

**พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย
ของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด¹**

**Information Seeking Behavior for Doing Research of
the Researchers in Kasikorn Research Center Co., Ltd.**

กุลวรางค์ ฤทธิเดช²

Khulvarang Rithidech

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง³

Therdsak Maitaouthong

พวา พันธุ์เมฆา⁴

Pawa Panmekha

¹ บทความจากปริญญาพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: khulvarangdd@gmail.com

³ ป.ร.ด.. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย-
ศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: therdsakm@swu.ac.th

⁴ รองศาสตราจารย์ (อาจารย์พิเศษ) ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย-
ศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: pawa@swu.ac.th

บทคัดย่อ

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 การตั้งสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ และการจบ ซึ่งกิจกรรมที่กล่าวนั้นมีกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส 1 กิจกรรม คือ “การรวบรวม” ผลการวิจัยเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า อุปสรรคต่าง ๆ ที่นักวิจัยประสบในการทำวิจัย ได้แก่ ทักษะทางภาษาต่างประเทศที่ไม่เพียงพอ การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้

Abstract

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.” 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.

คำสำคัญ: พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ นักวิจัย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

Keyword: Information seeking behavior, Researcher, Kasikorn Research Center

บทนำ

การเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนกระแสการเปิดเสรีทางการค้าและการเงินของทั่วโลก ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินขึ้นจำนวนมาก ที่เห็นได้ชัดคือการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขัน และความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบบริการให้เหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ได้บริการที่ตอบ

สนองความต้องการของลูกค้า และอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างหลากหลาย (มัณฑุตา กิ่งเนตร; และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2554: ออนไลน์) ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้บุคลากรด้านการธนาคารและการเงินมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแสวงหาความรู้ ความชำนาญ และทันต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของไทยที่มีความเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจและสถานการณ์การเงินโลก ทั้งนี้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557) ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ระบบสถาบันการเงินไทยสามารถปรับตัวให้มีความเข้มแข็ง ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง โดยพร้อมรองรับกับความท้าทายที่จะเกิดขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2552: ออนไลน์) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ในยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ซึ่งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการเงิน โดยดำเนินนโยบายการเงินที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์แวดล้อมและทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2555: ออนไลน์)

จากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติดังกล่าว ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของธนาคารพาณิชย์เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ได้มาซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ สามารถทำได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ ส่งผลให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปเพราะมีความรู้และต้องการรับสารสนเทศที่หลากหลายขึ้น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงศักยภาพ วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และสร้างจุดเด่นให้เหนือคู่แข่ง ด้วยเหตุนี้สารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ในการตัดสินใจ กำหนดทิศทางขององค์กรให้สามารถข้ามผ่านอุปสรรคจากความเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรที่ยั่งยืน และมั่นคงท่ามกลางความเสี่ยงรอบด้านได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันสารสนเทศมีอยู่อย่างท่วมท้นและเกิดขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และมีเนื้อหาเชิงลึกสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจและการแข่งขันทางธุรกิจได้นั้น ต้องอาศัยวิธีการวิเคราะห์ การคัดกรอง การรวบรวมอย่างเป็นขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ นั่นคือการทำวิจัย ซึ่งนับวันจะยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทางด้านวิชาการการศึกษา สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์เท่านั้น แต่การวิจัยยังมีบทบาทในทุกภาคส่วนของสังคม ในองค์กรธุรกิจก็เช่นเดียวกัน ได้เพิ่มกระบวนการวิจัยและพัฒนาเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กร เพื่อให้ทันต่อยุคสังคมฐานความรู้ ที่เอาชนะกันด้วยสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย (มยุรี เลือคำราม; และ สมศักดิ์ ลิลา. 2556: 95) การวิจัยทางธุรกิจกลายเป็นสิ่งที่แพร่หลายในระดับโลก บางบริษัทมีการวิจัยธุรกิจระดับนานาชาติเพิ่มมากขึ้น ศักยภาพของตลาดในแต่ละพื้นที่ เพื่อวางกลยุทธ์ให้เป็นที่ไปตามความต้องการของลูกค้า (ซิกมันด์. 2550: 20) ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการวิจัยโดยยกงานไปสอดแทรกในขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริหารเพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดี ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรมและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบทำวิจัยขึ้นมาโดยตรง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ไทยที่เล็งเห็นความสำคัญของการวิจัยและจัดตั้ง บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงาน และลูกค้าของธนาคารรวมทั้งประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างฐานข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้อง ทันสมัย ใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง และเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารให้อิสระในการศึกษางานวิจัยแขนงต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2548: 4) ดังนั้นจึงส่งผลให้บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นนักวิจัยต้องแสวงหาสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากต้องผลิตงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานภายใต้กรอบของเวลาที่จำกัดเพื่อให้งานวิจัยเสร็จทัน ทั้งยังอยู่ในความสนใจและกระแสสังคม ปัจจุบันงานด้านการวิจัยของ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค ฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร และฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค ทั้งนี้ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่นักวิจัยผลิตขึ้นเป็นที่ยอมรับให้ตีพิมพ์และใช้อ้างอิงในสื่อต่าง ๆ มากมาย อาทิ

วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น (วาริธร ศิริสัตยวงค์. 2556: สัมภาษณ์) เมื่อผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง นักวิจัยจึงต้องมีความรอบคอบในการผลิตผลงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความคิดเห็นหรือมีส่วนชี้นำผู้รับสาร อันจะเป็นผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรในลำดับต่อมา การแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยดังกล่าวจึงต้องเป็นไปอย่างเข้มข้น รอบด้าน และทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ จากลักษณะเฉพาะดังกล่าวทำให้พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยกลุ่มนี้มีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมีงานวิจัยที่นำตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยจำนวนมาก ส่วนใหญ่มักเน้นศึกษาว่าผู้ใช้งานหาสารสนเทศอย่างไร และปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศอย่างไร แต่มีงานวิจัยน้อยชิ้นที่เสนอทฤษฎีที่สามารถขยายผลการศึกษาต่อไปยังกลุ่มหรือสถานการณ์อื่นได้ (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545: 112) อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยที่นำตัวแบบที่มีผู้ศึกษาไว้แล้วมาใช้และปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาได้ในหลากหลายอาชีพ เช่น งานวิจัยของณมรัตน์ ปิงตระกูล (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางแค โดยใช้ตัวแบบบิกซิกัลของไอเซนเบิร์กและเบอร์โควิทซ์ และใช้กรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ งานวิจัยของสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส และใช้กรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ งานวิจัยของพุชชญา ม่วงสวย (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มพยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร ใช้ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของเลคคีย์ เพ็ชต์ติกรูและซิลเว็ง งานวิจัยของทีแวนต์ (Thivant. 2005: Online) ได้ทำการศึกษากับกลุ่มนักเศรษฐศาสตร์และนักวิเคราะห์ธุรกิจโดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสและวิลสันร่วมกับตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเบทส์ เป็นต้น แต่ในบริบทของประเทศไทยยังไม่พบว่ามีการวิจัยที่ศึกษาเจาะจงไปที่การแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยทางด้านเศรษฐกิจ การเงินการธนาคาร และธุรกิจ โดยเฉพาะในบริษัทเอกชน

จากบทบาทที่สำคัญของนักวิจัยที่จะส่งผลโดยตรงต่อการนำข้อมูลไปประกอบการทำงาน และการตัดสินใจของหน่วยงานต้นสังกัดเอง และหรือประชาชนโดยทั่วไปที่เชื่อถือและยอมรับข้อมูลจากงานวิจัยที่เผยแพร่ ทำให้นักวิจัยกลุ่มนี้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญควรค่าแก่การศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการทำงานในหน้าที่และชีวิตประจำวันอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้นักวิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยกลุ่มนี้ โดยทำการศึกษากับนักวิจัยของ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส (Ellis's Behavioral Models of Information Seeking) (Ellis. 1993: 469-486) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแบบดังกล่าวประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ และเพื่อให้ทราบอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงใช้กรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ (Wilson; & Walsh. 1996: Online) ผลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของห้องสมุดธนาคารกสิกรไทยทั้งในส่วนของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการที่เหมาะสมให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักวิจัยมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จำนวน 25 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง คือ นักวิจัยที่ได้บรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด และไม่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับผู้บริหารได้แก่ ฝ่ายวิจัยการเงินการธนาคาร จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจมหภาค จำนวน 2 คน ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจจุลภาค จำนวน 13 คน และฝ่ายวิจัยการลงทุนภูมิภาค จำนวน 8 คน
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ที่ประกอบด้วยข้อคำถามให้ครอบคลุมพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 8 ประการ ได้แก่ การเริ่มต้น (Starting) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) การสำรวจเลือกดู (Browsing) การแยกแยะ (Differentiating) การตรวจตรา (Monitoring) การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) การตรวจสอบ (Verifying) และการจบ (Ending) และใช้แนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ ซึ่งได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของบุคคล อุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจ อุปสรรคทางสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ และลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 26 มกราคม - 25 มีนาคม 2557 เป็นเวลา 2 เดือน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ในกรณีมีข้อคำถามเพิ่มเติมหลังการสัมภาษณ์ครั้งแรก ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยจำแนกตามพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบของเอลลิส 8 ประการ และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ 5 ประการ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ หากพบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนก็จะขอสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์สามารถนำมาตีความ เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ และแปลความหมายข้อมูล

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยและการอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย ประกอบด้วยพฤติกรรม 9 ขั้นตอน โดยมีพฤติกรรมเพิ่มเติมจากตัวแบบของเอลลิส 1 พฤติกรรม คือ การรวบรวม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้
 - 1.1 การเริ่มต้น (Starting) ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย เริ่มจากการกำหนดหัวข้อวิจัย ซึ่งเกิดขึ้น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การกำหนดหัวข้อวิจัยด้วยตนเอง 2) การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของผู้บริหาร และ 3) การกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักวิจัยต้องผลิตงานวิจัยให้เป็นที่พอใจของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการวิจัยทางธุรกิจที่ระบุว่านักวิจัยจะต้องกำหนดประเด็นปัญหาการวิจัยให้มีขอบเขตที่ชัดเจนว่าจะศึกษาเรื่องใด อย่างไร (นิรมล กิติกุล, 2552: 9-11; อ้างอิงจาก Zikmund, 2000. *Business Research Methods*. pp. 42-59) สำหรับการกำหนดหัวข้อวิจัยตามความต้องการของผู้บริหารและลูกค้า เนื่องจากนักวิจัยต้องผลิตผลงานให้สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์การจัดตั้งของบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (2555: ออนไลน์) ที่มุ่งผลิตผลงานวิจัยด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงานและลูกค้าของธนาคารรวมทั้งประชาชนทั่วไป พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทของธนาคารอีกด้วย ดังนั้นนักวิจัยต้องกำหนดหัวข้อตามความต้องการของลูกค้าเพื่อช่วยสนับสนุนสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจหรือประกอบกิจการซึ่งบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ได้กำหนดให้นักวิจัยต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานและตอบสนองความต้องการของ

ธนาคารและลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทีเวนธ์ (Thivant. 2005: Online) ที่ระบุว่านักเศรษฐศาสตร์จะเริ่มพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากสาเหตุ 3 ประการ คือ ได้รับการร้องขอ ตอบสนองความต้องการ และเมื่อมีความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่งเกิดขึ้น

1.2 การสำรวจเลือกดู (Broadening) นักวิจัยสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐแต่ได้รับการยอมรับในระดับสากลทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ทำได้ง่ายและได้ข้อมูลรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่เสียเวลาในการเดินทาง เนื่องจากหน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานต่างๆ และมีการปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอ เว็บไซต์จึงเป็นช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะเว็บไซต์ของสถาบันที่บุคลากรของสถาบันสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้ (ชัชพงศ์ ตั้งมณี และ พรอนงค์ บุษราตระกุล. 2550: 44-46) จากการสำรวจจากฐานข้อมูลที่บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด บอกรับไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการทำวิจัย ซึ่งประหยัด เวลาในการสืบค้น เนื่องจากสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้หลายคนในเวลาเดียวกัน และเป็นฐานข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในสถาบันการศึกษาและองค์กรอื่น ๆ เช่น ฐานข้อมูล CEIC Data (CDM) เป็นฐานข้อมูลเศรษฐกิจมหภาคครอบคลุมกลุ่มประเทศเศรษฐกิจกว่า 60 ประเทศทั่วโลก ฐานข้อมูล CEIC EMIS ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบริษัทเอกชนจดทะเบียนและอุตสาหกรรม ทั้งประวัติของหน่วยงานและข้อมูลทางการเงินมากกว่า 1,300,000 บริษัท ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาลี กาบมาลา สุนทริน บัวเลิศ และกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2544: 75-86) ที่พบว่าเหตุผลที่นักวิจัยเลือกใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อผลิตผลงานวิจัยนั้น เพราะสารสนเทศในอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยหลากหลาย และปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเนื้อหาได้ง่าย และสอดคล้องกับปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศที่มาร์ชไอโอนี่ (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545: 114-116; อ้างอิงจาก Marchionini. 1995. *Information Seeking in Electronic Environment*. pp. 32-48) กล่าวว่า ฐานข้อมูลเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ค้นหาได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลโดยมีระบบสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศ

1.3 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) เป็นการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ผลการศึกษาพบว่า นักวิจัยมีการติดตามค้นหาสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การค้นหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงท้ายเอกสาร เป็นการพิจารณาเลือกรายการอ้างอิงที่ปรากฏในเอกสารที่ค้นพบตามความสนใจและนำข้อมูลไปสืบค้นต่อเพื่อเข้าถึงสารสนเทศรายการที่เลือก นักวิจัยใช้วิธีการในลักษณะนี้ได้ คือ ต้องมีเอกสารต้นแหล่งที่ให้อย่างสมบูรณ์ เรื่องที่นำมาอ้างอิงในเอกสารนั้น ทั้งนี้ นักวิจัยจะคัดเลือกรายการบรรณานุกรมตามความสนใจเพื่อนำไประบุข้อมูลในการค้นหา เพราะเห็นว่าประหยัดเวลาในการค้นหาเรื่องที่เกี่ยวข้อง และรายการอ้างอิงที่ปรากฏท้ายบทความนั้นได้รับการกลั่นกรองจากเจ้าของผลงานแล้วและน่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง 2) การค้นหาสารสนเทศจากจุดเชื่อมโยงบนเว็บไซต์ของแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของการใช้ไฮเปอร์ลิงก์ นักวิจัยใช้การเชื่อมโยงลักษณะนี้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ในลักษณะต้องการเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องและเห็นว่ามีความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายลม วุฒิสุมบูรณ์ (2546: 84) ที่พบว่าการลิงค์เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นบนหน้าเว็บเพจ ดังนั้นการลิงค์จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเชื่อมโยงร้อยเรียง หากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนั้น ๆ ทำลิงค์ในจุดที่เป็นการอ้างอิง หรืออื่น ๆ บางครั้งก็นำไปสู่เว็บไซต์อื่นที่มีเรื่องราวที่ต้องการได้ และ 3) การค้นหาสารสนเทศจากคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสาร เป็นการติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม โดยนำคำที่ปรากฏในเนื้อหาเอกสารที่นักวิจัยมีไปค้นหาต่อในเว็บไซต์ที่ให้บริการค้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมาลี กาบมาลา สุนทริน บัวเลิศ และกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2544: 75-86) ที่พบว่ากลุ่มนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศเว็ลด์ไวด์เว็บเพราะใช้ง่าย สะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

1.4 การตรวจตรา (Monitoring) จากการศึกษาพบว่านักวิจัยมีการติดตามสถานการณ์ ความเคลื่อนไหวของธุรกิจและอุตสาหกรรมในขอบเขตการวิจัยที่รับผิดชอบ จาก 5 ช่องทาง ได้แก่ การติดตามจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร การติดตามจาก

การเข้าร่วมสัมมนา การติดตามจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามจากบริการอีเมลลือร์ท (E-mail alert) และการติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์

นักวิจัยต้องติดตามข้อมูลจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากข่าวสารที่มีความใหม่สด ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ทันเหตุการณ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ดังนั้นนักวิจัยจึงต้องใช้ข้อมูลจากข่าวสารมาประกอบในการทำวิจัยด้วย โดยช่องทางที่นักวิจัยใช้ในการติดตามข่าวสารมีหลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ข่าวต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์รายวัน หนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ ฐานข้อมูลข่าวออนไลน์ และวารสาร ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบกระแส แนวโน้ม และความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการในธุรกิจที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา นพคุณ (2544: บทคัดย่อ) ในประเด็นการใช้แหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนว่ามีการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 96) ที่พบว่านักศึกษาดูตามความเคลื่อนไหวของสารสนเทศจากเว็ลด์ไวด์เว็บ หนังสือพิมพ์ วารสาร และรายการโทรทัศน์ เป็นพลวัตของข้อมูลข่าวสารที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา นักวิจัยจึงต้องติดตามประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจอุตสาหกรรมที่รับผิดชอบจนกลายเป็นวินัยที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

นักวิจัยต้องติดตามข้อมูลจากการเข้าร่วมสัมมนา พบว่านักวิจัยมีการเข้าร่วมสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับงานเพราะช่วยให้ได้รับข้อมูล ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำวิจัย และจุดประกายความคิดใหม่ ๆ เนื่องจากได้ทราบข้อเท็จจริงจากผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยตรง รวมถึงได้รับความรู้ใหม่และเพิ่มเติมความรู้เดิมที่มีอยู่ด้วย ทั้งนี้สอดคล้องกับกระบวนการวิจัยทางธุรกิจของซิกมัน (นิรมล กิติกุล. 2552: 9-11; อ้างอิงจาก Zikmund. 2000. *Business Research Methods*. pp. 42-59) ที่ระบุว่าการศึกษาจากกรณีที่เกิดขึ้นจริงจะทำให้รู้จักสภาพของธุรกิจ เข้าใจปัญหาและสถานการณ์อย่างแท้จริง ซึ่งทำให้เกิดแนวทางสำหรับการทำวิจัยในอนาคตต่อไป

นักวิจัยต้องติดตามข้อมูลจากการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิจัยใช้การติดต่อพูดคุย และสอบถามข้อมูลกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและสามารถให้ข้อมูลได้จากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น มุมมอง และข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เพื่อเป็นแนวทาง และเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือเพื่อเพิ่มความเข้าใจในเรื่องที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวาสนา นพคุณ (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศแบบหนึ่งที่จะทำได้ข้อมูลคือ มาจากการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำและแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่านักวิจัยได้สอบถามจากเจ้าหน้าที่วิจัยของกระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เจ้าหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในองค์กรธุรกิจผู้มีส่วนประกอบในอาชีพ เช่น พนักงานธนาคาร เป็นต้น

นักวิจัยต้องติดตามข้อมูลจากบริการอีเมลลือร์ท (E-mail alert) บริการบอกรับอีเมลแจ้งเตือนจากเว็บไซต์หรือฐานข้อมูล และการติดตามจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยนักวิจัยได้สมัครใช้บริการเว็บฟีด (Web feed) การติดตามจากทั้ง 2 รูปแบบนี้ จะเป็นการแจ้งเตือนจากแหล่งข้อมูลที่นักวิจัยได้ลงทะเบียนขอรับทราบความเคลื่อนไหวในเรื่องที่สนใจไว้ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของเรื่องนั้นๆ ซึ่งนักวิจัยเห็นว่าเป็นช่องทางในการติดตามความเคลื่อนไหวที่สะดวกสำหรับการรับข่าวสารใหม่ ๆ ที่สนใจอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้ว่านักวิจัยได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมาก

1.5 การรวบรวม (Gathering) เป็นการจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยที่รับผิดชอบ รวมถึงข้อมูลอื่นที่นักวิจัยสนใจ เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ในภายหลัง โดยนักวิจัยมีการรวบรวมสารสนเทศใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การจัดเก็บในโฟลเดอร์ (Folder) การจัดเก็บในกล่องเอกสาร และการจัดเก็บในบุ๊กมาร์ค (Bookmark) เนื่องจากในปัจจุบันสารสนเทศที่นักวิจัยสืบค้นได้และสนใจมีการจัดเก็บอยู่ในรูปของไฟล์คอมพิวเตอร์ที่สืบค้นได้จากเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ หรือฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สืบเนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้ปริมาณของสารสนเทศที่มาจากการสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง และการตรวจตรา

ที่เชื่อมโยงสนับสนุนกันนั้น ทำให้ได้สารสนเทศที่หลากหลายแหล่ง นอกจากนี้มีสารสนเทศที่สืบค้นจากสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ อีกด้วย จึงทำให้นักวิจัยต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยในแต่ละเรื่องเพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ในภายหลัง

1.6 การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการกลั่นกรองสารสนเทศที่ค้นหาโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติของสารสนเทศเหล่านั้น จากการสัมภาษณ์นักวิจัยใช้หลักการพิจารณา 3 ประเด็น ได้แก่ การพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา การพิจารณาความเกี่ยวข้องของสารสนเทศ และการพิจารณาความทันสมัยของสารสนเทศ ทั้งนี้แหล่งสารสนเทศที่นักวิจัยเห็นว่ามี ความน่าเชื่อถือคือแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือสถาบันที่ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ รวมถึงหน่วยงาน ที่ได้รับการยอมรับระดับสากล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัมไพพร เลชะจิระกุล (2535: บทคัดย่อ) ที่พบว่าแหล่ง สารสนเทศที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการใช้บริการมาเป็นลำดับแรก คือ หน่วยงานของรัฐบาล และในส่วนของนักวิจัย มีการพิจารณาเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย ทั้งนี้ต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของ แต่ละประเด็นที่ต้องการสื่อความเป็นสำคัญ เพราะหากเนื้อหาไม่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำ ก็ส่งผลให้นักวิจัยไม่สามารถ ตอบประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวที่ต้องการสื่อสารไปยังผู้อ่านได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งเมื่อเป็นเช่นนั้นผลงานวิจัยที่ออกมาจะ ไม่เป็นประโยชน์จับประเด็นไม่ได้ และนอกจากนั้นสารสนเทศที่นำมาใช้ประกอบในการทำวิจัยต้องมีความทันสมัย เหมาะสม กับช่วงเวลาที่น่าเสนอการวิจัย เพื่อให้สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานิคการ นรพริน (2547: บทคัดย่อ) ที่ชี้แนวคิดคุณสมบัติของสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ได้แก่ ความถูกต้อง การทันเวลา ความสอดคล้องกับงาน และความสามารถตรวจสอบได้

1.7 การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการศึกษาสารสนเทศที่ค้นหาได้จากแหล่งต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ วารสาร หรือฐานข้อมูล แล้วนำส่วนที่ต้องการหรือสนใจออกมาด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่านักวิจัย มีวิธีการดึงสารสนเทศออกมาใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูล การสำเนาเอกสารต้นฉบับ และการคัดลอกข้อมูล ทั้งนี้การดาวน์โหลดข้อมูล เป็นการรับข้อมูลจากภายนอกเข้าสู่อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยนักวิจัย ส่วนใหญ่ดาวน์โหลดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากเว็บไซต์ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตเข้าสู่คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการคัดลอกข้อมูลที่นักวิจัยจะนำข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งอื่นมาจัดเก็บ แต่รูปแบบและตำแหน่งของข้อมูลดังกล่าว อาจมีการเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนต้นฉบับ เนื่องจากนำมาเพียงบางส่วนที่ต้องการ และจากรูปแบบการดึงทั้ง 2 รูปแบบนักวิจัย จะจัดเก็บไว้ในรูปไฟล์เอกสารคอมพิวเตอร์ ได้แก่ .pdf .doc และ .xls ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสะดวกของ นักวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชดนัย จุ้ยชุม ฤทัยชนนี สิทธิชัยและอัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ (2556: ออนไลน์) ที่พบว่า นักศึกษามีวิธีการจัดการสารสนเทศที่คัดเลือกจากการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ โดยการบันทึกข้อมูลเก็บไว้ เนื่องจาก เห็นว่าสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งหมดในภายหลังได้ และสะดวกในการนำไปใช้ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลจะเก็บไว้ในรูปดิจิทัล สามารถดึงออกมาใช้และแก้ไขภายหลังได้ สำหรับการดึงสารสนเทศโดยการสำเนาเอกสารต้นฉบับนั้น เนื่องจากนักวิจัยพบ สารสนเทศที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร หรือฐานข้อมูล จึงทำสำเนาเอกสารจากต้นฉบับด้วยการถ่ายเอกสาร และพิมพ์เอกสาร โดยเอกสารที่เกิดขึ้นจากการสำเนาจะเหมือนกับต้นฉบับในเรื่องรูปแบบตำแหน่งการพิมพ์ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 97) ที่พบว่าเมื่อนักศึกษาพบสารสนเทศที่ต้องการแล้วมีวิธีในการนำสารสนเทศ ที่เป็นสิ่งพิมพ์มาใช้โดยวิธีการถ่ายสำเนา

ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากนักวิจัยจะต้องค้นหาข้อมูลให้รอบด้าน สืบค้นจากหลายแหล่ง เพื่อค้นหาให้ ครบคลุมในประเด็นที่ต้องการนำเสนอ และเพื่อให้นักวิจัยที่ผลิตมีความครบถ้วนในเรื่องเนื้อหา มีความ ถูกต้องตรงตาม ที่ ต้องการสื่อให้มากที่สุด

1.8 การตรวจสอบ (Verifying) เนื่องจากความผิดพลาดของการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งเป็นเหตุมาจากข้อมูลไม่ถูกต้อง

ดังนั้นนักวิจัยส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการทำวิจัย โดยนักวิจัยมีวิธีตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2 รูปแบบ คือ การตรวจสอบสารสนเทศจากต้นแหล่ง และการตรวจสอบสารสนเทศโดยเปรียบเทียบจากแหล่งอื่น ๆ

การตรวจสอบสารสนเทศจากต้นแหล่ง คือ นักวิจัยนำข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไปเปรียบเทียบกับแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่ นักวิจัยจะใช้แหล่งข้อมูลที่เป็นหน่วยงานภาครัฐเป็นต้นแหล่งในการตรวจสอบ เนื่องจากเห็นว่ามี ความน่าเชื่อถือ ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการนำสารสนเทศใดๆ ก็แล้วแต่มาใช้อ้างอิงในงานวิจัย สิ่งเหล่านั้น ต้องมาจากความถูกต้อง ซึ่งแหล่งที่มาของสารสนเทศจะใช้เป็นตัวอ้างอิงในการตรวจสอบความถูกต้องแบบย้อนกลับได้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัชพงศ์ ตั้งมณี และพรอนงค์ บุษราตระกูล (2550: 44-46) ที่พบว่าข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ต้องการความถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเวลา และต้องเป็นข้อมูลที่มาจากสถาบันที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

นักวิจัยตรวจสอบสารสนเทศโดยใช้การเปรียบเทียบจากแหล่งอื่น ๆ ในกรณีที่มีหลายแหล่งให้สารสนเทศ ประเภทเดียวกัน หรือข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบไม่มีเผยแพร่ในหน่วยงานภาครัฐ นักวิจัยจะใช้การเปรียบเทียบ หรือเทียบเคียง รายละเอียดของสารสนเทศว่าตรงกัน หรือแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อประเมินและพิจารณาความน่าเชื่อถือและให้ได้ ข้อมูลที่แม่นยำมากที่สุด รวมทั้งนักวิจัยต้องพิจารณาความน่าจะเป็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและใกล้เคียงที่สุด ไม่เช่นนั้น อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานวิจัยที่ผลิตและเผยแพร่ออกไปด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 97) ที่พบว่านักศึกษาจะเปรียบเทียบสารสนเทศเรื่องเดียวกันที่ค้นหาได้จากแหล่งสารสนเทศหลาย ๆ แหล่ง

1.9. การจบ (Ending) พฤติกรรมขั้นสุดท้ายของการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยก่อนรวบรวมสารสนเทศทั้งหมดเข้าด้วยกัน เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเพื่อตรวจสอบความแน่ใจว่า นักวิจัยได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ อย่างเพียงพอ ครบถ้วน สำหรับการทำวิจัยแล้ว ซึ่งพบว่ากรจบจะเกิดขึ้นใน 3 ลักษณะ ได้แก่ การได้รับสารสนเทศครบ ตามโครงการที่กำหนด การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้าย และข้อจำกัดของกรอบเวลาในการนำเสนองาน

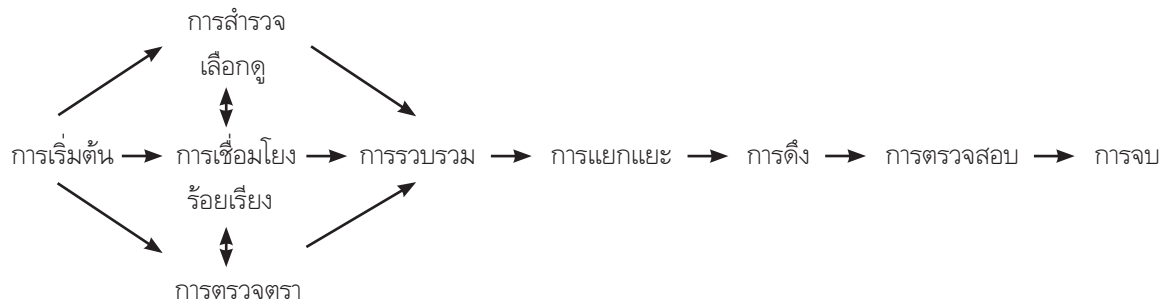
นักวิจัยได้จบการแสวงหาสารสนเทศเมื่อได้รับสารสนเทศครบตามโครงการที่กำหนด เนื่องจากข้อมูลสัมภาษณ์ นักวิจัยส่วนใหญ่มีการวางโครงเรื่องของงานวิจัยในแต่ละหัวข้อก่อนการแสวงหาสารสนเทศมาประกอบ จึงทำให้นักวิจัยสามารถ ประเมินได้ว่าสารสนเทศที่ตนค้นหาได้นั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่ โดยใช้ คำโครงเป็นแนวทาง นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากนักวิจัยต้องการนำเสนองานวิจัยให้เป็นไปตามกรอบที่วางแผนไว้ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการแสวงหาสารสนเทศ ที่ไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ และหากมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้น นักวิจัยจะแสวงหา สารสนเทศใหม่ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถหาสารสนเทศมาทำวิจัยได้จนครบตามที่ต้องการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้อง กับงานวิจัยของทีแวนต์ (Thivant. 2005: Online) และ อัลสุกรี (Al-Suqri. 2007: Online) พบว่า นักวิจัยจบการ แสวงหาสารสนเทศในเรื่องที่ตั้งไว้ได้ เมื่อพบความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศตามวัตถุประสงค์

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้ายนั้น เมื่อนักวิจัยได้แสวงหาสารสนเทศจนเพียงพอในระดับหนึ่ง แล้ว แต่เนื่องจากอาจมีข้อมูลบางอย่างที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทำให้นักวิจัยต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้ ทำให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการใช้ประกอบการ ทำวิจัยให้มากที่สุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 99) ที่พบว่า นักศึกษาต้อง แสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมในขั้นตอนต่าง ๆ หรือแม้แต่เมื่อดำเนินการโครงการงานเสร็จสิ้น เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มาถูกต้อง ตามต้องการหรือไม่

ส่วนการจบด้วยความจำกัดของกรอบเวลาในการนำเสนองาน เกิดขึ้นเนื่องจากนักวิจัยต้องทำวิจัยภายใต้กรอบ เวลาที่จำกัด เพื่อให้อยู่ในกระแสเพราะงานวิจัยประเภทนี้ต้องอ้างอิงบริบทจากเหตุการณ์ ข่าวสาร หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ในช่วงเวลาปัจจุบัน มาเป็นองค์ประกอบในการทำงานวิจัย ดังนั้นการผลิตผลงานได้ทันในช่วงเวลาที่เร่งเหล่านี้นกำลังอยู่ในความสนใจของผู้อ่าน จะยิ่งทำให้งานวิจัยมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ต่อผู้อ่านได้ และด้วยความจำกัดของกรอบเวลาดังกล่าว จึงส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย

ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด สามารถสรุปผลเป็นตัวแบบได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย
บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ดังกล่าว เกิดขึ้นจากการใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา จึงทำให้มีความใกล้เคียงกับตัวแบบดังกล่าว และผลจากการวิจัยเรื่องนี้ได้ค้นพบเพิ่มเติม 1 กิจกรรม คือ การรวบรวม เนื่องจากในปัจจุบันสารสนเทศที่นักวิจัยสืบค้นได้และสนใจการจัดเก็บอยู่ในรูปของไฟล์คอมพิวเตอร์ที่สืบค้นได้จากเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ หรือฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สืบเนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บ และการเผยแพร่สารสนเทศ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้ปริมาณของสารสนเทศที่มาจากการสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง และการตรวจตรา ที่เชื่อมโยงสนับสนุนซึ่งกันและกันนั้น ทำให้ได้สารสนเทศจำนวนมากจากหลายแหล่ง นอกจากนี้ยังมีสารสนเทศที่สืบค้นจากสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ อีกด้วย จึงทำให้นักวิจัยต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยในแต่ละเรื่องอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ในภายหลัง ดังนั้นจึงทำให้ตัวแบบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยพฤติกรรม 9 ขั้นตอน ได้แก่ การเริ่มต้น การสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง การตรวจตรา การรวบรวม การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ และการจบ ทั้งนี้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่าง ๆ อาจไม่ได้เรียงลำดับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยประกอบ เช่น ประสบการณ์ในการทำวิจัยของนักวิจัย พื้นความรู้ในเรื่องที่ทำวิจัย ความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันไป เป็นต้น

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัย ในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด กับผลการวิจัยอื่นๆ ที่ใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส และแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แต่ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ได้แก่ สுகานดา เจริญวันชัยกุล (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และสายลม วุฒิสุมบูรณ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาในกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในแต่ละกลุ่มมีความเหมือนและแตกต่างกันในบาง

กิจกรรม

2. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยใน บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เกิดจากอุปสรรค 2 ด้าน ได้แก่ อุปสรรคด้านภาษา และอุปสรรคด้านการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ดังนี้

2.1 อุปสรรคด้านภาษา จากการศึกษาพบว่าด้วยขอบเขตงานที่รับผิดชอบของนักวิจัยจะต้องค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยจากหลายแหล่งทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เนื่องจากในปัจจุบันการคัดกรองทุนต่าง ๆ ต้องศึกษาตลาดในระดับอาเซียนอันเป็นผลจากในปี 2558 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะมีผลเป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมตัว และหาโอกาสด้านการค้าการลงทุนในประเทศสมาชิก นักวิจัยจึงต้องแสวงหาสารสนเทศของประเทศเหล่านั้นในหลายด้านที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจ แต่ด้วยความหลากหลายด้านภาษาประจำชาติของแต่ละประเทศ เช่น จีน พม่า กัมพูชา เวียดนาม ฟิลิปปินส์ เป็นต้น ส่งผลให้นักวิจัยมีอุปสรรคจากภาษาของข้อมูลที่สืบค้น เพราะไม่มีทักษะในภาษาเหล่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายลม วุฒิสุมบูรณ์ (2546: 87) และสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 101) ที่พบว่าอุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาที่ไม่ถนัด จึงเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาสารสนเทศ

2.2 อุปสรรคด้านการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ จากการศึกษาพบว่าอุปสรรคที่ทำให้นักวิจัยไม่ประสบความสำเร็จในการเข้าถึงสารสนเทศมี 3 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ เนื่องจากการถูกจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ ทั้งนี้การถูกจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศเนื่องจากเป็นข้อจำกัดจากการเข้าถึงสารสนเทศบนเว็บไซต์บางประเภทที่ถูกกั้นสิทธิ์ไว้ ไม่สามารถเปิดเว็บไซต์เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยให้กับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ดังนั้นเพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจในวงกว้างจึงต้องมีการป้องกัน ซึ่งอุปสรรคนี้เป็นบริบทเฉพาะของหน่วยงาน ในส่วนของอุปสรรคการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ เป็นผลมาจากสารสนเทศที่ต้องการเป็นเรื่องใหม่ ไม่มีข้อมูล ทำให้ไม่มีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้อุปสรรคที่ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้นั้น เป็นเพราะข้อมูลที่นักวิจัยต้องการคือข้อมูลทั้งหมดที่เป็นฉบับเต็มของเรื่องนั้น แต่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลฉบับเต็มที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องอุปสรรคการแสวงหาสารสนเทศของอัลสุกรี (Al-Suqri, 2007: Online) ที่พบว่านักวิชาการประสบปัญหาเรื่องข้อจำกัดของแหล่งสารสนเทศ โดยเฉพาะเอกสารฉบับเต็ม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนี วีระวัฒน์ยิ่งยง (2535: 66-69) อำไพพร เลขะจิระกุล (2535: บทคัดย่อ) อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ และคนอื่น ๆ (2549: 395) ที่กล่าวว่า ปัญหาที่ประสบในการแสวงหาสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ รายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่ทันสมัย ล่าช้า และสารสนเทศที่ได้รับไม่สามารถนำมาใช้งานได้จริง รวมถึงสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554: 101) ที่พบว่าปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการเกิดขึ้นจากการมีข้อจำกัดในเรื่องลิขสิทธิ์หรือสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศภายนอก ตลอดจนการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย ควรปรับปรุงรูปแบบบริการสารสนเทศที่สนับสนุนและส่งเสริมพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัย เช่น ทำการรวบรวมรายชื่อแหล่งสารสนเทศทางธุรกิจที่ครอบคลุมในสาขาต่าง ๆ จัดอบรมเทคนิคการสืบค้นข้อมูลขั้นสูง ผลิตรายการประชาสัมพันธ์ในลักษณะคำแนะนำสั้นๆ เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลโดยเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง จัดหาหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้ด้านการพัฒนาภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ติดตามและแนะนำแหล่งสารสนเทศทางธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า นักวิจัยใช้แหล่งสารสนเทศอื่นในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสารสนเทศที่ใช้ในการทำวิจัยมีรายละเอียดเฉพาะ ดังนั้นห้องสมุดควรแสดงบทบาทในการสนับสนุน

ส่งเสริม การแสวงหาสารสนเทศแก่นักวิจัย นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศที่เกี่ยวกับธุรกิจก็เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานห้องสมุดต่อไป

2. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ควรมีการ จัดหลักสูตรการเรียนภาษาอื่นๆ ของประเทศกลุ่มอาเซียน นอกเหนือจากภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้นักวิจัยเพิ่มทักษะด้านภาษา จัดมุมสำหรับการสืบค้นที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้โดยไม่จำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเว็บไซต์ สำนวณความต้องการของนักวิจัยเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม สำนวณความต้องการใช้ฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศที่ต้องมีค่าใช้จ่าย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า นักวิจัยเผชิญกับอุปสรรคด้านภาษา และการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ

3. หน่วยงานอื่น ๆ ควรเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โดยแปลเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นตามความเหมาะสมเพิ่มเติม เช่น ภาษาประจำชาติของประเทศกลุ่มอาเซียน ภาษาจีน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยในหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชนอื่น ๆ ว่ามีพฤติกรรมที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- ซัชพงค์ ตังมณี: และ พรอนงค์ บุษราตระกูล. (2550, กรกฎาคม-กันยายน). การแสวงหาสารสนเทศ และทักษะการแก้ปัญหาของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์. **Chulalongkorn Review**. 19(76): 44-66.
- ซิกมันด์, วิลเลียม จี. (2550). **การวิจัยทางธุรกิจ**. แปลโดย มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณมรัตน์ ปิงตระกูล. (2550). **พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน: กรณีศึกษาศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางแค**. ปริญญาทิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดชดนัย จุ้ยชม: ฤทัยชนนี สิทธิชัย: และ อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ. (2556, มกราคม-เมษายน). ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**. 5(1): 79-92.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2548, 3 ตุลาคม). ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. **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
- นิรมล กิติกุล. (2552). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. กาญจนบุรี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- นิตากร นรคพิน. (2547). **ความต้องการสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. (2555). **เกี่ยวกับเรา**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2555, จาก <http://www.kasikornresearch.com/TH/AboutUs/CompanyBackground/Pages/CompanyBackground.aspx>
- พฤษญา ม่วงสวย. (2555). **พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตนกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาณีพันธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มยุรี เสือคำราม: และ สมศักดิ์ ลีลา. (2556, มกราคม-มีนาคม). การวิจัยสถาบันกับการบริหารเชิงกลยุทธ์. **วารสารนักบริหาร**. 33(1): 95-100.
- มัณฑุตา กิ่งเนตร: และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2555, จาก <http://sathorn.net/journal/2554volumes4/munchuta.pdf>
- มาลี กาบมาลา: สุณัสนิน บัวเลิศ: และ กันยารัตน์ ดัดพันธ์. (2544, กรกฎาคม-ธันวาคม). การใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ตของนักวิจัย สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. **วารสารวิจัย มข**. 6(2): 75-86.
- รัชณี วีระวัฒน์ยิ่งยง. (2535). **พฤติกรรมบริโภคข้อมูลของนักธุรกิจ**. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://info.gotomanager.com/news/printnews.aspx?id=6254>
- วาริธร ศิริสัตยะวงศ์. (2556, 12 มีนาคม). สัมภาษณ์โดย กุลรวางษ์ ฤทธิเดช ที่ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด.
- วาสนา นพคุณ. (2544). **การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาณีพันธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สายลม วุฒิสุมบูรณ์. (2546). **กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศาสตร์). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- 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>
- สุกานดา เจริญวันชัยกุล. (2554). **พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำโครงการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ**. ปรินญาณีพันธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). **พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ**. ใน **ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 11-15**. หน้า 107-150. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อำไพพร เลขาจิระกุล. (2535). **ความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้**. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อิมจิต เลิศพงศ์สมบัติ; และคนอื่นๆ. (2549, กรกฎาคม-กันยายน). 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>
- Ellis, David. (1993, October). Modeling the Information-Seeking Patterns of Academic Researchers: A Grounded Theory Approach. **Library Quarterly**. 63(4): 469-486.
- Thivant, Eric. (2005, July). Information Seeking and Use Behaviour of Economists and Business Analysis. **Information Research**. 10(4). Retrieved March 31, 2013, from <http://informationr.net/ir/10-4/paper234.html>
- 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>