5.1.1.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

5.1.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก เป็นรายด้าน และรายข้อ

สรุปผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณนั้น สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มคนวัยทำงานที่อยู่ในช่วงยุคเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ (พ.ศ.2508 - 2523) และเจนเนอเรชั่น วาย (พ.ศ. 2523-2537) เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 35 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 54.30) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน 13 คน (ร้อยละ 37.10) และมีการศึกษาอยู่ในระดับสำเร็จปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 68.60)

2. การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มคนวัยทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มคนวัยทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านแหล่งบุคคล พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ การสนทนา ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับ เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน บุคคลในครอบครัว และบุคคลในท้องถิ่นนั้น ๆ

ด้านแหล่งสื่อมวลชน พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ Youtube ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ด้านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของบริษัทนำเที่ยว ในการค้นหาข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ แผนที่การเดินทาง หนังสือคู่มือการท่องเที่ยว หนังสือท่องเที่ยวทั่วไป นิตยสาร วารสารการท่องเที่ยว ในการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวรวมทั้งรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มวัยทำงานประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว โดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน และระดับน้อย 3 ด้าน แต่เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 4 ข้อ ได้แก่ 1) ไม่ทราบวิธีการสืบค้นหรือแหล่งสืบค้นของข้อมูลที่ต้องการ 2) ปัญหาเรื่องภาษา 3) มีปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล 4) แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่พร้อมบริการด้านเทคโนโลยี

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก มีดังนี้

1. การใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มวัยทำงานมีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่ามีการใช้ในระดับปานกลาง 3 ด้านจาก 5 ด้าน ซึ่งการใช้แหล่งสารสนเทศ 3 ด้านที่มีการใช้ในระดับปานกลางนั้นครอบคลุมแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับ 1) ด้านสื่อมวลชน 2) ด้านอินเทอร์เน็ต และ 3) ด้านบุคคล แสดงให้เห็นว่ากลุ่มวัยทำงานส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ในการเข้าถึงที่หลากหลาย เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว

ด้านสื่อมวลชน การนำเสนอเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การแสดงรายละเอียดข้อมูล รีวิวการท่องเที่ยวที่มีทั้งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ แม้กระทั่งที่ตั้งของแหล่งสถานที่

ด้านแหล่งบุคคลที่สามารถสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวได้ทันที ได้ตอบแบบบุคคลต่อบุคคลได้อย่างรวดเร็ว หรือผ่านทางคอมเมนต์ โพสต์ข้อความ การสนทนาผ่านแชตออนไลน์ และรับส่งข้อความโดยตรง

ด้านอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วไม่ว่าจะผ่านทางเว็บไซต์แหล่งท่องเที่ยว บล็อก หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมิกา เหมมินทร์ (2556) ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (สื่อโซเชียลมีเดีย) พบว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 3 ปีขึ้นไปมากที่สุด ประชาชน ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook บ่อยที่สุดช่องทางที่ประชาชนใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อย ที่สุดคือ Smartphone ประชาชนส่วนใหญ่เปิดบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้ตลอดเวลาทั้งวัน ช่วงเวลาที่ ประชาชนใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุดคือ 18.00-06.00น. ประชาชนมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 1-3 ชั่วโมงต่อวัน จึงตรงกับผลการสำรวจที่กลุ่มวัยทำงานมีการใช้ด้านแหล่งอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้เว็บไซต์ ต่าง ๆ มีการอัปเดตข้อมูลการท่องเที่ยวใหม่ ๆ อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สามารถที่จะแนะนำแหล่งข้อมูล ที่ใกล้เคียงกับความต้องการซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะของเว็บไซต์ที่ดีควรมีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 7 ประการหรือ 7C ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าในส่วนของด้านบริบทซึ่งการจัด ผังและการออกแบบถือเป็นส่วนที่สำคัญและเป็นหัวใจหลักอันดับหนึ่งของการที่จะทำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ ใน ด้านส่วนประกอบที่เป็นเนื้อหาควรนำเสนอในเว็บไซต์ในรูปแบบของตัวอักษรรวมถึงมีภาพประกอบมีการใช้ เสียงและไฟล์วิดีโอเพื่อให้เว็บไซต์มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้นเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความตื่นตาตื่นใจและไม่ เกิดความเบื่อหน่ายขณะใช้เว็บไซต์ในการหาข้อมูล ควรให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่ายและรวดเร็วหรือ เป็นการสื่อสารแบบสองทาง และควรมีการรวบรวมลิงค์เว็บไซต์เป็นการรวบรวมรายชื่อเว็บไซต์เกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เว็บไซต์ที่น่าสนใจและแบ่งออกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาเว็บไซต์ที่ต้องการ ได้อย่างง่าย

2. ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มวัยทำงานประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวสูงสุด 3 อันดับแรกที่ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางนั้นครอบคลุมเกี่ยวกับ 1) ปัญหาเรื่อง ภาษา 2) ข้อจำกัดด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล และ 3) ปัญหาแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่พร้อมบริการด้าน เทคโนโลยี

ปัญหาเรื่องภาษา คนวัยทำงานมีความสามารถความเข้าใจ และทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศที่ไม่ มากพอ ไม่เข้าใจการสืบค้นข้อมูลหรือแม้กระทั่งข้อมูลที่เป็นภาษาต่างประเทศ

ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล เนื่องจากกลุ่มวัยทำงานมีภาระงานประจำเป็นจำนวนมาก และเวลาพักในการทำงานค่อนข้างน้อย จึงทำให้ไม่มีเวลาในการสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับคำให้ สัมภาษณ์ของกฤษฎิ์ ตันพันธ์ (2551) ที่กล่าวว่า “ไม่ค่อยมีเวลา ผมไปทำงาน 7 โมงเช้า กลับมา 5 โมงเย็น เกือบทุกวัน ” และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของวาสนา นพคุณ (2542) ที่พบว่าผู้ประกอบการไม่มีเวลาในการค้นหา

สารสนเทศ เพราะผู้ประกอบการมีภารกิจมาก จึงไม่มีเวลาที่จะไปใช้บริการในเวลาเปิดบริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศได้

ปัญหาแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่พร้อมบริการด้านเทคโนโลยี เนื่องจากแหล่งบริการที่ให้บริการนั้น อาจจะมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลหรืออินเทอร์เน็ตที่ให้บริการไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และอาจจะไม่มีประสิทธิภาพจึงเกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลส่งผลให้ใช้เวลาในการสืบค้นนานและเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อศูนย์บริการสารสนเทศ
 - 1.1 ควรเพิ่มบริการรูปแบบใหม่ จัดตั้งซุ้มให้บริการสารสนเทศท่องเที่ยวโดยเฉพาะและผู้ใช้สามารถ link ดูข้อมูลบน paper หรือหนังสือท่องเที่ยวได้โดยการแสกนคิวอาร์โค้ดจากเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่ซุ้ม โดยไม่ต้องเสียเวลาไปหาหนังสือที่ซ้น
 - 1.2 ควรมีเว็บบอร์ด (web board) ที่ทำหน้าที่ในลักษณะเป็นกระดานสนทนา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- วันวิสาข์ สุทธิบริบาล, แหวตา เตชาทวิวรรณ., และ ศศิพิมล ประพินพงศกร. การใช้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร (2554).
- วรลักษณ์ ทองใบ, ธาตุศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์., และ พวา พันธุ์เมฆา. การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ (2552).
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552). การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชั่นวายและแรงจูงใจในการทำงาน: มุมมองระหว่าง เจนเนอเรชั่นต่างๆ ในองค์กร. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 31(121), 1-25.
- พลุ เดชะรินทร์. (2551) ช่องว่างในการทำงานระหว่าง Gen X กับ Gen Y. ผู้จัดการรายสัปดาห์. 13-19 ตุลาคม.
- รัชฎา อธิสนธิสกุล และ อ้อยอุมา รุ่งเรือง. (2548). การสร้างความเข้าใจร่วมเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)
- จินตปาณี พิบูลย์. (2547). การใช้สารสนเทศของผู้นำกลุ่มผลิตภัณฑ์ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปริยานุช คลอวุฒิวัฒน์. (2535). ความต้องการและการใช้สารสนเทศพิเศษของบุคลากรฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยนันท์ วงศ์คำ. (2546). การใช้แหล่งสารสนเทศของการเกษตรในชุมชนที่มีการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืนเพื่อการพึ่งตนเองในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรพร เดชะคุปต์. (2542). การใช้สารนิเทศและปัญหาการใช้แหล่งสารนิเทศของนักวิชาการป่าไม้. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รังสิยา เต่าณรงค์. (2548). การใช้สารสนเทศของผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพอิสระที่จบจากโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพ. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา นพคุณ. (2544). การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ณมรัตน์ ปิงตระกูล. (2550). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน: กรณีศึกษาศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางแค. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกวลิณ จริยารัตนกุล. (2557). การใช้สารสนเทศของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). “พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัด เก็บและการค้นคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 13. หน้า 107-150. นนทบุรี: สาขาวิชา ศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนู บุญญานวัตร. (2007). บทที่ 2 แหล่งสารสนเทศ สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2560 จาก <http://autano.blogspot.com/2011/11/3.html>
- แววตา เตชาทวิวรรณ. (2548). แหล่งสารสนเทศและกลยุทธ์การสืบค้น. ในทักษะการรู้สารสนเทศ. หน้า 41. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤษณา แสนวา. (2542). การใช้สารสนเทศทางการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาสารคาม. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- มาลี ลำสกุล. (2541). ประเภทและลักษณะของสารสนเทศ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศเบื้องต้น, หน่วยที่ 1-5. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชยกร ทาระวรรณ. (2548). ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบทบาทของสื่ออินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย [ททท.] ในการจูงใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Wilson, Tom; & Walsh, Christina. (1996). Intervening Variables in Information-Seeking Behaviour. In Information Behaviour: An Interdisciplinary Perspective. Retrieved March 29, 2013, from <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/chap4.html>
- Ellis, David. (1993, October). Modeling the Information-Seeking Patterns of Academic Researchers: A Grounded Theory Approach. Library Quarterly. 63(4): 469-486.

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก
คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดส่งเครื่องหมาย ✓ ตามข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือเติมคำในช่องว่าง

อายุ () ต่ำกว่า 29 ปี () 30-39 ปี () 40-49 ปี () 50 ปีขึ้นไป

อาชีพ () นักเรียน/นักศึกษา () พนักงานบริษัทเอกชน
() ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () ธุรกิจส่วนตัว () พ่อบ้าน/แม่บ้าน
() รับจ้างทั่วไป () อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตามข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือเติมคำในช่องว่าง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

- [] เพื่อศึกษาข้อมูลของแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ประวัติความเป็นมา งานเทศกาลประจำปี วัฒนธรรมท้องถิ่น ร้านอาหาร ที่พัก ระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น
- [] เพื่อวางแผนงบประมาณในการท่องเที่ยว เช่น ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- [] เพื่อศึกษาเส้นทางในการเดินทาง เช่น ศึกษาระบบขนส่งสาธารณะเพื่อกำหนดระยะทางและเวลาในการเดินทางล่วงหน้า เป็นต้น
- [] เพื่อวางแผนในการท่องเที่ยว เช่น การจัดสรรเวลาในการเดินทาง เป็นต้น
- [] เพื่อเตรียมเอกสารสำคัญในการเดินทาง เช่น ใบการจองที่พัก visa พาสมปอร์ต เป็นต้น
- [] เพื่อประกอบการทำงาน/ การศึกษาค้นคว้าเฉพาะด้าน เช่น การเขียนบล็อก ทำรายงาน เป็นต้น
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของท่านมากที่สุด

การเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับการใช้สารสนเทศ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว สถาบัน 1. ห้องสมุดทั่วไป 2. ห้องสมุดเฉพาะ เช่น ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 3. ศูนย์บริการสารสนเทศ 4. ห้องสมุดประชาชน 5. หอจดหมายเหตุ เช่น ข้อมูลเชิงประวัติ เป็นต้น					
บุคคล 6. บุคคลในครอบครัว 7. เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน 8. ตำรวจท่องเที่ยว 9. บุคคลในท้องถิ่นนั้น ๆ					
สถานที่ 10. นิทรรศการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น ไทยเที่ยวไทย เป็นต้น 11. พิพิธภัณฑ์ เช่น เมืองจำลอง ปราสาท เป็นต้น 12. ร้านหนังสือ					
สื่อมวลชน 13. โทรทัศน์ เช่น หนึ่งพาไป ช่อง Thai PBS เทยเที่ยวไทย ช่อง GMM เป็นต้น 14. YouTube เช่น อาสาพาไปหลง I Roam Alone เป็นต้น 15. หนังสือพิมพ์ เช่น ไทยรัฐ มติชน เดลินิวส์ ข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น					

อินเทอร์เน็ต 16. เว็บไซต์ของบริษัทนำเที่ยว เช่น บริษัท H.I.S เป็นต้น 17. เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Google, YouTube, Web Blog, Facebook, Twitter, Pantip, Wikipedia เป็นต้น 18. เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 19. แผนที่กรุงเทพมหานคร					
ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว 20. หนังสือท่องเที่ยวทั่วไป สารคดี/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-books เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เป็นต้น 21. แผนที่การเดินทาง/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Google Map, Bangkok Guide เป็นต้น 22. หนังสือคู่มือการท่องเที่ยว/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 23. นิตยสาร วารสารการ/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-books เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นต้น 24. แผ่นพับ ใบปลิว โบรชัวร์ โปสเตอร์/รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น ข้อมูลภาพของสถานที่ท่องเที่ยว โปสเตอร์แนะนำแหล่งสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น 25. วิดีโอการท่องเที่ยว เช่น VCD/DVD เป็นต้น					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มวัยทำงานย่านอโศก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการใช้
สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของท่านมากที่สุด

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ	ระดับปัญหาที่พบ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
บุคคล 1. ไม่ทราบวิธีการสืบค้นหรือแหล่งสืบค้นของข้อมูลที่ต้องการ 2. มีปัญหาเรื่องภาษา เช่น หนังสือหรือบทความที่มีเนื้อหาเป็นภาษาต่างประเทศ เป็นต้น เศรษฐกิจ 3. มีปัญหาค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ เช่น ค่าเดินทางไปยังห้องสมุด เมืองโบราณ ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น สภาพแวดล้อม 4. มีปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล 5. แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่พร้อมบริการด้านเทคโนโลยี เช่น ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตในการสืบค้น เป็นต้น 6. แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ไกลเป็นอุปสรรคในการแสวงหาสืบค้นข้อมูล ลักษณะเฉพาะของสารสนเทศ 7. มีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น ข้อจำกัดในเรื่องลิขสิทธิ์หรือสิทธิในการเข้าใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศภายนอกและการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น					

ประมวลภาพการทำงาน



ภาพ การแจกแบบสอบถาม



ภาพ การแจกแบบสอบถาม



ภาพ การแจกแบบสอบถาม



ภาพ เบื้องหลังการทำงานกลุ่มของคณะผู้จัดทำ



ภาพ เบื้องหลังการทำงานกลุ่มของคณะผู้จัดทำ