

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน
บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2557

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน
บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด



ปริญญานิพนธ์
ของ
กุลวรางค์ ฤทธิเดช

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน
บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2557

กุลวรางค์ ฤทธิเดช. (2557). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. ปรินต์ฉบับพิเศษ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง,
รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส และแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลซ์ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จำนวน 25 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ประกอบด้วย 9 กิจกรรม ได้แก่ การเริ่มต้น การสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง การตรวจตรา การรวบรวม การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ และการจบ ซึ่งกิจกรรมที่กล่าวนั้นมีกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส 1 กิจกรรม คือ “การรวบรวม” เนื่องจากนักวิจัยมีช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลาย และมีแหล่งข้อมูลต่างๆ จำนวนมาก เมื่อทำการสำรวจเลือกดู เชื่อมโยงร้อยเรียง และการตรวจตรา จึงมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจำนวนมาก ส่งผลให้ต้องมีการรวบรวมสารสนเทศเหล่านั้นไว้เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้

ผลการวิจัยเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า อุปสรรคต่าง ๆ ที่นักวิจัยประสบในการทำวิจัย ได้แก่ ทักษะทางภาษาต่างประเทศที่ไม่เพียงพอ การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้

INFORMATION SEEKING BEHAVIOUR FOR DOING RESEARCH OF
THE RESEARCHERS IN KASIKORN RESEARCH CENTER CO., LTD



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2014

Khulvarang Rithidech. (2014). *Information Seeking Behavior for Doing Research of the Researchers in Kasikorn Research Center Co., Ltd.* Master thesis, M. A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Therdsak Maitaouthong, Assoc. Prof. Pawa Panmekha.

The purpose of this research was to study the information seeking behavior and barriers to information seeking for doing research of the researchers in Kasikorn Research Center Co., Ltd. Ellis behavioral model of information seeking and the Wilson and Walsh model of barriers to information seeking were used as research frameworks. A qualitative research method chosen was interviewing. Semi-structured interviews were conducted to collect data from 25 researchers of Kasikorn Research Center Co., Ltd.

The results found that the information seeking behavior for doing research of the researchers in Kasikorn Research Center Co., Ltd. included the following 9 activities: starting, browsing, chaining, monitoring, gathering, differentiating, extracting, verifying, and ending. The activity which was added to the original model was "gathering". In browsing, chaining, and monitoring, the researchers had multiple access channels to information sources and found so much information that they needed to gather for future use.

This study also identified some barriers encountered by researchers in information seeking. These included inadequate foreign language skills, restricted access to information, information search failures, and inability to access the full-text resources.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ของ
กุลวรางค์ ฤทธิเดช

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2557

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลักประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา)

.....ที่ปรึกษาร่วมกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา) (รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ดำเนินการจัดทำและสำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง และรองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา อีกทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา ประธานกรรมการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ กรรมการสอบปากเปล่า ที่ให้ความกรุณาร่วมให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ และความปรารถนาดีอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียน การทำงาน และการใช้ชีวิตได้อย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณนักวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และกรุณาให้ข้อมูลอันมีค่าต่อการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงผู้จัดการฝ่ายวิจัย หัวหน้าห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย และเพื่อนร่วมงานที่มอบกำลังใจ มีความเข้าใจ ทั้งให้ความช่วยเหลือจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณคุณแม่ คุณยายที่เป็นแรงบันดาลใจให้เรียนต่อจนมีวันนี้ ขอบขอบคุณพี่น้องตระกูลฤทธิเดชทุกคนที่ให้อาใจและเป็นพลังใจด้วยดีเสมอ รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่คอยช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีตลอดมา

กุลวรางค์ ฤทธิเดช

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ปรากฏการณ์.....	4
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ.....	8
ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ.....	9
ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศ.....	9
ลักษณะของการแสวงหาสารสนเทศ.....	11
ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ.....	12
อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ.....	21
บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด.....	22
ประวัติความเป็นมา.....	22
วัตถุประสงค์.....	24
ภาระหน้าที่.....	25
นักวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด.....	26
ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย.....	27
การวิจัยทางธุรกิจ.....	28
ความหมายของการวิจัยทางธุรกิจ.....	28
กระบวนการวิจัยทางธุรกิจ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	33
งานวิจัยในประเทศ.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	45
การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	45
ขั้นตอนการวิจัย.....	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	75
วิธีดำเนินการวิจัย.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	83
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	103
ประวัติย่อผู้วิจัย	106

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ	13
2 ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน	14
3 ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส	16
4 ตัวแบบ "เบอร์พิกกิง" การค้นหาที่พัฒนาไปเป็นลำดับของเบทส์	20
5 สถิติการนำผลการวิจัยอ้างอิงในการนำเสนอข่าว	23
6 สถิติการนำผลการวิจัยอ้างอิงบนอินเทอร์เน็ต	24
7 กระบวนการวิจัยทางธุรกิจ	30
8 ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์	35
9 ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	90



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนกระแสการเปิดเสรีทางการค้าและการเงินของโลก ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินขึ้นจำนวนมาก ที่เห็นได้ชัดคือการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขัน และความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบบริการให้เหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ได้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างหลากหลาย (มัญชุตา กิ่งเนตร; และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2554: ออนไลน์) ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้บุคลากรด้านการธนาคารและการเงินมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแสวงหาความรู้ ความชำนาญ และทันต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มีความเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจและสถานการณ์การเงินโลก ทั้งนี้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557) ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ระบบสถาบันการเงินไทยสามารถปรับตัวให้มีความเข้มแข็ง ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง โดยพร้อมรองรับกับความท้าทายที่จะเกิดขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2552: ออนไลน์) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ในยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ซึ่งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการเงิน โดยให้ดำเนินนโยบายการเงินที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์แวดล้อมและทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2555: ออนไลน์)

จากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติดังกล่าว ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือ และความเป็นมืออาชีพของธนาคารพาณิชย์เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้มาซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ สามารถทำได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ ส่งผลให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปเพราะมีความรู้และความต้องการรับสารสนเทศที่หลากหลายขึ้น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงศักยภาพ วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และสร้างจุดเด่นให้เหนือคู่แข่ง ด้วยเหตุนี้สารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ในการคิดวางแผน ตัดสินใจกำหนดทิศทางการขององค์กรให้สามารถข้ามผ่านอุปสรรคจากความเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรที่ยั่งยืนและมั่นคงท่ามกลางความเสี่ยงรอบด้านได้ อย่างไรก็ดี ปัจจุบันสารสนเทศมีอยู่อย่างท่วมท้น และเกิดขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และมีเนื้อหาเชิงลึกสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ และการแข่งขันทางธุรกิจได้นั้น ต้องอาศัยวิธีการวิเคราะห์ การคัดกรอง การรวบรวมอย่างเป็นขั้นตอน และมีประสิทธิภาพ นั้น

คือการทำวิจัย ซึ่งนับวันจะยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทางด้านวิชาการการศึกษา สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์เท่านั้น แต่การวิจัยยังมีบทบาทในทุกภาคส่วนของสังคม ในองค์กร ธุรกิจก็เช่นเดียวกัน ได้เพิ่มกระบวนการวิจัยและพัฒนาเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กร เพื่อให้ทันต่อยุคสังคมฐานความรู้ ที่คงความได้เปรียบและเอาชนะกันด้วยสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย (มยุรี เสือคำราม; และ สมศักดิ์ ลีลา. 2556: 95) การวิจัยทางธุรกิจกลายเป็นสิ่งที่แพร่หลายในระดับโลก บางบริษัทมีการวิจัยธุรกิจระดับนานาชาติเพิ่มมากขึ้น ศึกษาลักษณะทางตลาดในแต่ละพื้นที่ เพื่อวางกลยุทธ์ให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (ซิกมันด์. 2550: 20) ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งสนับสนุน และให้ความสำคัญกับการวิจัยโดยการนำไปสอดแทรกในขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริหารเพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรมและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบทำวิจัยขึ้นมาโดยตรง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ไทยที่เล็งเห็นความสำคัญของการวิจัยและจัดตั้ง บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงาน และลูกค้าของธนาคารรวมทั้งประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างฐานข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้อง ทันสมัย ใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง และเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารให้อิสระในการศึกษางานวิจัยแขนงต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2548: 4) ดังนั้นจึงส่งผลให้บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นนักวิจัยต้องแสวงหาสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากต้องผลิตงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานภายใต้กรอบของเวลาที่จำกัดเพื่อให้งานวิจัยเสร็จทัน ทั้งยังอยู่ในความสนใจและกระแสดังกล่าว ปัจจุบันงานด้านการวิจัยของ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ (1) ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค (2) ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค (3) ฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร (4) ฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค ทั้งนี้ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่นักวิจัยผลิตขึ้นเป็นที่ยอมรับให้ตีพิมพ์ และใช้อ้างอิงในสื่อต่าง ๆ มากมาย อาทิ วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น (วาริธร ศิริสัตยวงค์. 2556: สัมภาษณ์) เมื่อผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง นักวิจัยจึงต้องมีความรอบคอบในการผลิตผลงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจ หรือมีส่วนชี้นำผู้รับสาร อันจะเป็นผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรในลำดับต่อมา การแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยดังกล่าว จึงต้องเป็นไปอย่างเข้มข้น รอบด้าน ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ และจากลักษณะเฉพาะดังกล่าวทำให้พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยกลุ่มนี้มีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมีงานวิจัยที่นำตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่มีผู้พัฒนาไว้แล้ว มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยจำนวนมาก ส่วนใหญ่มักเน้นศึกษาว่าผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศอย่างไร และปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศอย่างไร แต่มีงานวิจัยน้อยชิ้นที่เสนอทฤษฎีซึ่งสามารถขยายผลการศึกษาดูไปยังกลุ่มหรือสถานการณ์อื่นได้ (อารีย์ ชื่นวัฒนา.

2545: 112) อย่างไรก็ตามการศึกษาวิจัยที่นำตัวแบบที่มีผู้ศึกษาไว้แล้วมาใช้และปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาได้ในหลากหลายอาชีพ เช่น 1) ณมรัตน์ ปิงตระกูล (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางแค โดยใช้ตัวแบบบิกซิกซ์ของไอเซนเบิร์กและเบอร์โควิทซ์ และใช้กรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ 2) สุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ เดวิด เอลลิส และใช้กรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ 3) พุทธญา ม่วงสวย (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ และใช้ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของ เลคกี เฟตติกรู และ ซิลแว็ง 4) ที่แวนต์ (Thivant. 2005: Online) ได้ทำการศึกษากับกลุ่มนักเศรษฐศาสตร์และนักวิเคราะห์ธุรกิจโดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส และวิลสัน ร่วมกับตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเบทส์ เป็นต้น แต่ในบริบทของประเทศไทยการวิจัยที่ศึกษาเจาะจงไปที่การแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยทางด้านเศรษฐกิจ การเงินการธนาคาร และธุรกิจ โดยเฉพาะในบริษัทเอกชนนั้นยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ศึกษาวิจัย

จากบทบาทที่สำคัญของนักวิจัยที่จะส่งผลโดยตรงต่อการนำข้อมูลไปประกอบการทำงาน และการตัดสินใจของหน่วยงานต้นสังกัดเอง และหรือประชาชนโดยทั่วไปที่เชื่อถือและยอมรับข้อมูลจากงานวิจัยที่เผยแพร่ ทำให้นักวิจัยกลุ่มนี้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญควรค่าแก่การศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการทำงานในหน้าที่และชีวิตประจำวันอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยกลุ่มนี้ โดยทำการศึกษากับนักวิจัยของ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส (Ellis's Behavioral Models of Information Seeking) (Ellis. 1993: 469-486) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ตัวแบบดังกล่าวประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น (Starting) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) การสำรวจเลือกดู (Browsing) การแยกแยะ (Differentiating) การตรวจตรา (Monitoring) การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) การตรวจสอบ (Verifying) และการจบ (Ending) และเพื่อให้ทราบอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงใช้กรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ (Wilson; & Walsh. 1996: Online) โดยจำแนกปัจจัยต่างๆ ได้เป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ลักษณะเฉพาะของบุคคล 2) อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ 3) อุปสรรคทางสังคม 4) อุปสรรคจากสภาพแวดล้อม และ 4) ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อาทิ เป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของห้องสมุดธนาคารทั้งในส่วนของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ หรือการจัดรูปแบบบริการที่เหมาะสมให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักวิจัยได้เพิ่มขึ้น หรือเป็น

ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้วางแผนและพัฒนาบุคลากรได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยด้านเศรษฐกิจและธุรกิจ在公司 ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบบริการสารสนเทศที่สนับสนุนและส่งเสริมพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดของธนาคารซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร และเพิ่มคุณค่าของการให้บริการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นประโยชน์แก่อนุรักษ์งานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้พัฒนา กำหนดแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุด และการให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างให้นักวิจัยเป็นบุคคลผู้มีทักษะ ความสามารถ และแสดงศักยภาพของตนเองในการทำงานได้อย่างเต็มที่

ขอบเขตของการวิจัย

ปรากฏการณ์

การวิจัยเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาปัญญาและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่มนุษย์ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาวิถีการดำรงชีวิตให้ดีขึ้น และจากวิกฤติเศรษฐกิจโลกแสดงให้เห็นชัดเจนถึงความสำคัญของระบบการเงินต่อเศรษฐกิจ ถ้าประเทศใดมีระบบการเงินเข้มแข็งมีประสิทธิภาพ เศรษฐกิจก็จะได้ประโยชน์ ดังนั้นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงิน จึงเป็นสาขาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสาขาหนึ่ง บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลงานวิจัยในสาขาเศรษฐกิจและธุรกิจตีพิมพ์และเผยแพร่ในสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ทันต่อทุกสถานการณ์ที่มีผลกระทบทางเศรษฐกิจ นักวิจัยของบริษัทจึงต้องทำงานที่แข่งกับเวลา และในขณะเดียวกันต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถผลิตและนำเสนอผลงานได้ทันทั่วทั้งที่ ทั้งยังสามารถเชื่อถือได้เนื่องจากผลงานดังกล่าวจะมีผลต่อการวางแผน การตัดสินใจของผู้ลงทุน และส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชน เมื่อเป็นเช่นนั้นพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยกลุ่มนี้จึงมีความน่าสนใจให้ทำการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จำนวน 25 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือต้องเป็นนักวิจัยที่ผ่านการทดลองงาน หรือได้บรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เรียบร้อยแล้ว และไม่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับผู้บริหารของบริษัท ทั้งนี้ได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยแบ่งตามฝ่ายที่นักวิจัยปฏิบัติงาน ได้แก่ ฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค จำนวน 13 คน และฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค จำนวน 8 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูล และข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการของตน โดยต้องศึกษา วิเคราะห์ วางแผน หรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมาย ในที่นี้เป็นกิจกรรมที่นักวิจัยกระทำเพื่อนำสารสนเทศ ข้อมูล และข่าวสารไปใช้ประกอบการทำวิจัย โดยใช้รูปแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส (Ellis. 1993: 469-486) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ ได้แก่

1.1 การเริ่มต้น (Starting) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งหัวข้อวิจัย ซึ่งอาจเป็นเรื่องใหม่ หรือเจาะประเด็นอื่นๆ ในเรื่องที่เคยทำมาแล้ว โดยนักวิจัยอาจคิดหัวข้อขึ้นเองจากการอ่านข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในธุรกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ศึกษาเรื่องที่ต้องการ เป็นต้น

1.2 การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรืออยู่ในความสนใจอยู่อย่างกว้างๆ จึงต้องทำการสำรวจจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเลือกดูเรื่องที่อาจตรงกับ ความสนใจ เช่น สำรวจจากเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ฐานข้อมูล สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.3 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศที่อยู่ในความสนใจ จากเอกสารที่มีไปสู่เอกสารรายการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ติดตามจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม คำสำคัญ หรือจุดเชื่อมโยง (Link) ที่ปรากฏในเอกสาร เป็นต้น

1.4 การตรวจตรา (Monitoring) เป็นการติดตามสถานการณ์ ความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ ข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ ๆ ในแวดวงธุรกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ จากการเข้าร่วมสัมมนา การพบปะพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามข่าวสาร และอื่นๆ เป็นต้น

1.5 การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการกลั่นกรองสารสนเทศที่ค้นหาได้โดยพิจารณาจากคุณสมบัติต่างๆ ของสารสนเทศ เช่น ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของสารสนเทศ ความเกี่ยวข้องของสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ เป็นต้น

1.6 การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการศึกษานำสารสนเทศที่ค้นหาได้จากแหล่งต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ วารสาร หรือฐานข้อมูล แล้วนำส่วนที่ต้องการหรือสนใจออกมาด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การดาวน์โหลด การคัดลอก การทำสำเนาจากต้นฉบับ เป็นต้น

1.7 การตรวจสอบ (Verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ โดยคำนึงถึงแหล่งที่มาของสารสนเทศเพราะต้องใช้เป็นตัวอ้างอิงในการตรวจสอบ และหากมีหลายแหล่งให้สารสนเทศประเภทเดียวกันจะต้องใช้การเปรียบเทียบ เช่น ข้อมูลสถิติตัวเลขต่างๆ

1.8 การจบ (Ending) เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายของการแสวงหาสารสนเทศ ก่อนรวบรวมสารสนเทศทั้งหมดเข้าด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อตรวจสอบความแน่ใจว่าได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการอย่างเพียงพอ ครบถ้วน สำหรับการทำวิจัยแล้ว

2. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย ในที่นี้จำแนกตัวแปรตามกรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลซ์ (Wilson; & Walsh. 1996: Online) โดยจำแนกปัจจัยต่างๆ ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย ความบกพร่องทางการพูดหรือการได้ยิน เป็นต้น ลักษณะทางด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสามารถทางภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์ทำงาน และอารมณ์ของนักวิจัย เป็นต้น

2.2 อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ (Economic barrier) แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศ และเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศ

2.3 อุปสรรคทางสังคม หรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (Social/Interpersonal barrier) ได้แก่ อุปสรรคที่เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น การสื่อสารระหว่างนักวิจัยกับผู้ให้สารสนเทศ ความร่วมมือของผู้ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งกล่าวได้ว่าอุปสรรคด้านนี้เกิดจากผู้แสวงหาสารสนเทศมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในการให้สารสนเทศ

2.4 อุปสรรคจากสภาพแวดล้อม หรือจากสถานการณ์ (Environment / Situation barrier) ได้แก่ ข้อจำกัดด้านเวลา สภาพทางภูมิศาสตร์ นโยบายของบริษัท และวัฒนธรรมองค์กร

2.5 ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (Information source characteristic) ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสารในการรับสารสนเทศ

3. นักวิจัย หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ที่ผ่านการทดลองงานและได้รับบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิตผลงานวิจัย บทความวิเคราะห์ เอกสารสำคัญด้านวิชาการ ซึ่งสามารถแบ่งนักวิจัยออกเป็น 4 กลุ่ม ตามขอบเขตงานวิจัยที่รับผิดชอบ ได้แก่ วิจัยเศรษฐกิจจุลภาค วิจัยเศรษฐกิจมหภาค วิจัยการเงินการธนาคาร และวิจัยการลงทุนภูมิภาค

4. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางธุรกิจ ผลิตผลงานวิจัย ทำเอกสารด้านวิชาการ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคารแก่พนักงานและลูกค้าของธนาคาร รวมทั้งประชาชนทั่วไป โดย

สร้างฐานข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องทันสมัย จัดเก็บงานวิจัยให้สามารถใช้ประโยชน์ได้กว้างขวาง
เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขอเสนอตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.2 ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.3 ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.4 ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.4.1 ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ
 - 1.4.2 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 1.5 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ
2. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
 - 2.1 ประวัติความเป็นมา
 - 2.2 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งบริษัท
 - 2.3 ภาระหน้าที่
 - 2.4 นักวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
 - 2.5 ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย
3. การวิจัยทางธุรกิจ
 - 3.1 ความหมายของการวิจัยทางธุรกิจ
 - 3.2 กระบวนการวิจัยทางธุรกิจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เป็นแนวคิดที่ปรากฏมานานแล้วในการศึกษาผู้ใช้ ต่อมาในระยะหลังได้มีการวิจัยพัฒนากันอย่างกว้างขวาง โดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีจากหลายสาขาวิชา (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545: 108) ดังนั้นการตระหนักและให้ความสำคัญกับการศึกษาผู้ใช้ที่มีความหลากหลายจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่ห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศต่างๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน และจัดบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ในการพิจารณาความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน อาทิ

เชน และเฮร์นอน (Chen; & Hernon. 1982: 9) อธิบายว่า การแสวงหาสารสนเทศเป็นกระบวนการที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการ ที่บุคคลนั้นตระหนักและเล็งเห็น ซึ่งความต้องการนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และกระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะเริ่มขึ้นเมื่อบุคคลพบว่าตนเองต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และจะยุติลงเมื่อบุคคลนั้นไม่มีความต้องการสารสนเทศดังกล่าวอีกต่อไป

ครีเคอร์ลัส (Krikelas. 1983: Online) อธิบายว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่จะสนองความต้องการของตน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงานและการเรียนรู้ พฤติกรรมเช่นนี้ เริ่มต้นขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษาและวิเคราะห์เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จึงต้องการความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะทำการศึกษได้

วิลสัน (Wilson. 2000: Online) อธิบายว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เป็นการแสวงหาสารสนเทศอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสารสนเทศ และในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศนั้น บุคคลจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุดหรือระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น

แอนซารี (Ansari. 2008: 3) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้นจากความรู้สึกต้องการสารสนเทศ หรือรับรู้ว่าจะต้องทำให้ความต้องการสารสนเทศของตนเองบรรลุเป้าหมาย จากนั้นจึงเติมเต็มความต้องการของตนโดยแสวงหาสารสนเทศจากช่องทางต่างๆ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ หอจดหมายเหตุ ห้องสมุดเสมือน อินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศบุคคล เป็นต้น

จากความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงมุมมอง และความเข้าใจที่คล้ายคลึงกันของนักวิชาการหลายท่าน ถึงแม้จะมีการใช้คำที่ต่างกันบ้าง แต่ความหมายที่ปรากฏได้สื่อไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำ หรือวิธีการแสดงออกของแต่ละบุคคล ที่เกิดขึ้นเพื่อแสวงหาสารสนเทศที่ตนต้องการอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยการแสวงหาสารสนเทศจากช่องทางต่างๆ

ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศ

การแสวงหาสารสนเทศขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ผู้แสวงหาสารสนเทศ ภาระงานในการแสวงหาสารสนเทศ ระบบค้นหา โดเมนความรู้ บริบท และผลการค้นหา โดยอธิบายได้ดังนี้ (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545: 114-116; อ้างอิงจาก Marchionini. 1995.

Information Seeking in Electronic Environment: pp. 32-48)

1. ผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นผู้ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งหลาย ในการแสวงหาสารสนเทศ กล่าวคือ เป็นผู้ระบุความต้องการ ระบุปัญหาสารสนเทศ กำหนดภาระงานที่ต้องค้นหา ควบคุมปฏิสัมพันธ์กับระบบค้นหา ตรวจสอบและดึงเอาเฉพาะสารสนเทศที่เข้ากับเรื่อง ตลอดจนกำหนดว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะสิ้นสุดเมื่อไร

2. ภาระงานในการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การระบุความต้องการ ปัญหาสารสนเทศ ซึ่งก่อให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ ในการระบุปัญหา ผู้แสวงหาจะระบุแนวคิด หรือความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดที่เป็นตัวแทนปัญหา และหาคำมาแทนแนวคิด และคำที่เป็นตัวแทนปัญหาสารสนเทศหนึ่งๆ มีความหลากหลาย จึงเป็นเหตุให้ภาระงานมีระดับความซับซ้อนต่างกัน นอกจากนี้ภาระงานยังขึ้นอยู่กับเป้าหมายหรือคำตอบที่คาดหวัง เป้าหมายจากแง่มุมของระบบคือการค้นหาเอกสาร ในขณะที่เป้าหมายจากแง่มุมของผู้แสวงหาคือความเฉพาะเจาะจง ความเที่ยงตรงของผลการค้นหา ปริมาณภาระงาน เวลาที่ใช้ไปค้นหาคำตอบและความทันทั่วทั้งที่เป้าหมายเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายโดยตรงเช่น การใช้ระบบ และค่าใช้จ่ายโดยอ้อม เช่น การสูญเสียเวลา กำลังสติปัญญา และอารมณ์ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

3. ระบบค้นหา ประกอบด้วยฐานข้อมูลของความรู้รวมทั้งเครื่องมือกฎเกณฑ์และกลไกต่างๆ ที่ช่วยให้ผู้ค้นหาได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล โดยมีส่วนต่อประสานเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับฐานข้อมูล ระบบค้นหาสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศด้วยการจัดโครงสร้างความรู้และกำหนดช่องทางการเข้าถึง วิธีการจัดระบบความรู้จึงมีผลต่อวิธีที่ผู้ใช้จะสามารถเข้าถึงความรู้และการแสวงหาสารสนเทศ

4. โดเมน คือกลุ่มวิทยาการ หรือองค์ความรู้ในสาขาวิชาหนึ่งๆ มีลักษณะที่หลากหลาย เช่น เป็นองค์ความรู้ประเภทข้อความ กราฟิก เสียง ภาพเคลื่อนไหว หรือเป็นสารสนเทศหลายรูปแบบรวมกัน เป็นต้น โดเมนต่างๆ ใช้ระบบค้นหาและกลยุทธ์ในการค้นหาต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะอันหลากหลายของโดเมน เช่น ความซับซ้อน จำนวนและความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ย่อย ความเฉพาะเจาะจง ความคล้อยคลึง สภาพวิวัฒนาการ อัตราการขยายตัวหรือเปลี่ยนแปลงของโดเมน ซึ่งมีผลต่อการจัดระบบการค้นหาและแสวงหาสารสนเทศด้วย

5. บริบท หมายถึง สภาพแวดล้อมเฉพาะสถานการณ์ของการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งอาจจะเป็น 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ ปัจจัยที่ส่งเสริมหรือรบกวนสมาธิ แสงสว่าง ไฟฟ้า ระยะใกล้ไกลของแหล่งสารสนเทศ เช่น ความแตกต่างระหว่างการแสวงหาสารสนเทศในห้องทำงานส่วนตัว กับที่สาธารณะซึ่งมีคนเข้าคิวคอยใช้ 2) เศรษฐกิจ เช่น เวลาและค่าใช้จ่ายเป็นตัวกำหนดการเริ่มต้นการปฏิบัติและการสิ้นสุดของงานที่ก่อให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ 3) จิตวิทยา ได้แก่ สภาพความทรงจำระยะสั้น ความมั่นใจในตัวเองของผู้แสวงหา และ 4) สังคม ได้แก่ บทบาทและสถานะของบุคคลในองค์กร โครงสร้าง ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ความร่วมมือของสมาชิกองค์กร บริบทเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศทั้งสิ้น

6. ผลการค้นหา หมายถึง ผลลัพธ์ที่ผู้แสวงหาได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจจะเป็นคำ วลี ภาพ ตัวแทนเอกสาร หรือตัวเอกสาร ผลการค้นหาล้วนใหญ่จะให้สารสนเทศที่นำไปสู่การค้นหาต่อไปอีก จึงกล่าวได้ว่า ผลการค้นหามีผลต่อการปรับแก้ภาระงาน และวิธีดำเนินการแสวงหาสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันผลการค้นหาให้สารสนเทศที่สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพความรู้ของผู้ค้นหาด้วย นอกจากนี้ผลการค้นหายังสะท้อนให้ผู้ใช้เห็นกระบวนการค้นหาของตนเอง ว่า การที่จะได้ผลลัพธ์เช่นนี้ ตนมีวิธีคิดและวิธีค้นหาอย่างไร ประสพการณ์นี้จะกลายเป็นความรู้ที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสารสนเทศในอนาคต

ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศ

ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศนั้น ประกอบด้วย แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศและหลักการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2551: 44-61)

1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้

1.1 แหล่งสารสนเทศที่ตนมีอยู่ เป็นวิธีการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักนิยมก่อนแหล่งอื่น คือ ความจำของตนเอง คือ อาจพยายามทบทวนจากความทรงจำของตนเอง และแหล่งสารสนเทศภายนอกของตนเอง เช่น เอกสาร หนังสือ วารสาร ที่มีในที่ทำงาน สำนักงาน หรือบ้าน เป็นต้น

1.2 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการ โดยจะใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการและสะดวกที่สุดก่อน เช่น การสอบถามจากเพื่อน ผู้ร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญที่รู้จัก หรือสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก เป็นต้น

1.3 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่เป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดสถาบันการศึกษา และสถาบันบริการสารสนเทศ

2. หลักการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ การศึกษาวิจัยจำนวนหนึ่ง ได้พบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เรียกว่า “หลักการแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ความพยายามให้น้อยที่สุด (Principle of least effort)” หลักการดังกล่าวสามารถประยุกต์ได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศที่ยังคงเป็นระบบดั้งเดิม หรือเป็นระบบทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างแพร่หลาย โดยมีแนวคำสำคัญ คือ

2.1 หากมีทางเลือกในการแสวงหาสารสนเทศมากกว่าหนึ่งทาง ผู้ใช้จะเลือกทางที่ตนรู้สึกว่าจะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและง่ายที่สุดเสมอ แม้ว่าเมื่อพิจารณาแล้ว ทางเลือกอื่นอาจช่วยให้ได้สารสนเทศคุณภาพที่ดีกว่าก็ตาม ดังนั้น ในการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไป ผู้ใช้จะใช้แหล่งสารสนเทศที่สะดวกและง่ายที่สุดก่อน เช่น การถามเพื่อนหรือผู้รู้ โดยอาจไปพบด้วยตนเอง การโทรศัพท์ หรือการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หลังจากนั้นหากยังจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศต่อไป อาจใช้หนังสือหรือแหล่งสารสนเทศที่อยู่ใกล้ตัว เช่น ที่ทำงานของตน หรือที่บ้านก่อน ส่วนห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศนั้นเป็นแหล่งที่ผู้ใช้เลือกเข้าไปค้นหาก็คือเมื่อแหล่งสารสนเทศที่สะดวกและใกล้ตัวไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ แต่จำเป็นต้องได้สารสนเทศมา

2.2 ผู้ใช้โดยทั่วไปมักตั้งจุดมุ่งหมายในการค้นหาในระดับกลางๆ คือ ผู้ใช้มักไม่ตั้งเป้าหมายว่าในการแสวงหาสารสนเทศนั้น จำเป็นต้องให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพดีที่สุด ปริมาณมากที่สุด หรือสมบูรณ์ที่สุด ดังนั้น ผู้ใช้จะพึงพอใจแม้จะได้สารสนเทศที่มีคุณภาพด้อยหรือปริมาณไม่มากนัก แล้วจะเลิกค้นหาทันที เพราะถือว่าได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้แล้ว หากได้มีโอกาสสังเกตผู้ใช้ขณะค้นหาสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้จำนวนมากเลือกดูผลการค้นคืนจำนวนไม่มากนัก เช่น การค้นหารายการบรรณานุกรมเอกสารรายการแรกๆ หรืออาจดูได้ไม่เกิน 2-3 หน้าจอ ผู้ใช้ไม่ได้พิจารณาผลการค้นคืนอย่างรอบคอบหรือถี่ถ้วน ทำให้บางทีมองข้ามผลการค้นคืนที่อาจตรงกับความต้องการของตนไปอย่างน่าเสียดาย เพราะรายการนั้นๆ อยู่ส่วนล่างของหน้าจอ หรืออยู่หน้าจอถัดไป

ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

จุดมุ่งหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ คือ การสร้างตัวแบบ เนื่องจากตัวแบบช่วยให้เข้าใจขั้นตอน และกระบวนการของพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ แต่ในการสร้างหรือพัฒนาตัวแบบขึ้นมาใหม่นั้นต้องใช้เวลาและทำได้ยาก ดังนั้นในการศึกษาเรื่องนี้นักวิจัยจำนวนมากจึงได้นำตัวแบบที่มีผู้คิดและพัฒนาไว้แล้วมาเป็นกรอบในการศึกษา ทั้งนี้สามารถจำแนกตัวแบบที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศได้ ดังนี้

1. ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ

1.1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson's Information Seeking Behaviour Model) วิลสันได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมอันเกิดจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล โดยมีแนวคิดที่ว่าความต้องการสารสนเทศของบุคคลนั้นนำไปสู่พฤติกรรมที่ต่างกัน ทั้งนี้ใน ค.ศ. 1981 วิลสันได้เสนอตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยผู้ใช้สารสนเทศ (Information user) ในแวดวงวิชาการอันหลากหลาย โดยมีแนวคิดคือ

1) พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) ครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behavior) และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ (Information use)

2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้นั้นมีจุดผลักดัน หรือเป็นผลมาจากความต้องการ (Need) สารสนเทศของผู้ใช้

3) เมื่อเกิดความต้องการ ผู้ใช้จึงต้องแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behavior) โดยใช้บริการต่างๆ จากแหล่งสารสนเทศทั้งที่เป็นทางการ (Demands on information systems) และแหล่งที่ไม่เป็นทางการ (Demands on other information sources)

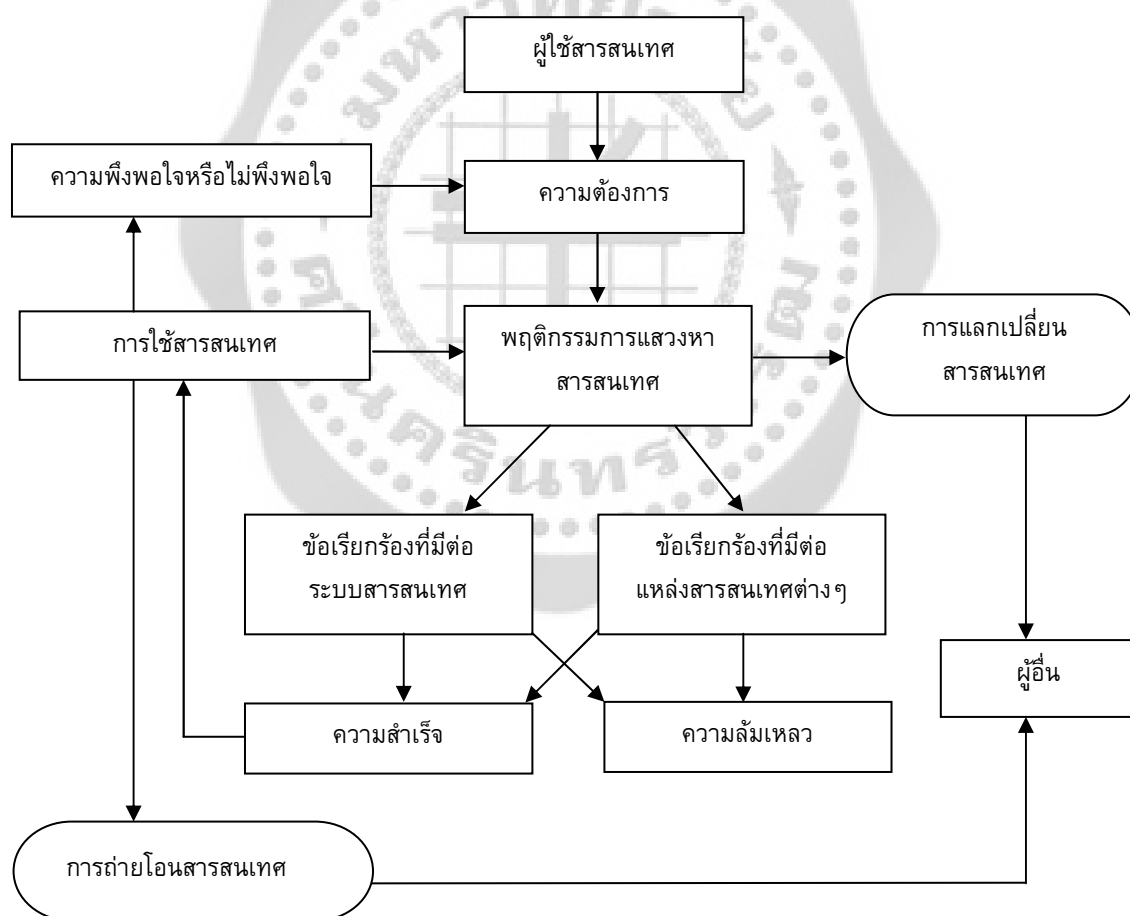
4) ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศนอกจากระบบหรือบริการสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศยังอาจได้สารสนเทศจากการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (Information

exchange) และยังสามารถส่งหรือถ่ายโอนสารสนเทศ (Information transfer) ที่ได้ไปให้ผู้อื่น (Other people) ด้วยเช่นกัน

5) ผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศจากระบบ หรือบริการสารสนเทศอาจเป็นความสำเร็จ (Success) หรือความล้มเหลว (Failure) ซึ่งหมายถึง สามารถแสวงหาสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการคือความสำเร็จ แต่หากแสวงหาไม่พบคือความล้มเหลว อาจต้องย้อนกลับไปค้นหาอีกครั้ง

6) หลังจากนั้นเมื่อได้สารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ (Information use) ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (Satisfaction or non satisfaction) ต่อไป

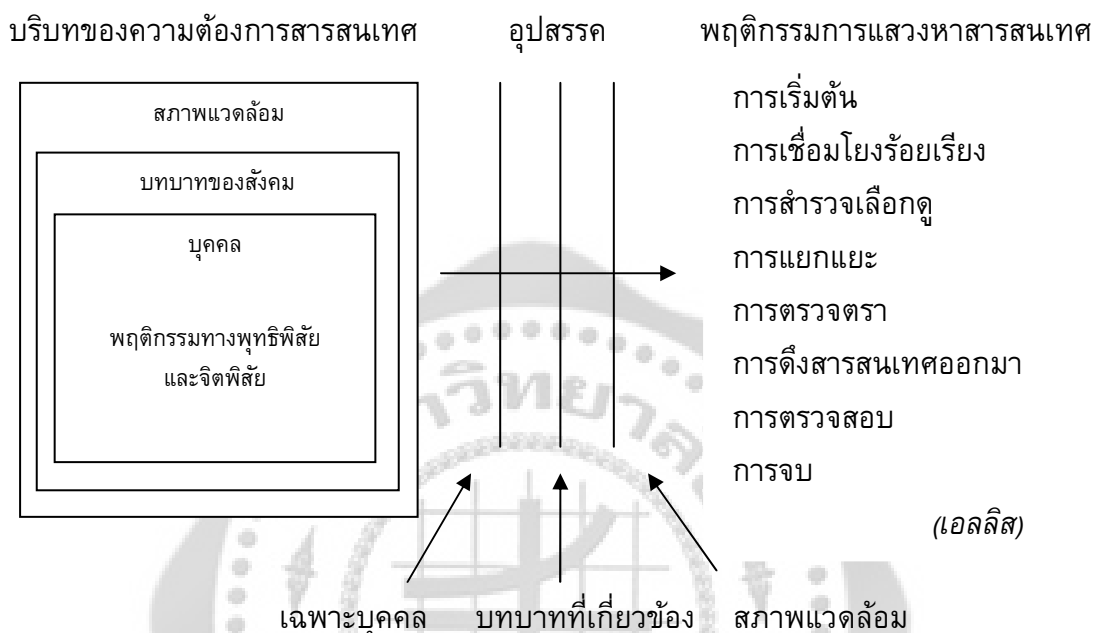
ทั้งนี้จากแนวคิดข้างต้น วิลสันได้อธิบายองค์ประกอบสำคัญของตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ไว้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

ที่มา: Wilson, T.D. (1999, June). Model in Information Behaviour Research. *The Journal of Documentation*. 55(3): 251.

ต่อมาวิลสันได้นำทฤษฎีและแนวคิดของสาขาต่างๆ และตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสมารับปรับปรุงตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเขา จนกระทั่งพัฒนาไปเป็นตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสัน ที่ได้รับการยอมรับและนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับนักวิจัยอีกมากมายในเวลาต่อมา ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสัน

ที่มา: Wilson, T.D. (1999, June). Model in Information Behaviour Research. *The Journal of Documentation*. 55(3): 252.

ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสันมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ บริบทของความต้องการสารสนเทศ อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2545: 58-59) ทั้งนี้สามารถอธิบายองค์ประกอบสำคัญ ได้ดังนี้

1) บริบทของความต้องการสารสนเทศ (Context of information need)

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีบริบทเฉพาะตัวของผู้แสวงหาสารสนเทศ อันเป็นลักษณะสำคัญของตัวแบบต่างๆ ของวิลสัน เช่น อายุ ระยะเวลา พื้นความรู้เดิม เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคนย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ความสนใจเฉพาะตัว ความตั้งใจ เป็นต้น

2) อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ (Barriers) มีหลายประการ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงาน และหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

3) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behaviour) วิลสันได้ผนวกรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสเข้าไว้ด้วย ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน 8 ขั้น และขั้นตอนเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตามลำดับนับตั้งแต่แรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายก็ได้

1.2 ตัวแบบทั่วไปของการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาชีพ เลคคี่

เพ็ตติกรู และซิลเวียร์ (Leckie; Pettigrew; & Sylvain. 1996) ได้ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาชีพ 3 กลุ่ม คือ วิศวกร พยาบาล และทนายความ โดยศึกษาจากวรรณกรรมทั้งในสาขาบรรณารักษศาสตร์ และนอกสาขามหาวิทยาลัยเพื่อสร้างตัวแบบทั่วไปที่สามารถนำไปใช้ศึกษาเกี่ยวกับวิชาชีพอื่น ๆ แม้ว่าตัวแบบดังกล่าวจะเน้นเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ แต่ก็ครอบคลุมแนวคิดเรื่องความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศด้วย ตัวแบบนี้มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ บทบาททางการทำงาน ภาระงาน ลักษณะของความต้องการสารสนเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศ ความตระหนักรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ และผลลัพธ์

2. ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

2.1 ตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส (Ellis's Behavioral Models of Information Seeking) เอลลิสได้พัฒนาตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศขึ้นจากการสัมภาษณ์นักวิชาการ และนักวิจัยในสาขาต่างๆ (Ellis. 1993; Ellis; Cox; & Hall. 1993; Ellis; & Haugan. 1997) ซึ่งเป็นต้นแบบที่มีผู้นำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างอีกหลากหลายอาชีพมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสมี 3 ตัวแบบ ตามลำดับการพัฒนาได้แก่ (สายลม วุฒิสุมบูรณ์. 2546: 13-16)

1) ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ (The Information Seeking Behavioral Model of Social Scientists) เป็นตัวแบบพื้นฐานของเอลลิส (Ellis. 1989: 178) ที่ได้พัฒนาขึ้นจากผลการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์ในปี ค.ศ. 1987 และ ค.ศ. 1989 ตัวแบบดังกล่าวประกอบด้วยพฤติกรรมหรือกิจกรรม 6 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น (Starting) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) การสำรวจเลือกดู (Browsing) การแยกแยะ (Differentiation) การตรวจตรา (Monitoring) และการดึงสารสนเทศออกมา (Extracting)

2) ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยทางวิชาการ (The Information Seeking Pattern of Academic Researchers) เป็นตัวแบบที่ประยุกต์ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ โดยการนำไปศึกษาวิจัยเพิ่มเติมกับกลุ่มนักฟิสิกส์ และนักเคมี ในปี ค.ศ. 1993 ซึ่งเอลลิส (Ellis; Cox; & Hall. 1993; Ellis; & Haugan. 1997) พบว่าตัวแบบพื้นฐานของเขาสามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักฟิสิกส์และนักเคมีได้

เช่นกัน โดยการปรับปรุงตัวแบบของเขาก็กเพียงเล็กน้อยซึ่งเป็นการเพิ่มเติมพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศอีก 2 ประการเข้าไปในตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ได้แก่ การตรวจสอบ (Verifying) และการจบ (Ending)

3) ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย (The Information Seeking Pattern of the Researchers) เอลลิส (Ellis; & Haugan. 1997) ได้ปรับปรุงตัวแบบของเขาก็กอีกครั้ง ในปี ค.ศ. 1997 จากการวิจัยพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรและนักวิจัยสาขาวิทยาศาสตร์ของศูนย์วิจัยในประเทศนอร์เวย์ ตัวแบบที่ปรับปรุงใหม่นี้ประกอบด้วยพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ 8 ประการ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส

ที่มา: Wilson, T.D. (1999, June). Model in Information Behaviour Research. *The Journal of Documentation*. 55(3): 255.

จากภาพประกอบอธิบายความหมายของแต่ละกิจกรรม ได้ดังนี้

1) การเริ่มต้น (Starting) หมายถึง การเริ่มต้นของผู้วิจัย (Researcher) ที่จะทำการศึกษาวิจัยงานชิ้นใหม่ โดยผู้วิจัยอาจจะมีหรือไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะทำการวิจัยนั้นมาก่อนหรือไม่ก็ตาม กิจกรรมการเริ่มต้น ได้แก่ การระบุถึงแหล่งสารสนเทศที่สนใจจะนำมาเป็นจุดเริ่มต้นค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งอาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่คุ้นเคยหรือเคยใช้มาก่อน หรืออาจเป็นแหล่งที่ไม่คุ้นเคย แต่คิดว่าน่าจะมีสารสนเทศที่ต้องการก็ได้

2) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศจากการอ้างอิงระหว่างเอกสารไปสู่สารเทศรายการอื่นๆ แบ่งออกเป็น การเชื่อมโยงข้างหน้า (Forward chaining) คือการเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดบ้างที่อ้างอิงบรรณานุกรมรายการนี้ และการเชื่อมโยงย้อนหลัง (Backward chaining) คือการเชื่อมโยงเพื่อกลับไปหาเอกสารที่เป็นต้นฉบับ

3) การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นการค้นหาสารสนเทศในกรอบที่สนใจแบบกึ่งเจาะจง (Semi-directed search) โดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้างๆ ผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคนอาจจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป เช่น อาจสำรวจเลือกดูรายการสารสนเทศที่

ต้องการจากตารางสารบัญ รายการหัวเรื่อง บัญชีรายชื่อเรื่อง ชื่อขององค์กรหรือบุคคล บทคัดย่อ หรือบทสรุป เป็นต้น

4) การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการจำแนกสารสนเทศโดยใช้ความแตกต่างเป็นเกณฑ์ในการกรอง (Filtering) คุณลักษณะและคุณภาพของสารสนเทศที่ค้นคืนได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ค้นคืนแต่ละบุคคล

5) การตรวจตรา (Monitoring) เป็นการติดตามพัฒนาการในสาขาใดสาขาหนึ่ง จากแหล่งสารสนเทศใดๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจเป็นการติดต่อกับบุคคล (Personal contact) หรือติดตามจากสิ่งพิมพ์ หรือการเผยแพร่ผลงานในสาขาวิชาที่สนใจก็ได้

6) การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อดึงสารสนเทศที่สนใจออกมาจากแหล่งสารสนเทศเฉพาะ (Particular source) เป็นการคัดลอกเอาแต่เฉพาะสารสนเทศในส่วนที่ต้องการจากเอกสารฉบับเต็มหรือฉบับย่อ รายการบรรณานุกรม ดัชนี หรือฐานข้อมูล ฯลฯ

7) การตรวจสอบ (Verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ เช่น ข้อผิดพลาดจากการพิมพ์ (Typographical error) เป็นต้น

8) การจบ (Ending) เป็นจุดสิ้นสุดกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ กิจกรรมในช่วงจบ ได้แก่ การทำสรุปสุดท้าย (Final summary) และการทำบันทึก (Organizing note)

2.2 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธะ (Kuhlthau's Information Search Process: ISP) สืบเนื่องจากคัลธะเคยเป็นบรรณารักษ์ในห้องสมุดโรงเรียน แล้วพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ เมื่อนักเรียนมาใช้ห้องสมุดเพื่อทำการค้นคว้า เป็นผลให้คัลธะศึกษาวิจัยเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ชิ้นงาน โดยศึกษาจากห้องสมุดหลายแห่ง คัลธะพัฒนาตัวแบบไอเอสพีขึ้นจากงานวิจัยชิ้นแรก ส่วนการวิจัยต่อมาอีก 4 ครั้ง เป็นการศึกษาเพื่อยืนยันความถูกต้องและปรับตัวแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธะ (Kuhlthau, 1991: Online) จะเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีกรอบทฤษฎีที่พัฒนามาจากแนวคิดของนักวิจัยหลายคนที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก ความคิด การแสดงออก และทัศนคติของผู้ใช้ในกระบวนการค้นหาสารสนเทศ นอกเหนือจากการปฏิบัติแล้วคัลธะเห็นว่าปัจจัยทางพุทธิพิสัยและจิตพิสัยมีความจำเป็นต่อกระบวนการค้นหาสารสนเทศเช่นกัน

ตัวแบบไอเอสพีของคัลธะได้รวมกิจกรรมทางกายภาพ จิตพิสัย และพุทธิพิสัยเข้าด้วยกันซึ่งประกอบด้วยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศจากประสบการณ์ของผู้ใช้ 7 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555: 6-32-6-34)

1) การริเริ่ม (Initiation) เมื่อบุคคลเริ่มตระหนักถึงภาวะของการขาดความรู้ / ความเข้าใจ ย่อมจะเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจและกระวนกระวายใจ ภาระงานที่เกิดจากจุดนี้คือตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ ใช้ความคิดในการพิจารณาปัญหาทำความเข้าใจกับภาระงาน

และโยงปัญหาเข้ากับประสบการณ์และความรู้ที่ตนมีอยู่ การปฏิบัติมักเป็นการอภิปรายเรื่องหรือแนวทางในการค้นหา

2) การเลือก (Selection) ภาระงานในขั้นตอนนี้ คือ การระบุและเลือกเรื่องกว้างๆ ที่จะตรวจสอบหรือแนวทางที่จะใช้ ความรู้สึกไม่แน่ใจเปลี่ยนเป็นความรู้สึกที่ดีหลังจากเลือกเรื่อง / แนวทางได้แล้ว และพร้อมที่เริ่มต้นค้นหา ความคิดจดจ่ออยู่กับการเปรียบเทียบเรื่องต่างๆ กับความสนใจส่วนตัว ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย สารสนเทศและเวลาที่มีอยู่ การคาดเดาผลที่จะได้รับจากทางเลือกแต่ละทาง และทางเลือกที่จะประสบความสำเร็จมากที่สุด การปฏิบัติในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ปรึกษากับผู้อื่นหรือดำเนินการค้นหาขั้นต้น หรือสำรวจทางเลือกอื่นดูอย่างคร่าวๆ ถ้ามีเหตุที่ทำให้การเลือกล่าช้าไป ความรู้สึกกระวนกระวายจะเพิ่มขึ้นจนกว่าจะเลือกเรื่องได้

3) การสำรวจ (Exploration) ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ความสับสน ความไม่แน่ใจ ความสงสัยซึ่งรุนแรงขึ้น ภาระงานที่เกี่ยวข้อง คือ การตรวจสอบสารสนเทศในเรื่องนั้นอย่างกว้างๆ เพื่อเพิ่มความเข้าใจ ความคิดที่เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการค้นหาเริ่มเป็นรูปเป็นรอยขึ้น การปฏิบัติได้แก่ แสวงหาสารสนเทศในเรื่องกว้างๆ นำมาอ่านและเชื่อมโยงสารสนเทศใหม่กับสิ่งที่ตนรู้แล้ว กลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนนี้ คือ การทำรายการข้อเท็จจริงที่ตรงกับเรื่อง / แนวคิดที่ต้องการค้นหา ในขณะที่กลยุทธ์ เช่น การจดบันทึกรายละเอียดต่างๆ อาจทำให้กระบวนการค้นหาสารสนเทศต้องยุติลงก่อนเวลาอันควร เพราะสารสนเทศที่ค้นหาได้ในช่วงนี้มักจะไม่สอดคล้องกับความรู้ หรือประสบการณ์ที่มีอยู่ นอกจากนี้สารสนเทศที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ ก็ดูจะไม่สอดคล้องต้องกัน ผู้ใช้อาจเกิดความรู้สึกท้อแท้ หงุดหงิด บางคนอาจล้มเลิกการค้นหาก็เป็นได้

4) การสร้างกรอบแนวคิดของหัวเรื่องที่ต้องการ (Formulation) เป็นจุดหักเหของไอเอสพี เพราะเมื่อความรู้สึกไม่แน่ใจลดลง ความมั่นใจก็จะเข้ามาแทนที่ ภาระงานในขั้นตอนนี้คือการสร้างกรอบแนวคิดของเรื่องจากสารสนเทศที่หาได้ ความคิดจะเกี่ยวข้องกับการระบุและเลือกแนวคิดจากสารสนเทศซึ่งจะช่วยให้สร้างกรอบแนวคิดได้ ในขั้นตอนนี้ความมั่นใจและความชัดเจนเป็นความรู้สึกที่เพิ่มระดับขึ้นเรื่อย ๆ

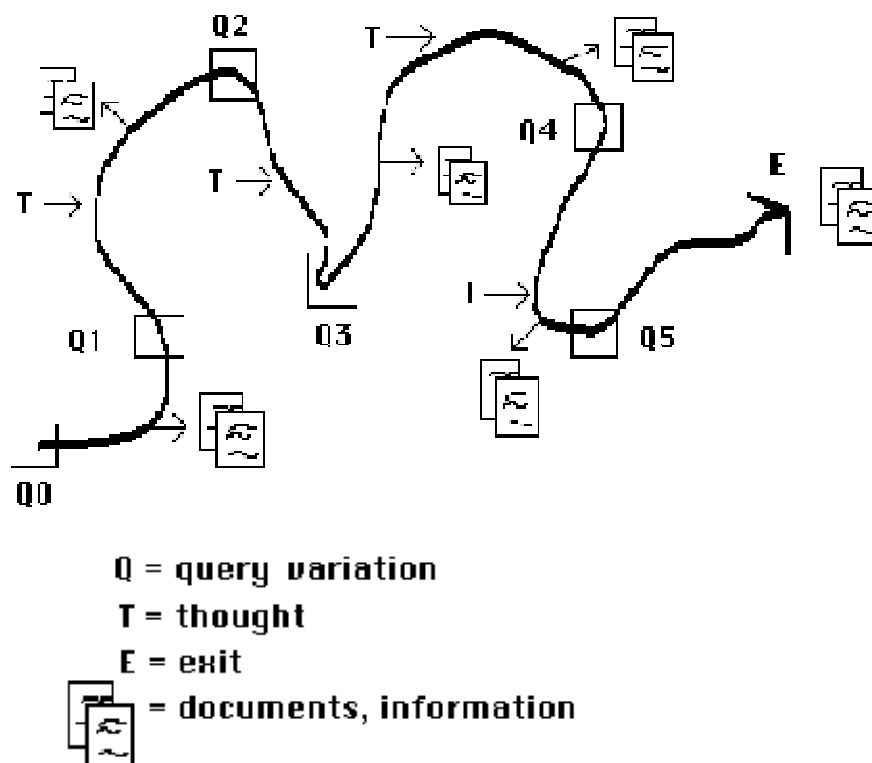
5) การรวบรวม (Collection) เป็นขั้นตอนซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และระบบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สำหรับภาระงานในขั้นตอนนี้คือการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความคิดจะเกี่ยวข้องกับการระบุ ขยาย สนับสนุนหัวข้อเรื่อง การปฏิบัติได้แก่ การเลือกสารสนเทศที่เข้าเรื่อง การจดบันทึกรายละเอียด ผู้ใช้จะมีทิศทางที่ชัดเจนขึ้น สามารถระบุความต้องการสารสนเทศกับตัวกลางที่ทำหน้าที่ช่วยค้น หรือกับระบบในกรณีการค้นหาเองความรู้สึกมั่นใจ และความสนใจในสิ่งที่ทำจะเพิ่มขึ้น

6) การนำเสนอ (Presentation) เมื่อถึงขั้นตอนนี้ ผู้ใช้จะรู้สึกโล่งและพอใจ ถ้าการค้นหาดำเนินไปด้วยดี ภาระงานที่ต้องทำคือ ดำเนินการค้นหาให้เสร็จและเตรียมนำเสนอ หรือนำผลที่ได้ไปใช้ ความคิดจะอยู่ที่การยุติการหาและการสังเคราะห์เรื่อง / ปัญหา การปฏิบัติ ได้แก่ สรุปการค้นหาซึ่งจะพบว่าสารสนเทศที่เข้าเรื่องลดจำนวนลง เนื้อหาสารสนเทศซ้ำซ้อนมากขึ้น กลยุทธ์ที่ใช้ ได้แก่ การจัดระบบ เช่น เตรียมโครงร่าง เตรียมนำเสนอ หรือนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้

7) การประเมิน (Assessment) เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากที่นำเสนอสารสนเทศหรือนำสารสนเทศไปใช้แล้ว ผู้ใช้จะประเมินกระบวนการค้นหาสารสนเทศของตนเอง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นคือการบรรลุผลสำเร็จ ส่วนความคิดที่เกิดขึ้นคือ ความตระหนักรู้ของตนเอง หรือเข้าใจความคิดความรู้สึกของตนที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการค้นหาสารสนเทศ

จากตัวแบบไอเอสพี คัลเฮซีชี้ให้เห็นว่าการแสวงหาสารสนเทศไม่ได้หมายถึงการ ค้นหาและผลิตผลงานออกมาเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการการเข้าถึงสารสนเทศทางปัญญา โดยการ ตีความและการค้นหาความหมายจากสารสนเทศที่ได้รับ และสร้างความรู้ใหม่ขึ้นมา สะท้อนให้เห็น ประสิทธิภาพร่วมของผู้ใช้ในกระบวนการค้นหาสารสนเทศ เอกลักษณะของตัวแบบนี้อยู่ที่การผนวก ปัจจัยด้านจิตพิสัยเข้ามาในกระบวนการค้นหาสารสนเทศ และแสดงให้เห็นความเปลี่ยนแปลงของ ปัจจัยเหล่านี้ นับตั้งแต่ความไม่แน่ใจไปสู่ความรู้สึกแง่ดี กลับมาสู่ความสับสน ความสงสัย เปลี่ยนไป เป็นความแจ่มแจ้งรู้ทิศทาง ความมั่นใจ และท้ายที่สุดเป็นความโล่งใจ พอใจ หรือผิตหวัง

2.3 ตัวแบบเบอรี่พิกกิงของเบทส์ (Bates' Berrypicking Model) เป็นตัวแบบที่ นำเสนอสำหรับการค้นหาสารสนเทศระบบออนไลน์และระบบอื่นๆ (Bates. 1989) โดยมีแนวคิดที่ว่า กระบวนการค้นคืนสารสนเทศไม่ได้มีขั้นตอนที่เป็นลำดับ ผู้ใช้จะค้นคืนสารสนเทศจากจุดหนึ่งไปอีก จุดหนึ่งโดยเริ่มต้นจากหัวข้อกว้างๆ หรือรายการอ้างอิงรายการใดรายการหนึ่งก่อน จากนั้นผู้ใช้อีกจะ ค้นหาสารสนเทศต่อไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่หลากหลายขึ้น ระหว่างกระบวนการค้นหาผู้ใช้จะ ตรวจสอบสารสนเทศหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับคำค้น อ่านสารสนเทศที่ได้จากการค้น พิจารณาความรู้ใหม่ และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความต้องการสารสนเทศ รวมถึงการปรับแก้คำค้นให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ที่พัฒนาไปเป็นลำดับ ซึ่งเบทส์เปรียบการค้นหา สารสนเทศเหมือนกับการเก็บลูกเบอรี่ที่กระจายอยู่ทั่วทั้งต้น ซึ่งต้องเก็บทีละลูก แสดงดัง ภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ตัวแบบ “เบอรี่พิกกิง” การค้นหาที่พัฒนาไปเป็นลำดับ

ที่มา: Bates, Marcia J. (1989). *The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface*. (Online)

ตัวแบบเบอรี่พิกกิงไม่ได้เน้นขั้นตอนของการค้นคืนสารสนเทศ แต่นำเสนอกลยุทธ์การค้นหาสารสนเทศ 6 ประการ คือ 1) การติดตามเชิงอรรถ (Footnote chasing) ที่พบในหนังสือหรือบทความวารสาร รายการอ้างอิง 2) การค้นหารายการอ้างอิง (Citation index) โดยเริ่มจากรายการอ้างอิงรายการหนึ่ง และค้นหาในบรรณานุกรมรายการอ้างอิง ว่ามีใครบ้างที่อ้างเอกสารรายการนั้น 3) การค้นหาจากตัวเล่มวารสาร (Journal run) โดยระบุวารสารสำคัญๆ ในหัวข้อที่กำลังค้น และค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากฉบับ / ปีต่างๆ ของวารสารชื่อนั้นๆ 4) การกราดตรวจบริเวณที่เก็บเอกสาร (Area scanning) เช่น สืบหาและเลือกดูหนังสือบนชั้นในหัวเรื่องที่ต้องการ 5) การค้นเรื่องในบรรณานุกรมและบริการสาระสังเขปและบรรณานุกรม (Subject searches in bibliographies and abstracting and indexing services) บรรณานุกรมและบริการสาระสังเขปและบรรณานุกรมจำนวนมากที่จัดเรียงตามหัวเรื่อง เป็นกลยุทธ์การค้นหาที่ใช้ในระบบการค้นคืนแบบพื้นฐาน และ 6) การค้นชื่อผู้แต่ง (Author searching) การใช้กลยุทธ์นี้ร่วมกับการค้นเรื่องช่วยให้การค้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สายลม วุฒิสมบูรณ์. 2546: 21-22)

ทั้งนี้เบทส์ตั้งข้อสังเกตว่า ระบบสารสนเทศออนไลน์ส่วนใหญ่เสนอกลยุทธ์เดียว คือ การค้นหาจากบริการสาระสังเขปและดรรชนี และฐานข้อมูลบรรณานุกรม ในขณะที่การค้นหาที่แท้จริงตามแบบเบอรัฟฟิง ผู้ใช้จะใช้กลยุทธ์ที่กล่าวมาทั้งหมดกับกลยุทธ์อื่นๆ พร้อมทั้งปรับกลยุทธ์ไปตามความต้องการ สำหรับแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการค้นหาไม่ได้จำกัดเฉพาะข้อมูลบรรณานุกรมอย่างเดียว หากแต่มีความหลากหลายปรับเปลี่ยนไปตามตลอดกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

นอกเหนือจากนี้ยังมีตัวแบบสำคัญเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศอีกหลายตัวแบบ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสม่าใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากตัวแบบดังกล่าวได้ปรับปรุงและพัฒนาจากการศึกษาจากนักวิชาการและนักวิจัยในสาขาต่างๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นกรณีศึกษาของงานวิจัยในครั้งนี้

อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

ในปี ค.ศ. 1996 วิลสันและวอลซ์ (Wilson; & Walsh. 1996: Online) นำเสนอรายงานการทบทวนวรรณกรรมนอกสาขาสารสนเทศศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยของนักวิชาการในสาขาอื่นๆ ในด้านพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางด้านสุขภาพ ตัวแปรแทรกที่เป็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การประมวลผลสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ สำหรับอุปสรรคหรือตัวแปรแทรกที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศนั้น วิลสันและวอลซ์ได้ทำการวิเคราะห์รายงานการวิจัยกว่า 30 ชิ้น และจำแนกอุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศซึ่งพบในรายงานการวิจัยทั้งหมด ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1) ลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ ความสับสนจากการได้รับสารสนเทศที่ขัดแย้งกัน การแสวงหาสารสนเทศที่สนับสนุนความเชื่อส่วนบุคคล ลักษณะทางกายภาพ สถิติปัญญาและอารมณ์ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ระดับการศึกษาและพื้นความรู้เดิม และตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ (อาทิ อายุ เพศ เป็นต้น)

2) อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Barrier) แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศ และเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศ

3) อุปสรรคทางสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (Social / Interpersonal Barrier) เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคล หรือจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่จำเป็นต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในสังคม

4) อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ (Environmental / Situational Barrier) ได้แก่ ข้อจำกัดทางด้านเวลา ภูมิศาสตร์ และวัฒนธรรมประจำชาติ

5) ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (Information Source Characteristic) ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสาร

นอกจากนี้แล้วอุปสรรคสำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก เมื่อต้องแสวงหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ความไม่คุ้นเคยด้านภาษาก็เป็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศได้ จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าอุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศนั้นเป็นตัวแปรแทรกซ้อนที่มองข้ามไม่ได้หากต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลซ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

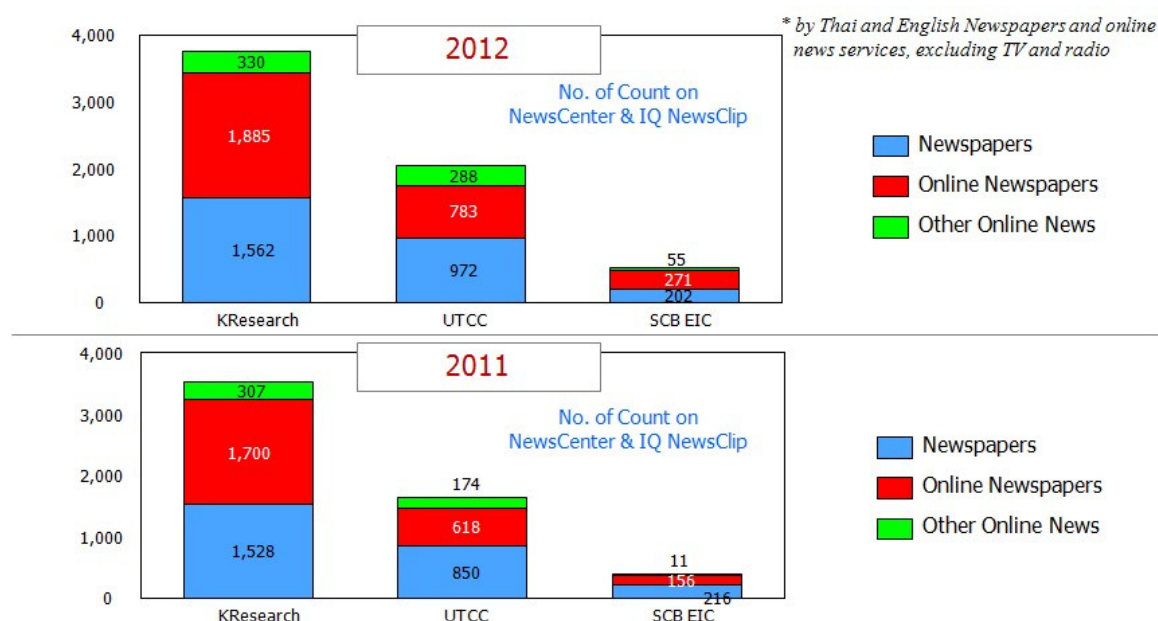
ในยุคเศรษฐกิจบนพื้นฐานแห่งความรู้ การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการนั้น จะให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นความรู้ที่สามารถนำไปต่อยอดได้ เพราะถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ นอกจากนี้ สมชัย หยกอุบล (2548: 60) กล่าวว่า ผู้ประกอบการจะต้องปรับเปลี่ยนการจัดการธุรกิจตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป แม้ว่าผู้ประกอบการจะมีระยะเวลาดำเนินกิจการหรือมีประสบการณ์มากก็ยังจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยการติดตามข่าวสารการฟัง การคิด การดู การอ่าน การสังเกต และติดตามการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ แต่หากต้องการได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อประโยชน์ในการวางแผนธุรกิจแล้ว การทำการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งที่สร้างความได้เปรียบคู่แข่ง และสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จึงเป็นเหตุผลให้มีการจัดตั้ง บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ประวัติความเป็นมา

บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (KASIKORN Research Center Company Limited: KResearch) บริษัทของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนจัดตั้งเมื่อ 16 ธันวาคม 2537 และเปิดดำเนินการเมื่อ 1 มกราคม 2538 โดยตั้งแต่ปี 2513 ก่อนเป็นนิติบุคคล KResearch เป็นเพียงหน่วยงานย่อยในสังกัดสำนักบริหารของธนาคารกสิกรไทย รับผิดชอบงานศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และภาวะการเงินการธนาคาร ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเสนอข่าวสารแก่ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทยโดยตรง ต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นส่วนวิชาการ สำนักบริหาร โดยเพิ่มภารกิจในการจัดทำรายงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าและสาธารณชนทั่วไปนอกเหนือจากการเป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการแก่ฝ่ายงานต่างๆ ของธนาคาร โดยจัดทำสรุปข่าวธุรกิจรายปักษ์ ภายในมีเนื้อหาสาระด้านเศรษฐกิจทั่วไป ภาวะอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจต่างประเทศออกเผยแพร่และจัดทำเอกสารวิชาการเฉพาะเรื่องเป็นประจำทุกปี

ใน ปี 2527 KResearch เลื่อนฐานะขึ้นเป็นฝ่ายวิชาการ พร้อมกับขยายขอบข่ายการศึกษางานวิจัยให้กว้างขวางขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคารและสาธารณชนทั่วไปมากยิ่งขึ้น ต่อมาในปี 2537 ธนาคารกสิกรไทย ได้แยกฝ่ายวิชาการออกมาจัดตั้งเป็นนิติบุคคล เพื่อให้เกิดความ

คล่องตัวและ สามารถตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกเศรษฐกิจและธุรกิจการเงินการธนาคารได้ทันการณ์ โดยเฉพาะความเป็นอิสระในการศึกษางานวิจัยแขนงต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ปัจจุบัน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด มีชื่อเสียงด้านการวิจัยและได้รับการยอมรับจากสื่อต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งพบว่าการนำผลการวิจัยไปอ้างอิงอยู่เสมอ ดังแสดงในภาพประกอบ 5 และภาพประกอบ 6

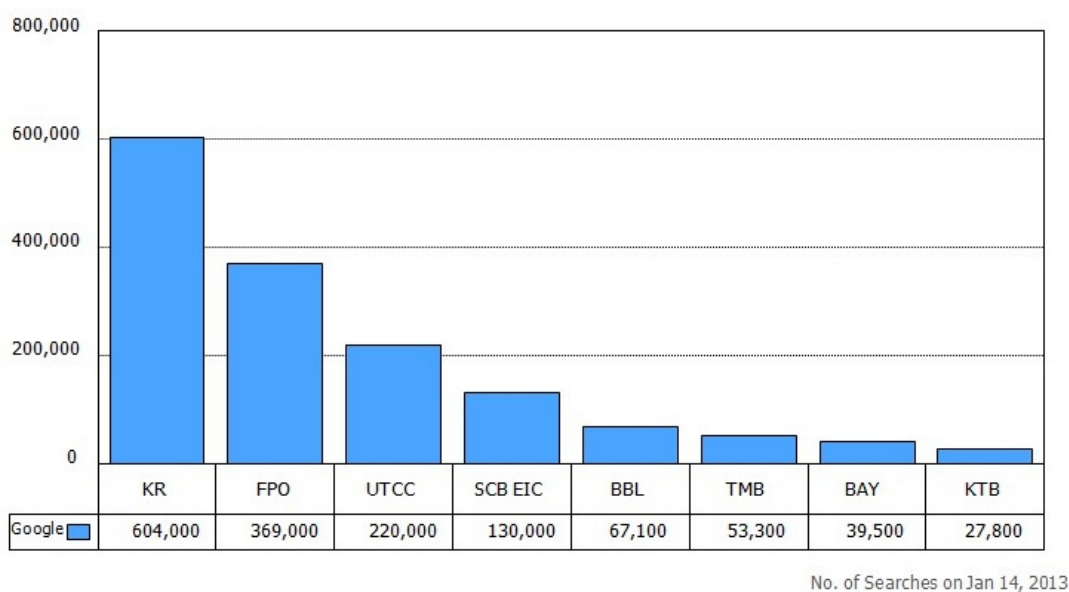


ภาพประกอบ 5 แสดงสถิติการนำผลการวิจัยอ้างอิงในการนำเสนอข่าว

ที่มา: บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. (2556). *Kasikorn Research 2012 Performance*. (เอกสารประกอบการประชุม).

ผลงานวิจัยของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ได้รับการยอมรับนำไปอ้างอิงในการนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ และแหล่งข่าวอื่นๆ จากภาพประกอบ 5 แสดงให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2554 เทียบเคียงกับปี พ.ศ. 2555 มีปริมาณการอ้างอิงถึงจำนวนเพิ่มขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่ทำวิจัยในสาขาเดียวกันคือมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (UTCC) และศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB EIC) ผลงานวิจัยของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (KResearch) ได้รับการอ้างอิงมากกว่าในทุกแหล่ง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ และแหล่งข่าวออนไลน์อื่นๆ สถิติที่แสดงตามภาพประกอบนี้ได้้นำผลการตรวจนับมาจากฐานข้อมูล NewsCenter ที่ให้บริการข่าวสารข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีเนื้อหาหลากหลายจากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศกว่า 200 แหล่ง ได้แก่ หนังสือพิมพ์และนิตยสาร เช่น เครื่องบางกอกโพสต์ เครื่องผู้จัดการ เครื่องมติชน เดลินิวส์ ฐานเศรษฐกิจ การเงิน ธนาคาร มาร์เก็ตเธียร์ เป็นต้น เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ชั้นนำ สำนักข่าวต่างประเทศ สำนักข่าว

ภายในประเทศ หน่วยงานราชการและองค์กรกำกับดูแล เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น ศูนย์วิจัยและสำนักโพลล์ บริษัทตัวแทนโฆษณาประชาสัมพันธ์ และฐานข้อมูล IQ NewsClip ซึ่งฐานข้อมูลบริการกฤตภาคข่าวออนไลน์ (Online News Clipping) ที่ตัดข่าวจากสื่อหลากหลายประเภท ได้แก่ หนังสือพิมพ์และนิตยสารรวมกว่า 300 ฉบับ เว็บไซต์และเว็บบอร์ดยอดนิยมกว่า 1,000 อันดับ และสถานีโทรทัศน์และเคเบิลทีวีรวมกว่า 10 ช่อง



ภาพประกอบ 6 แสดงสถิติการนำผลการวิจัยอ้างอิงบนอินเทอร์เน็ต

ที่มา: บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. (2556). *Kasikorn Research 2012*

Performance. (เอกสารประกอบการประชุม).

ภาพประกอบ 6 แสดงสถิติการอ้างอิงถึงผลงานวิจัยของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ที่แสดงผลเมื่อสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์กูเกิ้ล (Google) ปรากฏว่ามีปริมาณการนำไปอ้างอิงมากกว่าหน่วยงานอื่นที่ให้ข้อมูลลักษณะเดียวกัน คือ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (FPO) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (UTCC) ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB EIC) ธนาคารกรุงเทพ (BBL) ธนาคารทหารไทย (TMB) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) และ ธนาคารกรุงไทย (KTB) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือในคุณภาพของผลงานวิจัยอย่างกว้างขวาง

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งบริษัท

1. เพื่อให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงาน และลูกค้าของธนาคารรวมทั้งประชาชนทั่วไป

2. เพื่อสร้างฐานข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้อง ทันสมัย ใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง ภาระหน้าที่

1. งานด้านการวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด มีโครงสร้างองค์กรรองรับ กิจกรรมการวิจัยในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 การวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค อาทิ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจ การท่องเที่ยว การก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ เทคโนโลยี เครื่องใช้ไฟฟ้า ยานยนต์ เป็นต้น

1.2 การวิจัยเศรษฐกิจมหภาค เป็นการวิจัยในภาพใหญ่ของประเทศ อาทิ ภาพรวมเศรษฐกิจไทย การลงทุน การค้า การท่องเที่ยว ภาวะเศรษฐกิจไทย ภาวะเศรษฐกิจของ ต่างประเทศ ตลาดแรงงาน เป็นต้น

1.3 การวิจัยการเงินการธนาคาร อาทิ ตลาดเงิน ตลาดทุน ตลาดหุ้นต่าง ๆ ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เป็นต้น

1.4 การวิจัยการลงทุนภูมิภาค ซึ่งเน้นการวิจัยการลงทุนในต่างประเทศโดยเฉพาะ ประเทศจีน ประเทศพม่า และประเทศในภูมิภาคเอเชีย

2. การจัดทำเว็บไซต์ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้บริการ ข้อมูล ดังนี้

2.1 K-Econ Analysis เป็นบริการที่รวบรวมรายงานวิเคราะห์วิจัย ซึ่งประกอบด้วยเศรษฐกิจจุลภาค เศรษฐกิจมหภาค การเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจต่างประเทศ โดยเน้น กระแสของข่าวสารข้อมูลที่กำลังเป็นที่จับตามองในขณะนั้น นอกจากนี้ ยังประกอบด้วยดัชนี เศรษฐกิจ รายงานภาวะตลาดเงินและตลาดทุน ตลอดจนภาวะเงินตราต่างประเทศ เผยแพร่แก่ สมาชิกและสาธารณชนทั่วไป

2.2 K-Business Analysis เป็นบริการข้อมูลและบทวิเคราะห์เฉพาะสำหรับลูกค้า บริษัท (Corporate) ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งรวบรวมรายงานวิเคราะห์วิจัยข่าวสารและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ ธุรกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน รวมทั้งเศรษฐกิจและธุรกิจระหว่างประเทศ ประกอบด้วยรายงานวิเคราะห์วิจัยเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ การเงินการธนาคาร การเปิดเสรีทางการค้า เศรษฐกิจและธุรกิจของ ประเทศจีนอย่างครอบคลุมและทันสถานการณ์ เนื้อหาแบ่งเป็นบทวิเคราะห์รายสัปดาห์ รายปักษ์ และรายเดือน

3. งานแปลภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีน โดยบริการแก่หน่วยงาน ต่างๆ ของธนาคาร และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย อาทิ งบดุล เว็บไซต์ นอกจากนี้ยังรวมถึงการ เป็นล่าม การบริหารข้อมูลต่าง ๆ

4. งานสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทของธนาคาร อาทิ งานห้องสมุด การจัดทำรายงานงบดุลประจำปี การลงบทความวารสาร Wisdom of Wealth Magazine รวมถึงการ จัดทำวารสารกระแสนวัตกรรม รายงานวิเคราะห์เหตุการณ์ปัจจุบันทางด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงิน

การธนาคาร ตลาดหุ้น รวมทั้งด้านสังคมและการเมืองทั้งในและต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย และการจัดทำคู่มือต่างๆ เช่น คู่มือการค้าการลงทุนรายประเทศ คู่มือการค้าการลงทุนในอาเซียน เป็นต้น นอกจากนี้นักวิจัยของบริษัทยังมีบทบาทเป็นวิทยากรบรรยายเรื่องภาพรวมเศรษฐกิจในการสัมมนาลูกค้าของธนาคารด้วย

นักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

นักวิจัยเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของบริษัท เนื่องจากทำหน้าที่ผลิตงานวิจัย รวมถึงงานวิชาการอื่นๆ ทุกวัน และเพื่อให้การทำวิจัยครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของธนาคารและลูกค้า บริษัทจึงต้องมีการวางแผนโครงสร้างองค์กรและวางแผนกำลังบุคลากรให้เพียงพอเพื่อรองรับกับการปฏิบัติงานที่ต้องติดตามความเคลื่อนไหวและความเปลี่ยนแปลงให้ทันเวลา

1. จำนวนนักวิจัย ปัจจุบันผู้ที่ทำงานผลิตผลงานวิจัยให้กับบริษัทมีจำนวน 33 คน แต่ดำรงตำแหน่งในงานบริหาร 3 คน ทำให้มีนักวิจัยที่ปฏิบัติงานด้านการวิจัยโดยตรง 30 คน ซึ่งสามารถแยกตามฝ่ายงานได้ดังนี้

- ฝ่ายวิจัยธุรกิจการเงินการธนาคาร จำนวน 4 คน
- ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค จำนวน 4 คน
- ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค จำนวน 14 คน
- ฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค จำนวน 8 คน

2. ลักษณะของสารสนเทศทางการวิจัย การทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ผลงานที่ผลิตออกมานั้น ถือได้ว่าเป็นสารสนเทศธุรกิจที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคล และหน่วยงานทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร ต่างต้องการนำสารสนเทศดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและประเมินสถานการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังเผยแพร่เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนที่สนใจ ทั้งนี้สารสนเทศดังกล่าวแบ่งประเภทเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร นโยบายและแผน ระบบและระเบียบวิธีปฏิบัติ ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยการผลิต บรรยากาศในการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการสามารถสังเกตได้จากสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และมีประโยชน์ชี้ให้เห็นจุดแข็งขององค์กร โดยพิจารณาจากความแตกต่างที่องค์กรมีเหมือนคู่แข่ง หรือโดดเด่นในระบบของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างมั่นคง และสามารถกำหนดทิศทางได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเห็นจุดอ่อนขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรไม่เสียโอกาสของการเติบโตในระบบธุรกิจ

2.2 สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับเหตุการณ์ และสภาพปัจจัยต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่ภายนอกองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อกิจกรรม และปัจจัยทั้งหลายภายในองค์กร โดยที่การดำเนินธุรกิจไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบจากปัจจัยภายนอกองค์กร

ได้ ผลกระทบเหล่านี้จะเป็นผลดีและผลเสียในเวลาเดียวกัน ผู้ประกอบการสามารถนำผลดีมาปฏิบัติ และนำผลเสียมาวิเคราะห์ปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไข

โลกของธุรกิจเป็นเรื่องที่ไม่หยุดนิ่ง ในการวิจัยทางธุรกิจข้อควรระวังสำคัญที่นักวิจัยทุกคนเข้าใจดี ได้แก่ 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยทางธุรกิจจะต้องไม่นานจนเกินไป เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การทำวิจัยทางธุรกิจที่ใช้เวลานานเกินไปจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีประโยชน์ในการนำไปใช้แก้ปัญหาทางธุรกิจได้น้อยหรือไม่ได้เลย 2) ผลการวิจัยทางธุรกิจซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากธุรกิจอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจของตนเอง โดยทั่วไปข้อมูลทางธุรกิจส่วนใหญ่เป็นข้อมูลชนิดปกปิด ผู้ให้ข้อมูลมักจะไมยอมให้ข้อมูลที่จำเป็นหรือให้ข้อมูลที่เชื่อถือไม่ได้ ทำให้ต้องใช้การวิเคราะห์ ในบางครั้งนักวิจัยจึงมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กันและมีความเชื่อถือได้มาทดแทน เมื่อเป็นเช่นนั้นนักวิจัยจึงต้องแข่งกับเวลา และต้องแสวงหาสารสนเทศที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ให้เพียงพอ ดังนั้นนักวิจัยจึงต้องเป็นผู้ที่รับบทบาทสำคัญและมีความรับผิดชอบในคราวเดียวกัน

ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการพัฒนาพนักงาน องค์กร และผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รูปแบบใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และสนับสนุนการต่อยอดทางความคิด ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองรวมถึงงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์ ธนาคารจึงได้ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดธนาคารกสิกรไทยขึ้น เพื่อรวบรวมและให้บริการสารสนเทศทางด้านบริหารธุรกิจ การเงิน การธนาคาร การตลาด เศรษฐศาสตร์และอื่น ๆ ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้ศึกษาค้นคว้า อันเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถสร้างอรรถประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน

1. วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

1.1 เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

1.2 สนับสนุนสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

2. ภาระงานหลักของห้องสมุด

2.1 งานบริหาร จัดให้มีการปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุปเป้าหมายของห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย โดยดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงานห้องสมุด การจัดการทางการเงิน สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และหาวิธีปฏิบัติให้งานต่างๆ เกิดผลสำเร็จ

2.2 งานเทคนิค จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน และ/หรือเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงาน จัดทำทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ วิเคราะห์และจัดทำรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด สร้างเครื่องมือช่วยค้นที่มีคุณภาพที่ทำให้

ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ดำเนินการคัดออกทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาล้าสมัยหรือไม่มีผู้ใช้งานแล้ว บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จัดทำบรรณานุกรม และกฤตภาค

2.3 งานบริการ จัดให้มีการบริการสารสนเทศหลายรูปแบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานบริการของห้องสมุด กำหนดระเบียบการใช้บริการห้องสมุดที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งในส่วนของสารสนเทศธุรกิจและรูปแบบวิถีที่พัฒนาไปของการให้บริการในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการประกอบการวางแผนดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

การวิจัยทางธุรกิจ

การวิจัยถือเป็นกิจกรรมพัฒนาปัญญาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่มนุษย์ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาวิถีการดำรงชีวิตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมให้ดีขึ้น (บุญเจิด โสภณ. 249: ออนไลน์) และเมื่อความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อมนุษย์ การวิจัยจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยนำพาสู่ทางออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันด้านการค้าการลงทุนที่ไร้พรมแดน ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารและความเสี่ยง สารสนเทศเชิงลึกจึงเป็นสิ่งจำเป็น ส่งผลให้การวิจัยทางธุรกิจเข้ามามีบทบาทอย่างกว้างขวางทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน

ความหมายของการวิจัยทางธุรกิจ

ในการพิจารณาความหมายของการวิจัยทางธุรกิจนั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน อาทิ

มัลลิกา บุณาค (2549: ออนไลน์) กล่าวว่า การวิจัยทางธุรกิจ เป็นกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับปัญหาธุรกิจ โดยที่กระบวนการนั้นมีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล และการสรุปผลที่มีประโยชน์ อันจะนำไปสู่การวางแผน แก้ปัญหา และตัดสินใจ

ชิกมันด์ (2550: 7) กล่าวว่า การวิจัยทางธุรกิจ คือ กระบวนการที่เป็นระบบและมีความเป็นรูปธรรมชัดเจนเชื่อถือได้ในการเก็บรวบรวม บันทึก และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ

สุัทสนา สุทธิกุลสมบัติ (2552: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า การวิจัยทางธุรกิจ หมายถึง การศึกษาค้นคว้าหาความจริงทางธุรกิจ โดยใช้กระบวนการที่เชื่อถือได้ตามระเบียบวิธีที่

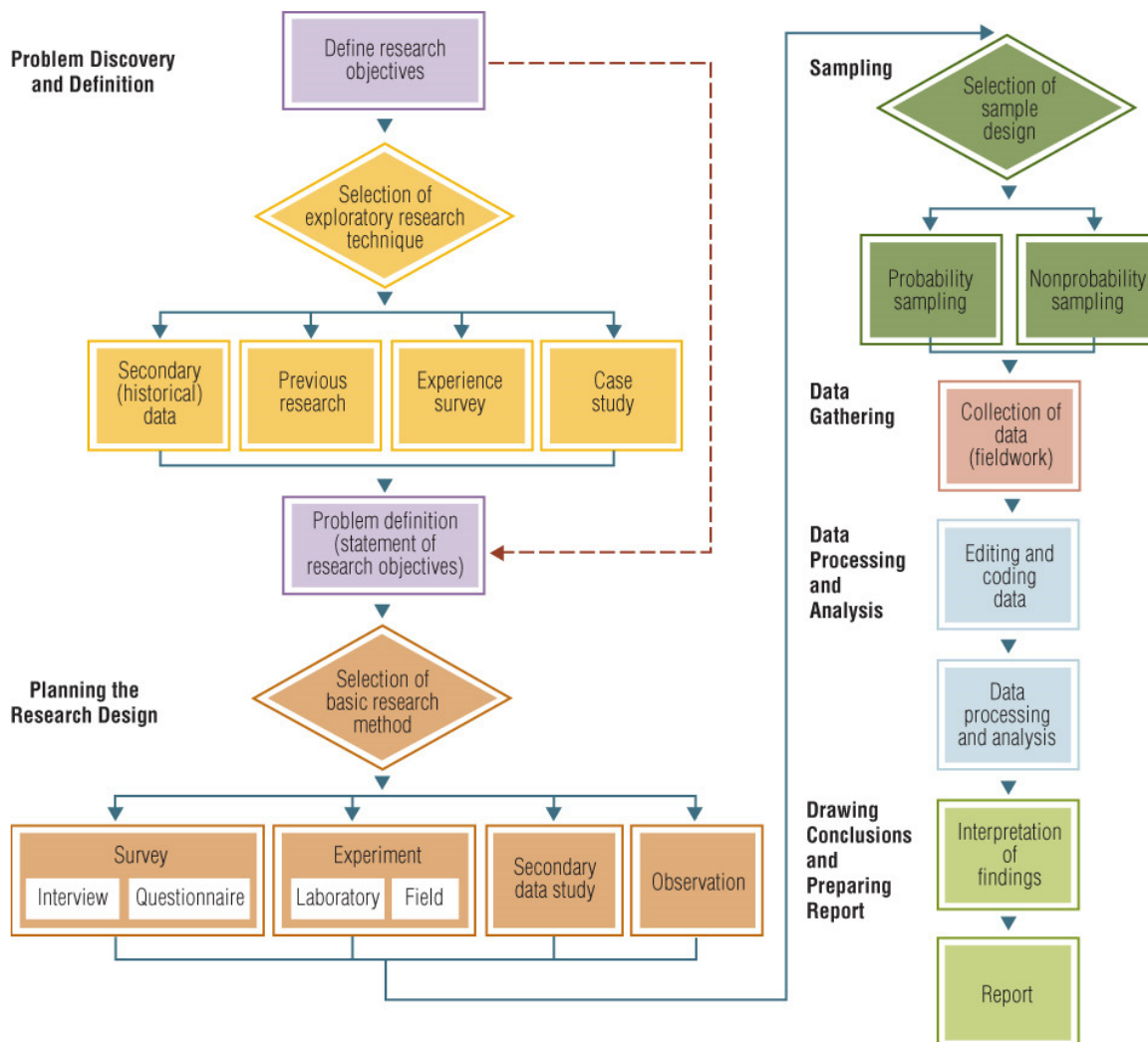
ถูกต้อง มีวัตถุประสงค์และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาอธิบายและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2553: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า การวิจัยทางธุรกิจ หมายถึง กระบวนการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ความจริงทางธุรกิจอย่างมีระบบ และนำความรู้ความจริงที่ค้นคว้า หรือรวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์ตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับ ด้วยวิธีการหรือกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางธุรกิจขององค์กรธุรกิจและสถาบัน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การวิจัยทางธุรกิจ หมายถึงกระบวนการที่เป็นระบบและมีความเชื่อถือได้ในการรวบรวม บันทึก และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อความก้าวหน้าทางธุรกิจ

กระบวนการวิจัยทางธุรกิจ

ปัจจุบันงานวิจัยมีบทบาทสำคัญยิ่งในโลกธุรกิจ เนื่องจากการค้าและการลงทุนต้องดำเนินไปท่ามกลางการแข่งขัน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องตัดสินใจภายใต้สารสนเทศที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับปัญหาที่พบ รวมถึงสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย; มนวิภา ผดุงสิทธิ์; และ นกตล รมโพธิ์. 2555: 1) ดังนั้นกระบวนการวิจัยจึงต้องมีความชัดเจนและเชื่อถือได้ ในที่นี้เป็นกระบวนการวิจัยของ ซิกมัน (Zikmund. 1997) ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ในวงการวิจัยทางธุรกิจระดับโลก ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 กระบวนการวิจัยทางธุรกิจ

ที่มา: Zikmund, William G. (1997). *Business Research Methods*. p. 44.

จากกระบวนการวิจัยของซิกมันด์ สามารถอธิบายขั้นตอนที่สำคัญของการวิจัยทางธุรกิจได้ดังนี้ (นิรมล กิติกุล. 2552: 9-11; อ้างอิงจาก Zikmund. 2000. *Business Research Methods*. pp. 42-59)

1. การกำหนดประเด็นปัญหาในการวิจัย (Problem discovery and Definition) เมื่อเกิดปัญหา และจำเป็นต้องอาศัยการวิจัยค้นหาสาเหตุของปัญหา นักวิจัยจะต้องกำหนดประเด็นปัญหาให้มีขอบเขตที่ชัดเจนว่าจะศึกษาอะไร กว้างเพียงใด โดยวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Review of literature) การสนทนากับผู้รู้เพื่อได้ข้อเสนอแนะ ปัญหาจากสภาพแวดล้อม ฯลฯ การอ่านและศึกษาให้ตกผลึกจะสามารถกลั่นกรองออกมาเป็นประเด็นของปัญหาหรือเข้าใจทฤษฎีนั้นอย่างลึกซึ้ง เป็นการนำทฤษฎีมาใช้เป็นฐานคิดในการตั้งคำถามวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์

ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น นักวิจัยทางธุรกิจอาจค้นหาข้อมูลได้หลายวิธี ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) เพื่อกำหนดขอบเขตปัญหาให้ครอบคลุม แคบลง และชัดเจน สามารถสำรวจได้ดังนี้

1.1 เทคนิคการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อจะทำให้ปัญหาการวิจัยมีลักษณะเฉพาะและมีความชัดเจน ในการวิจัยเชิงสำรวจต้องอาศัยเทคนิค 4 ประการ คือ

1.1.1 การวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิหรืออาจเรียกว่าข้อมูลประวัติศาสตร์ เป็นข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้แล้ว สามารถหาข้อมูลได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น เอกสารจากหน่วยงานทางธุรกิจ เอกสารจากห้องสมุดต่างๆ ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.1.2 การศึกษานำร่อง เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเล็กๆ โดยใช้วิธีการวิจัยเหมือนการวิจัยจริง เพื่อเป็นการตรวจสอบขั้นตอนการวิจัยว่ามีข้อบกพร่องหรือไม่ จะแก้ไขก่อนการทำการวิจัยจริงหรือการได้ข้อมูลจริงที่ขาดหายไป

1.1.3 การสำรวจเชิงประสบการณ์ เป็นการสำรวจข้อมูลโดยอาศัยประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ทำวิจัยหรือผู้บริหารนั้นๆ ที่ประสบกับสถานการณ์จริง ๆ

1.1.4 การศึกษากรณีศึกษา เป็นการศึกษาจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้น หรือจากงานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้วเพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัย

การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงสำรวจที่ได้กล่าวมาจะเป็นข้อมูลที่ทำให้รู้จักสภาพของธุรกิจ และเข้าใจปัญหาและสถานการณ์อย่างแท้จริง เพื่อที่จะกำหนดปัญหาและวัตถุประสงค์ได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งอาจมีการตั้งสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางดำเนินการวิจัย

1.2 การตั้งวัตถุประสงค์ (Objective) กำหนดแจกแจงรายละเอียดของหัวข้อหรือประเด็นของเรื่องที่จะศึกษาเป็นข้อๆ จะเรียงประเด็นปัญหาที่ง่ายไปหายาก

1.3 การตั้งสมมติฐาน (Constructing a hypothesis) อาศัยหลักการอนุมานคือการคาดเดาคำตอบไว้ก่อนเป็นการบอกทิศทางของการวิจัยว่าจะไปทิศทางใดช่วยให้สามารถเก็บข้อมูลได้ตรงประเด็นและสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งมักจะคาดเดาจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. การออกแบบการวิจัย (Planning the research design) เป็นการสร้างกรอบในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเฉพาะเน้นที่ตัวแปรที่ศึกษา และควบคุมตัวแปรเกินหรือตัวแปรแทรกซ้อนให้หมดไป รวมถึงแนวทางเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนการวางแผนการวิจัย จะปรากฏในรูปโครงสร้างการวิจัย (Research proposal) และวางรายละเอียดภายใต้กรอบการวิจัย การดำเนินการวิจัยภายใต้การออกแบบวิจัยประกอบด้วย

2.1 การวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานทั่วไป รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มคนหรือข้อมูลที่ลึกและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความยืดหยุ่นและใช้ประโยชน์ได้ในวงกว้าง

2.2 การวิจัยเชิงพรรณนา เป็นการศึกษาสภาพการณ์ที่ปรากฏโดยธรรมชาติ ไม่มีการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมใดๆ เริ่มจากการสำรวจว่ามีตัวแปรอะไรบ้าง หรือค้นคว้าข้อเท็จจริงเกี่ยว

กับเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ ตัวแปรตามเป็นอย่างไร ไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ โดยการสำรวจรวบรวมและวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยว่าจากตัวแปรตามที่เกิดผล

2.3 การวิจัยเชิงทดลอง เป็นการทดลองโดยหาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล (Cause and –effect relationships) เป็นการศึกษาผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามที่เกิดจากตัวแปรต้น ซึ่งสามารถวิจัยทดลองทั้งในห้องปฏิบัติการและภาคสนาม มีลักษณะการจัดสภาพแวดล้อมหรือกลุ่มทดลอง

3. ขอบเขตของการศึกษา เป็นการกำหนดกรอบเนื้อหาที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) เป็นการเลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ 2 วิธี คือ การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) และการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling)

5. วิธีการรวบรวมข้อมูล (Data gathering) ประกอบด้วย 1) การเลือกเครื่องมือหรือแบบฟอร์ม (Form) ที่นิยมใช้กัน ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต ฯลฯ ซึ่งการวิจัยจะใช้แบบฟอร์มหลาย ๆ แบบร่วมกันเก็บข้อมูล และ 2) วิธีการเก็บข้อมูล เป็นการลงภาคสนามโดยการใช้บุคคล จดหมาย สัมภาษณ์โดยตรง ฯลฯ

6. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data processing and analysis) เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาคัดเลือกข้อมูลโดยการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง และลงรหัส หาค่าทางสถิติด้วยมือหรือคอมพิวเตอร์ตามความเหมาะสม

7. การสรุปและรายงาน (Conclusions and report) ได้แก่ 1) การแปลความหมายหรือการตีความข้อมูล (Interpretation) เป็นการนำตัวเลข จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายว่าผลการวิเคราะห์เป็นอย่างไร ข้อมูลที่ค้นพบเป็นอย่างไร ซึ่งการแปลความหมายอาจใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเปรียบเทียบจะทำให้แปลความหมายได้ถูกต้อง 2) สรุปผล (Conclusion) เป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนการรายงานผลการวิจัย นักวิจัยนำผลการวิจัยมาตีความโดยนำเสนอและสรุปเป็นภาพรวม เพื่อให้สามารถอธิบายได้ว่าข้อค้นพบเป็นอย่างไร การสรุปนักวิจัยควรจะนำทฤษฎีและงานวิจัยอื่นๆ ที่มีผู้ค้นพบมาเป็นข้อสรุปเพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยจะทำให้ผลงานวิจัยมีน้ำหนักมากขึ้น และ 3) การรายงาน (Report) เป็นการเขียนรายงานสรุปผลงานที่ค้นพบและข้อเสนอแนะทำเป็นรูปเล่มรายงาน

การวิจัยทางธุรกิจเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในกระบวนการตัดสินใจและเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นนักวิจัยจึงเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนการผลิตรายงานวิจัยให้ตรงกับความต้องการ และมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ขององค์กร จึงต้องคำนึงถึงกระบวนการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาที่สำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศได้รับความสนใจนำไปศึกษาอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่งานวิจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะนำเอาตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัย และมักเน้นศึกษาว่าผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศอย่างไร และปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศอย่างไร (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545: 112) โดยผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการศึกษาและให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคลและบริบท เนื่องจากอาจเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่นำตัวแบบที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วมาใช้ และปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษานั้นได้ขยายกลุ่มตัวอย่างออกไปในหลากหลายอาชีพ รวมถึงกลุ่มผู้ใช้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจและการลงทุน ดังปรากฏในงานวิจัยทั้งในต่างประเทศและในประเทศ ดังนี้

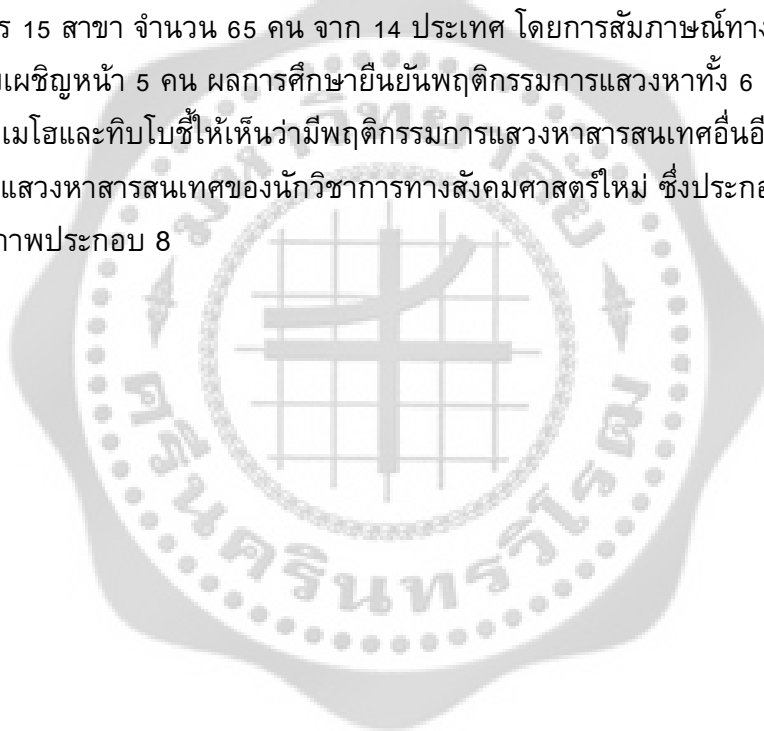
งานวิจัยในต่างประเทศ

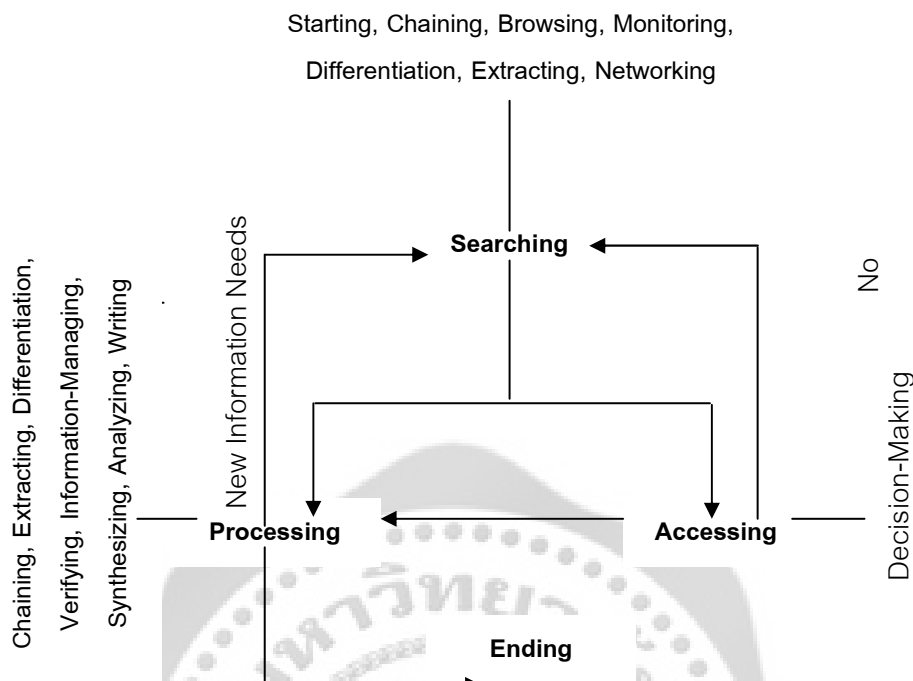
ชู เต็ทเลอร์ และเทอร์นบูล (Choo; Detlor; & Turnbull. 2000) ประยุกต์ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นตัวแบบพื้นฐานของเอลลิสที่ประกอบด้วย 6 กิจกรรมในการศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของคนทำงานที่ใช้เว็บไซต์แสวงหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันอย่างไร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงาน 34 คน ที่ใช้เว็บไซต์ในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน ได้แก่ ผู้อำนวยการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้จัดการผู้วิจัย พนักงานฝ่ายการตลาดที่ปรึกษา และฝ่ายบริหารงานทั่วไป รวม 7 องค์กร คือ ธนาคารชั้นนำ สำนักพิมพ์วารสารระดับประเทศ บริษัทที่ให้บริการด้านสาธารณสุขโรคขนาดใหญ่ หอสมุดขนาดกลางของมหาวิทยาลัย บริษัทขนาดกลาง และบริษัทที่ปรึกษาทางด้านซอฟต์แวร์ขนาดเล็ก ด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล รวมถึงการสำรวจการแสวงหาสารสนเทศจากเว็บไซต์ต่าง ๆ จำนวน 61 ครั้ง ด้วยโปรแกรมติดตามการทำงานของเว็บ (Web tracker software) ซึ่งติดตั้งไว้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยทั้ง 34 คน ใช้ทำงานอีกด้วย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยใช้การเริ่มต้นและการเชื่อมโยงร้อยเรียงเพื่อการสำรวจแบบไม่เจาะจงใช้การแยกแยะ การสำรวจเลือกดูและการตรวจตรา เพื่อการสำรวจแบบมีเงื่อนไข (Conditioned viewing) ใช้การแยกแยะและการดึงสารสนเทศออกมาเพื่อการค้นหาแบบไม่เป็นทางการ (Informal search) และใช้เฉพาะการดึงสารสนเทศออกมาเพื่อการค้นหาอย่างเป็นทางการ (Formal search)

เมโฮ และฮาาส (Meho; & Haas. 2001) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและการใช้ของอาจารย์คณะสังคมศาสตร์ ที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรชาติที่ไร้สัญชาติ กรณีศึกษาชาวเคิร์ด โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์การอ้างอิง และเงื่อนไขในการสืบค้น ทั้งนี้จะมีคำถามหลักที่เฉพาะเจาะจง 2 ข้อ คือคณาจารย์เหล่านี้ค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากภาครัฐหรือไม่ และปัจจัยใดที่มีผลต่อพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศ

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ามีการใช้วิธีแบบดั้งเดิมสำหรับการค้นหาข้อมูลภาครัฐ มีการใช้เว็บไซต์ และใช้อีเมล ทั้งนี้ข้อเสนอแนะต่อคณะสังคมศาสตร์ คือ ควรใช้เครื่องมือสมัยใหม่ในการสนับสนุนงานวิจัย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเรื่องชาวเคิร์ด ของอาจารย์คณะสังคมศาสตร์ ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยที่มีผลกระทบคล้ายคลึงกัน และผลการวิจัยยังพบว่า การเข้าถึงวัสดุที่มีความจำเป็นต้องใช้ (Accessing) คือ กิจกรรมที่สำคัญในการแสวงหาสารสนเทศ ที่ควรเพิ่มเข้าไปในตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสด้วย

เมโฮ และทิบโบ (Meho; & Tibbo. 2003) ศึกษาตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ โดยศึกษาปรับปรุงจากตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสใน 6 กิจกรรม ได้แก่ การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การแยกแยะ การตรวจตรา และการดึงสารสนเทศออกมา การวิจัยนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการ 15 สาขา จำนวน 65 คน จาก 14 ประเทศ โดยการสัมภาษณ์ทางอีเมล 60 คน และสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า 5 คน ผลการศึกษายืนยันพฤติกรรมการแสวงหาทั้ง 6 ประการในตัวของเอลลิส แต่เมโฮและทิบโบชี้ให้เห็นว่ามีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศอื่นอีก และได้นำเสนอพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการทางสังคมศาสตร์ใหม่ ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ขั้นตอน ดังภาพประกอบ 8





ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์

ที่มา: Meho, Lokman I; & Tibbo, Helen. (2003). Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 54(6): 570-587.

พฤติกรรม 4 ขั้นตอนที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ 1) การค้นหา (Searching) ประกอบด้วย กิจกรรม 7 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การตรวจตรา การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา และเครือข่าย 2) การเข้าถึง (Accessing) เป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างการค้นหากับการประมวล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นการค้นหาจากแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ (Indirect source) 3) การประมวล (Processing) เป็นการปฏิบัติต่อสารสนเทศ ได้แก่ การเชื่อมโยงร้อยเรียง การดึงสารสนเทศออกมา การแยกแยะ การตรวจสอบ การจัดการสารสนเทศ การสังเคราะห์ (Synthesizing) การวิเคราะห์ (Analyzing) การเขียน (Writing) และ 4) การจบ (Ending) เป็นการยุติกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

ทีแวนต์ (Thivant. 2005: Online) ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศในบริบททางวิชาชีพของนักเศรษฐศาสตร์และนักวิเคราะห์ธุรกิจเพื่อให้เข้าใจกิจกรรม เช่น กิจกรรมการวิจัยของนักวิเคราะห์ธุรกิจ มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศอย่างไร ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเชิงสถานการณ์กับความซับซ้อนของสภาพแวดล้อมทางงาน (ด้านสังคม เทคโนโลยี และลักษณะส่วนบุคคล) และกลยุทธ์ในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ซึ่งการศึกษานี้ใช้ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสและวิลสัน ผนวกกับ

ข้อคิดเห็นของเบทส์ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์นักเศรษฐศาสตร์จำนวน 8 คน โดยใช้แบบสอบถามและเทคนิค SICAI ซึ่งประกอบด้วย สถานการณ์ (Situation) ความซับซ้อน (Complexity) และกิจกรรมสารสนเทศ (Information Activity) เทคนิค SICAI เป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่เน้นความเกี่ยวข้องระหว่างสถานการณ์ บริบททางวิชาชีพ และกลยุทธ์ วิธีวิจัยทั้งสองช่วยให้เข้าใจว่านักวิเคราะห์ด้านการลงทุนแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการประกอบวิชาชีพอย่างไร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงแหล่งสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงอย่างยิ่งเนื่องมาจากกิจกรรมที่ทำ นอกจากนี้การสัมภาษณ์นักวิเคราะห์จากสถาบันการเงิน ยังให้ผลการวิจัยที่คล้ายคลึงกันเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ความแตกต่างที่ปรากฏ ได้แก่ กรอบแนว คิดทางกิจกรรมและเป้าประสงค์ ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมและบริบททางวิชาชีพมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

โมฮัมเหม็ด (Mohammed. 2007: Online) สำรวจความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุลต่านกาบูส (Sultan Qaboos University) ในรัฐสุลต่านโอมาน ปี ค.ศ. 2006-2007 มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ให้นักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์นำไปใช้ได้ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดที่ประสมประสานกับรูปแบบของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่มีอยู่แล้วของ ทอมัส ดี. วิลสัน (Thomas D. Wilson) ปี ค.ศ. 1996 เดวิด เอลลิส (David Ellis) ปี 1989 และแคโรล คัลเซา (Carol Kuhlthau) ปี ค.ศ. 1991 กับประเด็นเพิ่มเติมในเรื่องสภาพแวดล้อมสารสนเทศ สถานที่และรูปแบบของแหล่งสารสนเทศ รูปแบบดังกล่าวได้อธิบายถึงแบบแผนพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์ตามแนวคิดซึ่งปรับจากตัวแบบของเอลลิส ผลการศึกษาพบว่า นักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์มีปัญหาด้านความต้องการสารสนเทศคือ ข้อจำกัดของแหล่งสารสนเทศ โดยเฉพาะเอกสารฉบับเต็ม ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่ำมาก แหล่งสารสนเทศภาษาอารบิกไม่เพียงพอ ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ ตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานทางวิชาการที่สังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่ ความต้องการสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและหลากหลายประเภท

หอสมุดแห่งชาติแห่งสหราชอาณาจักร และสภาระบบสารสนเทศร่วม (Britist Library. 2007: Online) เสนอรายงานการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมสารสนเทศของนักวิจัยในอนาคต การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าในสภาพแวดล้อมของสารสนเทศดิจิทัลนั้น เยาวชนในยุคยูเกิล (Google generation) ซึ่งจะกลายเป็นนักวิจัยในช่วง 5-10 ปี ข้างหน้านั้นว่ามีพฤติกรรมสารสนเทศอย่างไร โดยใช้วิธีวิจัย 3 วิธี คือ ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนใน 30 ปีที่ผ่านมา การศึกษางานวิจัยซึ่งติดตามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อเนื่องในระยะยาว และการศึกษาจากพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบนเว็บ 2 แหล่ง เพื่อศึกษาว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนและกลุ่มผู้ใหญ่มีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไร ผลการวิจัยรายงานถึงพฤติกรรมของผู้ค้นหาสารสนเทศว่า ใช้เวลาค้นหาสารสนเทศที่ต้องการนานพอๆ กับการอ่านสารสนเทศที่ค้นหาได้ และใช้เวลาในการอ่านวารสารอิเล็กทรอนิกส์สั้นมากโดยการอ่านจากชื่อเรื่อง

สารบัญ สารสังเขป และมักใช้วิธีการดาวน์โหลดสารสนเทศที่ต้องการไว้ ส่วนการประเมินคุณค่าสารสนเทศที่ค้นพบ ผู้ใช้จะใช้วิธีเปรียบเทียบกับสารสนเทศที่พบเห็นจากเว็บไซต์อื่นๆ ด้วยวิธีการสุ่มอ่าน และให้ความเชื่อถือกับโปรแกรมค้นหา (Search engine) ที่มีชื่อเสียง เช่น กูเกิ้ล นอกจากนี้ผลการวิจัยยังรายงานถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเยาวชนในยุคกูเกิ้ล เช่น นิยมใช้ภาษาธรรมชาติ หรือคำง่าย ๆ และนิยมค้นหาสารสนเทศจากโปรแกรมค้นหามากกว่าจะพึ่งพาสารสนเทศจากห้องสมุด จากงานวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศที่สำคัญของผู้ใช้กลุ่มนี้

หวัง และคนอื่นๆ (Wang; et al. 2009) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยในสถาบันอุดมศึกษายุคอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาสหราชอาณาจักร จีน และกรีซ โดยการศึกษาใช้วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผสมกับการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพในการสังเกตการใช้อินเทอร์เน็ต และข้อมูล/เทคโนโลยีการสื่อสาร ข้อสมมติฐานของงานวิจัย ประกอบด้วย (A) มิติของพฤติกรรมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้งานวิจัยในระยะยาวที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาหรือวงจรชีวิตของโครงการ (B) เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศและสนับสนุนการสื่อสาร การศึกษานี้ได้ปรับใช้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสเป็นแนวทางในการศึกษา รวมถึงการใช้เครื่องมือและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล ห้องสมุดดิจิทัล รายการบรรณานุกรมออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ผลที่ได้จากการวิจัยนี้รายงานผลขั้นต้นจาก 3 กลุ่มข้อมูลของ 2 สาขาวิชา (คอมพิวเตอร์และวิศวกรรม) ปรากฏว่าทั้งประเทศสหราชอาณาจักร (28 ตัวอย่าง) กรีซ (19 ตัวอย่าง) และจีน (35 ตัวอย่าง) การรวบรวมข้อมูลของแหล่งสารสนเทศค่อนข้างสับสน เนื่องจากมีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ มีการเชื่อมโยงต่อไปยังสารสนเทศที่ต้องการแตกต่างกัน การใช้หรือไม่ใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุนการสื่อสารและจัดการสารสนเทศขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เสนอโดยเอลลิส ยังคงมีบทบาทสำคัญในการวิจัย แต่กิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้นจะถูกจัดการโดยวิธีดั้งเดิมร่วมกับวิธีสมัยใหม่ การจัดการสารสนเทศขนาดใหญ่เป็นงานที่ทำหายและต้องการเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ห้องสมุดและบรรณารักษ์จะถูกสืบทอดแทนที่ด้วยอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเดิม ๆ รวมถึงบทบาทที่มีต่อผู้ใช้บริการ

โอคอนเนอร์ (O'Connor. 2012) ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักลงทุนที่เกษียณอายุราชการ ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจตรวจสอบการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มผู้ลงทุนวัยเกษียณและใกล้เคียงเกษียณอายุราชการของประชากรในสหราชอาณาจักร โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสเป็นแนวทางในการศึกษา จากข้อมูลในชีวิตประจำวัน และการแสวงหาข้อมูลเพื่อการพักผ่อนอย่างจริงจังของคนกลุ่มดังกล่าว การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก แต่การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลใช้แบบเชิงปริมาณ เพื่ออธิบายการตั้งคำถามกลุ่มผู้เกษียณ และใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการตรวจสอบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มที่มี

ความหลากหลายของนักลงทุน และการประเมินผลกระทบที่มีลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม และการศึกษาที่มีต่อพฤติกรรมของนักลงทุน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่านักลงทุนเพศหญิงมีโอกาสน้อยที่จะสร้างสารสนเทศใหม่ๆ และมีแนวโน้มว่าเป็นผู้ที่มีการศึกษาไม่สูงนัก นอกจากนี้เมื่อได้ศึกษานักลงทุนเพศชาย พบว่ามีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการค้นหาสารสนเทศเพื่อการลงทุน ผลจากการวิจัยนี้ทำให้ได้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศ

จากงานวิจัยในต่างประเทศที่นำเสนอ สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นยุคที่พยายามพัฒนาตัวแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยการกลั่นกรองจากตัวแบบเดิม หรือบูรณาการทฤษฎีที่ปรากฏอยู่ใน ตัวแบบเดิมออกมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศในบริบทต่างๆ อาชีพการทำงานต่างๆ ออกไปมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีอิทธิพลต่อการแสวงหาสารสนเทศ และรูปแบบของสารสนเทศเปลี่ยนไปอยู่ในรูปแบบดิจิทัล

งานวิจัยในประเทศ

รัชณี วีระวัฒน์ยิ่งยง (2535: ออนไลน์) ศึกษาพฤติกรรมบริโภคข้อมูลของนักธุรกิจเกี่ยวกับความต้องการข่าวสารและข้อมูลในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจไมโครและอุตสาหกรรมต่างๆ โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายและรองผู้จัดการฝ่าย จำนวน 102 คน พบว่า สารสนเทศที่ผู้ประกอบการมีความต้องการมากที่สุดคือ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมาคือ ด้านการเงินธนาคาร ด้านการตลาด และด้านการเมือง นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้ประกอบการธุรกิจมีการใช้ข้อมูลจากทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน แต่ก่อนไปทางการใช้ข้อมูลจากภายนอกองค์กรมากกว่า โดยแหล่งภายนอกที่ผู้ประกอบการใช้มากที่สุดคือ หน่วยงานรัฐบาล ส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศ คือ สารสนเทศไม่ทันสมัย ล้าช้า รายละเอียดไม่ครบถ้วน และไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ นอกจากนี้พบว่า บริษัทธุรกิจต่างๆ มีความสนใจที่จะให้หน่วยงานเอกชนช่วยในการรวบรวมหรือจัดเตรียมข้อมูลให้ เช่น ข้อมูลอุตสาหกรรมเฉพาะเรื่อง ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และข้อมูลการเงินการธนาคาร เป็นต้น และหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาซื้อข้อมูลจากหน่วยงานเอกชน ได้แก่ ความถูกต้องเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือความทันสมัยและความครบถ้วนของข้อมูล

อำไพพร เลขะจิระกุล (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เพื่อการจัดการอุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้จำนวน 131 คน พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการสารสนเทศในระดับมากที่สุดคือ ด้านการตลาด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านเศรษฐกิจและการเงิน และด้านการจัดการ แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการใช้บริการมากเป็นลำดับแรกคือ หน่วยงานรัฐบาล รองลงมาคือ เพื่อนฝูงในธุรกิจเดียวกัน และสื่อมวลชน ส่วนปัญหาในการใช้

สารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมยังมีไม่เพียงพอ สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ และสารสนเทศที่ได้รับไม่สามารถนำไปใช้งานได้จริง

มาลี กาบมาลา สุนทริน บัวเลิศ และกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้เหตุผลที่เลือกใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ตในการผลิตผลงานวิจัยของนักวิจัยสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิจัย ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัย ระหว่างปี 2541-2542 และเป็นสมาชิกผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยของรัฐ 18 แห่ง จำนวน 284 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 247 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.97 ผลการศึกษาพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นอาจารย์ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นนักวิจัยสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีประสบการณ์ในการผลิตผลงานวิจัย 1 เรื่องต่อปี และได้รับแหล่งทุนในการผลิตผลงานวิจัยจากงบประมาณของสถาบันการศึกษา โดยนักวิจัยใช้สารสนเทศไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เหตุผลที่เลือกใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ตในการผลิตผลงานวิจัย คือ สารสนเทศมีความทันสมัยกว่าที่ปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศมีความหลากหลาย ปัญหาในการใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ต คือ อุปสรรคในการสื่อสารข้อมูลไม่สะดวก

วาสนา นพคุณ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และอายุกิจการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย จำนวน 354 ราย จำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ โดยแต่ละกิจการใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราประมาณค่า ผลการวิจัยมีดังนี้

1) การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ในระดับมาก 2 รายการ คือ การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า และการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

2) เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมต่างกัน โดยผู้ที่ประกอบกิจการขนาดกลาง มีการใช้มากกว่าผู้ประกอบกิจการขนาดย่อมโดยที่ผู้ประกอบการการค้าและกิจการบริการมีการใช้โดยรวมมากกว่าผู้ประกอบกิจการการผลิต

3) เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน

4) ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ คือ ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการเดียวกัน สารสนเทศเรื่องแหล่งวัตถุดิบ สารสนเทศเรื่องเครื่องมือเครื่องจักร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการ

กมลทิพย์ หอนาวนนท์ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศด้านการตลาดของผู้ประกอบการส่งออกอาหารสดและอาหารแปรรูปในประเทศไทยในด้านสภาพการใช้ความต้องการใช้สารสนเทศ เปรียบเทียบสภาพการใช้และความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบการที่สถานภาพแตกต่างกัน ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการแสวงหาสารสนเทศและคุณภาพของสารสนเทศ โดยศึกษาจากผู้ประกอบการอาหารส่งออกและอาหารแปรรูปที่ขึ้นทะเบียนกับกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 109 บริษัท เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้สารสนเทศด้านการตลาดประกอบด้วย ข้อมูลตลาดต่างประเทศ ข้อมูลทางการแข่งขัน ข้อมูลด้านราคา และข้อมูลด้านกฎระเบียบต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาในเรื่องความไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้สารสนเทศและมีความต้องการสารสนเทศในระดับสูง ด้านความต้องการสารสนเทศทางการตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญและมีความถี่ในการใช้งานสูงที่สุดคือ ด้านกฎระเบียบต่างๆ ข้อมูลตลาดต่างประเทศ ข้อมูลด้านราคา แหล่งวัตถุดิบและราคาวัตถุดิบจากแหล่งต่างๆ ปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ คือ ผู้ประกอบการมีปัญหาเรื่องความไม่สะดวกในการติดต่อหน่วยงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มีปัญหาคูณภาพสารสนเทศในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความถี่ของการใช้สารสนเทศในด้านต่างๆ พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยเรื่องประสบการณ์และตำแหน่ง

สายลม วุฒิสมนุญ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศรวมทั้งสภาพปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาสาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการทำโครงการวิทยานิพนธ์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในระหว่างการเขียนโครงการวิทยานิพนธ์ในภาคการศึกษาที่ 1/2546 จำนวน 15 คนที่มีหัวข้อวิทยานิพนธ์จากกลุ่มเนื้อหา 3 ด้าน บทสัมภาษณ์ที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิสเป็นกรอบความคิดทางการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบด้วยกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญ 8 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น การสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง การค้นหาแบบเฉพาะเจาะจง การติดตามลึกลง การ

แยกแยะ การตั้งสารสนเทศออกมา และการตรวจตรา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นอย่างครบถ้วนทั้ง 8 ประการและแต่ละกิจกรรมไม่มีลำดับการเกิดขึ้นก่อนหลังอย่างชัดเจน ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของแต่ละบุคคล 2) สภาพปัญหาที่นักศึกษาประสบระหว่างการศึกษาหาสารสนเทศ ได้แก่ ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม ไม่ได้รับสารสนเทศตามต้องการ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีมากเกินไป และสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ได้รับเป็นภาษาอังกฤษ

นิศากกร นครพิน (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารของผู้บริหารอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิด 4 ประการ ได้แก่ ความถูกต้อง การทันเวลา ความสอดคล้องกับงาน และความสามารถตรวจสอบได้ผนวกกับแนวคิดเรื่องความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพ 4 ประการ คือ ความเข้าใจได้เกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ การเปรียบเทียบกันได้และความเชื่อถือได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาอยู่ใน 5 กลุ่มตำแหน่ง ได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการโรงงาน และผู้จัดการทั่วไป จากโรงงาน 34 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า รายงานข้อมูลทางบัญชีที่มีความสมบูรณ์คือ ต้องมีความสมบูรณ์ของข้อมูล มีความครบถ้วน เชื่อถือได้ และเข้าใจง่าย ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน นอกจากนี้ยังต้องการข้อมูลเพื่อตัดสินใจกำหนดราคาขาย ซึ่งเป็นข้อมูลของคู่แข่ง ข้อมูลกำไรและข้อมูลรายงานสภาพเศรษฐกิจ

ชัชพงศ์ ตั้งมณี และพรอนงค์ บุษราตระกูล (2549: 44-66) ศึกษาเรื่องรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศและทักษะการแก้ปัญหาของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ตลอดจนความสัมพันธ์กับทักษะการแก้ปัญหา ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ได้มาจากแบบสอบถาม จำนวน 192 ฉบับที่ได้รับคืน 1) ทางไปรษณีย์ให้กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตจากภาครัฐให้นำเสนอข้อมูลการลงทุนกับสาธารณะชน และ 2) จากการแจกให้กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่เข้าสอบหลักสูตร CISA และ CFA ผลการวิเคราะห์ระบุว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์นิยมแสวงหาสารสนเทศในรูปแบบของรายงานสถานการณ์ทั่วไปจากสื่อดิจิทัลและสื่อสถาบันมากที่สุด ทั้งนี้ช่องทางการแสวงหาควรมีลักษณะน่าสนใจ เข้าถึงได้สะดวก นำเสนอสารสนเทศอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ และเป็นที่น่าสนใจของคนส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่า นักวิเคราะห์หลักทรัพย์มีทักษะการแก้ปัญหาอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์ระหว่างทักษะดังกล่าวกับตัวแปรของการแสวงหาสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากช่วยต่อยอดองค์ความรู้ของการแสวงหาสารสนเทศในบริบทของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ในประเทศไทยแล้ว ผู้บริหารองค์กรทางการเงินอาจใช้ผลการศึกษาเพื่อนำเสนอสารสนเทศให้ตอบสนองนักวิเคราะห์หลักทรัพย์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งอาจช่วยเพิ่มทักษะการแก้ปัญหาได้ด้วย

อัมจิต เลิศพงศ์สมบัติ และคนอื่นๆ (2549: 395) ศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการ การแสวงหา และวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

เพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการใน 14 จังหวัดภาคใต้ เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการดังกล่าว ตามตัวแปรขนาดอุตสาหกรรมและประเภทอุตสาหกรรม และศึกษาปัญหาที่สถานประกอบการประสบในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ โดยใช้เรื่องรูปแบบการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิไลสัน และใช้แนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของคริสกลาส เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยเฉพาะการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล อีกทั้งใช้เป็นกรอบแนวคิดเครือข่ายทางสังคม เพื่อใช้เป็นแบบแผนการแสวงหาสารสนเทศภายใน ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้อธิบายแบบแผน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของสถานประกอบการ อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 371 แห่ง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน 180 ชุด ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า 1) สถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ที่สถานประกอบการขนาดใหญ่มีความต้องการมากกว่าสถานประกอบการขนาดกลาง และไม่มี ความแตกต่างในการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ การได้รับคำตอบ และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ 2) สถานประกอบการจำแนกตามอุตสาหกรรมการผลิต 4 กลุ่ม มีความต้องการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ และการได้รับคำตอบในบางรายการแตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่มีความแตกต่างในการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ส่วนปัญหาที่ประสบในการแสวงหาสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย ไม่พร้อมใช้งาน รวมทั้งแหล่งสนับสนุนการดำเนินธุรกิจมีจำนวนน้อย

สุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554). ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำโครงการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำโครงการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้ตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และใช้กรอบแนวคิดของวิไลสันและวอลซ์ ในการศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ภาคปกติ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 39 คน ใน 30 สาขาวิชา ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่เกี่ยวกับการทำโครงการในปีการศึกษา 2552 โดยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง อย่างน้อยสาขาวิชาละ 1 คน

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำโครงการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประกอบด้วย 9 กิจกรรม ได้แก่ การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การค้นหา การแยกแยะ การตรวจตรา การดึงสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ และการจบ ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เพิ่มจากตัวแบบของเอลลิส คือ การค้นหา

(Searching) เนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ทุกที่ทุกเวลาทำให้กิจกรรม “การค้นหารายสนเทศ” ทำได้สะดวกรวดเร็ว และสามารถทำควบคู่ไปกับการสำรวจเลือกดู อุปสรรคในการแสวงหารายสนเทศของนักศึกษาพบว่า อุปสรรคต่างๆ ที่นักศึกษาประสบในการทำโครงการ ได้แก่ ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ไม่เพียงพอ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างจังหวัดเพื่อหาแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล เวลาที่แหล่งสารสนเทศเปิดให้บริการกับเวลาที่นักศึกษาสะดวกในการแสวงหารายสนเทศนั้นไม่ตรงกัน หรือมีเวลาไม่เพียงพอในการศึกษาค้นคว้าสารสนเทศเพื่อทำโครงการ ที่ตั้งของแหล่งสารสนเทศ และการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการ

สุรชาติ พุทธิมา (2554: ออนไลน์) ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมในการแสวงหารายสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจำแนกประเภทออกเป็นกิจการภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ จำนวน 27 ราย ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางมีความต้องการสารสนเทศและมีแนวโน้มที่จะแสวงหารายสนเทศในการดำเนินธุรกิจของตนมากกว่าวิสาหกิจขนาดย่อม ผู้ประกอบการโดยรวมต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลด้านการเงิน และข้อมูลด้านเทคโนโลยีการผลิต แต่ไม่มีความต้องการข้อมูลด้านการบริหารและการจัดการ ผู้ประกอบการต้องการสารสนเทศที่เป็นเนื้อหาเชิงพรรณนา ตัวเลข และสถิติ รวมถึงเนื้อหาเชิงวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้ทันที และผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่หลากหลาย สำหรับพฤติกรรมในการแสวงหารายสนเทศ พบว่าผู้ประกอบการแสวงหารายสนเทศทั้งแหล่งสารสนเทศภายในสถานประกอบการและภายนอกสถานประกอบการ ทั้งนี้พบว่าผู้ประกอบการรุ่นใหม่ และผู้ประกอบการที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป นิยมการแสวงหารายสนเทศด้วยการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตด้วย สำหรับผู้ประกอบการประสบปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและใช้สารสนเทศ คือ ปัญหาจากตัวสารสนเทศ ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลและปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ประกอบการเอง จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำแผนแม่บท ระบบและบริการสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลยุทธ์ตามระยะเวลาในการดำเนินการ คือ กลยุทธ์เร่งด่วน กลยุทธ์ระยะกลาง และกลยุทธ์ระยะยาว

เดชดนัย จุ้ยชุม ฤทัยชนนี สิทธิชัย และอัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ (2556: ออนไลน์) ศึกษาการแสวงหารายสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหารายสนเทศ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาการแสวงหารายสนเทศเพื่อการศึกษา ตามตัวแบบพฤติกรรมในการแสวงหารายสนเทศของนักสังคมศาสตร์ของเอลลิส ที่ประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น การเชื่อมโยงร้อยเรียง การสำรวจเลือกดู การแยกแยะ การตรวจตรา และการดึงสารสนเทศ

ออกมา 2) ศึกษาการรับรู้สารสนเทศ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการแสวงหาสารสนเทศ และระดับการรับรู้สารสนเทศจาก 2 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทั้งเพศชายและเพศหญิงทุกชั้นปี จำนวน 312 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สอดคล้องกับตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสทั้ง 6 ประการ ผลการวิจัยพบว่าและโดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาการรับรู้สารสนเทศใน 2 มาตรฐานได้แก่มาตรฐานที่ 1 บุคคลผู้รู้สารสนเทศสามารถกำหนดชนิดและขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้ และมาตรฐานที่ 2 บุคคลผู้รู้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลพบว่านักศึกษามีการรับรู้สารสนเทศ 2 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ คะแนนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการแสวงหาสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้สารสนเทศ 2 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อนักศึกษามีการแสวงหาสารสนเทศมากขึ้นจะส่งผลให้นักศึกษามีการสั่งสมประสบการณ์ในการแสวงหาสารสนเทศมากขึ้นจนเกิดการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศมากขึ้นตามไปด้วย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในประเทศไทย จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาทำให้ทราบว่า สารสนเทศธุรกิจเป็นสารสนเทศที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่ง และงานวิจัยส่วนใหญ่ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งช่วยให้ทราบว่าต้องการสารสนเทศอะไร ใช้ที่ไหน ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด และงานวิจัยที่ปรากฏในประเทศไทย จากที่ได้สืบค้นข้อมูลงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่พบว่ามีการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในกลุ่มนักวิจัยของบริษัทที่ผลิตงานวิจัยทางธุรกิจโดยตรง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. ขั้นตอนการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จำนวน 25 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือเป็นนักวิจัยที่ผ่านการทดลองงาน หรือได้บรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เรียบร้อยแล้ว และไม่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับผู้บริหารของบริษัท โดยแบ่งตามขอบเขตงานของการทำงานวิจัย ดังนี้

- ฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร จำนวน 2 คน
- ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค จำนวน 2 คน
- ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค จำนวน 13 คน
- ฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค จำนวน 8 คน

ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ
2. ติดต่อขอข้อมูลจำนวนนักวิจัยจาก บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เพื่อกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง
4. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์
5. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
6. วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

7. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศในสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยให้ครอบคลุมพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส (Ellis. 1993: 469-486) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น (Starting) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) การสำรวจเลือกดู (Browsing) การแยกแยะ (Differentiation) การตรวจตรา (Monitoring) การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) การสำรวจ (Verifying) และการจบ (Ending) รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลช์ (Wilson; & Walsh. 1996: Online) ซึ่งได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal characteristic) อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ (Economic barrier) อุปสรรคทางสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (Social / Interpersonal barrier) อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ (Environmental / Situational Barrier) และลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (Information Source Characteristic) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักวิจัย และส่วนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย
3. นำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของข้อคำถาม รวมถึงความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ แล้วจึงนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองสัมภาษณ์กับนักวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยจำนวน 2 คน
5. นำผลการทดลองสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและข้อควรแก้ไขที่ได้จากการทดลองสัมภาษณ์
6. ปรับแก้แบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปสัมภาษณ์จริง ในขั้นตอนนี้ทำให้ได้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักวิจัย เป็นส่วนที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ สถานที่สัมภาษณ์ วันที่สัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้สัมภาษณ์ ชื่อ-นามสกุล อายุ

ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงานเป็นนักวิจัย ฝ่ายวิจัยที่สังกัด อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกในติดต่อ

ส่วนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย ประกอบด้วยข้อคำถามดังต่อไปนี้

1) งานวิจัยที่ท่านทำเสร็จแล้ว เรื่องล่าสุดคือเรื่องอะไร (เพื่อให้ นักวิจัยสามารถถ่ายทอดเรื่องราวผ่านประสบการณ์การทำงานวิจัยของตน)

2) ท่านได้หัวข้อวิจัยอย่างไร

3) ท่านเริ่มต้นในการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยอย่างไร

4) ท่านใช้แหล่งใดบ้างในการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

5) ท่านใช้เครื่องมือใดบ้างในการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ท่านต้องการ

6) ท่านมีวิธีการเก็บรวบรวมสารสนเทศที่ค้นหาได้ไว้อย่างไร

7) ท่านใช้หลักเกณฑ์ใดในการคัดเลือกสารสนเทศที่ค้นหาได้

8) ท่านตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่คัดเลือกไว้หรือไม่ อย่างไร

9) ท่านติดตามความก้าวหน้า หรือความเคลื่อนไหวในสาขาวิชาที่ท่านทำวิจัยอย่างไร

10) เมื่อท่านได้สารสนเทศที่ตรงกับหัวข้อที่ทำวิจัยครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนต่อไปท่านทำอย่างไร และท่านทราบได้อย่างไรว่าข้อมูลที่มีเพียงพอสำหรับหัวข้อวิจัยของท่าน

11) ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยหรือไม่ อย่างไร

12) ในกรณีที่ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย ท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การเตรียมการเก็บข้อมูล

1.1 ในการเข้าไปเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงประธานกรรมการบริหาร บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแนบแบบสัมภาษณ์ให้พิจารณาตรวจสอบ เพื่อดูความเหมาะสมและหากมีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการแก้ไขก่อนเข้าไปเก็บข้อมูลจริง

1.2 ส่งอีเมลถึงผู้จัดการฝ่ายงานวิจัย เพื่อแจ้งและขออนุญาตนัดเวลาที่เหมาะสมในการเข้าสัมภาษณ์กับนักวิจัยในฝ่ายวิจัยแต่ละฝ่าย พร้อมชี้แจงและแนบแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้ว

1.3 วางแผนทำตารางการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างตารางรายละเอียดผู้ให้ข้อมูล สัมภาษณ์ โดยจัดเรียงรายชื่อแยกตามฝ่ายวิจัย ระบุวันที่ติดต่อ วันที่สัมภาษณ์ เบอร์โทรศัพท์

2. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

2.1 กำหนดรหัสให้กับนักวิจัยแต่ละท่านโดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่มาจากชื่อ ฝ่ายวิจัยตามด้วยลำดับที่ในการสัมภาษณ์ของแต่ละฝ่าย เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความก้าวหน้าในการเก็บข้อมูล และใช้สำหรับแปลผลข้อมูลในลำดับต่อไป

2.2 ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บ ข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 26 มกราคม – 25 มีนาคม 2557 เป็นเวลา 2 เดือน โดยใช้วิธีการ สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ในกรณีมีข้อคำถามเพิ่มเติมหลังการสัมภาษณ์ครั้งแรก ผู้วิจัยใช้วิธีการ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หากผู้ให้ข้อมูลแจ้งความประสงค์ การบันทึก ข้อมูลใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกคำสัมภาษณ์โดยเครื่องบันทึกเสียง โดยต้องประเมินข้อคำถาม ให้ครบหรือครอบคลุม และไม่ชี้นำคำตอบ ระยะเวลาการสัมภาษณ์ของนักวิจัยแต่ละท่าน ในการ สัมภาษณ์ครั้งแรกใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 45 นาที กรณีสัมภาษณ์เพิ่มเติม ครั้งที่ 2 สัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์ใช้เวลาประมาณ 10 นาที แต่หากสัมภาษณ์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยทำการ ส่งข้อคำถามในตอนเช้าของวันเพื่อให้เวลากับผู้ให้ข้อมูล การทำวิจัยครั้งนี้ได้รับความร่วมมืออย่าง ดี เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านได้ตอบกลับภายในวันเดียวกันในช่วงเที่ยง หรือช่วงเวลาหลัง เลิกงาน (หลัง 17.00 น.)

2.3 รวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกและข้อมูลจากการถอดเทปการสัมภาษณ์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. กำหนดรหัสข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อมูลให้กับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ตามตัวแบบของเอลลิสซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ และแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการ แสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลซ์ ซึ่งได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยใช้ตัวอักษร ภาษาอังกฤษตัวแรก หรือใช้ตัวอักษรตัวแรกตามด้วยตัวที่สองในกรณีที่อักษรตัวแรกซ้ำกัน ซึ่ง ตัวอักษรดังกล่าวมาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษของแต่ละพฤติกรรมตามด้วยตัวเลขอารบิก เพื่อ กำหนดลักษณะการกระทำที่เกิดขึ้นของแต่ละพฤติกรรม ทั้งนี้เพื่อแยกย่อยข้อมูลให้อยู่ในรูปแนวคิด ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกในการจำแนก และจัดกลุ่มข้อมูล ตัวอย่าง เช่น S1 หมายถึง การเริ่มต้น (Starting) โดยการกำหนดหัวข้อวิจัยด้วยตนเอง Ex1 หมายถึง การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) โดยการดาวน์โหลดข้อมูล และ En1 หมายถึง การจบ (Ending) เนื่องจากการได้รับ สารสนเทศครบตามโครงเรื่องที่กำหนด เป็นต้น ซึ่งในแต่ละพฤติกรรมจะมีจำนวนรหัสข้อมูลไม่ เท่ากัน ขึ้นอยู่กับผลการสรุปประเด็นที่ค้นพบจากข้อมูลคำสัมภาษณ์

2. ถอดเทปการสัมภาษณ์ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่าน ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำสัมภาษณ์จากที่บันทึก และพิมพ์คำให้สัมภาษณ์แยกตามข้อคำถามหลัก โดยต้องแบ่งประโยคให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูลคำสัมภาษณ์ให้เชื่อมโยงกับรหัสข้อมูล

3. วิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปคำสัมภาษณ์โดยแยกแยะข้อมูล กำหนดรหัสข้อมูล กำหนดรหัสผู้ให้สัมภาษณ์ และจัดแยกเข้ากลุ่มตามพฤติกรรม ทั้งนี้ผู้วิจัยมีการตรวจสอบเนื้อหาไปพร้อมกัน เพื่อหาประเด็นที่ไม่ชัดเจน ต้องดำเนินการสัมภาษณ์เพิ่ม และนำไปปรับปรุงการสัมภาษณ์ในครั้งถัดไป

4. ดำเนินการวิเคราะห์ ตีความ และเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ

5. แปลความหมายข้อมูล



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักวิจัย จำนวน 25 คน ที่ผ่านการทดลองงานหรือเป็นพนักงานประจำของ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ทั้งนี้เพื่อรองรับการวิจัยในแต่ละด้าน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ได้แบ่งกลุ่มวิจัยตามขอบเขตเนื้อหาของงาน ออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดรหัสฝ่าย ดังนี้

- Ba แทน ฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร (Money & Banking Research Department)
 - Ma แทน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค (Macroeconomic Research Department)
 - Mi แทน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค (Microeconomic Research Department)
 - In แทน ฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค (Regional Investment Department)
- หลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนนักวิจัยของแต่ละฝ่าย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดรหัส สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ตามตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ ดังนี้

- S แทน การเริ่มต้น (Starting)
- B แทน การสำรวจเลือกดู (Browsing)
- C แทน การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining)
- M แทน การตรวจตรา (Monitoring)
- G แทน การรวบรวม (Gathering)
- D แทน การแยกแยะ (Differentiating)
- Ex แทน การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting)
- V แทน การตรวจสอบ (Verifying)
- En แทน การจบ (Ending)
- Pc แทน ลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Characteristic)
- Eb แทน อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Barrier)
- Ib แทน อุปสรรคทางสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (Social / Interpersonal Barrier)
- Sb แทน อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ (Environmental / Situational Barrier)
- Ic แทน ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (Information Source Characteristic)

หลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนความหมายของแต่ละพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ จากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ครอบคลุมพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ กับนักวิจัยทั้ง 4 ฝ่าย ของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์
2. พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
3. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ คือนักวิจัย จำนวน 25 คน เป็นผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค จำนวน 13 คน และฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค จำนวน 8 คน โดยเป็นนักวิจัยเพศชาย 6 คน และเพศหญิง 19 คน มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี 1 คน ระดับปริญญาโท 23 คน และระดับปริญญาเอก 1 คน เป็นผู้ที่มียุ่ระหว่าง 27-48 ปี และมีประสบการณ์ในการทำวิจัยโดยเฉลี่ย 3 ปี

2. พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด มีพฤติกรรม 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเริ่มต้น (Starting)
2. การสำรวจเลือกดู (Browsing)
3. การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining)
4. การตรวจตรา (Monitoring)
5. การรวบรวม (Gathering)
6. การแยกแยะ (Differentiating)
7. การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting)
8. การตรวจสอบ (Verifying)

9. การจบ (Ending)

2.1 การเริ่มต้น (Starting) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งการกำหนดหัวข้อวิจัยของนักวิจัย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำสัมภาษณ์พบว่า การกำหนดหัวข้อวิจัยมี 3 ลักษณะ คือ

2.1.1 การกำหนดหัวข้อวิจัยด้วยตนเอง (S1) นักวิจัยเป็นผู้คิดหัวข้อวิจัยด้วยตนเองในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหัวข้อวิจัยที่คิดขึ้นนั้นมีอิทธิพลมาจากสถานการณ์ทางธุรกิจที่โดดเด่น และกระแสข่าวที่ได้รับความสนใจจากสื่ออยู่ในขณะนั้น รวมถึงการเฝ้าติดตามความเคลื่อนไหวในธุรกิจที่รับผิดชอบ เพื่อนำเสนอประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และธุรกิจอุตสาหกรรม ทั้งนี้อาจมีองค์ประกอบของเหตุการณ์สำคัญ เช่น ฟุตบอลโลก การเลือกตั้งสำคัญๆ ความขัดแย้งระหว่างประเทศ เป็นต้น รวมถึงเทศกาลต่างๆ เช่น ตรุษจีน วาเลนไทน์ สงกรานต์ ปีใหม่ เป็นต้น เข้ามาเกี่ยวข้องในการกำหนดหัวข้อวิจัย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คิดทำในส่วนงานที่รับผิดชอบของเรา คือ หลักๆ แล้วก็ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ว่าตอนนี้มีอะไรน่าสนใจ ให้เราหยิบขึ้นมาเป็นประเด็นแล้วก็เขียน บางครั้งเราก็ทราบเทรนด์มาบ้าง อย่างเช่น ถ้าปีนี้ช่วงกลางปีจะมีบอลโลก เราก็จะวางแผนไว้แล้วว่า ช่วงฟุตบอลโลกเราจะเขียนอะไรได้บ้างเพื่อไปตอบกระแสนั้น หรือที่ไหนมีการเลือกตั้งสำคัญ ๆ เกิดขึ้น เราจะทำประเด็นอะไรเกี่ยวกับประเทศนั้นได้บ้างหรือเปล่า” (In2)

“ส่วนใหญ่ใช้วิธีนี้ คือ ถ้าเป็นการวิจัยตามปกติทั่วไปก็จะไปไปตามสถานการณ์ ณ ช่วงเวลานั้น ๆ ว่าตอนนี้มีประเด็นอะไรในงานที่เรารับผิดชอบบ้างเราก็จะทำ แต่ก็มีอันที่เป็นงานวิจัยตามโอกาส ตามเทศกาลด้วย เช่น ช่วงตรุษจีน วาเลนไทน์ สงกรานต์ ปีใหม่ หรืออื่นๆ เราก็คิดขึ้นเองว่ามีประเด็นอะไรที่เกี่ยวข้องบ้างก็นำไปทำ ไปศึกษา” (Mi1)

“ก็ได้มาจากการติดตามข่าวในขอบเขตธุรกิจที่เรารับผิดชอบ มีอะไรที่เป็นกระแสข่าวที่น่าสนใจ หรืออยู่ในความสนใจของสื่อบ้าง ความสนใจของสื่อ สามารถดูได้จากปริมาณการพูดถึงเรื่องนั้นของสื่อต่าง ๆ ถ้าเจอบ้าง แสดงว่ากำลังเป็นที่สนใจและจับตา อันนี้เราก็คอยติดตาม และจับประเด็นมาเสนอได้” (In3)

“หัวข้อวิจัยดูจากความสนใจของสื่อ แล้วก็ความน่าสนใจของตัวเลข อย่างเรื่องสภาพคล่อง ก็เก็บรวบรวมจากข้อมูล ธ.พ. (รายการย่อแสดงสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารพาณิชย์) ตัวข้อมูลที่ชื่อ ธ.พ. ในอินเทอร์เน็ตก็เป็นข้อมูลการเงินอย่างย่อของธนาคารพาณิชย์ที่ออกทุกเดือน ซึ่งพอตัวเลขออก เราก็รับหน้าที่เป็นคนรวบรวมข้อมูลแล้วก็วิเคราะห์ออกมา เพื่อให้ นักข่าวสามารถเอาไปรายงานได้ในจังหวะที่ยังเป็นข้อมูลที่ใหม่อยู่ สดอยู่ แล้วก็บางครั้งหัวข้อวิจัยที่ทำก็จะเป็นประเด็นที่กำลังเป็นประเด็นร้อน หรือว่าเป็นประเด็นที่อยู่ดี ๆ ก็มีเข้ามา อย่างสมมุติมีข่าวว่า ยูเครนกับรัสเซียมีปัญหากันอย่างนี้เราก็สามารถหยิบขึ้นมาเป็นประเด็นวิจัยได้” (Ba1)

“คือได้รับโอกาส และเปิดกว้างให้คิดในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหัวข้อเราก็หยิบยกประเด็นขึ้นมา จากที่ว่าอุตสาหกรรมนี้มีเรื่องอะไรน่าสนใจบ้าง และเรื่องที่น่าสนใจนั้นมีธุรกิจอะไรที่มันเกี่ยวข้อง แล้ว มันน่าจะเป็นประเด็นอยู่ในกระแส ณ ขณะนั้น อย่างเช่น ยกตัวอย่างปีที่แล้วมีเรื่องทีวีดิจิตอลเกิดขึ้น คือทีวีในปัจจุบันเป็นระบบอะนาล็อก แต่ทีนี้พอจะเปลี่ยนเป็นระบบดิจิตอลแล้วจะมีอะไรเปลี่ยนแปลง บ้าง เราก็ต้องดูกระแสจากตรงนั้น แล้วก็มาดูว่าธุรกิจอะไรที่ได้รับผลประโยชน์ ได้รับผลพลอยได้หลังจากการเกิดทีวีดิจิตอล ก็จะเขียนวางแผนเรื่องที่จะทำไว้” (Mi12)

“คือเราคิดหัวข้อขึ้นเองในอินดัสทรีที่เราดูแลอยู่ เช่น สมมุติว่าเราอ่านข่าว หรือเราติดตามประเด็นใน ธุรกิจที่เราดูแลแล้วเกิดมีประเด็นสำคัญขึ้นมา ที่อาจจะมีการส่งผลกระทบต่อธุรกิจนั้นได้ เช่น ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ ถ้ามีนโยบายจากรัฐบาลออกมา เช่น นโยบายมาตรการลดภาษี การลดค่า ธรรมเนียม เราก็จะนำมาเป็นประเด็นในการเขียนได้” (Mi5)

“ก็จะคิดขึ้นเองจากงานที่เรารับผิดชอบ โดยแนวคิดหรือประเด็นที่นำมาเป็นจุดให้เขียนงาน ก็มาจากการที่เราติดตามข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งจะดูว่า ณ ตอนนี้อยู่ในกระแส มีประเด็นอะไรที่น่าสนใจหรือเปล่า แล้วสามารถนำมาต่อยอดในการทำงานวิจัยได้หรือไม่” (Mi3)

2.1.2 การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของผู้บริหาร (S2) นักวิจัยได้รับ หัวข้อวิจัยมาจากผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย และผู้บริหารของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ที่มีความต้องการสารสนเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของธนาคาร หรือเรื่องที่สนใจอยากรู้ ซึ่งนักวิจัย จะต้องศึกษาหาแนวทางเพื่อตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศเหล่านั้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ศึกษาวิจัยให้ตรงประเด็นตามที่ต้องการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หัวข้อวิจัยก็มีทางผู้ใหญ่ หรือว่าผู้บริหารของธนาคารให้มา ตามความต้องการของเขาว่อยากรู้เรื่องอะไร ก็ให้โจทย์เรามาศึกษาวิจัย” (In1)

“ก็มีหัวข้อจากที่ผู้ใหญ่ให้มา เพราะว่าส่วนหนึ่งงานวิจัยที่ได้มาทำ จะเป็นหัวข้อที่กำหนดมาจากทางธนาคารด้วย” (In4)

“ได้มาจากทางธนาคาร คือทางธนาคารเขาบอกโจทย์ความต้องการมา เพื่อให้เราช่วยวิเคราะห์ข้อมูลให้ ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของธนาคาร เขาก็จะมีแบบเจาะจงมาเลยว่าอยากได้ประมาณนี้ ในรายงานอยากให้เราวิเคราะห์เรื่องนี้” (Mi2)

“เป็นโจทย์ที่ธนาคารให้มา เราก็จะพยายามคิดและตอบโจทย์ตามที่ขอ” (In2)

“หัวข้อวิจัยนี้เหมือนกับได้รับมอบหมายหัวข้อมาแล้วก็ให้ไปทำ ซึ่งหัวข้อล่าสุดที่ทำไปก็ได้รับโจทย์มาจากผู้ใหญ่ของธนาคาร” (Mi5)

“เกิดจากการที่ธนาคารต้องการให้ศูนย์วิจัยกสิกรไทยทำข้อมูลเรื่องนั้น ๆ เผยแพร่ไปให้สื่อมวลชน คือเขาจะมีประเด็นข่าวเศรษฐกิจที่สนใจมาให้ ถ้าเรื่องนั้นตรงกับที่ผมดูแลอยู่เขาก็จะให้ผมทำ อย่าง เช่น เรื่องการค้าชายแดนที่ทำผ่านมา คือเรื่องนี้เป็นโจทย์ที่หัวหน้าศูนย์วิจัยฯ เขาสนใจ แล้วที่นั่นมันตรงกับขอบเขตงานที่ผมดูแลอยู่ เขาก็เลยมอบหมายให้ทำ” (Ma1)

2.1.3 การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของลูกค้า (S3) นักวิจัยได้รับหัวข้อวิจัยมาจากลูกค้า โดยมีทั้งลูกค้าที่ติดต่อบอกความต้องการกับบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โดยตรง และลูกค้าที่บอกความต้องการสารสนเทศผ่านทางฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมแล้วหัวข้อวิจัยที่ได้มาเหล่านั้น มาจากเรื่องที่ลูกค้าสนใจอยากรู้ เป็นเรื่องที่อยู่ในกระแสในช่วงนั้นๆ หรือเรื่องที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งนักวิจัยจะต้องศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองตามคำร้องขอของลูกค้า ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เป็นหัวข้อตามที่ลูกค้าต้องการ ก็จะมีทั้งเป็นเรื่องที่เขาสนใจ อย่างที่ผ่านมาจะเป็นพวก LED (หลอดไฟประหยัดพลังงานแอลอีดี) ซึ่งได้ทำวิจัยไปและหาข้อมูลให้” (Mi1)

“ก็จะเป็นโจทย์ที่ได้รับมาให้ศึกษา หาข้อมูล ทบทวนวิเคราะห์สำหรับลูกค้า SMEs ในเรื่องที่เขาสนใจหรือต้องการอยากรู้” (Mi8)

“บางทีก็จะมีลูกค้าของธนาคาร ที่เรียกว่า ลูกค้า SME จะเป็นพวกธุรกิจที่เขามาขอคำปรึกษาจากทางธนาคาร” (Ma1)

“รับโจทย์วิจัยมาจากธนาคาร ในเรื่องที่ลูกค้าของธนาคารต้องการอยากรู้ ธนาคารก็จะมอบหมายให้ศูนย์วิจัยฯ ทำการศึกษา หากเรื่องไหนตรงกับที่เรารับผิดชอบ เขาก็มอบให้เราทำ” (Ma2)

“อันนี้เป็นไปตามคำร้องขอของลูกค้าจากธนาคาร... แต่จริง ๆ หัวข้อส่วนใหญ่ที่ทำ ก็จะเป็นเหมือนกับตามกระแสในช่วงนั้น ๆ เช่น ในประเทศที่มีผู้คนพลุกพล่าน ก็น่าจะมีอุตสาหกรรมอย่างอื่นที่น่าสนใจสำหรับผู้ประกอบการ เราก็จะทำการศึกษา และส่วนมากก็จะเป็นหัวข้อที่อยู่ในความสนใจของลูกค้า” (In7)

“อีกแบบหนึ่งก็จะเป็นในลักษณะที่ว่า ลูกค้าที่อยู่ในพอร์ต ที่เป็นอุตสาหกรรมสำคัญ ๆ เขามาขอให้ ศูนย์วิจัยฯ ช่วยศึกษาวิจัย หรือบรรยายให้ฟัง” (In1)

2.2. การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นพฤติกรรมที่นักวิจัยทำการสำรวจข้อมูลเลือกดูสารสนเทศที่ต้องการ หรือเรื่องที่สนใจจากแหล่งต่าง ๆ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์แล้วพบว่า นักวิจัยสำรวจเลือกดูสารสนเทศจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐและไม่ใช้ภาครัฐ และฐานข้อมูลที่บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ชื่อเพื่อให้บริการแก่นักวิจัย ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.2.1 การสำรวจจากเว็บไซต์ (B1) นักวิจัยส่วนใหญ่สำรวจข้อมูลโดยใช้เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมที่นักวิจัยรับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และ 2) เว็บไซต์ของหน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐ แต่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ได้แก่ สถาบันยานยนต์ โตโยต้ามอเตอร์ ศูนย์ข้อมูลสหสัมพันธ์การค้าโลก (UNWTO) ธนาคารโลก (Worldbank) องค์กรการค้าโลก (UNCTAD) หนังสือพิมพ์ไชน่าเดลี ศูนย์บริการข้อมูลธุรกิจไทยในจีน สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (PATA) Global Trade กูเกิล (Google) บลูมเบิร์ก (Bloomberg) เนื่องจากเห็นว่าในปัจจุบันเว็บไซต์สามารถให้รายละเอียดในระดับที่นำไปศึกษาได้ อีกทั้งสามารถนำเสนอสารสนเทศที่ต้องการออกมาได้อย่างสะดวกและประหยัดเวลา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หลักๆ ก็จะมีเว็บไซต์ของทางการ เช่น กระทรวงพาณิชย์ เราก็เข้าไปในเว็บไซต์นี้ก่อนไปดึงตัวเลขเขา มา แล้วหลังจากนั้นก็หาข้อมูลในข่าวทั้งเว็บไซต์ข่าวของประเทศไทย เว็บไซต์ข่าวของจีน และเว็บไซต์ข่าวที่เป็นแบบนานาชาติ เช่น Chinadaily.com จะเข้าประจำแทบทุกวัน แล้วก็มี Bloomberg.com อันนี้ก็เข้าเป็นประจำทุกวันเหมือนกัน ถ้าเว็บไซต์ของไทยก็จะเป็น thaibizchina.com ก็จะเป็นเว็บไซต์กึ่งๆ ทางการไทย ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวมเรื่องราวทางธุรกิจของจีนที่เป็นภาษาไทย ส่วน chinadaily กับ Bloomberg นี่เป็นภาษาอังกฤษ แต่บางทีก็เข้าเว็บไซต์ของจีนบ้างเหมือนกัน พวกสำนักงานสถิติของจีน อันนี้ก็เข้าดูข้อมูลตัวเลข” (In2)

“แหล่งที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย ก็มีพวกเว็บไซต์ของสภาพัฒน์ฯ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ศูนย์ข้อมูลสหสัมพันธ์การค้าโลก (REIC) สำนักงานสถิติแห่งชาติ เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ” (Mi7)

“ก็มีเว็บไซต์ของสถาบันยานยนต์ ธนาคารแห่งประเทศไทย แล้วก็เว็บไซต์ของพวกค่ายรถต่าง ๆ อย่างเช่น โตโยต้า ก็จะมีบอกว่าเรื่องตัวดีลเลอร์ คือจะเข้าไปดูตัวดีลเลอร์ของบริษัทเขาว่ามีกี่ราย อะไรบ้างอย่างไร” (Mi11)

“การสำรวจหาข้อมูล ส่วนใหญ่ก็ถ้าเกิดเป็นพวกข้อมูลทางสถิติก็จะดูตามแหล่งที่เป็นเจ้าของข้อมูล เขาเรียกว่า แหล่งข้อมูลที่เป็นทางการ อย่างแบงก์ชาติ องค์กรต่าง พวกนี้เราก็จะใช้ประจำ ส่วนใหญ่จริงๆ เราใช้เว็บไซต์เป็นหลัก เพราะว่าช่วยประหยัดเวลา ประเด็นอย่างเช่น AEC เป็นเรื่องของประเทศต่างๆ ข้อมูลก็ต้องใช้เว็บไซต์เป็นหลักเลย” (In5)

“ก็ไปหาอ่านดูจาก Google ก่อนในตอนแรกก็ดูว่าใครให้ข้อมูลอะไรไว้บ้าง นอกนั้นก็จะเป็นเว็บหน่วยงานภาครัฐ สมาคม อะไรก็ตามแต่ที่เขามีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น ก็จะมีกระทรวง ICT สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีกสทช. (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ) หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง” (Mi12)

“เข้าไปที่เว็บไซต์เขา เพราะปัจจุบันเว็บไซต์ค่อนข้างมีข้อมูลรายละเอียดระดับหนึ่งอยู่แล้วในการศึกษา ก็เข้าไปดาวน์โหลดข้อมูลมา ก็มีเว็บของกระทรวงต่าง ๆ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แล้วก็กระทรวงท่องเที่ยว ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ซึ่งก็คือเข้าไปตามกระทรวง หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่เราทำ” (Mi5)

“ก็ใช้หลายแหล่งมีทั้งเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ รวมถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจที่เราทำทั้งของไทยและต่างประเทศ ก็มีทั้งเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงต่างประเทศ กรมการท่องเที่ยว อย่างต่างประเทศก็จะเป็น Worldbank / Pata.org / CIA.gov / UNWTO เป็นต้น” (Mi8)

“ก็จะใช้เว็บไซต์เป็นส่วนใหญ่ ก็เข้าไปในเว็บไซต์กระทรวงของประเทศนั้นๆ เลย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะใช้แหล่งข้อมูลจากรัฐ คือองค์กรของรัฐเราอ้างอิงได้น่าเชื่อถือ ตัวเลขเราอ้างอิงมาจากเขา ส่วนแนวโน้มเป็นความรับผิดชอบของเรา เพราะเราต้องเอามาคำนวณเองภายใต้เหตุการณ์ ถ้าไม่มีของรัฐก็มีพวกสมาคมที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพราะว่าเขาดูแลรับผิดชอบอยู่” (Mi1)

2.2.2 การสำรวจจากฐานข้อมูลของ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (B2) จากข้อมูลคำสัมภาษณ์ นักวิจัยใช้แหล่งข้อมูลที่มีอยู่ภายในหน่วยงานสำรวจอุตสาหกรรมที่สนใจ คือ ฐานข้อมูลที่บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จัดซื้อไว้เพื่อให้บริการแก่นักงานและนักวิจัย ซึ่งมีอยู่ด้วยกันหลายรายการ ได้แก่ CEIC data, Bloomberg, Euromonitor International, Trade Monitor, IQNewsclip, News Center และ Setsmart โดยคำค้นที่นักวิจัยใช้ในการสำรวจมาจากชื่อหัวข้อวิจัย และเรื่องที่เกี่ยวข้อง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็จะมีฐานข้อมูลที่ทางศูนย์วิจัยฯ ซื้อมาอย่าง CEIC data หรือว่า Bloomberg ก็ช่วยได้เหมือนกัน ส่วนคำค้นก็อยู่ที่ว่าหัวข้อมันจะเป็นประเด็นอะไร สมมุติว่าเรื่องสภาพคล่อง นอกจากหาคำว่าสภาพคล่องแล้วก็สามารถค้นหาคำว่าเงินฝัก สินเชื่อ การแข่งขันของธนาคาร ตลาด ตราสารหนี้ ตลาดเงิน ตลาดทุน มันก็คือคำค้นที่เกี่ยวข้องกับตัวสภาพคล่อง บางทีเราค้นหาโดยใช้คำเดียวไม่เจอ ก็จะค้นหาโดยใช้หลายคำก็จะช่วยได้บ้าง” (Ba1)

“แล้วก็มีเว็บที่มันเป็นเหมือนฐานข้อมูลที่เราซื้อข้อมูลเขาอย่างพวก Euromonitor หรือว่า Trade Monitor อย่างนี้ แล้วเวลาที่เราค้นหาข้อมูล คำที่เราสืบค้นเข้าไปก็จะเกี่ยวข้องกับหัวเรื่องของเราเป็นหลักๆ คือเราทำเรื่องเกษตรเวียดนาม คือเราก็ค้นหาเรื่องเวียดนามหลักๆ หรือหากเราต้องการหาคำค้นอะไรที่มันแคบลงกว่านั้นเราก็หาไป” (In7)

“ได้ใช้ฐานข้อมูลด้วย คือเป็นฐานข้อมูลที่ศูนย์วิจัยฯ ชื่อ ก็มี CEIC ก็จะเข้าไปดูงานวิจัยเก่า ๆ บ้างว่า ลักษณะงานเขียนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร แล้วประเด็นไหนเคยเกิดขึ้นบ้าง แล้วก็มาดูว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร แล้วเราจะนำเสนออะไรใหม่ๆ ได้บ้างก็เอามาเป็นไอดี” (Mi3)

“ที่ใช้บ่อยจะเป็น IQNewsclip อันนี้จะเป็นการรวบรวมข่าวจากสื่อหลักในหนังสือพิมพ์รายวันรายสัปดาห์ เพื่อจะดูว่าตอนนี้มีประเด็นอะไรที่เขาพูดถึง ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมที่เราดูแลอยู่ เขาออกมาพูดอะไรบ้าง แล้วก็มี Euromonitor เป็นโปรแกรมที่เข้าใจว่าบริษัทซื้อมาจากต่างประเทศ คืออันนี้จะรวบรวมพวกสถิติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม” (Mi6)

“ก็มีแหล่งที่เราซื้อไว้คือที่ KResearch (บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด) จะมีฐานข้อมูล News Center ซึ่ง News Center นี้จะแสดงผลข้อมูลแบบทันทั่วทั้งที่มีข่าวสารใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ของทุกองค์กรทุกสำนักข่าว คือ เราสามารถเช็คจากตรงนั้นได้ เช่น ต้องการดูข้อมูลจากธุรกิจค้าปลีก เราก็พิมพ์คำว่าค้าปลีกลงไป ฐานข้อมูล News Center นี้ก็จะแสดงผลออกมาให้เลย อีกอย่างเราสามารถกลับไปหาข้อมูลย้อนหลังได้” (Mi2)

“ก็ใช้ฐานข้อมูลของบริษัท อย่างพวก IQNewsclip ที่เป็นข่าวต่าง ๆ เป็นพวก Setsmart ตลาดหลักทรัพย์อะไรอย่างนี้” (Mi13)

2.3. การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ โดยการค้นหาเพิ่มเติมจากรายการข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เพียงพอต่อการทำวิจัยในหัวข้อต่าง ๆ การวิจัยในครั้งนี้พบว่า นักวิจัยมีการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันใน 3 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1 การค้นหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงท้ายเอกสาร (C1) เป็นการพิจารณาเลือกรายการอ้างอิงที่ปรากฏในเอกสารที่ค้นพบตามความสนใจ และนำข้อมูลไปสืบค้นต่อ เพื่อเข้าถึงสารสนเทศรายการที่เลือก ซึ่งนักวิจัยเห็นว่ามีความประโยชน์ เพราะจะช่วยต่อยอดความรู้ที่มีให้กว้างขึ้น และได้ข้อมูลสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม โดยไม่เสียเวลาไปกับการค้นหาข้อมูลอย่างไร้จุดหมาย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ได้นำเอารายการอ้างอิงไปค้นหาต่อบ้างเหมือนกัน เช่น อย่างทำเรื่องแนวทางการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน สิงคโปร์ ก็จะนำรายการเอกสารที่บทความได้อ้างอิงไว้ ไปค้นหาต่อเพื่ออ่านเพิ่มเติมในรายละเอียดอื่น ๆ ก็จะช่วยให้เราได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่กว้างขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ก็อย่างบางทีในเอกสารที่เราได้มาให้ข้อมูลที่เราคิดว่ายังไม่หมด เรายังอยากรู้ก็เพิ่มเติม เราก็ใช้ประโยชน์จากอ้างอิงตรงนี้ไปใช้ค้นต่อ ก็จะได้ต่อยอดความรู้ที่เราจะได้ด้วย” (Ma2)

“บางครั้งข้อมูลที่เรารับจากตรงนั้น ที่เราเจอไม่เพียงพอ หรือเราต้องการศึกษาเพิ่มเติมก็จะมี การเข้าไปดูข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลอ้างอิงตรงนั้น ก็เลือกเอาที่เราคิดว่าน่าสนใจไม่ได้เข้าหมดทุกอัน” (Mi8)

“ก็จะมีการใช้รายการอ้างอิงบ้างเพราะว่าการที่เราเข้าถึงบทความ 1 ฉบับ มันอาจจะไม่ได้ตอบโจทย์ทั้งหมด ซึ่งมันอาจจะตอบโจทย์เราแค่มุมเดียว ดังนั้นการใช้บรรณานุกรมจากตรงนั้นมันช่วยให้เราทุ่นเวลาไม่ต้องใช้ Google igma paper อะไรก็ไม่รู้ แต่สิ่งนี้ทำให้เรามีแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของเรา แล้วที่นี้เราก็คงหยิบมันขึ้นมาโดยเลือกจากรายการบรรณานุกรมที่คิดว่าน่าสนใจ ก็เป็นวิธีที่ง่ายในการให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม ก็ใช้บ่อยเหมือนกัน” (Ba1)

“ถ้ามีอ้างอิงแหล่งข้อมูลเชิงสถิติ ก็จะลองเข้าไปดูในแหล่งข้อมูลนั้น เพื่อมีข้อมูลอื่นเพิ่มเติมที่มีประโยชน์กับงานวิจัย” (In5)

“มีบ้างเหมือนกัน เช่น ทำเรื่องแนวทางการเพิ่มผลผลิตภาพแรงงานสิงคโปร์ ก็จะนำ Reference ที่บทความอ้างอิงไว้ไปค้นหาต่อ เพื่ออ่านเพิ่มเติมในรายละเอียดอื่นๆ ก็จะช่วยให้เราได้ข้อมูลเพิ่มเติมกว้างขึ้น” (Ma2)

2.3.2 การค้นหาสารสนเทศจากจุดเชื่อมโยงบนเว็บไซต์ของแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (C2) ในลักษณะของการใช้ไฮเปอร์ลิงก์ที่ปรากฏในหน้าเอกสาร เพื่อเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศรายการอื่นเพิ่มเติม โดยมีคำที่บอกลักษณะของจุดเชื่อมโยง เช่น more detail เรื่องที่เกี่ยวข้อง ข่าวก่อนหน้า เป็นต้น หรือปรากฏลักษณะที่สามารถคลิกบนคำ หรือตำแหน่งต่าง ๆ ของข้อมูลแล้วเชื่อมโยงไปยังคำอธิบายเพิ่มเติม หรือรายการอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในเว็บไซต์ที่เราเจอข้อมูลบางทีก็จะพวกลิงก์ต่าง ๆ มีบ้าง ถ้าข้อมูลที่เราเจอมันเป็นแบบไม่ชัด ไม่ได้ละเอียดมาก ถ้ามีเขียนว่าอ่านต่อ หรือ more detail หรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง อะไรอย่างนี้ก็จะเข้าไปดูถ้าเราต้องการที่จะเจาะลึกเข้าไปมากกว่า” (Mi3)

“ก็มีบ้างนะ อย่างในเว็บไซต์มีให้คลิกลิงค์ไปได้ พี่ก็จะลองคลิกไปดูว่ามีอะไรเพิ่มเติมพอจะนำมาใช้ได้บ้าง เพราะส่วนใหญ่การอ้างอิงเหล่านั้นก็เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเดิมของเราอยู่แล้ว เพียงแต่จะมีประเด็นอะไรเพิ่มอีกบ้างในตัวรายละเอียดนั้น ๆ ก็เป็นทางเลือกให้เราในการค้นต่อยอดได้” (Mi5)

“ส่วนใหญ่สิ่งที่หามาได้จะตอบโจทย์ที่ต้องการได้พอดี แต่ก็มีบางครั้งเหมือนกันที่เวลาเราอ่านไปแล้วยังไม่เคลียร์ ต้องการทำความเข้าใจเพิ่มเติม ก็มีบ้างที่เราเอาไปค้นหาต่อ คลิกเข้าไปดูจากข้อมูลที่เขาใส่ลิงค์เอาไว้ ซึ่งมันก็สามารถขยายความได้มากขึ้น” (In6)

“ก็มีบ้างนะ อย่างในเว็บไซต์บางทีมันมีลิงค์ไปแบบนี้ใช้หรือเปล่า พี่ก็จะคลิกตามไปดูตามนั้น เพราะเผื่อมีข้อมูลอื่น ๆ ที่กว้างขึ้น แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน มันจะทำให้เราได้ข้อมูลเพิ่มเติม และบางครั้งก็นำมาใช้ประโยชน์ได้” (Mi1)

2.3.3 การค้นหาสารสนเทศจากคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสาร (C3) เป็นการติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม โดยนำคำสำคัญที่ปรากฏในเนื้อหาเอกสารที่นักวิจัยมี เช่น ชื่อ

บุคคล คำที่อยู่ในกระแส คำจากชื่อเรื่อง ชื่อหนังสือ เหล่านี้เป็นต้น ไปค้นหาต่อในโปรแกรมค้นหา หรือเว็บไซต์ที่ให้บริการค้นข้อมูล เช่น กูเกิ้ล (Google) ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็คือถ้าเป็นคำที่เกาะกระแสอยู่แล้ว อย่างเช่น ข่าวเศรษฐกิจก็จะมีคำว่า Impression และถ้าของจีน ตอนนี้มีพวก Urbanization ประมาณนี้ ก็เอาคำไปค้นหาเอาเองต่างหากใน Google เพราะบางทีเวลาเราคลิกจากในข่าวไป ผลของมันจะไม่ค่อยตรงกับที่ต้องการนัก” (In2)

“สมมติว่าเราไปเปิดเป็นงานวิจัยของคนอื่นที่เขาทำไว้ เขาก็จะมีพวกอ้างอิงข้างล่างอะไรอย่างนี้ เราก็จะเอาชื่อหนังสือที่เขาอ้างอิง หรือบางอันก็จะใช้แค่ชื่อคนทำ หรือคำจากชื่อเรื่องนั้นไปค้นหาต่อกับ ซึ่งก็แล้วแต่” (In7)

2.4 การตรวจตรา (Monitoring) นักวิจัยมีการติดตามสถานการณ์ ความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าของธุรกิจ และอุตสาหกรรมในขอบเขตการวิจัยที่รับผิดชอบ โดยการติดตามจากการเข้าร่วมสัมมนา การติดตามจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร การติดตามจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามจากบริการอีเมลอิเล็กทรอนิกส์ และการติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.4.1 การติดตามจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร (M1) เนื่องจากข่าวสารที่มีความใหม่ สด ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ทันเหตุการณ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ทำให้นักวิจัยต้องติดตามข่าวสารเหล่านี้ เพื่อต้องการทราบกระแส แนวโน้ม ความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานที่มีบทบาทในธุรกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ และนำข้อมูลจากข่าวสารมาประกอบในการทำวิจัย เพิ่มเติมมุมมอง และเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยช่องทางที่นักวิจัยใช้ในการติดตามข่าวสารมีหลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ข่าวต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ ฐานข้อมูลข่าวออนไลน์ หนังสือพิมพ์ และวารสารซึ่งมีรายชื่อดังนี้ วารสาร eEnterprise วารสารส่งเสริมการลงทุน (BOI) วารสารผู้ส่งออก วารสารการเงินธนาคาร และวารสารโลจิสติกส์ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา นักวิจัยจึงต้องติดตามประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจอุตสาหกรรมที่รับผิดชอบจนกลายเป็นวินัยที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็อ่านจากข่าวเพื่อติดตามประเด็นในธุรกิจ อ่านวารสาร แมกกาซีนต่าง ๆ ดูกระแส ประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจ เพื่อบางทีอาจนำมาใช้ในการทำงานของเราได้” (Mi5)

“มีอ่านวารสารที่เกี่ยวข้อง คือที่เราอ่านพวกนี้เพิ่มก็เพื่อจะได้รู้กระแสข่าว แนวโน้ม แล้วก็ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการคนอื่นเป็นอย่างไรบ้าง ที่อ่านก็คือวารสาร eEnterprise ซึ่งเนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี” (Mi12)

“นอกจากติดตามข่าวสารต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตที่มีในเว็บไซต์แล้ว ก็ติดตามจากโทรทัศน์ ดูข่าวสารต่าง ๆ ด้วย” (Mi8)

“ดูข่าวจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ตทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ก็ต้องติดตามข่าวในขอบเขตธุรกิจที่เรารับผิดชอบ มีอะไรที่เป็นกระแสข่าวที่น่าสนใจ หรืออยู่ในความสนใจของสื่อบ้าง ส่วนความสนใจของสื่อ ก็คือดูได้จากปริมาณการพูดถึงเรื่องนั้นๆ ของสื่อต่างๆ ถ้าเจอมาก แสดงว่ากำลังเป็นที่สนใจและจับตา อันนี้เราก็คอยติดตาม” (In3)

“ก็มีอ่านวารสารโลจิสติกส์ ออกเป็นรายเดือน อันนี้ฝ่ายงานบอกรับเป็นสมาชิกอยู่” (Mi9)

“ทุกเช้าก็จะมีอ่านข่าวก่อน คือจะมีฐานข้อมูลข่าวออนไลน์อยู่ที่บริษัทซื้อเอาไว้ แล้วก็จะมีข่าวอัปเดตต่างๆ ถ้ามีที่เราสนใจหรือเกี่ยวข้องเราก็จะเก็บเอาไว้” (Mi3)

“ก็จะมีติดตามข่าวทุกวันในช่วงเช้า พี่ก็จะกะเวลา ถ้าเกิดเพิ่งมาถึงออฟฟิศ พี่ก็จะเช็คข่าวก่อน ซึ่งมันเหมือนกับเป็นวินัยอะไรอย่างนี้มากกว่า ไม่ได้รู้สึกว่าเป็นหน้าที่ แต่เป็นลักษณะของวินัยที่เป็นการสร้างให้เราตามข่าวและทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ อยู่ตลอด” (In1)

“วารสารที่อ่านก็จะมีเพื่อนเอามาให้อ่าน ซึ่งจะเกี่ยวกับพวกการค้าการลงทุน เช่น วารสาร BOI (วารสารส่งเสริมการลงทุน) วารสารผู้ส่งออก ประมาณนี้ คือจริง ๆ เวลาที่เราทำไปนาน ๆ เราก็จะทราบว่าเรื่องนี้ควรไปหาจากที่ไหน” (In2)

2.4.2 การติดตามจากการเข้าร่วมสัมมนา (M2) นักวิจัยเห็นว่าการสัมมนาช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้รับข้อมูล ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำวิจัย และจุดประกายความคิดใหม่ ๆ เนื่องจากได้ทราบข้อเท็จจริงจากผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยตรง รวมถึงได้รับความรู้ใหม่และเพิ่มเติมความรู้เดิมจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่มาบรรยาย ซึ่งทำให้เกิดแนวทางสำหรับการทำวิจัยในอนาคตต่อไป ส่วนใหญ่นักวิจัยจะเข้าร่วมสัมมนาที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงการคลัง และบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็มีไปสัมมนา อย่างวันนี้เมื่อตอนเช้าที่ไปก็จะมีเกี่ยวกับผู้บริหาร ที่มา บริษัท Singer มาพูดเรื่องแนวโน้มการขายเครื่องใช้ไฟฟ้าและกลยุทธ์ของเขาในปีนี้เป็นยังไงบ้าง ประมาณนี้ ข้อมูลจากที่ไปตรงนี้ก็สามารรถนำมาใช้ประกอบการเขียนงานได้ ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการขายเครื่องใช้ไฟฟ้าในประเทศ จะมีปัจจัยอะไรมากระทบบ้าง แล้วก็ได้รับความรู้จากคนที่เขาทำธุรกิจจริง ๆ” (Mi13)

“ติดตามความก้าวหน้าคือทุก ๆ ไตรมาสก็จะมีการประชุมวิเคราะห์อะไรต่าง ๆ คือเป็นบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์เขาจะจัดประชุมให้กับพวกนักวิเคราะห์ต่าง ๆ เข้าไปฟังมุมมอง แนวคิดผลประกอบการของบริษัทเขา ก็จะมีผู้บริหาร มีการถามตอบบางที่เราก็ได้เทรนด์ แนวโน้มในอนาคต ผลประกอบการที่ผ่านมาหรือว่าแนวคิดของเขา เราเองก็ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ก็พร้อมที่จะมาแนะแนวทางว่าตลาดจะเป็นแบบไหนบ้าง” (Mi12)

“ก็มีสัมมนาอยู่ตลอด แต่พักหลังไม่ค่อยได้ไปเพราะว่างานยุ่ง ส่วนใหญ่หน่วยงานที่จัดก็คือ หน่วยงานของรัฐ หลักๆ ก็กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงการคลัง เราก็จะทราบเรื่องจากทั้งที่เขาส่งหนังสือเชิญมา หรือทราบจากข่าวต่างๆ หรือในเว็บไซต์กระทรวงที่เราเองก็เข้าไปดูข้อมูลอยู่แล้วก็จะเห็นในหน้าแรกเลย เราก็ดูว่าอันไหนที่มันเข้าข่ายหรือน่าสนใจเราก็ไป” (In1)

“ก็มีไปสัมมนา เวลาที่ไปสัมมนาก็ได้เห็นว่าแนวโน้มในธุรกิจนั้นเป็นอย่างไร ก็ไปฟังกูรูในสาขานั้นๆ ที่มาบรรยาย หรือบางทีก็มีบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ ที่เขาจะจัด Analyst meeting ประมาณไตรมาสละครั้ง มารายงานผลประกอบการของเขากับสื่อว่าเป็นอย่างไร ในไตรมาสเป็นอย่างไร ทิศทางต่อไปเป็นอย่างไร เขาก็จะรายงานสถานการณ์ เศรษฐกิจ ภาวะอุตสาหกรรมของเขาเองด้วย อย่างเช่นพลังงาน ปตท. หรือ ไทยออยเขาจะมีรายงานเศรษฐกิจพลังงาน แล้วเราก็เอาข้อมูลเขามาดูอีกที” (Mi1)

“ก็มีไปสัมมนาเหมือนกัน ซึ่งก็แล้วแต่เรื่องที่เขาจัดว่าตรงกับงานที่เราทำหรือเปล่า ถ้าน่าสนใจเราก็ไปเข้าร่วมเพื่ออัปเดตความรู้ต่างๆ เพิ่มเติมจากวิทยากร หรือจากผู้เข้าร่วมสัมมนาดูด้วยกัน” (Ma2)

“ไปสัมมนาบ้างที่กระทรวงพาณิชย์จัด ก็ไปอัปเดตข้อมูลจากผู้ประกอบการที่มาในงาน ทำให้ทราบแนวโน้มต่างๆ ของธุรกิจจากผู้ประกอบการ ก็พอมีประโยชน์ ได้ไอเดียเดียวสำหรับการทำงานของเรา” (Mi3)

2.4.3 การติดตามจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง (M3) พบว่านักวิจัยใช้การติดต่อพูดคุย และสอบถามข้อมูลกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและสามารถให้ข้อมูลได้จากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น มุมมอง และข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เพื่อเป็นแนวทางและเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือเพื่อเพิ่มหรือสอบทานความเข้าใจในเรื่องที่ทำได้แก่ การสอบถามจากเจ้าหน้าที่วิจัยของกระทรวงพาณิชย์ เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมการค้า เจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เจ้าหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย นายกสมาคมค้าปลีก เจ้าหน้าที่ของบริษัท เช่นทรูลีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด และพนักงานธนาคารผู้มีประสบการณ์ในอาชีพโดยตรง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เนื่องจากเรื่องที่ทำเป็นเรื่องของธุรกิจธนาคาร ดังนั้นคนที่รู้เรื่องนี้จริงอาจจะไม่ใช่นักวิจัยที่อ่านข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ หรือเก็บข้อมูลจาก Secondary source ฉะนั้นบุคคลที่เจอลูกค้าโดยตรง หรือว่าเป็นคนที่ติดต่อกับทางนโยบายของธนาคารจะช่วยให้มากกว่า โดยโทรไปถามว่าไหนที่เราเห็นเป็นอย่างนี้ แล้วไหนที่ทางธนาคารเห็นเหมือนกับเราหรือเปล่า เพื่อดูมุมมองเราว่าของเราถูกต้องหรือเปล่า มากกว่าเป็นการที่จะโทรไปขอข้อมูล แต่จะเป็นในลักษณะขอทราบความคิดเห็นมากกว่า ถ้าเหมือนกันก็โอเค แต่ถ้าต่างกัน ต่างกันเพราะอะไร ก็จะได้เป็นการเพิ่มเติมให้งานสมบูรณ์มากขึ้น” (Ba1)

“เราต้องดูจากหลายๆ แหล่ง อาจต้องถามเจ้าหน้าที่วิจัยที่ กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เขาก็มีเจ้าหน้าที่วิจัย เราก็โทรถามดูว่าเขาคิดเห็นอย่างไร ใกล้เคียงกับเราหรือเปล่า ก็เหมือนว่าเราได้ตรวจสอบย้อนว่ามุมมองเรากับมุมมองเขาเหมือน หรือแตกต่างกันหรือไม่ ถ้าแตกต่าง แตกต่างกันเพราะอะไร เขามองจุดไหนอะไรอย่างนี้” (Mi1)

“มีโทรคุยกับแบงก์ชาติ ว่าทำไมตรงนี้เป็นแบบนี้ ข้อมูลตรงนี้หมายความว่าอะไร เพราะว่าข้อมูลหลายๆ อย่างจะมีศัพท์เฉพาะ และคำจำกัดความที่อาจจะคลาดเคลื่อนกับสิ่งที่เราคิดเอาไว้ เราก็ต้องโทรไปเพื่อสอบถามว่าสิ่งที่เราคิดกับสิ่งที่เขามา มินิยามหรือความหมายตรงกันจริง ๆ ก็จะเป็นในเชิงนั้นด้วย และบางทีถ้าเราหาข้อมูลไม่เจอ อาจจะโทรไปสอบถามว่าถ้าต้องการหาข้อมูลนี้ต้องไปหาที่ไหนในเว็บไซต์ของเขา หรือว่ามีต้นตออยู่ตรงไหน ก็คือมีการโทรไปสอบถามโดยตรงบ้าง” (In6)

“มีบางครั้ง สมมติว่าเราจะมองภาพธุรกิจ Retail (ธุรกิจค้าปลีก) ปีนี้ว่าจะเป็นอย่างไรบ้างไหม เราอาจจะโทรไปหานายกสมาคมค้าปลีกแล้วก็ถามว่าปีนี้เขามองอย่างไร หรืออาจจะโทรไปหาเซ็นทรัล (บริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด) ว่าปีนี้เขามองธุรกิจนี้เป็นอย่างไร ก็คือคนที่อยู่ในตลาดอย่างนี้เขาจะบอกว่ามันใช่ มันเป็นแบบนี้ละ ซึ่งเราอาจเอามาเป็นตัวหนึ่งในการช่วยตัดสินใจว่า เราจะมองไปในด้านไหน เพื่อไม่ให้มันลบกับภาพของตลาดที่เขา มอง” (Mi2)

2.4.4 การติดตามจากบริการอีเมลอเลิร์ท (E-mail alerts) (M4) บริการนี้ คือ การบอกรับอีเมลแจ้งเตือนจากเว็บไซต์ หรือฐานข้อมูลที่ให้บริการอีเมลอเลิร์ท ตามหัวข้อที่ผู้รับระบุ หากมีเรื่องราวใหม่เข้าสู่ระบบ บริการนี้ก็จะส่งข้อมูลไปที่อีเมลของผู้ใช้บริการ ซึ่งนักวิจัยเห็นว่าเป็นช่องทางในการติดตามความเคลื่อนไหวที่สะดวกสำหรับการรับข่าวสารใหม่ ๆ ที่สนใจอย่างรวดเร็ว ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คือจะรับเป็นอีเมลอเลิร์ท จากสำนักข่าว หรือสื่อที่เราสนใจ มันก็จะมีอีเมลมาหาเราทุกวันถ้าเกิดว่ามีเรื่องที่อยู่ในความสนใจของเรา ก็เป็นอีกช่องทางที่สะดวกดี ได้ข่าวเร็ว” (In5)

“มีติดตามจากอีเมลด้วย คือบางเว็บไซต์เขาจะบอกว่าถ้าเราอยากได้ข่าวใหม่ ๆ รวดเร็วก่อนใคร ก็ให้ลงทะเบียนทิ้งอีเมลไว้ เมื่อถึงเวลาเมื่อไรอัพเดทเขาก็จะส่งข่าวมาทางอีเมลของเรา” (In2)

2.4.5 การติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์ (M5) นักวิจัยได้สมัครใช้บริการเว็บฟีด (Web Feed) ซึ่งเป็นโปรแกรมทำหน้าที่บริการแจ้งข่าว เมื่อมีข้อมูลใหม่จากเว็บไซต์ที่ลงทะเบียนติดตามข้อมูลไว้ เพื่อช่วยให้ได้รับข้อมูลใหม่ ๆ ตามหัวเรื่องที่สนใจโดยไม่ต้องป้อนคำค้นเดิมซ้ำอีก ซึ่งนักวิจัยได้ใช้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่กำลังเป็นที่นิยม เช่น Facebook และ Twitter ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็จะตามจากเว็บออนไลน์อย่าง Twitter แล้วก็ใน Facebook บ้าง ในหัวข้อที่เราติดตามอยู่มันก็จะฟีด (Feed) ข้อมูลในหัวข้อนั้น ๆ ขึ้นมาให้ดูแล้ว” (In4)

2.5. การรวบรวม (Gathering) คือ การจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยที่รับผิดชอบ รวมถึงข้อมูลอื่นที่นักวิจัยสนใจ เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ในภายหลัง และจากการสัมภาษณ์ นักวิจัยมีการเก็บรวบรวมสารสนเทศใน 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

2.5.1 การจัดเก็บในโฟลเดอร์ (Folder) (G1) นักวิจัยใช้แฟ้มข้อมูลในการเก็บรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น โดยแยกตามประเภท และเนื้อหาของข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามลำดับลดหลั่นกันไปในแต่ละหัวข้อ เนื่องจากแฟ้มข้อมูลสามารถสร้างซ้อนกันได้หลายชั้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการใช้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ปกติแบ่งตามหัวข้อ สมมติว่า วิจัยหัวข้อสภาพคล่อง ก็จะมีโฟลเดอร์สภาพคล่อง แล้วในนั้นก็มีการเก็บข้อมูลเงินฝาก ข้อมูลสินเชื่อ ข้อมูลสภาพคล่องที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพันธบัตรเอาไว้ ในโฟลเดอร์เดียวกันเพื่อเวลาค้นหาจะได้ง่ายขึ้น เพราะว่าเวลาที่มีโจทย์ที่ผู้บริหารอยากทราบ จะไม่มีเวลาเตรียมข้อมูลนาน ถ้ามันสะเปะสะปะก็จะหยิบขึ้นมาช้าๆ ดังนั้นก็ต้องจัดเก็บเป็นโฟลเดอร์ตั้งชื่อให้มันสัมพันธ์กับหัวข้อและข้อมูลข้างใน ก็เป็นอะไรที่สำคัญในการทำวิจัย” (Ba1)

“มีเป็นโฟลเดอร์อย่างเช่น ถ้าเป็นข่าว ก็จะเป็นโฟลเดอร์ข่าว หรือถ้าเป็นสถิติก็ตั้งเป็นสถิติไว้ แล้วก็มาทำเป็น Excel หรืออะไรก็ว่าไป ก็คือตั้งหมวดหมู่ไว้ตามชนิดข้อมูล อย่างเช่นว่า ถ้าทำเรื่องอุตสาหกรรม ก็จะตั้งไว้ว่าโฟลเดอร์อุตสาหกรรมอะไร ส่วนข้างในโฟลเดอร์ก็จะมีเป็นข่าว เป็นคู่แข่ง เหมือนกับว่าตั้งชื่อไว้ถ้าอันไหนเกี่ยวข้องก็จะเอามาใส่เป็นบล็อกๆ แล้วเวลาเราหา ก็จะเจอ” (Mi3)

“วิธีการจัดเก็บข้อมูล ก็เก็บเป็นโฟลเดอร์ สมมติว่าดาวน์โหลดข้อมูลอะไรมาจากฐานข้อมูล ข้อมูลตัวเลขหรืออย่างอื่นก็เก็บไว้ในโฟลเดอร์ ซึ่งก็จะแบ่งแยกไว้ว่าอันนี้เป็นข้อมูลทางสถิติ อันนี้เป็นข่าว หรือบทสัมภาษณ์ที่เป็นคอลัมน์อะไรต่าง ๆ เป็นบทความที่น่าสนใจ เป็นอะไรที่น่าสนใจที่คนอื่นเขาเคยวิเคราะห์พูดถึงไว้ก็เอามาเก็บแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ภายใต้เรื่องวิจัย” (Mi12)

“สมมติว่าเรามีงานวิจัยประจำที่ต้องเก็บข้อมูลทุกเดือน เราก็จะไว้ในโฟลเดอร์หนึ่ง แล้วในโฟลเดอร์นี้เราก็จะมีโฟลเดอร์ย่อยแยกเป็นเดือนๆ เวลาเราหาข้อมูลเจอเราก็เอามาเก็บไว้ในโฟลเดอร์นั้น ๆ ตามเดือน แล้วก็มีโฟลเดอร์หนึ่งที่เกี่ยวกับข่าว เพราะว่าการทำงานวิจัยแบบนี้ต้องอาศัยข่าว และความทันสมัยของข้อมูล ในโฟลเดอร์ข่าวนี้ก็จะแยกตามประเทศอีกทีด้วย” (In2)

“ก็ก็จะเก็บเป็นเรื่องๆ สมมติว่าตอนนี้เรากำลังเขียนเรื่องอิเล็กทรอนิกส์การส่งออก ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์ที่เราค้นหาได้ ก็จะมาเก็บในโฟลเดอร์ก็คือเป็นชื่อเรื่องที่จะเขียนเรื่องนี้เลย ส่วนไฟล์ที่เราได้มาก็เป็นไฟล์เอกสาร เป็น Pdf เป็น Excel เป็น Word” (Mi13)

“มันก็มีโฟลเดอร์ตามเรื่องที่เราทำ แล้วเวลาที่เราหาอะไรมาได้และต้องการใช้ เราก็เอาข้อมูลไปเก็บไว้ในนั้น ส่วนพวกตัวเลข สถิติต่าง ๆ ก็ไว้ในไฟล์เอกสาร เพื่อให้สะดวกในการอัปเดตข้อมูลด้วย ซึ่งก็อยู่ในโฟลเดอร์ของแต่ละเรื่อง เพราะเป็นตัวเลขของแต่ละเรื่องอยู่แล้ว” (Mi1)

2.5.2 การจัดเก็บในกล่องเอกสาร (G2) กล่องเอกสารเหมาะสำหรับการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ ดังนั้นนักวิจัยจึงใช้กล่องเอกสารสำหรับเก็บข้อมูลที่ได้จากการสำเนาเนื้อเรื่อง

ที่ต้องการจากหนังสือ วารสารต้นฉบับ หรือสิ่งพิมพ์จากฐานข้อมูลที่สืบค้น เพื่อประโยชน์สำหรับการใช้ในภายหลัง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าเป็นข้อมูลที่น่าสนใจในเว็บไซต์ หรือฐานข้อมูล บางทีเราเจอก็สิ่งพิมพ์ออกมาเก็บไว้ในกล่องเผื่อมีประโยชน์เอาไว้อ่านในภายหลังได้” (In5)

“ถ้าเป็นข้อมูลที่มาจากหนังสือ หรือวารสารก็จะซีร็อกซ์ (Xerox) เก็บไว้ในกล่อง และทำโน้ตต่าง ๆ ไว้” (In3)

2.5.3 การจัดเก็บในบุ๊กมาร์ก (Bookmark) (G3) คือ การเก็บบันทึก URL หรือที่อยู่ของข้อมูลต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่นักวิจัยต้องการศึกษา หรือเรื่องที่น่าสนใจไว้ เพื่อให้สามารถเรียกใช้ในภายหลังได้ง่าย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าเป็นข้อมูลที่น่ามาจากหน้าเว็บเพจ ก็จะใช้การทำ Bookmark” (In3)

2.6. การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการกลั่นกรองสารสนเทศที่ค้นหาโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติของสารสนเทศเหล่านั้น จากการสัมภาษณ์นักวิจัยใช้หลักการพิจารณา 3 ประเด็น คือ การพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา การพิจารณาจากเกี่ยวข้องของสารสนเทศ และการพิจารณาความทันสมัยของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.6.1 การพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา (D1) เนื่องจากแหล่งสารสนเทศมีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งในการอ้างอิงทางวิชาการถือว่าสารสนเทศจากแหล่งปฐมภูมิเป็นสารสนเทศที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของนักวิจัยที่จะพิจารณาเลือกข้อมูลที่มาจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง และนักวิจัยเห็นว่าแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ สถาบันที่ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ รวมถึงหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับระดับสากลนั้น เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราต้องดูตามแหล่งที่มาของข้อมูลนั้น อย่างแหล่งข่าวที่เราตามข่าว ก็ต้องเป็นแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ เช่น รอยเตอร์ หรือ สำนักข่าวเอพี อะไรอย่างนี้ ถ้าเป็นสถิติ ก็ต้องเป็นสถาบันที่น่าเชื่อถือระดับหนึ่ง และเป็นทางการ” (Mi3)

“ความน่าเชื่อถือของข้อมูลเป็นอะไรที่สำคัญ คือถ้าเกิดว่าเราเลือกแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีน่าเชื่อถือ ผลงานเราก็มีน้ำหนักมากขึ้น ถ้าเกิดว่าเราเอาแหล่งข้อมูลมาจากไหนไม่รู้มันก็จะดูไม่ดี ก็จะไม่ใช้ เพราะว่าไม่สามารถรับรองความถูกต้องได้ อย่างถ้าสมมุติว่ามีฐานข้อมูลให้เลือกใช้ ระหว่างฐานข้อมูลของกลุ่มเอกชนที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูล กับองค์กรที่เป็นเจ้าของข้อมูลเอง ก็ต้องเลือกจากองค์กรก่อน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลที่ถูกต้องจริงๆ” (Ba1)

“เราก็ควรจะหาจากแหล่งที่มาแรกของข้อมูล คือ หน่วยงานแรกเลยที่ให้ข้อมูลไว้ ซึ่งจะเป็นข้อมูลจากต้นแหล่ง เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงที่สุด” (Mi7)

“ข้อมูลจากเว็บไซต์ของกระทรวงต่างๆ ที่เป็นหน่วยงานของภาครัฐ ถือว่าเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือเอามาอ้างอิงได้ หรือถ้าเป็นต่างประเทศ อย่างเช่น IEA (องค์กรพลังงานระหว่างประเทศ) EIA (องค์การข้อมูลข่าวสารด้านพลังงานแห่งสหรัฐอเมริกา) OPEC (องค์กรร่วมประเทศผู้ผลิตน้ำมันเพื่อการส่งออก) พวกนี้ก็เป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ระดับโลก” (Mi1)

“ข้อมูลเหล่านั้นต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาจากแหล่งที่ให้ข้อมูลด้วย ซึ่งก็จะเน้นแหล่งที่เป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับ ทั้งนี้หน่วยงานของภาครัฐต้องมาก่อน” (Ma2)

“ดูที่ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของข้อมูล ก็คือ จะต้องเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับว่ามีความน่าเชื่อถืออยู่ในตลาดอยู่แล้ว แล้วก็พวกสถาบันของราชการ หรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ” (Mi13)

“ต้องเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ซึ่งมักจะเป็นองค์กรของรัฐ หรือเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมนี้จริง เช่น สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทยก็จะมีข้อมูลการใช้เหล็กที่น่าเชื่อถือ” (Mi7)

2.6.2 การพิจารณาความเกี่ยวข้องของสารสนเทศ (D2) นักวิจัยจะพิจารณาเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย ทั้งนี้ต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละประเด็นที่ต้องการสื่อความสำคัญ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทั้งนี้ก็ต้องรวมถึงความสอดคล้องของข้อมูล หรือสารสนเทศที่นำมาใช้ ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้หรือไม่ เพราะไม่อย่างนั้นจะจับไม่ได้ตามที่ต้องการเสนอ” (Mi8)

“คือถ้าข้อมูลมันตอบโจทย์เราได้เราก็ใช้ แต่ถ้าเป็นข้อมูลทั่วไปที่ไม่ได้เกี่ยวกับที่เราทำ เราก็คงจะยังไม่มีการบันทึกเก็บไว้ ก็คือยึดว่ามันเกี่ยวกับงานของเราเป็นเกณฑ์ด้วย” (In7)

“ดูว่ามันเกี่ยวข้องหรือไม่ คือถ้าไม่เกี่ยวก็ไม่เก็บไว้ แต่ถ้ามันมีโอกาสที่จะได้ใช้ในอนาคตก็อาจจะเก็บไว้” (Mi6)

2.6.3 การพิจารณาความทันสมัยของสารสนเทศ (D3) เนื่องจากช่วงเวลาของการได้รับสารสนเทศมักเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดประโยชน์ของสารสนเทศเช่นกัน หากสารสนเทศที่นำมาใช้ไม่ทันสมัย เนื้อหาเก่าไม่ได้รับการปรับปรุง จะส่งผลให้งานวิจัยที่ได้ไม่มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นนักวิจัยจึงเห็นว่าความทันสมัยของสารสนเทศเป็นเรื่องที่ควรพิจารณา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จะดูเรื่องความทันสมัยของข้อมูล คือถ้าข้อมูลมันเก่ามากก็อาจจะไม่เก็บไว้ เพราะไม่มีประโยชน์ไม่ได้นำไปใช้ คือจะเก็บย้อนหลังไม่เยอะ เต็มที่ก็ประมาณ 5 ปี” (Mi6)

“ข้อมูลที่จะเอามาสนับสนุนงานของเราต้องเป็นอะไรที่อัปเดต ซึ่งเราต้องเช็คดูข้อมูลที่จะนำมาใช้เป็นประจำ เช่น กฎระเบียบข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงาน ค่าบริการค่าระวางเรือ สถิติจำนวนผู้โดยสารของสายการบินที่ประกาศบนเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ และค่าดัชนีต่างๆ ที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์ เป็นต้น เพราะถ้าเป็นข้อมูลเก่าก็จะทำให้งานของเราใช้ไม่ได้” (Mi9)

2.7. การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการนำสารสนเทศที่ต้องการออกจากแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศเหล่านั้น ซึ่งจะนำมาเฉพาะส่วนที่ต้องการ โดยนักวิจัยใช้ 3 วิธีในการนำสารสนเทศที่ต้องการออกมา ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูล การสำเนาเอกสารต้นฉบับ และการคัดลอกข้อมูล ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.7.1 การดาวน์โหลดข้อมูล (Ex1) คือ การรับข้อมูลจากภายนอกเข้าสู่อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ดาวน์โหลดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากเว็บไซต์ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตเข้าสู่คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบไฟล์เอกสารที่ดาวน์โหลดหากเป็นบทความส่วนมากจะอยู่ในรูปของไฟล์ .pdf และมีบางส่วนเป็นไฟล์เอกสาร Microsoft Word หากเป็นข้อมูลสถิติตัวเลขจะดาวน์โหลดเป็นไฟล์เอกสาร Microsoft Excel เพื่อความสะดวกในการปรับปรุงข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สมมติว่าตอนนี้เรากำลังเขียนเรื่องการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลที่เราค้นหาจากเว็บไซต์ส่วนใหญ่ก็จะเก็บเป็นไฟล์ .pdf เป็น Excel เป็น Word อย่าง .pdf นี้ก็จะดาวน์โหลดมาทั้งไฟล์เนื่องจากตัดไม่ได้ ในส่วนที่เป็น Excel ส่วนใหญ่ก็จะเป็นสถิติตัวเลข ก็ดาวน์โหลดมาจัดเก็บลงตาราง (Mi13)

“เรื่องที่จะเก็บมาต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับที่เราจะทำ ก็จะมีทั้งดาวน์โหลด .pdf มา... ถ้าเป็นข้อมูลตัวเลขก็ดาวน์โหลดมาทั้งชุดข้อมูล เอามาใส่เป็น Excel ไว้ แต่เวลาใช้จริงไม่ได้เอาทั้งหมด ก็จะเลือกเฉพาะตัวเลขที่เราต้องการนำเสนออีกพอ เพราะไม่อย่างนั้นจะกลายเป็นข้อมูลที่เกินจำเป็น” (In2)

“ข้อมูลที่ดาวน์โหลดมาก็จะเป็นไฟล์ .pdf ของพวกบทความ หรือหนังสือคู่มือต่างชาติที่เขาทำเอาไว้แล้ว แต่ถ้าเป็นตัวเลขเราก็ดาวน์โหลดมา และจะพยายามทำเก็บไว้ในไฟล์ Excel” (In7)

“ก็มีพวกบทความวิชาการที่สนใจในเว็บเวลาที่เราค้นเจอในอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในรูปของ .pdf ก็มักจะดาวน์โหลดมาเก็บไว้ถ้าเขาอนุญาต แต่ถ้าเป็นสถิติตัวเลขก็จะโหลดเอามาไว้ใน Excel เวลาแก้ไขจะได้ทำง่าย” (Ba2)

“ข้อมูลที่เก็บก็อยู่ในรูปของไฟล์ PDF Word Excel PowerPoint มีหมด ก็ที่ดาวน์โหลดมาทั้งไฟล์ก็จะเก็บบทความไฟล์ PDF แล้วก็ PowerPoint ที่เป็นเนื้อหาความรู้ในเรื่องนั้นๆ” (In4)

“อย่างพวกบทความ เวลาที่เราค้นถ้าอยากได้เป็นไฟล์แบบไหนเราก็ต้องระบุ เช่น อยากได้เป็น .doc เราก็จะพิมพ์ .doc ไปถ้าอยากได้ .pdf ก็พิมพ์ .pdf ไป ก็แล้วแต่เราต้องการจะลึกลงไปหรือเปล่า พอเจอก็ดาวน์โหลดมาไว้” (Mi3)

2.7.2 การสำเนาเอกสารต้นฉบับ (Ex2) เนื่องจากนักวิจัยพบสารสนเทศที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร หรือฐานข้อมูล จึงทำสำเนาเอกสารจากต้นฉบับด้วยการถ่ายเอกสารและพิมพ์เอกสาร โดยเอกสารที่เกิดขึ้นจากการสำเนาจะเหมือนกับต้นฉบับในเรื่องรูปแบบตำแหน่งการพิมพ์ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คือถ้าเป็นข้อมูลที่หาไม่ได้ในเว็บไซต์ แต่มีในหนังสือก็จะฝากเพื่อนที่ทำงานอยู่จุฬาฯ ถ่ายเอกสารให้ในส่วนที่เราสนใจ” (In4)

“ถ้าเป็นข้อมูลที่มาจากหนังสือ หรือวารสารก็จะซีร็อกซ์ (Xerox)” (In3)

“ใช้วิธีการค้นหาตามห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ถ้าจำเป็นก็เอาของเขามาซีร็อกซ์ (Xerox) ก็ต้องจัดไว้ว่าเอามาจากไหน เพื่อนำข้อมูลเขาไปใช้จะได้อ้างอิง แต่ส่วนมากแล้วเอาไว้อ่านเพิ่มมากกว่า” (In2)

“ถ้าเป็นข้อมูลที่น่าสนใจ บางทีเราเจอในฐานข้อมูลซึ่งให้ปริ้นท์ (Print) ได้ก็จะปริ้นท์ (Print) ออกมาเก็บไว้เผื่อมีประโยชน์ เอาไว้อ่านในภายหลังได้” (In5)

2.7.3 การคัดลอกข้อมูล (Ex3) คือ การที่นักวิจัยนำข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งอื่นมาจัดเก็บ โดยที่รูปแบบและตำแหน่งของข้อมูลดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนต้นฉบับเนื่องจากนำมาเพียงบางส่วนที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วนักวิจัยมีการคัดลอกข้อมูลที่ค้นพบจากเว็บไซต์ เช่น สถิติ ข่าว คำคม เป็นต้น และบันทึกไว้ในไฟล์เอกสาร Microsoft Word ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สมมติว่าตอนนี้เรากำลังเขียนเรื่องการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลที่เราค้นหาจากเว็บไซต์ส่วนใหญ่มักจะเก็บเป็นไฟล์ .pdf เป็น Excel เป็น Word... และในส่วนของไฟล์เอกสารที่เป็น Word ก็มาจากการที่เราไปคัดลอกข้อมูลในเว็บไซต์ เฉพาะบางส่วนที่สนใจแล้วเอามาแปะวางไว้ใน Word” (Mi13)

“เรื่องที่จะเก็บมาต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับที่เราจะทำ... ก็จะป้ายข้อมูลในส่วนที่ต้องการ คัดลอกมาวาง ๆ ไว้ใน Word เช่น ข้อมูลที่เป็นความรู้ทั่ว ๆ ไปในเรื่องนั้น ๆ ก็มีบ้างที่เป็นคำคมที่ให้ข้อคิดเห็น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเอามาจากแหล่งเว็บไซต์ต่างชาติที่ในประเทศนั้นใช้กัน... หรือเป็นคำที่ทั่วโลกใช้กัน” (In2)

“อย่างข้อมูลพวกสถิติ ข่าว คือเปิดเว็บดูข่าวทุกวันอยู่แล้ว หากเจอข่าว หรืออะไรที่มันเกี่ยวกับเรา เรา ก็เอามาเก็บไว้ในหน้า Word หากเรามาเปิดวันหลัง ก็สามารถอ่านและเอามาอ้างอิงได้” (Mi11)

2.8. การตรวจสอบ (Verifying) เนื่องจากความผิดพลาดของการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งเป็นเหตุมาจากข้อมูลไม่ถูกต้อง นักวิจัยส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่จะนำมาใช้ โดยมีวิธีการตรวจสอบ 2 รูปแบบ คือ การตรวจสอบสารสนเทศจากต้นแหล่ง และการตรวจสอบสารสนเทศโดยเปรียบเทียบจากแหล่งอื่นๆ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.8.1 การตรวจสอบสารสนเทศจากต้นแหล่ง (V1) คือ นักวิจัยนำข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไปเปรียบเทียบกับแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่ นักวิจัยจะใช้แหล่งข้อมูลที่เป็นหน่วยงานภาครัฐเป็นต้นแหล่งในการตรวจสอบ เนื่องจากเห็นว่ามีมีความน่าเชื่อถือ เช่น กระทรวงพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นต้น ทั้งนี้ ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ต้องตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่ ตัวเลขสถิติ

“ข้อมูลที่ต้องคำนึงถึงความถูกต้อง เช่น ตัวเลขสถิติ ถ้าเห็นเลขจากในข่าว เราก็ต้องเอาตัวเลขนั้นไปตรวจสอบจากแหล่งที่ออกสถิตินั้นอีกที อาจมีใครไปสอบถามบ้างว่าตัวเลขนี้มาที่ไปเป็นอย่างไร เนื่องจากการทำงานวิจัยของนักวิจัยทุกคน จะต้องส่งให้หัวหน้าดูก่อนออกเผยแพร่เพื่อทบทวนความถูกต้อง หากเขาสงสัยตรงไหน ต้องหาที่มาที่ไปและตอบได้ ดังนั้นนักวิจัยที่ตัวเองก็ต้องตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนก่อน เพราะมันจะมีผลต่อคุณภาพงานของเราด้วย” (Mi5)

“เราก็ต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเหมือนกัน ในเรื่องความถูกต้องเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลที่จะนำมาใช้ เราก็มีการ Cross check (ตรวจสอบเพื่อยืนยันความถูกต้อง) กับเว็บอื่นๆ แล้วแหล่งข้อมูลที่เราไปครอสเช็กนี้ก็ต้องเป็นของเว็บไซต์ของทางราชการซึ่งมีความน่าเชื่อถือ หรือออกข้อมูลตัวเลขเหล่านั้นเอง” (In5)

“ถ้าสมมุติว่าข้อมูลที่มาจากเว็บไซต์ของทางราชการอยู่แล้ว เราก็จะไม่ค่อยตรวจมากเนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แต่ถ้ามาจากข่าว เช่น มีข่าวว่าการส่งออกไทยปีนี้ โตเท่านี้ ถ้ามาจากข่าวก็ต้องเอาตัวเลขไปตรวจสอบกับต้นแหล่งที่เผยแพร่ตัวเลขด้วยว่ามันถูกต้องหรือเปล่า บางทีอาจไม่ตรงกัน หรือไม่เหมือนกันก็มี” (In2)

“ต้องมีการตรวจสอบ อย่างเช่น บางทีข้อมูลที่เป็นตัวเลขสถิติก็จะเอาไปเปรียบเทียบกับตัวเลขของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหลัก เพราะข้อมูลที่จะเอามาใช้ส่วนใหญ่จะเป็นตัวเลขเลยต้องตรวจสอบให้ตรงกันทุกครั้งที่มีประเด็นตัวเลขอะไรเกิดขึ้น” (Ba2)

“การตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเป็นสิ่งที่จำเป็นอยู่แล้ว แต่เนื่องจากแหล่งข้อมูลที่จะนำมา มาจากหน่วยงานของรัฐจึงไม่มีปัญหาเรื่องความถูกต้อง ในตอนแรกก่อนที่จะเรานำข้อมูลอะไรมา เราก็ต้องอ่านและคิดแล้วว่าเราจะเอาข้อมูลอะไรมาจากหน่วยงานไหน การตรวจสอบความถูกต้องก็จะไปอยู่ในส่วนของข้อมูลที่เรานำมาประกอบจากแหล่งอื่น” (In1)

2.8.2 การตรวจสอบสารสนเทศโดยเปรียบเทียบจากแหล่งอื่นๆ (V2) ในกรณีที่มีหลายแหล่งให้สารสนเทศประเภทเดียวกัน หรือข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไม่มีเผยแพร่ในหน่วยงานภาครัฐ นักวิจัยจะทำการเปรียบเทียบ หรือเทียบเคียงรายละเอียดของสารสนเทศว่าตรงกัน หรือแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อประเมินและพิจารณาความน่าเชื่อถือ นำไปสู่ข้อมูลที่แม่นยำหรือใกล้เคียงที่สุดได้ เนื่องจากสารสนเทศที่ตรวจสอบนั้นอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานวิจัย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หากข้อมูลนั้นไม่ได้นำมาจากหน่วยงานของรัฐ ทำให้เราต้องหาจากแหล่งอื่นหลายๆ แหล่ง แล้วนำมาเทียบเคียงกัน เพื่อมองความน่าจะเป็นของเรื่องนั้นอีกครั้ง ก็มีการตรวจสอบในส่วนนี้ก่อนอยู่แล้ว เช่น ในกรณีข้อมูลจากทางการไม่มี แล้วเราจำเป็นต้องหาข้อมูลจากแหล่งอื่นมาใช้ ทำให้เราต้องหาข้อมูลจากหลายๆ แหล่งแล้วพอนำมาเปรียบเทียบกัน อย่างเช่นสมมุติ ยูเอ็น (องค์การสหประชาชาติ) บอกว่าค่าใช้จ่ายต่อหัวอยู่ที่ 2,000 บาท แต่ว่า World Bank (ธนาคารโลก) บอกว่า 1,500 บาท พอเราเอามาเปรียบเทียบแล้วต่างกัน 500 บาท อย่างนี้ตัวเลขจริงๆ ที่ใกล้เคียงที่สุดจะเป็นอย่างไร ทำให้เราจะต้องไปหาตัวอื่นเป็นแหล่งที่ 3 นำมาประกอบกันเพื่อใช้ในการประเมินตัวเลขให้น่าเชื่อถือ เป็นต้น” (In1)

“การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนั้นจำเป็น เพราะหากเราจะใช้ข้อมูลอะไรก็ต้องเช็คกับหลายแหล่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากที่สุด เช่น แต่ละแหล่งข้อมูลอาจจะให้ข้อมูลสถิติที่เราต้องการเหมือนกัน แต่เราก็ควรเปรียบเทียบกันในรายละเอียดอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำที่สุด เช่น ข้อมูลเรื่องงบประมาณประจำปีของภาครัฐ จากกรมบัญชีกลาง และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง อาจจะไม่ตรงกันเนื่องจากจัดกลุ่มรายละเอียดที่ต่างกัน แต่สุดท้ายตัวรวมของงบประมาณทั้งหมด และส่วนที่เบิกจ่ายทั้งหมดต้องตรงกัน” (Mi7)

“ถ้าเป็นข้อมูลที่มาจากข่าว เราก็ต้องดูจากหลายๆ แหล่งข่าว ว่าพูดตรงกัน ให้ข้อมูลตรงกันหรือไม่ ซึ่งก็ต้องเปรียบเทียบดู และอาจจะมากกว่า 1 เป็น 2 หรือ 3 แหล่งเลย แต่ถ้ามาจากทางการของเราเองก็จะไม่ค่อยตรวจสอบมากนัก” (In2)

“การตรวจสอบความถูกต้องเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ซึ่งบางครั้งต้องทำการตรวจสอบในหลายๆ แหล่งเปรียบเทียบกัน เช่น ข่าวเรื่องเดียวกัน มีรายงานพร้อมๆ กัน อย่างในเว็บข่าว Bloomberg, Reuters เราก็ต้องไปเช็คว่าแต่ละที่อ้างจากไหน หรือให้ข้อมูลตรงกันหรือไม่” (In3)

2.9. การจบ (Ending) เป็นการสิ้นสุดการแสวงหาสารสนเทศของการทำวิจัยในแต่ละหัวข้อของนักวิจัย ผลการศึกษาพบว่าการจบจะเกิดขึ้นใน 3 ลักษณะ ได้แก่ การได้รับสารสนเทศครบตามโครงเรื่องที่กำหนด การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้าย และความจำกัดของกรอบเวลาในการนำเสนองาน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.9.1 การได้รับสารสนเทศครบตามโครงเรื่องที่กำหนด (En1) นักวิจัยส่วนใหญ่เมื่อได้หัวข้อวิจัยแล้ว จะมีการวางโครงเรื่องของงานวิจัยในแต่ละหัวข้อก่อนแสวงหาสารสนเทศมา

ประกอบ จึงทำให้นักวิจัยสามารถประเมินได้ว่า สารสนเทศที่ต้นคันทามาได้นั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่โดยใช้เค้าโครงเป็นแนวทาง และแสวงหาสารสนเทศจนครบตามโครงเรื่องที่ระบุไว้ ก็ถือว่าเพียงพอแล้ว ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คือตอนแรกเราจะมาดูภาพว่าเราจะเขียนอะไรบ้าง แล้วก็ค้นหา เลือกข้อมูลตามนั้น แล้วก็ไปทำ แต่จริงๆ พอทำได้สักพัก เราก็ต้องดูว่างานเราสามารถจบได้หรือเปล่า ตรงประเด็นที่เราต้องการเสนอหรือยัง แต่ถ้ายังเราก็คงต้องหาอีกรอบ เพื่อนำมาเติมเต็มให้มันครบและสมบูรณ์ขึ้น” (In2)

“โดยปกติการค้นหาข้อมูลก็จะเป็นไปตามโครงสร้างของเปเปอร์ที่เขียนกัน เช่น บทนำ เนื้อหา สถานการณ์ปัจจุบัน แล้วก็ในอนาคต พอเราได้โครงสร้างของบทความเราก็ไปหาเอาข้อมูลประกอบในจุดต่าง ๆ อย่างบทนำเราก็คงรู้ว่า สถานการณ์ที่ผ่านมามันเป็นอย่างไรเราก็ต้องไปดู แล้วก็ส่วนแนวโน้มก็ดูว่ามีคนเขาคาดการณ์อย่างไร เขาพูดอะไรกันเอาไว้บ้างอะไรอย่างนี้ ก็ไปดูตามโครงสร้างของหัวข้อวิจัยก็ทำให้รู้ได้ว่าข้อมูลเพียงพอหรือยัง” (Ma1)

“ต้องมีการวางโครงในการทำก่อน แล้วก็ถึงจะเจาะไปหาข้อมูลแต่ละหัวข้อ ส่วนใหญ่จะเป็นการหาข้อมูลให้ครบตามที่วางไว้ก่อนแล้วค่อยลงมือทำ” (Mi13)

“คือเวลาที่เรากำลังทำอะไรจะมีเรื่องมาว่าจะทำอะไรอะไร และในเรื่องนั้นเราก็คงคิดว่าจะเสนออะไร หัวข้ออะไรบ้าง เหมือนกับที่เราวางใจเอาไว้แล้วว่าจะนำเสนอประเด็นนี้ 1 2 3 แล้วก็หาข้อมูล เอาข้อมูลมาสนับสนุนในแต่ละหัวข้อ ถ้าข้อมูลไหนขาดเราก็คงหาให้มันสามารถปิดประเด็นที่เราตั้งไว้ให้ได้ก็เป็นอันว่าได้แล้ว หลังจากนั้นก็มากลั่นกรองแล้วก็มาเขียน” (Ma3)

“ก็ต้องวางตั้งแต่แรกว่าเรื่องที่เราทำครอบคลุมแค่ไหน ต้องการสื่ออะไร แล้วในกรณีนั้นเราต้องบอกเรื่องอะไรบ้าง แล้วก็หาข้อมูลมาสนับสนุน เอามาตอบโจทย์หรือให้มันเป็นไปตามนั้น ก็จะเหมือนกับว่าเป็นหัวข้อมาก่อนแล้วหาข้อมูลมาสนับสนุนตามที่กรอบเราวางไว้จนครบ” (In7)

“ในการเขียนงานแต่ละเรื่องเราต้องมีโครงสร้างของมันก่อน คือเวลาที่เราได้หัวข้อวิจัยมา เราก็คงดูว่าโดยหลักๆ แล้วเราต้องการที่จะพูดถึงเรื่องอะไร บทนำ ซึ่งบทนำก็จะเกริ่นๆ ไป แล้วก็รายละเอียดเราจะพูดถึงประเด็นไหนบ้าง ก็จะเป็นข้อคร่าวๆ ไว้ แล้วก็ไปสรุปเราจะจบอย่างไรให้งานมันมีประโยชน์ต่อคนอ่าน ก็ต้องเขียนเป็นโครงร่างไว้ แล้วก็หาข้อมูลเสริมโดยดูว่าตามโครงเรื่องนั้นไปจนครบ ก็ค่อยๆ เติม รายละเอียดลงไป” (Ba1)

2.9.2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้าย (En2) เมื่อนักวิจัยได้แสวงหาสารสนเทศจนเพียงพอในระดับหนึ่งแล้ว แต่เนื่องจากอาจมีข้อมูลบางอย่างที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทำให้นักวิจัยต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้ ทำให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการใช้ประกอบการทำวิจัยให้มากที่สุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คือว่าบางครั้งการทำวิจัยเรื่องหนึ่ง มันใช้เวลานาน ทำให้ข้อมูลตัวเลขบางตัวที่เราใช้มันอาจจะแค่ตัวเลขจากรายงานด่วนหรือตัวเลขโดยประมาณ สุดท้ายแล้วเราก็ต้องกลับไปดูว่าตัวเลขนี้จริง ๆ แล้วเป็นตัวที่สรุปแล้วหรือยัง อย่างเช่น GDP (ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ) พอหมดปีจะมีรายงานตัวเลขโดยประมาณออกมาแล้ว ซึ่งเป็นข้อมูลที่คร่าวมาก ๆ เวลาทำเราก็เอาตัวเลขคาดการณ์ได้ก่อน แต่พอสุดท้ายก่อนที่จะส่งงานจริง ๆ ก็ต้องคอยเช็คข้อมูลอีกครั้ง ก่อนที่งานจะส่ง” (In6)

“ในตอนแรกที่เราต้องวางโครงก่อนว่า เนื้อหาที่เราจะนำเสนอมีข้อย่อยๆ อะไรบ้าง ที่จะเป็นข้อมูลประกอบกันแล้วนำไปสู่ประเด็นที่เราต้องการสื่อได้ พอได้โครงเราก็ไปหาข้อมูลตามนั้นจนครบในข้อย่อยต่างๆ ก็ดูจากตรงนี้ได้ว่าครบหรือเปล่า แต่ก็เหมือนกันที่พอทำไปก็ต้องกลับมาหาใหม่อีกครั้งเพื่อให้งานเราสมบูรณ์มากขึ้น ก่อนที่จะจบงาน” (Mi8)

2.9.3 ความจำกัดของกรอบเวลาในการนำเสนองาน (En3) เนื่องจากนักวิจัยต้องทำวิจัยภายใต้กรอบจำกัดของเวลา เพราะงานวิจัยประเภทนี้ต้องอ้างอิงบริบทจากเหตุการณ์ หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาเป็นองค์ประกอบในการทำงานวิจัย ดังนั้นการผลิตผลงานได้ทันในช่วงเวลาที่เรื้อนเหล่านั้นกำลังอยู่ในความสนใจของผู้อ่าน จะยิ่งทำให้งานวิจัยมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ต่อผู้อ่านได้ และด้วยเวลาจำกัดของกรอบเวลาดังกล่าวจึงส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คือในชิ้นงานที่เข้ามา เราต้องจัดลำดับความสำคัญก่อนว่า อันไหนมีความต้องการเร่งด่วน อันไหนสำคัญกว่า เพราะงานวิจัยบางเรื่องรอไม่ได้ เพราะว่าถ้าเลยช่วงที่คนอ่านสนใจไปแล้วมันก็จะไม่มีประโยชน์นัก สมมุติภาครัฐมีนโยบายออกมา เราก็ต้องค้นหาข้อมูล เขียนงานให้ทันในช่วงที่เรื่องนั้นยังใหม่อยู่ เพราะถ้าออกข้างงานของเราก็จะไม่เป็นที่สนใจ” (Mi1)

“ในเรื่องของเวลา และสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นก็มีความสำคัญสำหรับการทำวิจัยของเรา อย่างเรื่องตัวเลขในธุรกิจธนาคารเป็นสิ่งอยู่ในความสนใจของสื่อ และประชาชนบางกลุ่ม ดังนั้นแล้วหากมีตัวเลขสำคัญออกรายงานออกมา ก็ต้องทันเพื่อนำไปวิเคราะห์ศึกษา และต้องนำเสนอในจังหวะที่มันยังเป็นข้อมูลที่ยังใหม่อยู่ที่ยังสดอยู่ และอยู่ในช่วงที่ยังไม่มีใครศึกษา งานของเราก็จะเป็นสิ่งที่น่าสนใจ” (Ba1)

3. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย พบว่า นักวิจัยเผชิญอุปสรรค 2 ด้าน ได้แก่ อุปสรรคด้านภาษา และอุปสรรคด้านการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

3.1 อุปสรรคด้านภาษา เนื่องจากนักวิจัยต้องค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยจากหลายแหล่งทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ในส่วนของภาษาต่างประเทศนั้น

ความหลากหลายตามภาษาประจำชาติของประเทศต่าง ๆ ซึ่งหากนักวิจัยต้องการข้อมูลเฉพาะของแต่ละประเทศ จะต้องสืบค้นจากเว็บไซต์ของประเทศเหล่านั้นด้วย แต่บางครั้งเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลดังกล่าวไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล หากมีก็เป็นข้อมูลที่ไม่ใช่เนื้อหาเชิงลึก จึงทำให้นักวิจัยมีอุปสรรคจากภาษาของข้อมูล ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีบ้างก็คือ ข้อมูลบางอย่างจะทันสมัยเป็นปัจจุบันมากถ้าเป็นภาษาบ้านเขา ก็เหมือนเว็บไซต์ภาษาไทยของเราก็เป็นอย่างนี้ คือถ้าเป็นข้อมูลที่เป็นภาษาไทยจะเป็นข้อมูลที่ใหม่มากกว่า แต่ถ้าต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษก็จะช้ากว่า ดังนั้นเวลาที่ต้องการข้อมูลบางอย่างที่ใหม่ ๆ มันก็จะเป็นข้อมูลในภาษาบ้านเขา ซึ่งเราก็แปลไม่ได้ ก็เป็นปัญหาว่าไม่ได้ข้อมูลจากต้นแหล่งเพราะไม่เข้าใจภาษาเขา” (In6)

“ปัญหาก็มีนะ อย่างเช่น เว็บไซต์ประเทศอย่างนี้ ปัญหาที่เราเจอก็เป็นธรรมดาละ ก็คือเรื่องของภาษา เช่น ถ้าเป็นสเปน อย่างนั้นก็มีปัญหาอยู่แล้ว” (Mi5)

“สมมติไปหาข้อมูลการลงทุนในเวียดนาม ก็คือในเวียดนามข้อมูลภาษาอังกฤษจะไม่อัปเดต แต่จะอัปเดตเป็นภาษาบ้านเขา ก็จะเป็นปัญหาเนื่องจากแหล่งข้อมูลไม่ได้เตรียมพร้อมสำหรับการเปิดข้อมูลในระดับสากล” (Mi13)

“มีปัญหาเหมือนกัน คือถ้าไม่ใช้ภาษาอังกฤษ อย่างเช่น ถ้าต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประเทศ CLMV (ประกอบด้วย 4 ประเทศ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และลุ่มน้ำโขง ได้แก่ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม) บางทีเราอยากเข้าไปดูข้อมูลของเขา แต่ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นภาษาประจำชาติของเขา ก็มีบ้างที่โชคดียกเลิกก็ไปเขามีเป็นภาษาอังกฤษให้ อย่างนี้ก็ดีเลย แต่ถ้าไม่มีก็เป็นปัญหาเหมือนกัน” (Ma3)

“ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษก็ไม่มีปัญหา แต่จะมีปัญหาที่ว่าข้อมูลแต่ละประเทศ เขามักใช้ภาษาท้องถิ่นของเขาเป็นหลัก เหมือนไทยก็ใช้ภาษาไทยเป็นหลัก คือพอเข้าหน้าที่เป็นเพจภาษาอังกฤษมันยังแปลมาไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์ หรือว่ามันยังไม่ได้จัดทำข้อมูลให้เราค้นหาได้ หรือว่าจริง ๆ แล้วเขามีข้อมูลแต่เราเข้าไม่ถึง ก็เป็นปัญหาเหมือนกัน” (In1)

“ก็ถ้าเกิดในเว็บไซต์ที่เราเข้าไปไม่มีภาษาอังกฤษ แต่เป็นภาษาประเทศเขาเองเราก็อ่านไม่รู้เรื่อง ก็ใช้ไม่ได้เพราะเราไม่รู้ในนั้นมีอะไรอยู่อีก” (In5)

“อย่างที่ทำจะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับต่างประเทศ มันก็จะมีภาษาต่างประเทศ อันนี้ภาษาอังกฤษ ไม่ได้เก่งมาก แล้วก็ประเทศจีนก็ไม่ได้ หรือบางทีประเทศอื่นๆ ที่ใช้ภาษาของประเทศเขา บางทีมันก็เป็นอุปสรรค แต่ว่าบางเว็บมี 2 ภาษา ก็จะมีภาษาอังกฤษก็ช่วยได้ระดับหนึ่ง แต่ว่าถ้าไม่ใช่ภาษาของเขามันก็จะขาดข้อมูลเชิงลึก ซึ่งเราก็จะใช้วิธี google translate ก็พอช่วยได้” (In2)

3.2 อุปสรรคด้านการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ การเข้าถึงสารสนเทศของนักวิจัยจะสมบูรณ์เมื่อนักวิจัยสามารถสืบค้นและได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ แต่หากไม่เป็นไปดังที่กล่าวย่อมาหมายถึงการเข้าถึงสารสนเทศไม่ประสบความสำเร็จ จากการสัมภาษณ์พบว่า นักวิจัยเผชิญกับอุปสรรคใน 3 ด้าน คือ การจำกัดสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

3.2.1 การจำกัดสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศ เนื่องจากเป็นข้อจำกัดจากการเข้าถึงสารสนเทศบนเว็บไซต์บางประเภทที่กำหนดสิทธิไว้ ไม่สามารถเปิดเว็บไซต์เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร จึงทำให้นักวิจัยไม่สามารถเข้าสู่ข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ที่อยู่ในบัญชีควบคุมได้ เช่น www.sanook.com, www.kapook.com และ www.youtube.com ที่ถูกจัดอยู่ในประเภทบันเทิง เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็มีบล็อกเว็บไซต์ต่างประเทศ อย่างเช่น ถ้าเป็นประเทศมาเลเซียมันจะเข้าไม่ได้ แล้วก็เว็บไซต์ที่เป็น content อย่างสมมติถ้าเราเข้า sanook, kapook อะไรอย่างนี้มันมองดูเหมือนเป็นเว็บไซต์บันเทิง แต่ที่จริงจะมีพวกคำสัมภาษณ์ lifestyle ที่แปลมาซึ่งบางที่เราต้องการบทความนั้นแต่เราเข้าไม่ได้” (In7)

“ถ้าเป็นปัญหาหลัก ๆ เลยก็คือทางธนาคารบล็อกเว็บไซต์เข้าไม่ได้” (Mi4)

“บางเว็บไซต์ธนาคารบล็อกทั้ง ๆ ที่ไม่ใช่เว็บสล็อตแหลมแต่อย่างใด เพียงแต่มีชื่อติดทีวีดบางคำของธนาคาร เช่น พวกเว็บไซต์สถานทูต มักจะติดบล็อกทีวีดเรื่องการเมือง ที่เจอกับประมาณนี้” (In3)

“เว็บไซต์ที่ต้องการดูเปิดไม่ได้ เพราะโดนบล็อก อันนี้ก็เป็นอุปสรรคเหมือนกันบางที่อาจต้องเปิดในโทรศัพท์ หรือไม่ก็อาจไปทำที่บ้าน บางทีก็เป็นบันเทิง อันนี้มันบล็อกอยู่แล้ว บางทีมีบางอย่างอยากหามันก็โดนบล็อก บางทีมันเป็นยูทูปคำสัมภาษณ์ก็โดนบล็อก เราก็ต้องไปค้นเอาเอง” (Mi3)

“เรื่องเข้าไปดูเว็บไม่ได้อันนี้ก็เป็นปัญหาเหมือนกัน ทำให้บางที่ต้องเปิดเข้าเองจากในโทรศัพท์ หรือไม่ก็อาจไปทำที่บ้าน บางทีเรื่องที่ยากดูอยู่ในเว็บไซต์ประเภทบันเทิงอันนี้มันบล็อกอยู่แล้ว หรือบางครั้งอยากดูคลิปที่มันอยู่ในยูทูปเป็นคำสัมภาษณ์ที่น่าสนใจ แต่เข้าดูไม่ได้ เราก็ต้องไปค้นเอาเอง” (Ma3)

3.2.2 การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ อุปสรรคนี้เกิดจากการที่นักวิจัยค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่ได้ ทำให้ไม่มีข้อมูลตรงตามที่ต้องการ เนื่องจากสารสนเทศในแหล่งสารสนเทศบางแหล่งไม่เปิดให้ใช้ข้อมูลฟรี ยังไม่มีข้อมูลในเรื่องนั้น หรือข้อมูลที่มีให้ใช้ฟรีแต่เป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัยไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีปัญหาย่อยเหมือนกัน อย่างเช่น ข้อมูลสถิติที่ต้องการ บางทีไม่มีใครเปิดเผย หรือเอามาเผยแพร่ไว้ก็จะทำให้ไม่มีข้อมูล หาไม่ได้” (Ba2)

“ก็มีบ่อย อย่างเช่น บางครั้งเรื่องที่เราจะทำข้อมูลอาจจะยังไม่มี หรือเป็นเรื่องที่เราสนใจ แต่แหล่งข่าว อาจจะยังไม่ได้สนใจ ทำให้ไม่ได้ทำข่าวเรื่องนั้นออกมา หรือว่าอีกกรณีคือข่าวที่มีอยู่เก่ามาก มันไม่เข้ากับสถานการณ์ที่เราจะนำไปใช้ในปัจุบัน ก็คือไม่มีข้อมูลที่เรายากได้” (Ma1)

“หรือบางทีค้นไปแต่ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ หรือเจอแต่เนื้อหายาวไม่พอ ประมาณว่าแค่สรุปสั้นๆ ทำให้เราไม่ได้เนื้อหาที่ต้องการอย่างละเอียดในเรื่องนั้น” (Ma2)

“บางเรื่องไม่เจอข้อมูลที่ต้องการตรงๆ ก็มี แต่เราก็อาจจะใช้ข้อมูลอื่น ๆ มาช่วย โดยพยายามนำข้อมูล มาเชื่อมโยงให้สามารถสะท้อนและสัมพันธ์ถึงกันอย่างมีเหตุมีผลอะไรอย่างนี้ แต่ถ้าไม่มีข้อมูลจริง ๆ เรา อาจจะใช้เป็นภาพกว้างของเรื่องนั้น ๆ แทน” (In7)

3.2.3 ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ เนื่องจากนักวิจัยได้ค้นพบ สารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งที่มี แต่การให้ได้มาซึ่งสารสนเทศดังกล่าวนั้นจะต้องสั่งซื้อ เนื่องจาก ไม่ใช่ข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณะแบบเปิดให้ใช้ฟรี หรือเป็นข้อมูลย้อนหลังที่ปัจจุบันไม่เผยแพร่แล้ว หากนักวิจัยต้องการอาจต้องสั่งซื้อไปยังแหล่งสารสนเทศผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในบางครั้งแหล่งข้อมูลที่เราค้นหา เป็นเว็บไซต์ที่มีระยะเวลาสั้นในการจัดเก็บข้อมูลไว้เผยแพร่บนเว็บ ทำให้เราไม่ค่อยเก็บข้อมูล แต่ถ้าเราจะเอาแบบย้อนหลังก็ต้องซื้อข้อมูลอะไรอย่างนี้” (Mi5)

“ปัญหามันอยู่ที่ความสมบูรณ์ของข้อมูล คือข้อมูลที่เปิดเผยออกมาอาจจะไม่ใช่ข้อมูลที่เรายากได้เสียทีเดียว แต่ข้อมูลที่เรายากได้อาจจะอยู่ในส่วนที่ไม่ใช่ข้อมูลที่เรเปิดเผยออกมา หรือว่าอาจเป็นข้อมูลที่ต้องซื้อ หรือว่าต้องเข้าไปติดต่อเอง ซึ่งถ้ามีปัญหาตรงนั้น บางทีก็แก้ได้ บางทีก็แก้ไม่ได้ อย่างสมมุติว่าเว็บไซต์สำนักงานสถิติแห่งชาติ ถ้าเราต้องการที่ลึกมากเราก็อาจต้องซื้อ ถ้าซื้อไม่ได้ก็เปลี่ยนข้อมูล ก็ต้องหาข้อมูลตัวอื่นเข้ามาแทน” (Ba2)

“คือว่าเข้าไปดูเว็บไซต์แล้วหากเราต้องการเอาข้อมูลของเขา เราจะต้องจ่ายเงินเพื่อซื้อข้อมูล ก็ทำให้เข้าไม่ถึงบ้างในบางครั้ง แต่ก็ไม่เป็นไรก็หาจากที่อื่นเพื่อแก้ปัญหาอันนั้นเป็นกรณีๆ ไป” (Mi12)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ผู้วิจัยนำเสนอ ความมุ่งหมายของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักวิจัย ใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จำนวน 25 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง คือต้องเป็นนักวิจัยที่ผ่านการทดลองงานหรือได้บรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เรียบร้อยแล้ว และไม่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับผู้บริหารของบริษัท ทั้งนี้ได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยแบ่งตามฝ่ายที่นักวิจัยปฏิบัติงาน ได้แก่ ฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค จำนวน 13 คน และฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค จำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ที่กำหนดข้อคำถามไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ซึ่งจะครอบคลุมตามตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส ที่ประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลซ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 25 คน ตั้งแต่วันที่ 26 มกราคม – 25 มีนาคม 2557 เป็นเวลา 2 เดือน โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ผู้วิจัยต้องติดต่อผู้ให้ข้อมูลเพื่อนัดวันและเวลาในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า 2) กรณีมีข้อคำถามเพิ่มเติมหลังการสัมภาษณ์ครั้งแรก ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือส่งไปรษณีย์

อิเล็กทรอนิกส์หากผู้ให้ข้อมูลแจ้งความประสงค์ การบันทึกข้อมูลใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกคำสัมภาษณ์โดยเครื่องบันทึกเสียง ระยะเวลาการสัมภาษณ์ของนักวิจัยแต่ละท่าน ในการสัมภาษณ์ครั้งแรกใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 45 นาที กรณีสัมภาษณ์เพิ่มเติม ครั้งที่ 2 สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ใช้เวลาประมาณ 10 นาที แต่หากสัมภาษณ์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านได้ตอบกลับภายในวันเดียวกันในช่วงเที่ยง หรือช่วงเวลาหลังเลิกงาน (หลัง 17.00 น.)

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดรหัสให้กับข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) กำหนดรหัสให้กับนักวิจัยแต่ละท่าน โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่มาจากชื่อฝ่ายวิจัยตามด้วยลำดับที่ในการสัมภาษณ์ของแต่ละฝ่าย 2) กำหนดรหัสให้กับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบของเอลลิส ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ และแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลซ์ ซึ่งได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวแรก หรือใช้ตัวอักษรตัวแรกตามด้วยตัวที่สองในกรณีที่อักษรตัวแรกซ้ำกัน ซึ่งตัวอักษรดังกล่าวมาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษของแต่ละพฤติกรรมตามด้วยตัวเลขอารบิก เพื่อกำหนดลักษณะการกระทำที่เกิดขึ้นของแต่ละพฤติกรรม ทั้งนี้เพื่อแยกย่อยข้อมูลให้อยู่ในรูปแนวคิด ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกในการจำแนก และจัดกลุ่มข้อมูล โดยนำข้อมูลที่บันทึกไว้มาถอดเทปการสัมภาษณ์ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่าน ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำสัมภาษณ์จากที่บันทึก และพิมพ์คำให้สัมภาษณ์แยกตามข้อคำถามหลัก โดยแบ่งประโยคให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูลคำสัมภาษณ์ให้เชื่อมโยงกับรหัสข้อมูล จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากถอดเทปคำสัมภาษณ์โดยการแยกแยะข้อมูล กำหนดรหัสข้อมูล กำหนดรหัสผู้ให้สัมภาษณ์ และจัดแยกเข้ากลุ่มตามพฤติกรรม ทั้งนี้มีข้อความบางส่วนที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ แล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์ ดีความ และเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ จากการแยกแยะข้อมูลตามพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ดีความ และเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออธิบายพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยมีการอ้างอิงคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบในประเด็นที่ค้นพบ ซึ่งจะนำไปสู่การแปลความหมายข้อมูลต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ผลการวิจัยแสดงให้เห็นพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยที่ใกล้เคียงกับตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส ที่ประกอบด้วยพฤติกรรม 9 ขั้นตอน โดยมีพฤติกรรมเพิ่มเติมจากตัวแบบ 1 พฤติกรรม คือ การรวบรวม (Gathering) ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การเริ่มต้น (Starting) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งการกำหนดหัวข้อวิจัยของนักวิจัย มี 3 รูปแบบ คือ

1.1.1 การกำหนดหัวข้อวิจัยด้วยตนเอง นักวิจัยเป็นผู้คิดหัวข้อวิจัยด้วยตนเองในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหัวข้อวิจัยที่คิดขึ้นนั้นมีอิทธิพลมาจากสถานการณ์ทางธุรกิจที่โดดเด่น และกระแสข่าวที่ได้รับความสนใจของสื่ออยู่ในขณะนั้น รวมถึงการเฝ้าติดตามความเคลื่อนไหวในธุรกิจที่รับผิดชอบ เพื่อนำเสนอประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และธุรกิจ ทั้งนี้อาจมีองค์ประกอบของเหตุการณ์สำคัญ เช่น ฟุตบอลโลก การเลือกตั้งสำคัญๆ ความขัดแย้งระหว่างประเทศ เป็นต้น รวมถึงเทศกาลต่างๆ เช่น ตรุษจีน วาเลนไทน์ สงกรานต์ ปีใหม่ เป็นต้น เข้ามาเกี่ยวข้องในการกำหนดหัวข้อวิจัย

1.1.2 การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของผู้บริหาร นักวิจัยได้รับหัวข้อวิจัยมาจากผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย และผู้บริหารของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ที่มีความต้องการสารสนเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของธนาคาร หรือเรื่องที่สนใจอยากรู้ ซึ่งนักวิจัยจะต้องศึกษาหาแนวทางเพื่อตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศเหล่านั้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาวิจัยให้ตรงประเด็นตามที่ต้องการ

1.1.3 การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของลูกค้า นักวิจัยได้รับหัวข้อวิจัยมาจากลูกค้า โดยมีทั้งลูกค้าที่ติดต่อบอกความต้องการกับบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โดยตรง และลูกค้าที่บอกความต้องการสารสนเทศผ่านทางฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารกสิกรไทยโดยรวมแล้วหัวข้อวิจัยที่ได้มาเหล่านั้น มาจากเรื่องที่ลูกค้าสนใจอยากรู้ เป็นเรื่องที่อยู่ในกระแสในช่วงนั้นๆ หรือเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งนักวิจัยจะต้องศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองตามคำร้องขอของลูกค้า

1.2 การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นพฤติกรรมที่นักวิจัยทำการสำรวจข้อมูลเลือกดูสารสนเทศที่ต้องการ หรือเรื่องที่สนใจจากแหล่งต่างๆ โดยนักวิจัยสำรวจสารสนเทศจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐและไม่ใช่ภาครัฐ และฐานข้อมูลของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ซึ่งเพื่อให้บริการแก่นักวิจัย

1.2.1 การสำรวจจากเว็บไซต์ นักวิจัยส่วนใหญ่สำรวจข้อมูลโดยใช้เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมที่นักวิจัยรับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น กระทรวงพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กสทช. เป็นต้น และ 2) เว็บไซต์ของหน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐ แต่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น สถาบันยานยนต์ โตโยต้ามอเตอร์ ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ องค์การท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ธนาคารโลก (Worldbank) UNCTAD) หนังสือพิมพ์ไชนา

เดลี ศูนย์บริการข้อมูลธุรกิจไทยในจีน สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (PATA) Global Trade กูเกิ้ล (Google) บลุ่มเบิร์ก (Bloomberg) เป็นต้น เนื่องจากเห็นว่าในปัจจุบันเว็บไซต์สามารถให้รายละเอียดในระดับที่นำไปศึกษาได้ อีกทั้งสามารถนำเสนอสารสนเทศที่ต้องการออกมาได้อย่างสะดวกและประหยัดเวลา

1.2.2 การสำรวจจากฐานข้อมูลของ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โดยนักวิจัยใช้แหล่งข้อมูลที่มีอยู่ภายในหน่วยงานเพื่อสำรวจสารสนเทศที่สนใจ คือ ฐานข้อมูลที่บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จัดซื้อไว้เพื่อให้บริการแก่นักงานและนักวิจัย มีหลายรายการ เช่น CEIC data, Bloomberg, Euromonitor International, IQNewsclip, News Center และ Setsmart เป็นต้น ซึ่งคำค้นที่นักวิจัยใช้ในการสำรวจมาจากข้อหวัข้อวิจัยและเรื่องที่เกี่ยวข้อง

1.3 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ โดยการค้นหาเพิ่มเติมจากรายการข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เพียงพอต่อการทำวิจัยในหัวข้อต่าง ๆ การวิจัยในครั้งนี้พบว่า นักวิจัยมีการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันใน 3 ลักษณะ คือ

1.3.1 การค้นหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงท้ายเอกสาร เป็นการพิจารณาเลือกรายการอ้างอิงที่ปรากฏในเอกสารที่ค้นพบตามความสนใจ และนำข้อมูลไปสืบค้นต่อ เพื่อเข้าถึงสารสนเทศรายการที่เลือก ซึ่งนักวิจัยเห็นว่ามีประสิทธิภาพ เพราะจะช่วยต่อยอดความรู้ที่มีให้กว้างขึ้น และได้ข้อมูลสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม โดยไม่เสียเวลาไปกับการค้นหาข้อมูลอย่างไร้จุดหมาย

1.3.2 การค้นหาสารสนเทศจากจุดเชื่อมโยงบนเว็บไซต์ของแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการใช้ไฮเปอร์ลิงก์ที่ปรากฏในหน้าเอกสาร เพื่อเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศรายการอื่นเพิ่มเติม โดยมีคำที่บอกลักษณะของจุดเชื่อมโยง เช่น more detail เรื่องที่เกี่ยวข้อง ข่าวที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น หรือปรากฏลักษณะที่สามารถคลิกบนคำ หรือตำแหน่งต่าง ๆ ของข้อมูลแล้วเชื่อมโยงไปยังคำอธิบายเพิ่มเติม หรือรายการอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3.3 การค้นหาสารสนเทศจากคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสาร เป็นการติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม โดยนำคำที่ปรากฏในเนื้อหาเอกสารที่นักวิจัยมี เช่น ชื่อบุคคล คำที่อยู่ในกระแส คำจากชื่อเรื่อง ชื่อหนังสือ เหล่านี้เป็นต้น ไปค้นหาต่อในโปรแกรมค้นหา หรือเว็บไซต์ที่ให้บริการค้นข้อมูล เช่น กูเกิ้ล (Google) เป็นต้น

1.4 การตรวจตรา (Monitoring) นักวิจัยมีการติดตามสถานการณ์ ความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าของธุรกิจ และอุตสาหกรรมในขอบเขตการวิจัยที่รับผิดชอบ โดยการติดตามจากการเข้าร่วมสัมมนา การติดตามจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร การติดตามจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามจากบริการอีเมลล์ และติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์

1.4.1 การติดตามจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากข่าวสารที่มีความใหม่สด ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ทันเหตุการณ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ทำให้นักวิจัย

ต้องติดตามข่าวสารเหล่านี้ เพื่อต้องการทราบกระแส แนวโน้ม ความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานที่มีบทบาทในธุรกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ และนำข้อมูลจากข่าวสารมาประกอบในการทําวิจัย เพิ่มเติมมุมมอง และเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยช่องทางที่นักวิจัยใช้ในการติดตามข่าวสารมีหลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ข่าวต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ ฐานข้อมูลข่าวออนไลน์ หนังสือพิมพ์ และวารสารซึ่งมีรายชื่อดังนี้ วารสาร eEnterprise วารสารส่งเสริมการลงทุน (BOI) วารสารผู้ส่งออก วารสารการเงินธนาคาร และวารสารโลจิสติกส์ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา นักวิจัยจึงต้องติดตามประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้น ติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจอุตสาหกรรมที่รับผิดชอบจนกลายเป็นวินัยที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

1.4.2 การติดตามจากการเข้าร่วมสัมมนา นักวิจัยเห็นว่าการสัมมนาช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้รับข้อมูล ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทําวิจัย และจุดประกายความคิดใหม่ ๆ เนื่องจากได้ทราบข้อเท็จจริงจากผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยตรง รวมถึงได้รับความรู้ใหม่และเพิ่มเติมความรู้เดิมจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่มาบรรยาย ซึ่งทำให้เกิดแนวทางสำหรับการทําวิจัยในโอกาสต่อไป ส่วนใหญ่นักวิจัยจะเข้าร่วมสัมมนาที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงการคลัง และบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น

1.4.3 การติดตามจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิจัยใช้การติดต่อพูดคุยและสอบถามข้อมูลกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและสามารถให้ข้อมูลได้จากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น มุมมอง และข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เพื่อเป็นแนวทาง และเป็น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือเพื่อเพิ่มความเข้าใจในเรื่องที่ทํา เช่น สอบถามจากเจ้าหน้าที่วิจัยของกระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เจ้าหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในองค์กรธุรกิจผู้มีประสบการณ์ในอาชีพ เช่น พนักงานธนาคาร เป็นต้น

1.4.4 การติดตามจากบริการอีเมลอเลิร์ท บริการนี้ คือ การบอกรับอีเมลแจ้งเตือนจากเว็บไซต์ หรือฐานข้อมูลที่ให้บริการอีเมลอเลิร์ท (E-mail alerts) ตามหัวข้อที่ผู้รับระบุ หากมีเรื่องราวใหม่เข้าสู่ระบบ บริการนี้ก็จะส่งข้อมูลไปที่อีเมลของผู้ใช้บริการ ซึ่งนักวิจัยเห็นว่าเป็นช่องทางในการติดตามความเคลื่อนไหวที่สะดวกสำหรับการรับข่าวสารใหม่ ๆ ที่สนใจอย่างรวดเร็ว

1.4.5 การติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยนักวิจัยได้สมัครใช้บริการเว็บฟีด (Web Feed) ซึ่งเป็นโปรแกรมทำหน้าที่บริการแจ้งข่าว เมื่อมีข้อมูลใหม่จากเว็บไซต์ที่ลงทะเบียนติดตามข้อมูลไว้ เพื่อช่วยให้ได้รับข้อมูลใหม่ ๆ ตามหัวเรื่องที่สนใจโดยไม่ต้องบอกรับแจ้งเตือนซ้ำอีก ซึ่งนักวิจัยได้ใช้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่กำลังเป็นที่นิยม เช่น Facebook และ Twitter เป็นต้น

1.5 การรวบรวม (Gathering) การจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยที่รับผิดชอบ รวมถึงข้อมูลอื่นที่นักวิจัยสนใจ เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ในภายหลัง โดยนักวิจัยมีการรวบรวมสารสนเทศใน 3 รูปแบบ คือ

1.5.1 การจัดเก็บในโฟลเดอร์ (Folder) นักวิจัยใช้แฟ้มข้อมูลในการเก็บรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น โดยแยกตามประเภทและเนื้อหาของข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามลำดับลดหลั่นกันไปในแต่ละหัวข้อ เนื่องจากแฟ้มข้อมูลสามารถสร้างซ้อนกันได้หลายชั้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการใช้

1.5.2 การจัดเก็บในกล่องเอกสาร กล่องเอกสารเหมาะสำหรับการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ ดังนั้นนักวิจัยจึงใช้กล่องเอกสารสำหรับเก็บข้อมูลที่ได้จากการสำเนาเนื้อเรื่องที่ต้องการจากหนังสือ วารสารต้นฉบับ หรือสิ่งพิมพ์จากฐานข้อมูลที่สืบค้น เพื่อประโยชน์สำหรับการใช้ในภายหลัง

1.5.3 การจัดเก็บในบุ๊กมาร์ค (Bookmark) คือ การเก็บบันทึก URL หรือที่อยู่ ของข้อมูลต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่นักวิจัยต้องการศึกษา หรือเรื่องที่สนใจไว้ เพื่อให้สามารถเรียกใช้ในภายหลังได้ง่าย

1.6 การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการกลั่นกรองสารสนเทศที่ค้นหาโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติของสารสนเทศเหล่านั้น โดยนักวิจัยใช้หลักการพิจารณา 3 ประเด็น คือ

1.6.1 การพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา เนื่องจากแหล่งสารสนเทศมีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยในการอ้างอิงทางวิชาการถือว่าสารสนเทศจากแหล่งปฐมภูมิเป็นสารสนเทศที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของนักวิจัยที่จะพิจารณาเลือกข้อมูลที่มาจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง และนักวิจัยเห็นว่าแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ สถาบันที่ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ รวมถึงหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับระดับสากลนั้น เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือ

1.6.2 การพิจารณาความเกี่ยวข้องของสารสนเทศ นักวิจัยจะพิจารณาเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย ทั้งนี้ต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละประเด็นที่ต้องการสื่อความสำคัญ

1.6.3 การพิจารณาความทันสมัยของสารสนเทศ เนื่องจากช่วงเวลาของการได้รับสารสนเทศมักเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดประโยชน์ของสารสนเทศเช่นกัน หากสารสนเทศที่นำมาใช้ไม่ทันสมัย เนื้อหาเก่าไม่ได้รับการปรับปรุง จะส่งผลให้งานวิจัยที่ได้ไม่มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นนักวิจัยจึงเห็นว่าความทันสมัยของสารสนเทศเป็นเรื่องที่ควรพิจารณา

1.7 การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการนำสารสนเทศที่ต้องการออกจากแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศเหล่านั้น ซึ่งจะนำมาเฉพาะส่วนที่ต้องการ โดยนักวิจัยใช้ 3 วิธีในการนำสารสนเทศที่ต้องการออกมา ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูล การสำเนาเอกสารต้นฉบับ และการคัดลอกข้อมูล

1.7.1 การดาวน์โหลดข้อมูล คือ การรับข้อมูลจากภายนอกเข้าสู่อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ดาวน์โหลดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากเว็บไซต์ต่าง ๆ

บนอินเทอร์เน็ตเข้าสู่คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบไฟล์เอกสารที่ดาวน์โหลดหากเป็นบทความส่วนมากจะอยู่ในรูปของไฟล์ .pdf และมีบางส่วนเป็นไฟล์เอกสาร Microsoft Word หากเป็นข้อมูลสถิติตัวเลขจะดาวน์โหลดเป็นไฟล์เอกสาร Microsoft Excel เพื่อความสะดวกในการปรับปรุงข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

1.7.2 การสำเนาเอกสารต้นฉบับ เนื่องจากนักวิจัยพบสารสนเทศที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร หรือฐานข้อมูล จึงทำสำเนาเอกสารจากต้นฉบับด้วยการถ่ายเอกสารและพิมพ์เอกสาร โดยเอกสารที่เกิดขึ้นจากการสำเนาจะเหมือนกับต้นฉบับในเรื่องรูปแบบตำแหน่งการพิมพ์

1.7.3 การคัดลอกข้อมูล คือ การที่นักวิจัยนำข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งอื่นมาจัดเก็บ โดยที่รูปแบบและตำแหน่งของข้อมูลดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนต้นฉบับ เนื่องจากนำมาเพียงบางส่วนที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วนักวิจัยมีการคัดลอกข้อมูลที่ค้นพบจากเว็บไซต์ และบันทึกไว้ในไฟล์เอกสาร Microsoft Word

2.8 การตรวจสอบ (Verifying) เนื่องจากความผิดพลาดของการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งเป็นเหตุมาจากข้อมูลไม่ถูกต้อง นักวิจัยส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่จะนำมาใช้ โดยมีวิธีการตรวจสอบ 2 รูปแบบ คือ

2.8.1 การตรวจสอบสารสนเทศจากต้นแหล่ง คือ นักวิจัยนำข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไปเปรียบเทียบกับแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่ นักวิจัยจะใช้แหล่งข้อมูลที่เป็นหน่วยงานภาครัฐเป็นต้นแหล่งในการตรวจสอบ เนื่องจากเห็นว่ามีมีความน่าเชื่อถือ เช่น กระทรวงพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นต้น ทั้งนี้ ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ต้องตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่ ตัวเลขสถิติ

2.8.2 การตรวจสอบสารสนเทศโดยเปรียบเทียบจากแหล่งอื่นๆ ในกรณีที่มีหลายแหล่งให้สารสนเทศประเภทเดียวกัน หรือข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไม่มีเผยแพร่ในหน่วยงานภาครัฐ นักวิจัยจะใช้การเปรียบเทียบ หรือเทียบเคียงรายละเอียดของสารสนเทศ เพื่อพิจารณาความน่าเชื่อถือและให้ข้อมูลที่แม่นยำให้มากที่สุด เพราะอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานวิจัย

2.9. การจบ (Ending) เป็นการสิ้นสุดการแสวงหาสารสนเทศของการทำวิจัยในแต่ละหัวข้อของนักวิจัย ผลการศึกษาพบว่า การจบจะเกิดขึ้นใน 3 ลักษณะ ได้แก่

2.9.1 การได้รับสารสนเทศครบตามโครงเรื่องที่กำหนด นักวิจัยส่วนใหญ่เมื่อได้หัวข้อวิจัยแล้ว จะมีการวางโครงเรื่องของงานวิจัยในแต่ละหัวข้อก่อนแสวงหาสารสนเทศมาประกอบ จึงทำให้นักวิจัยสามารถประเมินได้ว่า สารสนเทศที่ตนค้นหามาได้นั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่โดยใช้เค้าโครงเป็นแนวทาง และแสวงหาสารสนเทศจนครบตามโครงเรื่องที่ระบุไว้ ก็ถือว่าเพียงพอ

2.9.2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้าย เมื่อนักวิจัยได้แสวงหาสารสนเทศจนเพียงพอในระดับหนึ่งแล้ว แต่เนื่องจากอาจมีข้อมูลบางอย่างที่มีการเปลี่ยนแปลง

เกิดขึ้น ทำให้นักวิจัยต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้ ทำให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการใช้ประกอบการทำวิจัยให้มากที่สุด

2.9.3 ความจำกัดของกรอบเวลาในการนำเสนองาน เนื่องจากนักวิจัยต้องทำวิจัยภายใต้กรอบจำกัดของเวลา เพราะงานวิจัยประเภทนี้ต้องอ้างอิงบริบทจากเหตุการณ์ หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาเป็นองค์ประกอบในการทำงานวิจัย ดังนั้นการผลิตผลงานได้ทันในช่วงเวลาที่เรื่องเหล่านั้นกำลังอยู่ในความสนใจของผู้อ่าน จะยิ่งทำให้งานวิจัยมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ต่อผู้อ่านได้ และด้วยความจำกัดของกรอบเวลาดังกล่าวจึงส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย

2. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ผลการวิจัยเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย พบว่านักวิจัยเผชิญกับอุปสรรค 2 ด้าน ได้แก่ อุปสรรคด้านภาษา และอุปสรรคด้านการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.1 อุปสรรคด้านภาษา เนื่องจากนักวิจัยต้องค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยจากหลายแหล่งทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ในส่วนของภาษาต่างประเทศนั้นมีความหลากหลายตามภาษาประจำชาติของประเทศต่างๆ ซึ่งหากนักวิจัยต้องการข้อมูลเฉพาะของแต่ละประเทศ จะต้องสืบค้นจากเว็บไซต์ของประเทศเหล่านั้นด้วย แต่บางครั้งเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลดังกล่าวไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล หรือมีแต่ไม่ใช่ข้อมูลเชิงลึก จึงทำให้นักวิจัยมีอุปสรรคจากภาษาของข้อมูล

2.2 อุปสรรคด้านการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ การเข้าถึงสารสนเทศของนักวิจัยจะสมบูรณ์เมื่อนักวิจัยสามารถสืบค้นและได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ แต่หากไม่เป็นไปดังที่กล่าวย่อมาหมายถึงการเข้าถึงสารสนเทศไม่ประสบความสำเร็จ จากการสัมภาษณ์พบว่า นักวิจัยประสบอุปสรรคใน 3 ด้าน คือ การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้

2.2.1 การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศ เนื่องจากเป็นข้อจำกัดจากการเข้าถึงสารสนเทศบนเว็บไซต์บางประเภทที่ถูกกั้นสิทธิ์ไว้ ไม่สามารถเปิดเว็บไซต์เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร จึงทำให้นักวิจัยไม่สามารถเข้าดูข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ที่อยู่ในบัญชีควบคุมได้ เช่น www.sanook.com, www.kapook.com, www.youtube.com ที่ถูกจัดอยู่ในประเภทบันเทิง เป็นต้น

2.2.2 การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ อุปสรรคนี้เกิดจากการที่นักวิจัยค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่ได้ ทำให้ไม่มีข้อมูลตรงตามที่ต้องการ เนื่องจากสารสนเทศของบางแหล่งไม่เปิดให้ใช้ข้อมูลฟรี ยังไม่มีข้อมูลในเรื่องนั้น หรือข้อมูลที่มีให้ใช้ฟรีแต่เป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์

2.2.3 ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ เนื่องจากนักวิจัยได้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งที่มี แต่การให้ได้มาซึ่งสารสนเทศดังกล่าวนั้นจะต้องสั่งซื้อ เนื่องจากไม่ใช่ข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณะแบบเปิดให้ใช้ฟรี หรือเป็นข้อมูลย้อนหลังที่ปัจจุบันไม่เผยแพร่แล้ว หากนักวิจัยต้องการอาจต้องสั่งซื้อไปยังแหล่งสารสนเทศผู้เป็นเจ้าของข้อมูล

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยมีหัวข้อในการอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
2. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ประกอบด้วยพฤติกรรม 9 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 การเริ่มต้น (Starting) ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย เริ่มจากการกำหนดหัวข้อวิจัย ซึ่งเกิดขึ้น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การกำหนดหัวข้อวิจัยด้วยตนเอง 2) การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของผู้บริหาร และ 3) การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักวิจัยต้องผลิตงานวิจัยให้เป็นไปตามภาระงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการวิจัยทางธุรกิจที่ระบุว่านักวิจัยจะต้องกำหนดประเด็นปัญหาการวิจัยให้มีขอบเขตที่ชัดเจนว่าจะศึกษาเรื่องใด อย่างไร (นิรมล กิตติกุล. 2552: 9-11; อ้างอิงจาก Zikmund. 2000. *Business Research Methods*. pp. 42-59) สำหรับการกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของผู้บริหารและลูกค้า เนื่องจากนักวิจัยต้องผลิตผลงานให้สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์การจัดตั้งของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (2555: ออนไลน์) ที่มุ่งผลิตผลงานวิจัยด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงานและลูกค้าของธนาคารรวมทั้งประชาชนทั่วไป พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทของธนาคารอีกด้วย ดังนั้นนักวิจัยต้องกำหนดหัวข้อตามความต้องการของลูกค้าเพื่อช่วยสนับสนุนสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจหรือประกอบกิจการ ซึ่งบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ได้กำหนดให้นักวิจัยต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานและตอบสนองความต้องการของธนาคารและลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทีแวนต์ (Thivant. 2005: Online) ที่ระบุว่านักเศรษฐศาสตร์จะเริ่มพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากสาเหตุ 3 ประการ คือ ได้รับการร้องขอตอบสนองความต้องการ และเมื่อมีความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่งเกิดขึ้น

1.2 การสำรวจเลือกดู (Browsing) นักวิจัยสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐแต่ได้รับการยอมรับในระดับสากลทั้ง

ในประเทศไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ทำได้ง่ายและได้ข้อมูลรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่เสียเวลาในการเดินทาง เนื่องจากหน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานต่างๆ และมีการปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอ ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาลี กาปมาลา; สุนัสนิ บัวเลิศ; และกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2544: 75-86) ที่พบว่าเหตุผลที่นักวิจัยเลือกใช้สารสนเทศในอินเทอร์เน็ตเพื่อผลิตผลงานวิจัยนั้น เห็นว่าสารสนเทศมีความทันสมัยกว่าที่ปรากฏในสิ่งพิมพ์และสารสนเทศมีความหลากหลาย สามารถปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมเนื้อหาได้ง่าย และยังสอดคล้องกับ ชัชพงศ์ ตังมณี และพรอนงค์ บุษราตระกูล (2550: 44-46) ที่กล่าวว่าเว็บไซต์เป็นช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงสถาบันเพื่อรับข้อมูลที่เก็บไวบนเว็บไซต์ของสถาบันนั้นๆ ได้อีกช่องทางหนึ่ง

สำหรับการสำรวจจากฐานข้อมูลที่ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ชี้ไว้ เนื่องจากแหล่งข้อมูลนี้ บริษัทได้จัดหามาให้บริการแก่นักวิจัยเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการทำการวิจัย ทั้งประหยัดเวลาในการสืบค้นเนื่องจากสามารถเข้าถึงได้หลายคนในเวลาเดียวกัน และเป็นฐานข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในสถาบันการศึกษา และองค์กรอื่นๆ เช่น ฐานข้อมูล CEIC Data (CDM) เป็นฐานข้อมูลเศรษฐกิจมหภาคครอบคลุมกลุ่มประเทศเศรษฐกิจกว่า 60 ประเทศทั่วโลก ฐานข้อมูล CEIC EMIS รวมกว่า 1,300,000 บริษัทเอกชนจดทะเบียนให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบริษัทและอุตสาหกรรม โพรไฟล์และข้อมูลทางการเงินในเชิงลึกมากกว่า 1,300,000 บริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศที่มาร์ชโอนินี (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545: 114-116; อ้างอิงจาก Marchionini. 1995. *Information Seeking in Electronic Environment*: pp. 32-48) กล่าวว่า ฐานข้อมูลเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ค้นหาได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลโดยมีระบบสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศ

1.3 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ผลการศึกษาพบว่านักวิจัยมีการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การค้นหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงท้ายเอกสาร เป็นการพิจารณาเลือกรายการอ้างอิงที่ปรากฏในเอกสารที่ค้นพบตามความสนใจ และนำข้อมูลไปสืบค้นต่อ เพื่อเข้าถึงสารสนเทศรายการที่เลือก นักวิจัยใช้วิธีการในลักษณะนี้ได้คือต้องมีเอกสารต้นแหล่งที่ให้รายการบรรณานุกรมเรื่องที่น่ามาอ้างอิงในเอกสารนั้น ทั้งนี้ นักวิจัยจะคัดเลือกรายการบรรณานุกรมตามความสนใจเพื่อนำไประบุข้อมูลในการค้นหา เพราะเห็นว่าย่นระยะเวลาในการค้นหาเรื่องที่เกี่ยวข้องและรายการอ้างอิงที่ปรากฏท้ายบทความนั้นได้รับการกลั่นกรองจากเจ้าของผลงานแล้วและน่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง 2) การค้นหาสารสนเทศจากจุดเชื่อมโยงบนเว็บไซต์ของแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการใช้ไฮเปอร์ลิงก์ นักวิจัยใช้การเชื่อมโยงลักษณะนี้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ในลักษณะต้องการเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องและเห็นว่ามีความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายลม วุฒิสมนุรักษ์ (2546: 84) ที่พบว่า การลิงค์เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นบนหน้าเว็บเพจ ดังนั้นการลิงค์จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเชื่อมโยงร้อยเรียง หากเอกสาร

อิเล็กทรอนิกส์ฉบับนั้น ๆ ทำลิงค์ในจุดที่เป็นการอ้างอิง หรืออื่นๆ บางครั้งก็อาจนำไปสู่เว็บไซต์อื่นที่มีเรื่องราวที่ต้องการได้ และ 3) การค้นหาสารสนเทศจากคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสาร เป็นการติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม โดยนำคำที่ปรากฏในเนื้อหาเอกสารที่นักวิจัยมีไปค้นหาต่อในเว็บไซต์ที่ให้บริการค้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาลี กาบมาลา; สุนัสนิ บัวเลิศ; และกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2544: 75-86) ที่พบว่ากลุ่มนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์เวปเห็นว่าใช้ง่าย สะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเพียงพอแต่ใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Search engine ก็จะสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ ซึ่งในการสืบค้นเรื่องเดียวกันเพียงครั้งเดียว แต่สามารถเข้าถึงข้อมูลจากหลายๆ แหล่งได้พร้อมกัน

1.4 การตรวจตรา (Monitoring) จากการศึกษพบว่านักวิจัยมีการติดตาม

สถานการณ์ ความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าของธุรกิจ และอุตสาหกรรมในขอบเขตการวิจัยที่รับผิดชอบ จาก 5 ช่องทาง ได้แก่ การติดตามจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร การติดตามจากการเข้าร่วมสัมมนา การติดตามจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามจากบริการอีเมลล์ (E-mail alert) และการติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์

การติดตามจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากข่าวสารที่มีความใหม่สด ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ทันเหตุการณ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ดังนั้นนักวิจัยจึงต้องใช้ข้อมูลจากข่าวสารมาประกอบในการทำวิจัยด้วย โดยช่องทางที่นักวิจัยใช้ในการติดตามข่าวสารมีหลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ข่าวต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์รายวัน หนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ ฐานข้อมูลข่าวออนไลน์ และวารสาร ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบกระแส แนวโน้ม และความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการในธุรกิจที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา นพคุณ (2544: บทคัดย่อ) ในประเด็นการใช้แหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนว่ามีการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 96) ที่พบว่านักศึกษาติดตามความเคลื่อนไหวของสารสนเทศจากเวปไซด์เวป หนังสือพิมพ์ วารสาร และรายการโทรทัศน์ เป็นพลวัตของข้อมูลข่าวสารที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา นักวิจัยจึงต้องติดตามประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้น ติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจอุตสาหกรรมที่รับผิดชอบจนกลายเป็นวินัยที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

การติดตามจากการเข้าร่วมสัมมนา พบว่านักวิจัยมีการเข้าร่วมสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับงานเพราะช่วยให้ได้รับข้อมูล ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำวิจัย และจุดประกายความคิดใหม่ ๆ เนื่องจากได้ทราบข้อเท็จจริงจากผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยตรง รวมถึงได้รับความรู้ใหม่และเพิ่มเติมความรู้เดิมที่มีอยู่ด้วย ทั้งนี้สอดคล้องกับกระบวนการวิจัยทางธุรกิจของซิกมัน (นิรมล กิตติกุล. 2552: 9-11 อ้างอิงจาก Zikmund. 2000. *Business Research Methods*. p. 42-59) ที่ระบุว่าการศึกษาจากกรณีที่เกิดขึ้นจริงจะทำให้รู้จัก

สภาพของธุรกิจ เข้าใจปัญหาและสถานการณ์อย่างแท้จริง ซึ่งทำให้เกิดแนวทางสำหรับการทำวิจัย ในโอกาสต่อไป

การติดตามจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิจัยใช้การติดต่อพูดคุย และ สอบถามข้อมูลกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและสามารถให้ข้อมูลได้จากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อต้องการทราบ ความคิดเห็น มุมมอง และข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เพื่อเป็นแนวทาง และเป็นการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือเพื่อเพิ่มความเข้าใจในเรื่องที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ วาสนา นพคุณ (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศแบบหนึ่งที่จะทำให้ได้ข้อมูล คือมา จากการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำและแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่านักวิจัย ได้สอบถามจากเจ้าหน้าที่วิจัยของกระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เจ้าหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในองค์กรธุรกิจผู้มีประสบการณ์ในอาชีพ เช่น พนักงานธนาคาร เป็นต้น

การติดตามจากบริการอีเมลล์ (E-mail alert) บริการบอกรับอีเมลแจ้งเตือน จากเว็บไซต์ หรือฐานข้อมูล และการติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยนักวิจัยได้สมัครใช้บริการเว็บ ฟีด (Web Feed) การติดตามจากทั้ง 2 รูปแบบนี้จะเป็นการแจ้งเตือนจากแหล่งข้อมูลที่นักวิจัยได้ ลงทะเบียนขอรับทราบความเคลื่อนไหวในเรื่องที่สนใจไว้ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของ เรื่องนั้นๆ ซึ่งนักวิจัยเห็นว่าเป็นช่องทางในการติดตามความเคลื่อนไหวที่สะดวกสำหรับการรับ ข่าวสารใหม่ ๆ ที่สนใจอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้ว่านักวิจัยได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการ ทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างดี

1.5 การรวบรวม (Gathering) เป็นการจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยที่ รับผิดชอบ รวมถึงข้อมูลอื่นที่นักวิจัยสนใจ เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ในภายหลัง โดยนักวิจัย มีการรวบรวมสารสนเทศใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การจัดเก็บในโฟลเดอร์ (Folder) การจัดเก็บในกล่อง เอกสาร และการจัดเก็บในบุ๊กมาร์ค (Bookmark) เนื่องจากในปัจจุบันสารสนเทศที่นักวิจัยสืบค้นได้ และสนใจมีการจัดเก็บอยู่ในรูปของไฟล์คอมพิวเตอร์ที่สืบค้นได้จากเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ หรือฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สืบเนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลที่ เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้ปริมาณของสารสนเทศที่มาจากการสำรวจเลือกดู การ เชื่อมโยงร้อยเรียง และการตรวจตราที่เชื่อมโยงสนับสนุนกันนั้น ทำให้ได้สารสนเทศที่หลากหลาย แหล่ง นอกจากนี้มีสารสนเทศที่สืบค้นจากสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ อีกด้วย จึงทำ ให้นักวิจัยต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยในแต่ละเรื่องเพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ ในภายหลัง

1.6 การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการกลั่นกรองสารสนเทศที่ค้นหาโดย พิจารณาถึงคุณสมบัติของสารสนเทศเหล่านั้น จากการสัมภาษณ์นักวิจัยใช้หลักการพิจารณา 3 ประเด็น ได้แก่ การพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา การพิจารณาความเกี่ยวข้องของ สารสนเทศ และการพิจารณาความทันสมัยของสารสนเทศ ทั้งนี้แหล่งสารสนเทศที่นักวิจัยเห็นว่า

ความน่าเชื่อถือคือแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือสถาบันที่ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ รวมถึงหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับระดับสากล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อำไพพร เลนะจิริกุล (2535: บทคัดย่อ) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการใช้บริการมาเป็นลำดับแรก คือ หน่วยงานของรัฐบาล และในส่วนที่นักวิจัยมีการพิจารณาเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย ทั้งนี้ต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละประเด็นที่ต้องการสื่อความสำคัญ เพราะหากเนื้อหาไม่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำ ก็ส่งผลให้งานวิจัยไม่สามารถตอบประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวที่ต้องการสื่อสารไปยังผู้อ่านได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งเมื่อเป็นเช่นนั้นผลงานวิจัยที่ออกมาจะไม่เป็นประโยชน์จับประเด็นไม่ได้ และนอกจากนั้นสารสนเทศที่นำมาใช้ประกอบในการทำวิจัยต้องมีความทันสมัย เหมาะสมกับช่วงเวลาที่น่าสนใจของการวิจัย เพื่อให้สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิศากร นครพิน (2547: บทคัดย่อ) ที่ใช้แนวคิดคุณสมบัติของสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ได้แก่ ความถูกต้อง การทันเวลา ความสอดคล้องกับงาน และความสามารถตรวจสอบได้

1.7 การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการศึกษาสารสนเทศที่ค้นหาได้

จากแหล่งต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ วารสาร หรือฐานข้อมูล แล้วนำส่วนที่ต้องการหรือสนใจออกมาด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่านักวิจัยมีวิธีการดึงสารสนเทศออกมาใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูล การสำเนาเอกสารต้นฉบับ และการคัดลอกข้อมูล

ทั้งนี้การดาวน์โหลดข้อมูล เป็นการรับข้อมูลจากภายนอกเข้าสู่อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ดาวน์โหลดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากเว็บไซต์ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตเข้าสู่คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการคัดลอกข้อมูลที่นักวิจัยจะนำข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งอื่นมาจัดเก็บ แต่รูปแบบและตำแหน่งของข้อมูลดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนต้นฉบับ เนื่องจากนำมาเพียงบางส่วนที่ต้องการ และจากรูปแบบการดึงทั้ง 2 รูปแบบนักวิจัยจะจัดเก็บไว้ในรูปไฟล์เอกสารคอมพิวเตอร์ ได้แก่ .pdf Microsoft Word และ Microsoft Excel ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสะดวกของนักวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชดนัย จุ้ยชุม ฤทัยชนนี สิทธิชัย และอัมมจิต เลิศพงษ์สมบัติ (2556: ออนไลน์) ที่พบว่านักศึกษาามีวิธีการจัดการสารสนเทศที่คัดเลือกจากการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ โดยการบันทึกข้อมูลเก็บไว้ เนื่องจากเห็นว่าสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งหมดในภายหลังได้ และสะดวกในการนำไปใช้ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลจะเก็บไว้ในรูปดิจิทัล สามารถดึงออกมาใช้และแก้ไขภายหลังได้ สำหรับการดึงสารสนเทศโดยการสำเนาเอกสารต้นฉบับนั้น เนื่องจากนักวิจัยพบสารสนเทศที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร หรือฐานข้อมูล จึงทำสำเนาเอกสารจากต้นฉบับด้วยการถ่ายเอกสารและพิมพ์เอกสาร โดยเอกสารที่เกิดขึ้นจากการสำเนาจะเหมือนกับต้นฉบับในเรื่องรูปแบบตำแหน่งการพิมพ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 97) ที่พบว่าเมื่อนักศึกษาพบสารสนเทศที่ต้องการแล้วมีวิธีในการนำสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์มาใช้โดยวิธีการถ่ายสำเนา

ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนักวิจัยจะต้องค้นหาข้อมูลให้รอบด้าน สืบค้นจากหลายแหล่ง เพื่อค้นหาให้ครอบคลุมในประเด็นที่ต้องการนำเสนอ และเพื่อให้งานวิจัยที่ผลิตมีความครบถ้วนในเรื่องเนื้อหา มีความถูกต้องตรงตามที่ต้องการสื่อให้มากที่สุด

1.8 การตรวจสอบ (Verifying) เนื่องจากความผิดพลาดของการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งเป็นเหตุมาจากข้อมูลไม่ถูกต้อง ดังนั้นนักวิจัยส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการทำวิจัย โดยนักวิจัยมีวิธีตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2 รูปแบบ คือ 1) การตรวจสอบสารสนเทศจากต้นแหล่ง และ 2) การตรวจสอบสารสนเทศโดยเปรียบเทียบจากแหล่งอื่นๆ

การตรวจสอบสารสนเทศจากต้นแหล่ง คือ นักวิจัยนำข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไปเปรียบเทียบกับแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่ นักวิจัยจะใช้แหล่งข้อมูลที่เป็นหน่วยงานภาครัฐเป็นต้นแหล่งในการตรวจสอบ เนื่องจากเห็นว่ามีมีความน่าเชื่อถือ ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการนำสารสนเทศใดๆ ก็แล้วแต่มาใช้อ้างอิงในงานวิจัย สิ่งเหล่านั้นต้องมาจากความถูกต้อง ซึ่งแหล่งที่มาของสารสนเทศจะใช้เป็นตัวอ้างอิงในการตรวจสอบความถูกต้องแบบย้อนกลับได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัชพงศ์ ตังมณี และพรอนงค์ บุษราตระกูล (2550: 44-46) ที่พบว่าข้อมูลสารสนเทศทางการเงินต้องการความถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเวลา ข้อมูลที่มาจากสถาบันจึงเป็นแหล่งที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ สถาบันในประเทศ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันต่างประเทศ เช่น ธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

นักวิจัยตรวจสอบสารสนเทศโดยใช้การเปรียบเทียบจากแหล่งอื่น ๆ ในกรณีที่มีหลายแหล่งให้สารสนเทศประเภทเดียวกัน หรือข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไม่มีเผยแพร่ในหน่วยงานภาครัฐ นักวิจัยจะใช้การเปรียบเทียบ หรือเทียบเคียงรายละเอียดของสารสนเทศว่าตรงกัน หรือแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อประเมินและพิจารณาความน่าเชื่อถือ และให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 97) ที่พบว่านักศึกษาจะเปรียบเทียบสารสนเทศเรื่องเดียวกันที่ค้นหาได้จากแหล่งสารสนเทศหลาย ๆ แหล่ง ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก นักวิจัยต้องพิจารณาความน่าจะเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ ใกล้เคียงที่สุด ไม่เช่นนั้นอาจส่งผลต่อคุณภาพงานวิจัยที่ผลิตและเผยแพร่ออกไปด้วย

1.9. การจบ (Ending) พฤติกรรมขั้นสุดท้ายของการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ก่อนรวบรวมสารสนเทศทั้งหมดเข้าด้วยกันซึ่งเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเพื่อตรวจสอบความแน่ใจว่า นักวิจัยได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการอย่างเพียงพอ ครบถ้วน สำหรับการทำวิจัยแล้ว ซึ่งพบว่าการจบจะเกิดขึ้นใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การได้รับสารสนเทศครบตามโครงเรื่องที่กำหนด 2) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้าย และ 3) ความจำกัดของกรอบเวลาในการนำเสนองาน

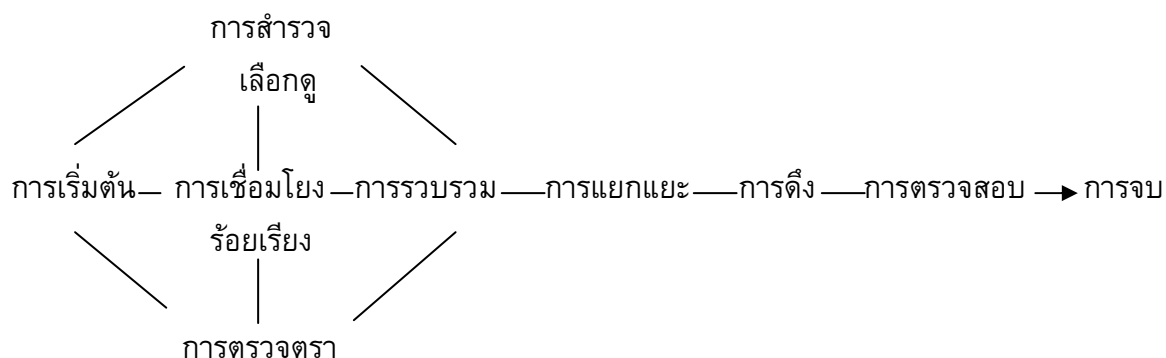
นักวิจัยได้จบการแสวงหาสารสนเทศเมื่อได้รับสารสนเทศครบตามโครงเรื่องที่กำหนด เนื่องจากข้อมูลสัมภาษณ์นักวิจัยส่วนใหญ่มีการวางแผนโครงเรื่องของงานวิจัยในแต่ละหัวข้อ

ก่อนการแสวงหาสารสนเทศมาประกอบ จึงทำให้นักวิจัยสามารถประเมินได้ว่าสารสนเทศที่ต้นคันทามาได้นั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่ โดยใช้เค้าโครงเป็นแนวทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทีแวนต์ (Thivant. 2005: Online) ที่กล่าวว่าการแสวงหาสารสนเทศจะเสร็จสิ้นลงหรือไม่ ต้องดูจากสถานการณ์ว่าขณะนั้นนักเศรษฐศาสตร์มีข้อมูลพร้อมสำหรับการนำเสนอ หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโดยกลับไปตรวจตราแหล่ง และสำรวจเลือกดูอีกครั้ง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของโมฮัมเมด (Mohammed. 2007: Online) คือ นักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุลต่านกาบอส์ พบว่าตนเองจะจบการแสวงหาสารสนเทศในเรื่องที่ตั้งไว้ได้ ต้องดูจากความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศตามที่วางเป้าหมายและวัตถุประสงค์เอาไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่แรก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนักวิจัยต้องการนำเสนองานวิจัยให้เป็นไปตามกรอบที่วางแผนไว้ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการแสวงหาสารสนเทศที่ไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ และหากมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้น นักวิจัยก็จะทำการแสวงหาสารสนเทศใหม่ โดยใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้สามารถหาสารสนเทศมาทำวิจัยได้จนครบตามที่ต้องการ

สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้ายนั้น เมื่อนักวิจัยได้แสวงหาสารสนเทศจนเพียงพอในระดับหนึ่งแล้ว แต่เนื่องจากอาจมีข้อมูลบางอย่างที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทำให้นักวิจัยต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้ ทำให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการใช้ประกอบการทำวิจัยให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 99) ที่พบว่า นักศึกษาต้องแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมในขั้นตอนต่างๆ หรือแม้แต่เมื่อดำเนินการโครงการเสร็จสิ้น เพราะอาจต้องใช้สารสนเทศ เช่น มาตรฐานมาทดสอบผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จของสิ่งที่ทำว่าถูกต้องมีผลตามที่ต้องการหรือไม่

ส่วนการจบด้วยความจำกัดของกรอบเวลาในการนำเสนอาน เกิดขึ้นเนื่องจากนักวิจัยต้องทำวิจัยภายใต้กรอบเวลาที่จำกัด เพื่อให้อยู่ในกระแสเพราะงานวิจัยประเภทนี้ต้องอ้างอิงบริบทจากเหตุการณ์ ข่าวสาร หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาปัจจุบัน มาเป็นองค์ประกอบในการทำงานวิจัย ดังนั้นการผลิตผลงานได้ทันในช่วงเวลาที่เรื่องเหล่านั้นกำลังอยู่ในความสนใจของผู้อ่าน จะยิ่งทำให้งานวิจัยมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ต่อผู้อ่านได้ และด้วยความจำกัดของกรอบเวลาดังกล่าวจึงส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย

ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด สามารถสรุปผลเป็นตัวแบบได้ดังนี้



ภาพประกอบ 9 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ดังกล่าวเกิดขึ้นจากการใช้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา จึงทำให้มีความใกล้เคียงกับตัวแบบดังกล่าว และผลจากการวิจัยเรื่องนี้ได้ค้นพบเพิ่มเติม 1 กิจกรรม คือ การรวบรวม เนื่องจากในปัจจุบันสารสนเทศที่นักวิจัยสืบค้นได้ และสนใจมีการจัดเก็บอยู่ในรูปของไฟล์คอมพิวเตอร์ที่สืบค้นได้จากเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ หรือฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สืบเนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บ และการเผยแพร่สารสนเทศ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว จึงทำให้ปริมาณของสารสนเทศที่มาจากการสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง และการตรวจตรา ที่เชื่อมโยงสนับสนุนซึ่งกันและกันนั้น ทำให้ได้สารสนเทศจำนวนมากจากหลากหลายแหล่ง นอกจากนี้ยังมีสารสนเทศที่สืบค้นจากสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ อีกด้วย จึงทำให้นักวิจัยต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยในแต่ละเรื่องอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ในภายหลัง ดังนั้นจึงทำให้ตัวแบบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย พฤติกรรม 9 ขั้นตอน ได้แก่ การเริ่มต้น การสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง การตรวจตรา การรวบรวม การแยกแยะ การตั้งสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ และการจบ ทั้งนี้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่างๆ อาจไม่ได้เรียงลำดับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยประกอบ เช่น ประสบการณ์ในการทำวิจัยของนักวิจัย พื้นความรู้ในเรื่องที่ทำวิจัย และความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันไป เป็นต้น

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด กับผลการวิจัยอื่นๆ ที่ใช้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส และแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน และวอลซ์ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แต่ทำการศึกษาติดตามกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ได้แก่ สุภานดา เจริญวันชัยกุล (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และสายลม วุฒิสมนุรักษ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษากับ

กลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปรากฏว่าตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่ได้ในแต่ละกลุ่มมีความเหมือนและแตกต่างกันในบางกิจกรรม และแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละกิจกรรม ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเป้าหมายในการแสวงหาสารสนเทศมีความแตกต่างกัน

2. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เกิดจากอุปสรรค 2 ด้าน ได้แก่

2.1 อุปสรรคด้านภาษา จากการศึกษาพบว่าด้วยขอบเขตงานที่ได้รับผิดชอบของนักวิจัยจะต้องค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยจากหลายแหล่งทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เนื่องจากในปัจจุบันการทำการลงทุนต่างๆ ต้องศึกษาตลาดในระดับอาเซียนอันเป็นผลจากในปี 2558 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะมีผลเป็นรูปธรรม ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมตัว และหาโอกาสด้านการการลงทุนในประเทศสมาชิกเพื่อเผยแพร่ นั้น นักวิจัยจึงต้องแสวงหาสารสนเทศของประเทศเหล่านั้นในหลายด้านที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลทิพย์ หอนาวนนท์ (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่าสารสนเทศทางการตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญและมีความถี่ในการใช้งานสูงที่สุดคือ ด้านกฎระเบียบต่างๆ ข้อมูลตลาดต่างประเทศ ข้อมูลด้านราคา แหล่งวัตถุดิบและราคาวัตถุดิบจากแหล่งต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจและการแข่งขัน แต่ด้วยความหลากหลายด้านภาษาประจำชาติของแต่ละประเทศ เช่น จีน พม่า กัมพูชา เวียดนาม ฟิลิปปินส์ เป็นต้น ส่งผลให้นักวิจัยมีอุปสรรคจากภาษาของข้อมูลที่สืบค้น เพราะไม่มีทักษะในภาษาเหล่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายลม วุฒิสมนุญ (2546: 87) และสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 101) ที่พบว่าอุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาที่ไม่ถนัดในการใช้และการแปลเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาสารสนเทศ

2.2 อุปสรรคด้านการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ จากการศึกษาพบว่าอุปสรรคที่ทำให้นักวิจัยไม่ประสบความสำเร็จในการเข้าถึงสารสนเทศมี 3 ด้าน ได้แก่ การจำกัดสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ ทั้งนี้การจำกัดสิทธิในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศเนื่องจากเป็นข้อจำกัดจากการเข้าถึงสารสนเทศบนเว็บไซต์บางประเภทที่ถูกกั้นสิทธิ์ไว้ ไม่สามารถเปิดเว็บไซต์เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยให้กับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ดังนั้นเพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจในวงกว้างจึงต้องมีการป้องกัน ซึ่งอุปสรรคนี้เป็นบริบทเฉพาะของหน่วยงาน

ในส่วนของอุปสรรคการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ เป็นผลมาจากสารสนเทศที่ต้องการเป็นเรื่องใหม่ ไม่มีข้อมูล ทำให้ไม่มีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้อุปสรรคที่ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้นั้น เป็นเพราะข้อมูลที่นักวิจัยต้องการคือข้อมูลทั้งหมดที่

เป็นฉบับเต็มของเรื่องนั้น ๆ แต่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลฉบับเต็มที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องอุปสรรคการแสวงหาสารสนเทศของโมฮัมเหม็ด (Mohammed. 2007: Online) ที่พบว่า นักวิชาการประสบปัญหาเรื่องข้อจำกัดของแหล่งสารสนเทศ โดยเฉพาะเอกสารฉบับเต็ม และยังสอดคล้องกับวิชณี วีระพัฒน์ยิ่งยง (2535: 66-69) อำไพพร เลขะจิระกุล (2535: บทคัดย่อ) อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ และคนอื่นๆ (2549: 395) ที่กล่าวว่า ปัญหาที่ประสบในการแสวงหาสารสนเทศคือ สารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ รายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่ทันสมัย ล่าช้า และสารสนเทศที่ได้รับไม่สามารถนำมาใช้งานได้จริง รวมถึงสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 101) ที่พบว่าปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการเกิดขึ้นจากการมีข้อจำกัดในเรื่องลิขสิทธิ์หรือสิทธิในการเข้าใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศภายนอก ตลอดจนการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ
1. ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย	1.1 จัดอบรมเทคนิคการสืบค้นข้อมูลขั้นสูง 1.2 ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในลักษณะคำแนะนำสั้นๆ เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลโดยเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง 1.3 รวบรวมรายชื่อแหล่งสารสนเทศทางธุรกิจที่ครอบคลุมในสาขาต่างๆ 1.4 จัดหาหนังสือ หรือสื่อการเรียนรู้ด้านการพัฒนาภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ 1.5 ติดตามและแนะนำแหล่งสารสนเทศทางธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ 1.6 พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
2. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	2.1 จัดหลักสูตรการเรียนรู้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน 2.2 ส่งเสริมให้นักวิจัยเพิ่มทักษะด้านภาษา 2.3 จัดมุมสำหรับการสืบค้นที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้โดยไม่จำกัดสิทธิในการเข้าถึงเว็บไซต์

ต่อข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ
2. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	2.4 ตรวจสอบความต้องการของนักวิจัยเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม 2.5 ตรวจสอบความต้องการใช้ฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศที่ต้องมีค่าใช้จ่าย
3. หน่วยงานอื่นๆ	3.1 เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โดยแปลเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นตามความเหมาะสมเพิ่มเติม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยในหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชนอื่นๆ ว่ามีพฤติกรรมที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร



บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ หอนาวานนท์. (2549). ความต้องการใช้สารสนเทศด้านการตลาดของผู้ประกอบการส่งออกอาหารทะเลและอาหารแปรรูปในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชัชพงศ์ ตั้งมณี; และ พรอนงค์ บุษราตระกูล. (2550, กรกฎาคม-กันยายน). การแสวงหาสารสนเทศและทักษะการแก้ปัญหาของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์. *Chulalongkorn Review*. 19(76): 44-66.
- ชิกมันต์, วิลเลียม จี. (2550). การวิจัยทางธุรกิจ. แปลโดย มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณมรัตน์ ปิงตระกูล. (2550). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน: กรณีศึกษาศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางแค. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2555, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Lib_Inf_Sci/Namarat_P.pdf.
- ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. (2556, เมษายน). วิจัยเชิงกรณีศึกษา อีกทางเลือกของวิธีวิจัย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*. 9(24): 85-101.
- เดชดนัย จัยชม; ฤทัยชนนี สิทธิชัย; และ อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ. (2556, มกราคม-เมษายน). ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. *Princess of Naradhiwas University Journal*. 5(1): 79-92. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2557, จาก <http://journal.pnu.ac.th/ojs/index.php/pnujr/article/download/173/146>.
- เดมศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยพื้นฐานทางธุรกิจ*. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2555/Jun/8253356.ppt>.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2548, 3 ตุลาคม). *กิจการสัมพันธ์*. 38(20): 4.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552). *แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 (FSMP II)*. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2555, จาก http://www.bot.or.th/Thai/PressAndSpeeches/Press/News2552/n5452t_annex.pdf.

- นวลจันทร์ บุญหนู. (2555). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงงานวิทยาศาสตร์
ของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้น
เมื่อ 12 ตุลาคม 2556, จาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Lib_Inf_Sci/
Nualchan_B.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Lib_Inf_Sci/Nualchan_B.pdf).
- นิตยา เจริญประเสริฐ. (2552?). *กระบวนการทำวิจัย*. (เอกสารประกอบการสอน): เชียงใหม่.
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2556, จาก
[http://202.28.25.105/elearning/courses/703447/document/krabwnkaarthamwicchay.
pptx?cidReq=703447](http://202.28.25.105/elearning/courses/703447/document/krabwnkaarthamwicchay.pptx?cidReq=703447).
- นิรมล กิติกุล. (2552). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ*. นครปฐม: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี.
- นิตากร นครพิน. (2547). *ความต้องการสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารอุตสาหกรรม
เครื่องนุ่งห่มในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ. (2555). สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2555, จาก
http://home.kku.ac.th/malee_ka/412731/document/TheoryInformationBehavior.pdf
- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. (2555). *เกี่ยวกับเรา*. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2555, จาก
[http://www.kasikornresearch.com/TH/AboutUs/CompanyBackground/Pages/
CompanyBackground.aspx](http://www.kasikornresearch.com/TH/AboutUs/CompanyBackground/Pages/CompanyBackground.aspx).
- (2556). *Kasikorn Research 2012 Performance*. (เอกสารประกอบการประชุม).
กรุงเทพฯ: บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด.
- บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด. (2556). *บริการข้อมูลข่าวสาร*. สืบค้นเมื่อ 23 มกราคม 2557, จาก
<http://www.infoquest.co.th/service/news-service/>
- บุญเจิด โสภณ. (2549). *ความสำคัญของการวิจัย*. กรุงเทพฯ: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. สืบค้นเมื่อ
15 กันยายน 2556, จาก <http://www.scribd.com/nawapat>.
- บุหลัน อุตตะยกุล. (2548). *ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประสาร ไตรรัตน์วรกุล. (2548). *รายการตรงจุด ตอน ทำไมถึงต้องเป็น KasikornBankGroup*.
(วีซีดี). กรุงเทพฯ: กสิกรทีวี.
- พนิดา พ่อคำเรื่อ. (2539). *การแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาแพทย์ระดับคลินิกใน
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พรชนิตร์ สีนาราช. (2553, กรกฎาคม-ธันวาคม). รูปแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information seeking behavior models). *อินฟอร์เมชั่น*. 17(2): 18-28.
- พฤษญา ม่วงสว. (2555). พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร. ปรินทิพนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2556, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Lib_Inf_Sci/Putchaya_M.pdf.
- มยุรี เสือคำราม; และ สมศักดิ์ ลีลา. (2556, มกราคม-มีนาคม). การวิจัยสถาบันกับการบริหารเชิงกลยุทธ์. *วารสารนักบริหาร*. 33(1): 95-100.
- มัญชุต กิ่งเนตร; และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารบนอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2555, จาก <http://sathorn.net/journal/2554volumes4/munchuta.pdf>.
- มัลลิกา บุณนา. (2549). การวิจัยธุรกิจ: กระบวนการและแนวทางปฏิบัติ. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2556, จาก http://www.academic.hcu.ac.th/forum/board_posts.asp?FID=167&UID=.
- มาลี กาบมาลา; สุนัน ปัวเลิศ; และ กันยารัตน์ จัดพันธ์. (2544, กรกฎาคม-ธันวาคม). การใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ตของนักวิจัย สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. *วารสารวิจัย มข.* 6(2): 75-86.
- ราชินี วีระวัฒน์ยั้ง. (2535). พฤติกรรมบริโภคข้อมูลของนักธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://info.gotomanager.com/news/printnews.aspx?id=6254>.
- ลักษมี พูลทรัพย์. (2555). การวิเคราะห์วิทยานิพนธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศระหว่าง พ.ศ. 2513-2553. ปรินทิพนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2556, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Lib_Inf_Sci/Laksmi_P.pdf.
- วาริธร ศิริสัตยวงค์. (2556, 12 มีนาคม). สัมภาษณ์โดย กุลวรางค์ ฤทธิเดช ที่ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด.
- วาสนา นพคุณ. (2544). การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินทิพนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2556, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Lib_Inf_Sci/Wasana_N_P.pdf.

- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2553). *การวิจัยและกระบวนการวิจัยทางธุรกิจและระบบสารสนเทศทางธุรกิจ*. (เอกสารประกอบการสอน). ชลบุรี: คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2556, จาก http://www.smebuu.com/websme/images/PDF/Business_researchpower_point-new.ppt.
- ศรีเพ็ญ ททรัพย์มันชัย; มนวิภา ผดุงสิทธิ์; และ นกตล รมโพธิ์. (2555). *การวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย Unique Research House. (2548, กรกฎาคม). *ผู้จัดการรายเดือน*. 22(262): 122-123.
- สมชัย หยกกอบล. (2548, มีนาคม-เมษายน). *แนวทางในการบริหารธุรกิจ SMEs*. *อุตสาหกรรมสาร*. 48(2): 60-61.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2545). *ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 1-4*. หน้า 48-60. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- (2551). *ผู้ใช้และพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 8-15*. หน้า 44-61. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สายลม วุฒิสมนุรณ์. (2546). *กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศาสตร์). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- สายสัมพันธ์ บุตรศรี. (2545). *การบริหารจัดการความรู้: กรณีศึกษา บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2556, จาก <http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p11/plan11.pdf>.
- ลีปนันท์ เกตุทัต. (2537, มกราคม-เมษายน). *บทบาทของนักวิจัยในสังคมปัจจุบัน*. *วารสารคหเศรษฐศาสตร์*. 37(3): 44-55.
- สุกานดา เจริญวันชัยกุล. (2554). *พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำโครงการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2555, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Lib_Inf_Sci/Sukanda_C.pdf.

- สุทัศน์ สุทธิกุลสมบัติ. (2552). *การวิจัยทางธุรกิจ*. (เอกสารประกอบการสอน). อุตรธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. สืบค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.msudru.com/sutad23/wpcontent/uploads/2009/12/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-1.ppt>.
- สุรชาติ พุทธิมา. (2554). *ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.research.cmru.ac.th/2013/ris/resout/arc/NRCT-22-HUSO-22-54.pdf>.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 11-15*. หน้า 107-150. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- (2555). *พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ. ใน ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วย 1-8*. หน้า 6-1-6-38. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อำไพพร เลขะจิระกุล. (2535). *ความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อิมจิต เลิศพงศ์สมบัติ; และคนอื่น ๆ. (2549, กรกฎาคม-กันยายน 2549). ความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 12(3): 395-414.
- Al-Suqri, Mohammed Nasser. (2007). *Information Needs and Seeking Behavior of Social Science Scholars at Sultan Qaboos University in Oman: A Mixed-Method Approach*. Retrieved April 4, 2014, from <http://search.proquest.com/docview/304720781>
- (2011, March). Information-Seeking Behavior of Social Science Scholars in Developing Countries: A Proposed Model. *The International Information & Library Review*. 43(1): 1- 4.
- Ansari, Maneera Nasreen. (2008, December). Information Seeking Behavior Models: A Review. *Pakistan Libraries and Information Science Journal*. 39(4): 3-16.
- Bates, Marcia J. (1989). *The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface*. Retrieved October 25, 2013, from <http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html>.
- Chen, Ching Chin; & Hernon, Peter. (1982). *Information Seeking: Assessing and Anticipation User Need*. New York: Neal-Schuman.

- Choo, Chun Wei; Detlor, Brain; & Turnbull, Don. (2000, January). *Information Seeking on the Web: An Intergrated Model of Browsing and Searching*. Retrieved October 24, 2013, from <http://firstmonday.org/article/view/729/638>.
- Ellis, David. (1993, October). Modeling the Information-Seeking Patterns of Academic Researchers: A Grounded Theoery Approach. *Library Quarterly*. 63(4): 469-486.
- Ellis, David; Cox, Deborah; & Hall, Katherline. (1993, December). A Comparison of the Information Seeking Patterns of Researchers in the Physical and Social Sciences. *Journal of Documentation*. 49(4): 356 – 369. Retrieved February 22, 2013, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1650161&show=abstract>.
- Ellis, David; & Haugan, Merete. (1997, December). Modelling the Information Seeking Patterns of Engineers and Research Scientists in an Industrial Environment. *Journal of Documentation*. 53(4): 384 – 403. Retrieved October 21, 2013, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=864058&show=abstract>.
- Ge, Xuemei. (2010, September). Information-Seeking Behavior in the Digital Age: A Multidisciplinary Study of Academic Researchers. *College & Research Libraries*. 71(5): 435-455.
- Gonzalez-Teruel, Aurora; & Abad-Garcia, M. Francisca. (2012, January). Grounded Theory for Generating Theory in the Study of Behavior. *Library & Information Science Research*. 34(1): 31-36.
- Haines, Laura L.; et al. (2010, January). Information-Seeking Behavior of Basic Science Researchers: Implications for Library Services. *Journal of the Medical Library Association*. 98(1): 73-81.
- Ismail, Maizatul Akmar.; & Kareem, Sameem Abdul. (2011, December). Identifying How Novice Researchers Search, Locate, Choose and Use Web Resources at the Early Stage of Research. *Malaysian Journal of Library & Information Science*. 16(3): 67-85.
- Krikelas, James. (1983, Spring). Information Seeking Behavior : Patterns and Concept. *Drexel library quarterly*. 19(2): 5-20. Retrieved April 24, 2014, from <http://www.scribd.com/doc/67935845/krikelas-information-seeking>.
- Kuhlthau, Carol C. (1991, June). Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*. 42(5): 361-371. Retrieved October 24, 2013, from <http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/insidesearch2.pdf>.

- Leckie, Gloria J.; Pettigrew, Karen E.; & Sylvain, Christian. (1996, April). Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals, and Lawyers. *Library Quarterly*. 66(2): 161-193.
- Machionini, Gary. (1997). *Information Seeking in Electronic Environments*. New York: Gambridge University Press.
- Meho, Lokman I; & Haas, Stephanie W. (2001). Information-Seeking Behavior and Use of Social Science Faculty Study Stateless Nations: A Case Study. *Library & Information Science Research*. 23(2001): 5-25.
- Meho, Lokman I; & Tibbo, Helen. (2003). Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 54(6): 570-587.
- Nicholas, David. (2010, August). Researchers' e-Journal Use and Information Seeking Behaviour. *Journal of Information Science*. 36(4): 494-516.
- O' Conner, Lisa G. (2013, March). The information Seeking and Use Behaviors of Retired Investors. *Journal of Librarianship and Information Science*. 45(1): 3-22.
- Rowlands, I.; et al. (2008). *The Google Generation: The Information Behaviour of the Researcher of the Future*. Retrieved March 29, 2013, from <http://discovery.ucl.ac.uk/177993/>.
- Thivant, Eric. (2005, July). Information Seeking and Use Behaviour of Economists and Business Analysts. *Information Research*. 10(4). Retrieved March 31, 2013, from <http://informationr.net/ir/10-4/paper234.html>.
- Vilar, Polona; & Zumer, Maja. (2011). Information Searching Behaviour of Young Slovenian Researchers. *Electronic Library and Information Systems*. 45(3): 279-293.
- Wang, Peiling; et al. (2009). *Information-Seeking Behaviors of Academic Researchers in the Internet Age: A User Study in the United States, China and Greece*. Retrieved March 29, 2013, from https://www.ischool.utexas.edu/~yanz/Wang_Dervos_Zhang_Wu.pdf.
- Wilson, T.D. (1999, June). Models in Information Behaviour Research. *Journal of Documentation*. 55(3): 249-270.

- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behaviour. *Informing Science*. 3(2). Retrieved March 31, 2013, from <http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/HumanInfoBehavior.pdf>.
- 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>.
- Zikmund, William G. (1997). *Business Research Methods*. 5th ed. Forth Worth: Dryden Press.





แบบสัมภาษณ์
เรื่อง
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย
ในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

คำชี้แจง :

1. ข้อคำถามต่อไปนี้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ซึ่งในการสัมภาษณ์จริงอาจมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และบริบทของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์จะมีลักษณะไม่เป็นทางการ
2. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และข้อมูลนักวิจัย ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และข้อมูลนักวิจัย

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์

- 1.1.1 สถานที่สัมภาษณ์.....
- 1.1.2 วันที่สัมภาษณ์...../...../.....
- 1.1.3 เวลาที่สัมภาษณ์ จาก..... ถึง..... ใช้เวลา.....
- 1.1.4 สัมภาษณ์เพิ่มเติม.....

1.2 ข้อมูลนักวิจัย

- 1.2.1 ชื่อ – นามสกุล (นาย / นาง / นางสาว).....
- 1.2.2 อายุ..... ปี
- 1.2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด..... สาขา.....
- 1.2.4 ประสบการณ์ในการทำงานเป็นนักวิจัย..... ปี
- 1.2.5 ปัจจุบันเป็นนักวิจัยฝ่าย
- 1.2.6 อีเมล
- 1.2.7 เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ส่วนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย

- 2.1 งานวิจัยที่ท่านทำเสร็จแล้วเรื่องล่าสุดคือเรื่องอะไร
- 2.2 ท่านได้หัวข้อวิจัยมาอย่างไร
- 2.3 ท่านเริ่มต้นสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยอย่างไร
- 2.4 ท่านใช้แหล่งใดบ้างในการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย
- 2.5 ท่านใช้เครื่องมือใดบ้างในการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ท่านต้องการ
- 2.6 ท่านมีวิธีการเก็บรวบรวมสารสนเทศที่ค้นหาได้ไว้อย่างไร
- 2.7 ท่านใช้หลักเกณฑ์ใดในการคัดเลือกสารสนเทศที่ค้นหามาได้
- 2.8 ท่านตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่คัดเลือกไว้หรือไม่ อย่างไร
- 2.9 ท่านติดตามความก้าวหน้า หรือความเคลื่อนไหวในสาขาวิชาที่ท่านทำวิจัยอย่างไร
- 2.10 เมื่อท่านได้สารสนเทศที่ตรงกับหัวข้อที่ทำวิจัยครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนต่อไปท่านทำอย่างไร และท่านทราบได้อย่างไรว่าข้อมูลที่มีเพียงพอสำหรับหัวข้อวิจัยของท่าน
- 2.11 ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยหรือไม่ อย่างไร
- 2.12 ในกรณีที่ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย ท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกุลวรางค์ ฤทธิเดช
วันเดือนปีเกิด	23 ตุลาคม พ.ศ. 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดตรัง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	9/1142 หมู่ 10 ต. ในคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ 10290
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	บรรณารักษ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เลขที่ 1 อาคารธนาคารกสิกรไทย แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนทุ่งหนองแห้งประชาสรรค์
พ.ศ. 2545	สส.บ. (สารสนเทศศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
พ.ศ. 2557	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ