

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ทัศนศึกษา ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ซึ่งการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคารที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดและลูกค้าจะได้รับสารสนเทศ ตรงกับความต้องการเพื่อตัดสินใจใช้บริการกับธนาคาร โดยผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาได้ดังนี้

- 1) การให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ธนาคารกรุงไทยจำกัด สาขาธนบุรี
- 2) การบริการสารสนเทศสินเชื่อ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ
- 4) ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด สาขาธนบุรี

อำเภอเมืองธนบุรีมีธนาคารกรุงไทยเพียง 3 สาขา แต่สาขาที่มีจำนวนการให้บริการสินเชื่อจำนวนมาก คือสาขาธนบุรี ฉะนั้นการศึกษานี้เพื่อทราบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อนั้น จะทำให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงความต้องการมากที่สุดและตัดสินใจใช้บริการกับทางธนาคารลักษณะสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยมีดังนี้

#### 1. สินเชื่อบุคคล

##### 1.1 สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู

วงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการเงินและช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินเมื่อยามจำเป็น ให้วงเงินสูงสุด 5 เท่าของเงินเดือน และพิเศษสำหรับหน่วยงานที่ทำข้อตกลงสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร พิจารณาวงเงินกู้เงินสูงสุด 10 เท่าของเงินเดือน

1.2 สินเชื่อเนกประสงค์สินเชื่อเนกประสงค์สำหรับค่าใช้จ่ายทั่วไป พิจารณาวงเงินสูงสุดถึงไม่เกิน 1,000,000 บาท สะดวกด้วยการชำระหนี้ผ่านระบบการหักบัญชีอัตโนมัติ (Auto Debit) จากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่มีเงินเดือนผ่านทุกวันสิ้นเดือน

## 2. สินเชื่อที่อยู่อาศัย

- 2.1 สินเชื่อกรุงเทพฯ บ้านแสนสะดวก
- 2.2 เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้านทาวน์เฮาส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์
- 2.3 เพื่อซื้อที่พร้อมปลูกสร้างบ้าน
- 2.4 เพื่อปลูกสร้างบ้าน
- 2.5 เพื่อปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซม ที่อยู่อาศัย
- 2.6 เพื่อซื้อที่ดินสำหรับจะสร้างที่อยู่อาศัยในอนาคต

## 3. สินเชื่อสำหรับ NPA

บริการสินเชื่อเงินใจพิเศษเฉพาะสำหรับผู้สนใจเป็นเจ้าของสินทรัพย์รอการขายของ ธนาคารเท่านั้น ทั้งที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮาส์ ห้องชุดในอาคารชุด หรืออาคารพาณิชย์ ตลอดจนที่ดินเปล่า โดยสามารถขอกองเงินสินเชื่อสำหรับ

- 3.1 ซื้อที่ดินพร้อมบ้าน หรือ ทาวน์เฮาส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด หรือ อาคารพาณิชย์
- 3.2 ซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน
- 3.3 ปรับปรุงต่อเติม หรือซ่อมแซมบ้าน พิจารณาวางเงินสูงสุดถึง 110% ของมูลค่าหลักทรัพย์จากที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่แล้ว และสิ่งปลูกสร้างที่จะมีขึ้นในอนาคตหรือห้องชุดในอาคารชุด

## 4. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับบุคลากรภาครัฐ

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแบบระยะยาว (Term Loan) และมีหลักทรัพย์ที่กู้ค้ำประกันเพื่อข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อซื้อที่ดิน ปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเองหรือเพื่อรีไฟแนนซ์ วงเงินสูงสุดถึง 100% ด้วยเงินใจอัตราดอกเบี้ยต่ำ เฉพาะสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ พร้อมสิทธิพิเศษ

- 4.1 ซื้อที่ดินพร้อมบ้านหรือทาวน์เฮาส์ หรือห้องชุดในอาคารชุดอาคารพาณิชย์ หรือ ตึกแถวเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเอง หรือของกลุ่มสมรส หรือของบิดาหรือมารดาของตนเองหรือของบิดาหรือมารดาของกลุ่มสมรส เพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัว
- 4.2 ซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน
- 4.3 ชำระค่าบ้านหรืออาคารชุด หรือปลูกสร้างบ้านบนที่เช่า เพื่อเป็นที่อยู่อาศัยใน

โครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกับหน่วยงานต้นสังกัด และกรมธนารักษ์ หรือสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ หรือการรถไฟแห่งประเทศไทย

4.4 ปรับปรุงต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ของตนเองและครอบครัว

4.5 ใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน หรือทาวน์เฮาส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด อาคารพาณิชย์หรือตึกแถวจากธนาคารอื่นหรือสถาบันการเงินอื่น โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย ของตนเองหรือครอบครัวเท่านั้น

4.6 ใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินจากธนาคารอื่น หรือสถาบันการเงินอื่น และกู้เพื่อปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อจะสร้างที่อยู่อาศัย สำหรับตนเองและครอบครัวเท่านั้น

ใช้หลักประกัน เป็น ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่แล้ว และ/หรือสิ่งปลูกสร้างที่จะมีขึ้นในอนาคต หรือห้องชุดในอาคารชุดเป็นประกันหนี้ไม่น้อยกว่าวงเงิน โดยหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้หักเงินได้ของผู้กู้ นำส่งชำระหนี้ให้ธนาคาร เพื่อชำระต้นเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนเดือนละเท่าๆ กัน

## 5. สินเชื่อ KTB Refinance Home Loan

5.1 เพื่อใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮาส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์จากสถาบันการเงินหรือองค์กรการเงิน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือบริษัทประกันชีวิต เป็นต้น โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัยเท่านั้น

5.2 เพื่อใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินจากสถาบันการเงินหรือองค์กรการเงิน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือบริษัทประกันชีวิต เป็นต้นและกู้เพื่อปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อจะสร้างที่อยู่อาศัยเท่านั้น

5.3 เพื่อปรับปรุง ต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวในคราวเดียวกันกับวัตถุประสงค์ใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน

## 6. สินเชื่อสำหรับธุรกิจ

โครงการสินเชื่อ SME-KTB จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการ SMEs ตามนโยบายหลัก ของรัฐบาล นอกจากความช่วยเหลือด้านการเงินเป็นพิเศษแล้ว ยังร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น และช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs อย่างเต็มประสิทธิภาพทั้งในเชิงรุกและเชิงรับให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ อันจะช่วยให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศมีการฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว

## 7. สินเชื่อลิสซิ่ง

บริการเช่าซื้อ (Hire Purchase) บริการเช่าแบบลิสซิ่ง (Financial Lease) และบริการเช่า

ลิสซิ่งแบบดำเนินงาน (Auto Maintenance Lease) ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลด้วยทีมงานและผู้บริหารที่พร้อมด้วยประสบการณ์ และจริงใจ ในฐานะพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจที่จะเติบโตและก้าวไกลไปด้วยกัน (Partner to Grow) กับลูกค้า

## การบริการสารสนเทศสืบเชื้อ

### 1. ความหมายของการบริการ

ยุทธธรรม วรรณวานิชย์ (2548: 9-12) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้แตกต่างกันดังนี้

1.1 บริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรม

ดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

1.2 บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

1.3 บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

1.4 บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วยการให้ แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คนเพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และ อย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

อาจกล่าวโดยรวมได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

### 2. บริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง ช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำ วรรณคดีและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลโดยใช้แหล่งสารสนเทศ นอกจากจะเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์แล้ว แหล่งสารสนเทศ ยังรวมถึงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อหาแบบบรรณานุกรม (Bibliographic) และเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text) คำ ว่า“บริการสารสนเทศ” มาจากคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Information Services” ภาษาไทยนั้นมีการใช้คำ ดังกล่าวหลายคำ เช่น บริการสารสนเทศ บริการสนเทศ บริการเอกสารสนเทศ ฯลฯ แต่ปัจจุบันแนวโน้มในภาษาไทยมุ่งให้ใช้คำ ว่า บริการสารสนเทศ ซึ่งจุดมุ่งหมายของบริการสารสนเทศนั้นต้องการให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์รวดเร็ว และ

ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด จากพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และอินเทอร์เน็ต ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการที่ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศในการให้บริการแก่ผู้ใช้หรือนักวิชาการได้เข้าถึง แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และจากการที่ห้องสมุดและ สถาบันที่ให้บริการสารสนเทศได้ประสบปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศ และองค์กรสารสนเทศต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงพันธกิจ (Mission) จากที่เคยเป็นผู้ให้บริการ สารสนเทศเฉพาะในสถาบันบริการสารสนเทศเท่านั้น มาเป็นการนำ ผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศที่ ต้องการ จากแหล่งสารสนเทศภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศที่อยู่ห่างไกล และแนวคิดของ สถาบันบริการสารสนเทศสมัยใหม่ ได้เปลี่ยนจากการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันบริการ สารสนเทศให้สมบูรณ์เผื่อว่าผู้ใช้จะมาใช้ (Just In Case) มาเป็นการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้แก่ผู้ใช้เฉพาะกรณีที่ต้องการใช้จริง ๆ ในขณะนั้น

เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการสถาบันบริการสารสนเทศหรือ งานสารสนเทศ จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของสถาบันบริการสารสนเทศหรืองาน ด้านสารสนเทศที่มีอยู่เดิม ซึ่งได้แก่ กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้เทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตยังก่อให้เกิดสารสนเทศรูปแบบใหม่ ที่เรียกว่าเป็นแหล่ง สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Information Resources) เป็นต้น การนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในงานสถาบันบริการสารสนเทศหรือองค์กรสารสนเทศต่าง ๆ ส่งผลกระทบ ต่อบทบาท ความรู้ทักษะ และความสามารถของบุคคลกรที่ทำงานในอาชีพสารสนเทศทุกกลุ่ม ซึ่ง ได้แก่ ผู้ให้บริการ นักสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ เป็นต้น ผู้ให้บริการหรือนักสารสนเทศในปัจจุบัน ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการสารสนเทศและจัดการความรู้ เป็นตัวกลางที่ทำให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศที่ ต้องการ ไม่ว่าจะสารสนเทศนั้นจะอยู่แห่งใด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และ การเข้าถึง รวมทั้งการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นผู้มีความสามารถในการ จัดระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้สอนให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาด้านสารสนเทศแก่ การทำงานในบทบาทใหม่ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ความรู้ ความสามารถของบุคคลในวิชาชีพต้อง เปลี่ยนแปลง โดยที่ผู้ให้บริการบรรณารักษ์ นักสารสนเทศ ต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ในการ จัดการสารสนเทศ ความรู้ด้านแหล่งสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ นโยบายสารสนเทศ การวิจัย และ การให้บริการสารสนเทศ

นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดผลกระทบต่องานบริการสารสนเทศ

เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเผยแพร่สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่ยุ้แนะนำผู้ไปยังแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ เช่น การอ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ทางออนไลน์ รวมถึงเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดบริการวารสาร หนังสือพิมพ์ รูปแบบใหม่แทนการบอกรับตัวเล่ม

นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ยุ้สอนและฝึกอบรมผู้ใช้ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ผู้ให้บริการสารสนเทศมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก เกิดแนวคิดที่จะพัฒนาบริการสารสนเทศรูปแบบใหม่ โดยที่ผู้ไม่ต้องการเดินทางไปสถาบันบริการสารสนเทศด้วยตนเอง

## 2.1 ประเภทบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายประเภท การจัดบริการสารสนเทศขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง ที่จะจัดให้มีบริการสารสนเทศมากน้อยแตกต่างกันไป และระดับของบริการนั้นมีตั้งแต่การบริการแบบดั้งเดิมระบบทำงานด้วยมือจนถึงระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการสารสนเทศที่ทางธนาคารได้จัดให้กับลูกค้าเพื่อค้นหาข้อมูลมีดังนี้

2.1.1 บริการตอบคำถาม (Information Service) จัดให้มีประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาเบื้องต้นในการเข้าใช้บริการ

2.1.2 บริการสารสนเทศจากสื่อภาพยนตร์โฆษณา (Advertisement Service) เป็นบริการสารสนเทศจากสื่อที่มีคุณภาพที่สุดสำหรับการโฆษณา เพราะเป็นสื่อที่มี คุณลักษณะเด่นที่เหนือกว่าสื่ออื่นๆ คือ สามารถนำเสนอได้ทั้งภาพเคลื่อนไหวและ เสียงได้ในเวลาเดียวกัน สื่อโทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่ทรงอิทธิพลสูงสุดในบรรดาสื่อ

2.1.3 บริการสื่อวิทยุ (Radio Service) เป็นบริการสารสนเทศจากสื่อที่กระจายครอบคลุมพื้นที่ได้อย่าง กว้างขวางมาก เพราะมีสถานีวิทยุอยู่มากมายหลายแห่ง รวมถึงวิทยุชุมชน ที่เกิดขึ้นอีกมาก วิทยุยังเป็นสื่อที่สามารถทำให้ผู้รับฟังรับรู้ข่าวสารได้ใน ทุกอริยบท เช่น รับฟังในขณะขับรถ ทำงาน พักผ่อน ออกกำลังกาย จึงกล่าวได้ว่าวิทยุเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้บริโภคมากและสามารถติดตามกลุ่ม เป้าหมายไปได้ทุกหนแห่ง

2.1.4 บริการสารสนเทศสิ่งพิมพ์ (Document Service) เป็นบริการสารสนเทศในรูปแบบแผ่นกระดาษ หรือวัตถุใดๆ ด้วยวิธีการต่างๆ อันเกิดเป็นชิ้นงานที่มีลักษณะเหมือน ดั้งฉบับขึ้นหลายสำเนาในปริมาณมากเพื่อเป็นสิ่งที่ทำการติดต่อ หรือชักนำให้ผู้อื่น ได้เห็นหรือทราบข้อความต่างๆ เช่น แผ่นพับใบปลิว เป็นต้น



## แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศเป็นคำที่ใช้แทนแนวคิดเพื่ออธิบายว่าสาเหตุที่บุคคลหนึ่งๆจึงตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศ และเมื่อบุคคลนั้นๆได้รับสารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่มีอยู่ไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ใด ความต้องการสารสนเทศคือช่องว่างทางความรู้ หรือการขาดสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเมื่อบุคคลตระหนักถึงภาวะดังกล่าว จึงต้องมีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อปิดช่องว่างผลลัพธ์คือความรู้ ความเข้าใจที่นำไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนา

### 1. พฤติกรรมสารสนเทศ

จากผลการศึกษาวิจัยผู้ใช้สารสนเทศนับแต่ช่วงหลังสงครามครั้งที่สองในประเทศตะวันตกและการศึกษาวิจัยของวิลสันเอง ส่วนใหญ่ผู้ใช้ที่ศึกษาเป็นกลุ่มนักวิทยาศาสตร์และนักวิจัยในสถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัย และแหล่งสารสนเทศสำคัญได้แก่ห้องสมุดนั่นเอง ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสันมีแนวคิดสำคัญดังนี้ (Wilson T.D, 2000)

1.1 พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

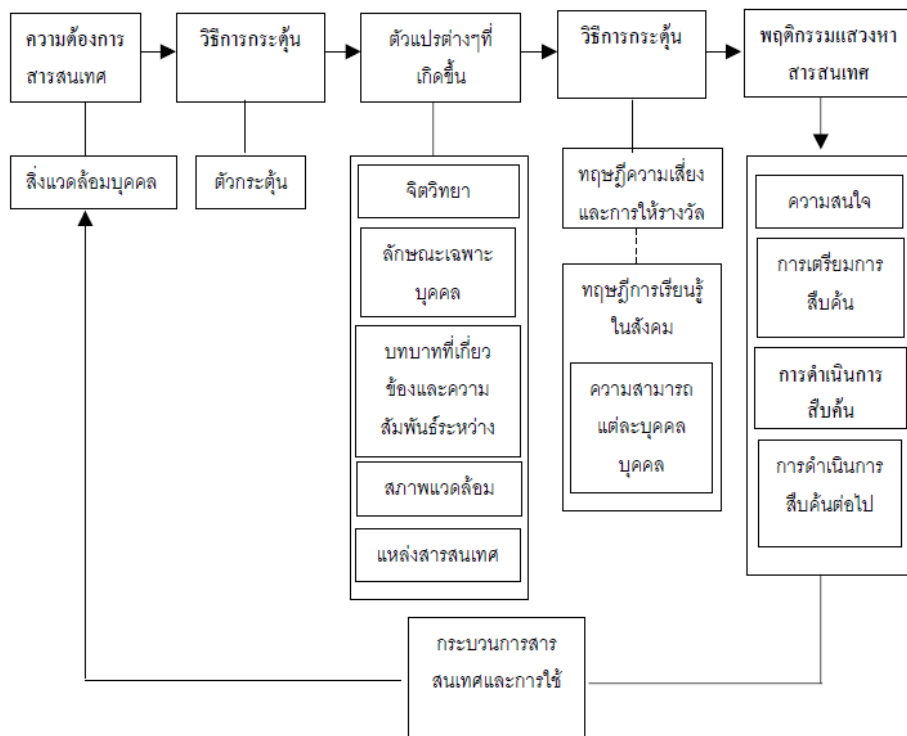
1.2 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้นั้นมีจุดผลักดันมาจากความต้องการสารสนเทศ (Information Need) ซึ่งในตัวแบบเรียกอย่างย่อว่า “ความต้องการ”

1.3 เมื่อเกิดความต้องการ ผู้ใช้จึงต้องแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบอย่างเป็นทางการหรือแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ

1.4 ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ นอกจากระบบหรือบริการสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศยังอาจได้สารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (Information Exchange) และยังสามารถส่งหรือถ่ายโอนสารสนเทศที่ได้ไปให้ผู้อื่นด้วยเช่นกัน (Information Transfer)

1.5 ผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศจากระบบหรือบริการสารสนเทศอาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว นั่นคือ สามารถหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของตนหรือหาไม่พบ หากหาไม่พบ อาจต้องย้อนกลับไปค้นหาสารสนเทศอีกครั้ง

1.6 หลังจากนั้น เมื่อได้สารสนเทศแล้ว จะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศที่ได้จากระบบ บริการหรือแหล่งสารสนเทศใดก็ตาม ซึ่งพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson สามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 พฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (Wilson, T.D., 2000)

## 2. ความต้องการสารสนเทศ

สารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้า และการใช้เพื่อการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคน และความจำเป็นนี้ต้องมีความสัมพันธ์กับภาระหน้าที่และอาชีพของบุคคลนั้น (ศิริพร สุวรรณะ, 2529, น.7) ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นจากการที่คนเราตระหนักถึงความไม่รู้หรือไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และบุคคลที่สังเกตเห็นความต้องการของตน ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศจึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ในชีวิตประจำวัน (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2537, น.91)

ความต้องการสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งทางด้านการเรียนสำหรับนิสิต นักศึกษา และทางด้านวิชาการ สำหรับอาจารย์และนักวิจัยค้นคว้า เพราะว่า ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลพบว่า ตนเองอยู่ในสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งที่ทำให้ต้องตัดสินใจค้นหาคำตอบ หรือหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และมีความต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการนี้มาก สถานการณ์ดังกล่าวนี้เองทำให้บุคคลกรหรือสังเกตเห็นความต้องการของตน (สิริจตุดา สิทธิบุ่น, 2541, น.9)

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้ต้องค้นหาข้อเท็จจริง ข้อมูล ความรู้ เรื่องราวต่างๆ มีความต้องการแสวงหาหรือใช้สารสนเทศเพื่อใช้ใน



การตอบปัญหา ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจดำเนินงาน(Mchombu, 1995; Wilson, 2000; Case, 2002)

ความต้องการสารสนเทศซึ่งเป็นนามธรรม หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความต้องการแสวงหาหรือใช้สารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความจำเป็นที่ต้องการรับสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเกิดได้ทุกบุคคลและทุกขณะ ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการแสวงหาหรือใช้สารสนเทศเพื่อใช้ในการตอบปัญหา ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจดำเนินงาน (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546, น.293)

นอกจากนี้ความต้องการสารสนเทศอาจดูได้จากสถานการณ์ที่บุคคลนั้นแสวงหาและใช้ โดยเน้นบุคคลและสถานการณ์ที่บุคคลนั้นเผชิญอยู่ การจะรู้ถึงความต้องการสารสนเทศของบุคคล จำเป็นต้องพิจารณาจากลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสนใจ อาชีพ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่ง Wilson อธิบายว่า ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพเศรษฐกิจและการเมือง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีความเสี่ยง และทฤษฎีการเรียนรู้ในสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องโดยเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าสถานการณ์ใดที่คนจะแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ มีการใช้สารสนเทศบ่อยเพียงใด รวมทั้งลักษณะของแหล่งสารสนเทศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ Wilson ได้จำแนกตัวแปรที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและนำไปสู่กระบวนการสารสนเทศและการใช้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งแสดงลักษณะของบุคคลนั้น เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความต้องการใช้สารสนเทศ

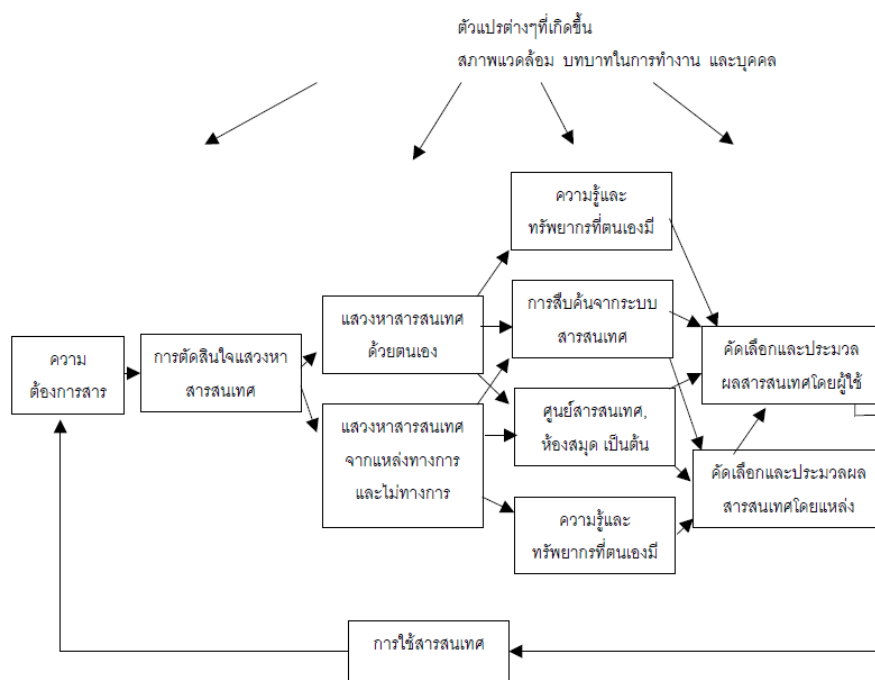
2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทที่เกี่ยวข้องหรืออาชีพ เช่น แพทย์ นักธุรกิจ วิศวกร เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ย่อมมีความต้องการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันในสาขาของตน เช่น นักธุรกิจต้องการและใช้สารสนเทศด้านการตลาดเพื่อที่จะผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ๆ

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน

4) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ โดยลักษณะของสารสนเทศ คือ เนื้อหา ลักษณะของเนื้อหา รูปแบบ และความทันสมัยของสารสนเทศที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะของผู้ใช้ ส่วนแหล่งสารสนเทศ เมื่อบุคคลตระหนักถึงความต้องการ

สารสนเทศของตน ก็สามารถแสวงหาและใช้สารสนเทศโดยอาจหาจากแหล่งที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ หรือแหล่งอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และให้สารสนเทศที่ต้องการได้

ส่วน Niedzwiedzka (2003) อธิบายว่า ความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปโดยผลสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม บทบาทในการทำงาน และลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งปกติบุคคลมีความต้องการใช้สารสนเทศที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่การทำงานในอาชีพของตนเอง นอกเหนือจากหน้าที่การทำงานแล้ว สภาพแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมก็มีส่วนในการกำหนดความต้องการใช้สารสนเทศ กล่าวคือ สภาพเศรษฐกิจและทรัพยากรที่มีอยู่จะกำหนดสภาพแวดล้อมว่าเป็นสภาพที่มีสารสนเทศเพียงพอ หรือเป็นสภาพที่ขาดแคลนสารสนเทศ อันมีผลต่อเนื่องไปยังความต้องการใช้สารสนเทศ ตลอดจนการใช้ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศอีกด้วย นอกจากนี้ปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดความต้องการใช้สารสนเทศ อีกประการหนึ่ง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล อัน ได้แก่ ประสบการณ์ วัย และระดับการศึกษา เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ สิ่งก็ตามมา คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลที่บุคคลนั้นคาดว่า จะมีสารสนเทศที่ตนต้องการ ซึ่งแหล่งสารสนเทศนั้นอาจเป็นห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ตลอดจนตัวบุคคลที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่สามารถให้ข้อมูลหรือแนวทางการแก้ปัญหาเฉพาะด้านได้ เมื่อได้สารสนเทศที่ต้องการก็จะนำไปสู่การใช้เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งสามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2 พฤติกรรมสารสนเทศของ Niedzwiedzka (Niedzwiedzka, 2003)

สำหรับ Devadason (1996) อธิบายว่า ความต้องการใช้สารสนเทศ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปโดยผลสืบเนื่องมาจากองค์การและสภาพแวดล้อม และส่วนที่เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือผู้ใช้ นอกจากนี้การพิจารณาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สามารถพิจารณาได้จากลักษณะของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้เข้าใจความต้องการใช้ของผู้ใช้อย่างชัดเจน Devadason ได้จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การและสภาพแวดล้อม โดยศึกษา

- 1.1 ภูมิหลัง โครงสร้าง วัตถุประสงค์ขององค์การ
- 1.2 ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์การผลิต รวมทั้งประเภทกิจการ
- 1.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงาน มีทั้งแหล่งสารสนเทศภายในและแหล่งสารสนเทศภายนอก และรูปแบบสารสนเทศ เช่น รายงานการประชุม รายงานประจำปี เป็นต้น
- 1.4 สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงาน เช่น กฎหมาย สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือผู้ใช้ โดยศึกษา 2 ลักษณะได้แก่

- 2.1 ศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ ซึ่งแบ่งได้เป็น
  - 2.1.1 ประเภทของผู้ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน หรือผู้ที่เคยใช้และกำลังใช้สารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้จะมีความต้องการสารสนเทศ และมีลักษณะการใช้สารสนเทศเป็นประจำสม่ำเสมอ ทั้งนี้ขึ้นกับหน้าที่การงาน หรือภารกิจของผู้ใช้ และผู้ใช้ในอนาคต หรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้สารสนเทศ
    - 2.1.2 ประเภทของผู้ใช้ตามหน้าที่การปฏิบัติงาน
  - 2.2 ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ โดยศึกษา 2 ด้าน คือ
    - 2.2.1 ศึกษาลักษณะของผู้ใช้ โดยศึกษาวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศหรือเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ ภูมิหลังทางการศึกษา หน้าที่ในองค์การ การอบรม และความสามารถทางภาษาต่างประเทศ
    - 2.2.2 แหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศที่ใช้โดยศึกษาประเภทของแหล่งหรือบริการสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศ

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศ โดยศึกษาลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ ลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ

จากแนวคิดการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ Wilson, Niedzwiedzka, Devadason ให้ข้อสังเกตที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ จำแนกได้ 3 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านตัวผู้ใช้สารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลในการลดหรือกระตุ้นความต้องการใช้สารสนเทศ มีดังนี้

1.1 ความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการในปัจจัยสี่ ความต้องการด้านจิตใจ เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ความต้องการทางปัญญา เช่น ต้องการเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ เป็นต้น

1.2 ลักษณะอาชีพของผู้ใช้สารสนเทศ เช่น แพทย์ นักธุรกิจ วิศวกร เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ย่อมมีความต้องการและการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันในสาขาของตน เช่น นักธุรกิจต้องการใช้สารสนเทศด้านการตลาดเพื่อที่จะผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ๆ

1.3 ลักษณะเฉพาะบุคคลและสังคม เป็นตัวแปรที่แสดงลักษณะของบุคคลนั้นเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น

1.4 ลักษณะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ใช้ ได้แก่ ระยะเวลาดำเนินกิจการหรือประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้เป็นลักษณะสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมการใช้การเลือกสารสนเทศแตกต่างจากผู้ใช้อื่นๆ

1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ที่ตั้งของหน่วยงาน ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่หน่วยงานผลิต ตลอดจนทรัพยากรต่างๆที่มีในหน่วยงาน จะกำหนดสภาพแวดล้อมว่าเป็นสภาพที่มีสารสนเทศเพียงพอ หรือเป็นสภาพที่ขาดแคลนสารสนเทศอันมีผลต่อเนื่องไปยังความต้องการสารสนเทศ ตลอดจนการใช้สารสนเทศอีกด้วย

1.6 สภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงาน (กฎหมาย สังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี) สภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศ มีดังนี้

2.1 เนื้อหาสารสนเทศ คือ เนื้อเรื่องของสารสนเทศ อาจเป็นสาขาวิชากว้างๆหรือหัวข้อเรื่องที่เฉพาะเจาะจงลงไปในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง สารสนเทศควรมีเนื้อหาตรงตามความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้

2.2 ลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่มีเนื้อหาอย่างเดียวกันอาจมีลักษณะต่างๆกัน เช่น ทฤษฎี สถิติ ตาราง หรือสารสนเทศเรื่องเดียวกันก็อาจมีหลายลักษณะร่วมกัน

2.3 ความทันสมัยของสารสนเทศ คือ ช่วงอายุของสารสนเทศซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาสารสนเทศ

2.4 รูปแบบสารสนเทศ คือ ลักษณะภายนอกของสารสนเทศ เช่น หนังสือสไลด์วารสาร เทป รายงานการประชุม เป็นต้น

3. ปัจจัยที่มาจากแหล่งสารสนเทศ โดยศึกษาประเภทของแหล่งหรือบริการสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศ ความสะดวกที่ผู้ใช้ได้รับจากการให้บริการขึ้นกับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

3.1 มีแหล่งสารสนเทศที่ช่วยในการค้นคว้าอยู่ในหน่วยงานของตน หรือสถานที่ใกล้เคียงกับแหล่งสารสนเทศภายนอกที่ให้บริการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

3.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ถูกต้องได้โดยง่ายและอย่างรวดเร็วเนื่องจากแหล่งสารสนเทศมีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้

3.3 ค่าใช้จ่าย ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายด้านเวลาที่เสียไปในการรอคอย ค่าใช้จ่ายที่เป็นเงินที่ต้องเสียค่าบริการจากบริการสารสนเทศบางประเภท เช่น การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้จ่ายเป็นต้องเสียเงินในการสืบค้น ค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน เช่น ความไม่สะดวกในการเดินทางหรือการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ รวมทั้งคุณภาพและประโยชน์ของสารสนเทศที่ได้รับว่ามีเนื้อหาตรงตามที่ต้องการ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ

จากแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson Niedzwiedzka และ Devadason สามารถอธิบายในการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในเรื่องของความต้องการสารสนเทศที่เกิดจากตัวกระตุ้น เริ่มจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์คือความต้องการทางกาย ทางอารมณ์และทางสติปัญญา แต่ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับตัวแปรต่างๆ เช่น ที่ทำงาน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น ตัวกระตุ้นที่นอกเหนือจากความต้องการพื้นฐานคือปัญหาและความเครียดในการดำรงชีวิต ความเสี่ยงและการเรียนรู้ทางสังคม เพื่ออธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น และตัดสินใจคุณค่าจากความเสี่ยงนั้นๆ และเพื่อการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจต่างไม่ว่าจากตนเองหรือบุคคลอื่น และความต้องการสารสนเทศดังกล่าวจะสามารถนำไปสู่การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศที่เกิดจากความต้องการต่อไปได้ ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในกระบวนการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศจากตัวแบบพฤติกรรมของ Wilson หรือกระบวนการสืบค้นจากระบบจากตัวแบบพฤติกรรมของ Niedzwiedzka ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากการแสวงหาสารสนเทศแล้วหรือขั้นตอนในการเข้าถึงสารสนเทศนั่นเอง เพื่อให้ทราบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อและสามารถนำสารสนเทศที่ได้นั้นไปใช้ต่อไป

### 3. การเข้าถึงสารสนเทศ

การเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้งานดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการหลังจากที่ผ่านกระบวนการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ในที่นี้จะกล่าวถึง การเข้าถึงสารสนเทศ โดยเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ โดยจำแนกเป็น การเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายใน และแหล่งสารสนเทศภายนอก ซึ่งเมื่อผู้ใช้งานดำเนินการเข้าถึงและได้สารสนเทศที่ต้องการแล้ว จะเข้าสู่การใช้สารสนเทศนั้นต่อไป

### 4. แหล่งสารสนเทศ

คำว่า “แหล่งสารสนเทศ” หมายถึง แหล่งที่เกิด แหล่งผลิต หรือแหล่งที่เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศใน รูปลักษณะที่หลากหลายไว้ให้บริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ต่อสังคมในการให้บริการสารสนเทศและส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าแก่ผู้ต้องการสารสนเทศในระดับต่าง ๆ กัน อาจแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

#### 4.1 แหล่งสารสนเทศบุคคล เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เป็นผู้รู้สารสนเทศ โดย

เกิดจากการประมวลความคิด ความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แหล่งสารสนเทศบุคคลที่สำคัญ เช่น ประชาชนชาวบ้าน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ นักวิชาชีพในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น การเข้าถึงสารสนเทศบุคคลอาจต้องใช้วิธีการติดต่อสอบถามขอความรู้ คำแนะนำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการจากบุคคลเหล่านั้นโดยตรง

#### 4.2 แหล่งสารสนเทศสถาบัน เป็นแหล่งสารสนเทศที่จัดอยู่ในกลุ่มสถาบัน องค์กรต่างๆ ซึ่ง

อาจเป็นของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน สมาคม หรือองค์กรระหว่างประเทศ โดยมีหน้าที่พื้นฐานคือ รวบรวมการจัดการและให้บริการสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของสถาบันนั้น ๆ จึงเรียกว่า สถาบันบริการสารสนเทศ มีหลายรูปแบบเรียกชื่อต่างกันไป เช่น ห้องสมุดหรือหอสมุด หอจดหมายเหตุ ศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น ส่วนใหญ่สถาบันบริการสารสนเทศเหล่านี้จัดให้บริการแก่ผู้ใช้แบบให้เปล่าโดยไม่คิดค่าบริการ แต่ในปัจจุบัน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การผลิตและกระบวนการถ่ายทอดสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้เกิดธุรกิจและอุตสาหกรรมสารสนเทศขึ้น เช่น มีการพัฒนาฐานข้อมูลและมีการจำหน่ายซึ่งมีผลกระทบต่อสถาบันบริการสารสนเทศที่เดิมมิได้คิดค่าบริการนั้น จำเป็นต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศบางแห่งเกิดการเปลี่ยนแปลงกลายเป็นสถาบันบริการ



สารสนเทศเชิงพาณิชย์ขึ้น สารสนเทศจึงกลายเป็นทรัพยากรที่บางครั้งผู้ต้องการใช้ต้องลงทุนและเสียค่าใช้จ่าย

4.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน เป็นแหล่งสารสนเทศที่มุ่งเผยแพร่สารสนเทศ ข่าวสาร เหตุการณ์ ต่อมวลชนส่วนใหญ่ เน้นความทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์ ใช้การถ่ายทอดสารสนเทศในรูปของการกระจายเสียง ภาพและตัวอักษรโดยผ่านสื่อประเภท โทรทัศน์ วิทยุและหนังสือพิมพ์

4.3.1 สื่อโทรทัศน์ เป็นแหล่งนำสารสนเทศในเรื่องต่างๆตรงสู่บ้านประชาชน ส่วนใหญ่โดยเฉพาะ ชุมชนที่อยู่ในชนบทห่างไกลได้ดีกว่าแหล่งสารสนเทศประเภทอื่น ให้บริการสารสนเทศในรูปของเสียงและภาพ มีรายการข่าว รายงานเหตุการณ์สำคัญ การเสนอเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจของประชาชนส่วนใหญ่ และรายการสารคดีต่างๆ แต่เวลาส่วนใหญ่จะเน้นด้านบันเทิงการ มีค่าใช้จ่ายในการผลิตและออกรายการสูง จึงต้องมีผู้อุปถัมภ์รายการ ทำให้ปริมาณสารสนเทศที่มีเนื้อหาสาระควรแก่การถ่ายทอดถึงประชาชนมีจำนวนลดลง

4.3.2 สื่อวิทยุ เป็นแหล่งนำสารสนเทศในเรื่องต่างๆสู่มวลชนส่วนใหญ่ในลักษณะเช่นเดียวกับโทรทัศน์แม้ว่าจะมีสถานีวิทยุที่ทำการถ่ายทอดมากกว่าสถานีโทรทัศน์ แต่วิทยุก็ไม่ได้เป็นแหล่งสารสนเทศที่ดีกว่าเพราะรายการส่วนใหญ่มุ่งเน้นบันเทิงการมากกว่าการให้สารสนเทศอันเป็นประโยชน์เช่นเดียวกัน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพอใจสื่อประเภทวิทยุในระดับที่น้อยกว่าโทรทัศน์ เพราะไม่สามารถแสดงภาพข่าว/เหตุการณ์สำคัญ ได้รับฟังเพียงเสียงอย่างเดียวเท่านั้น

4.3.3 สื่อหนังสือพิมพ์ เป็นแหล่งที่ถ่ายทอดสารสนเทศให้แก่มวลชนได้ดีในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดเวลาอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เป็นรายวัน เน้นการนำเสนอภาพและข่าวของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์ ในรูปแบบของบทความหรือสรุปข้อเท็จจริงอย่างสั้นๆบางครั้งอาจมี สารสนเทศภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ให้ด้วยแต่ไม่มากนัก เมื่อประชาชนหมดความสนใจในเรื่องนั้นๆ หนังสือพิมพ์ก็จะเสนอข่าวน้อยลงและหันไปเสนอข่าวใหม่ที่อยู่ในความสนใจของประชาชนต่อไป

#### 4.4 แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมทั่วโลก เชื่อมโยงฐานข้อมูลจำนวนมากเข้าด้วยกันทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายที่ไม่มีพรมแดน มีประโยชน์ต่อการสื่อสาร การค้นหาและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความสำคัญทางการศึกษา เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเป็นสื่อผสม (Multi-Media) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี สถาบันการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับอุดมศึกษาได้เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากอินเทอร์เน็ต เช่น ฐานข้อมูลห้องสมุด วารสารและจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และข้อมูลข่าวสารต่างๆโดยใช้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( Email) บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลด้วยโปรแกรม (FTP : File Transfer Protocol) การสนทนาทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IRC : Internet Relay Chat ) และการบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (WWW : World Wide Web ) เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศที่ปรากฏอยู่บนเครือข่าย WWW นั้นจะมีที่อยู่ของเว็บไซต์ที่เรียกว่า URL (Universal/Uniform Resource Locators) โดยมีรูปแบบที่เป็นสากล ถ้าใส่ไม่ถูกต้องก็จะค้นหาไม่พบ URL ของเว็บไซต์จะประกอบด้วย WWW.ชื่อย่อ/อักษรย่อของหน่วยงาน.ชื่อย่อโดเมน ตัวอย่าง URL ของกลุ่มต่างๆที่ปรากฏบนเครือข่าย WWW เช่น

4.4.1 เว็บไซต์ทางการศึกษา ปัจจุบันมีทั้งในระดับ โรงเรียนวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยให้

ข้อมูลที่สำคัญของสถาบัน เช่น สถาบันระดับอุดมศึกษาจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการศึกษา การลงทะเบียนเรียน การดูแลผลการเรียน การสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา การเรียนการสอน ทางไกลฐานข้อมูลห้องสมุด และกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ URL : <http://www.psu.ac.th>

มหาวิทยาลัยทักษิณ URL : <http://www.tsu.ac.th>

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ URL : <http://www.pnu.ac.th>

4.4.2 เว็บไซต์ของบริษัทธุรกิจ เช่น ธนาคาร สำนักพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์

เป็นต้น ให้ข้อมูลเพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สำหรับลูกค้า เป็นส่วนใหญ่

ธนาคารกรุงเทพ URL : <http://www.bangkokbank.com>

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ URL : <http://www.thannews.th.com>

สถานีโทรทัศน์ TNN24 URL : <http://www.tnnthailand.com>

4.4.3 เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ เป็นหน่วยงานระดับกระทรวง ทบวง กรม ของทางราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ผลงาน ข่าวคราวความเคลื่อนไหว กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

กระทรวงการคลัง URL : <http://www.mof.go.th>

กระทรวงพาณิชย์ URL : <http://www.moc.go.th>

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค URL : <http://www.pea.co.th>

4.4.4 เว็บไซต์องค์การระหว่างประเทศ เป็นหน่วยงาน/องค์กรในระดับชาติและระดับนานาชาติ ส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ การดำเนินการ ผลงานและกิจกรรม ข่าวคราวความเคลื่อนไหว เป็นต้น

United Nations educational Scientific  
And Cultural Organization (UNESCO) URL : <http://www.unesco.org>

WHO URL : <http://www.who.int>

4.4.5 เว็บไซต์สมาคมวิชาชีพ เป็นหน่วยงาน/สมาคมทางวิชาชีพในสาขาวิชาต่างๆ ให้ข้อมูลเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ รายงานความเคลื่อนไหวทางวิชาการ ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกของสมาคม ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ

สมาคมเภสัชวิทยาแห่งประเทศไทย URL : <http://www.phartherst.or.th>

สภาการพยาบาล URL : <http://www.tnc.or.th>

สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ URL <http://www.thainurses.org/>

ถ้าต้องการอาศัยข้อมูล/สารสนเทศในการทำงาน หรือประกอบการศึกษาในวิชาชีพ อินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่เหมือนเป็นห้องสมุดขนาดยักษ์ที่มีสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากมายมหาศาล และเป็นทางด่วนที่นำไปยังแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการได้ในระยะที่รวดเร็ว ย่นระยะเวลาในการเดินทางไปหาข้อมูลและประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้ได้มาซึ่งข้อมูล เพราะไม่ต้องเสียค่าบริการ (ยกเว้นค่าโทรศัพท์ในระดับท้องถิ่น) สามารถติดตามความเคลื่อนไหวในเรื่องที่สนใจได้ทันสมัยตลอดเวลา ถือเป็นแหล่งสารสนเทศที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน

#### 4.5 แหล่งสารสนเทศธุรกิจ

แหล่งสารสนเทศธุรกิจที่ผู้ประกอบการสามารถแสวงหาสารสนเทศธุรกิจได้จาก แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง ดังนี้ (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ, 2540)

4.5.1 แหล่งสารสนเทศภายใน (Internal Information Sources) เป็นแหล่งสารสนเทศเบื้องต้นที่เกิดจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยการรวบรวมสารสนเทศจากฝ่ายงานต่างๆ ในหน่วยงาน แหล่งสารสนเทศภายในส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร นโยบายและแผน ระบบและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ทฤษฎีการบริหาร ปัจจัยการผลิต บรรยากาศในการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้ผู้ประกอบการได้จากสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร และมีประโยชน์ชี้ให้ผู้ประกอบการเห็นจุดแข็งขององค์กร โดยพิจารณาจากความแตกต่างที่องค์กรมีเหมือนคู่แข่ง หรือโดดเด่นในระบบของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างมั่นคง และสามารถกำหนดทิศทางได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเห็นจุดอ่อนขององค์กรซึ่งจะทำให้องค์กรไม่เสีย

โอกาสของการเติบโตในระบบธุรกิจ โดย ชัยนันท์ นันทพันธ์ และคณะ(2535) ได้แบ่งแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ โดย คือ

4.5.1.1 หน่วยงานราชการ หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาลที่ให้ความช่วยเหลือและจัดอบรมแก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสนับสนุนให้มีการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น

4.6 หน่วยงานเอกชน หมายถึง สถาบันหรือหน่วยงานที่มีชื่อของรัฐบาลและดำเนินงานเกี่ยวข้องกับพัฒนาธุรกิจนอกจากนี้รูปแบบการให้บริการสารสนเทศธุรกิจโดยการให้ความช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษา และการฝึกอบรม ถือได้ว่าเป็นการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปวางแผนและดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง (สุพัฒน์ ลิ้มปาภรณ์, 2547) และแหล่งสารสนเทศหน่วยงานมีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศธุรกิจดังนี้(ฉวีวรรณ คูหาภินันท์, 2545)

แหล่งสารสนเทศภายนอก (External Information Sources) เป็นแหล่งสารสนเทศที่มาจากภายนอกองค์กรซึ่งมีทั้งที่เป็นส่วนบุคคลและหน่วยงาน ซึ่งแหล่งสารสนเทศบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้เผยแพร่ ถ่ายทอดสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในลักษณะเผชิญหน้า ผู้ใช้สามารถปรึกษา พบปะพูดคุยเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ รวมถึงประสบการณ์ ความรู้ ตลอดจนความคิดของผู้ใช้สารสนเทศ บุคคลที่เป็นแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ ญาติ ที่ปรึกษา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกัน และลูกค้า (Olszewski, 2001) ตลอดจนสื่อมวลชนเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และ วารสารต่างๆ เป็นต้น (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ ,2537) และสภาพปัจจัยต่างๆที่อยู่ภายนอกองค์กรซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อองค์กร เป็นสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน แรงงาน กฎระเบียบต่างๆและกฎหมาย นอกจากนี้สารสนเทศที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ แนวโน้มทั่วไปของเศรษฐกิจที่มีผลต่อองค์การภาวะการค้าและการผลิตทางอุตสาหกรรม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิธีการทางวิทยาศาสตร์ใหม่ๆ และสภาพสังคม ได้แก่ วัฒนธรรมและความเชื่อในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้มีอิทธิพลต่อองค์การ โดยที่การดำเนินธุรกิจไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบจากสารสนเทศภายนอกองค์กรได้ ผลกระทบเหล่านี้จะเป็นผลดี และผลเสียในเวลาเดียวกันผู้ประกอบการสามารถนำผลดีมาปฏิบัติ และนำผลเสียมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์การเห็นแนวทางที่จะก้าวไปในอนาคต

## 5. การใช้สารสนเทศ (Information use)

Menzel (1967) ให้นิยามว่า การใช้สารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ และนำสารสนเทศที่ได้รับมาใช้ตอบคำถาม ขจัดความสงสัย สนองความอยากรู้ แก้ไขปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ดังนี้

6.1 เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เป็นการแก้ไขปัญหาในชีวิตส่วนตัว หรือการทำงาน หากบุคคลมีความรู้ในเรื่องสารสนเทศต่าง ๆ จะช่วยให้สามารถนำความรู้ที่มีมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ การศึกษาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของบุคคล เนื่องจากวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อก้าวให้ทันกับโลกและวิทยาการใหม่ๆ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการและแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบปัญหาเรื่องที่สงสัย สารสนเทศที่ได้รับจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ของบุคคลนั้นให้กว้างขึ้น

6.3 เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมาย

6.4 เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นการกระจายหรือถ่ายทอดและเผยแพร่สารสนเทศที่เก็บรวบรวมและแสวงหา เพื่อถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นได้รับประโยชน์

6.5 เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

## 6. อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ มี 5 ประการคือ (David Nicholas, 1996)

### 6.1 บุคลิกลักษณะ

6.1.1 ความใส่ใจติดตามสารสนเทศ หมายถึง ความใจติดตาม สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีความพยายามที่จะนำวิธีการกลยุทธ์ใหม่ๆ เข้ามาใช้ เมื่อสิ่งที่ทำในครั้งก่อนไม่ประสบความสำเร็จ

6.1.2 ความละเอียดถี่ถ้วน หมายถึง ความละเอียดถี่ถ้วนและระแวดระวังในการค้นหาสารสนเทศและประเมินสารสนเทศ

6.1.3 การกระตุ้น หมายถึง พันธสัญญาระหว่างงานกับตัวผู้ใช้ผู้ร่วมงานเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศทั้งสิ้น

6.1.4 การยอมรับ หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมรับสารสนเทศจากบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

### 6.2 เวลา

การไม่มีเวลามากเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้มักต้องเผชิญปัญหาและการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ เนื่องจากต้องทำงานหนักขึ้น เร็วขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงไม่มีเวลาที่จะแสวงหารับและแยกแยะสารสนเทศที่จำเป็น

### 6.3 การเข้าถึง

ผู้ใช้จะเข้าถึงสารสนเทศได้นั้น ต้องแหล่งสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นแหล่งหรือระบบที่สามารถเข้าถึงง่ายและไม่ห่างไกลจนเกินไป

### 6.4 ทรัพยากร / ต้นทุน

การเข้าถึงสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับต้นทุน ถ้าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย สะดวกแก่การค้นหา ผู้ใช้จำเป็นต้องพึ่งพาการบริการสารสนเทศที่อาศัยอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งล้วนแต่มีต้นทุนในการจัดซื้อมาทั้งสิ้น เมื่อต้นทุนที่สูงขึ้นจึงต้องมีการคิดค่าใช้จ่ายสูงตามมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละแห่ง

### 6.5 ปริมาณของสารสนเทศ

ปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารมากขึ้น ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่หลากหลายและปริมาณมาก ทั้งจากโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร ซึ่งในอดีตไม่เคยมี ดังนั้นปริมาณสารสนเทศที่ผ่านช่องทางเหล่านี้ จึงมีมากจนทะลักทะลายน ผู้ใช้ไม่สามารถคัดสรรสารสนเทศได้ทัน

## 7. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศ

อุปสรรคที่ทำให้การถ่ายทอดสารสนเทศระหว่างแหล่งและผู้ใช้ไม่มีประสิทธิภาพมีหลายประการ เป็นอุปสรรคทั้งภายในและภายนอกตัวผู้ใช้ เป็นอุปสรรคระหว่างบุคคลและระหว่างองค์กร อุปสรรคเหล่านี้เป็นผลร้ายพอกับการไม่มีสารสนเทศ เพราะจะขัดขวางการถ่ายทอดและการไหลเวียนของสารสนเทศ ขัดขวางการเข้าถึง และก่อปัญหาให้ผู้ใช้

อุปสรรคระหว่างบุคคล จำแนกเป็น

1) ความต้องการและการแสวงหา (Havelock, 1969) ตั้งข้อสังเกตว่า อุปสรรคที่เกิดจากบุคคลเนื่องจากคนเป็นระบบแก้ปัญหา ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบความต้องการ และระบบการแสวงหา ซึ่งต้องประสานงานกัน มิฉะนั้นแล้วแหล่งจะให้สารสนเทศก่อนที่ผู้ใช้มีความต้องการหรือมีปัญหา หรือแหล่งอาจไม่สามารถให้สารสนเทศ คำตอบเมื่อผู้ใช้มีความต้องการ

2) ระดับความต้องการ ในการอภิปรายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน



สารสนเทศและผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้มีความยากลำบากในการประมวลและแสดงความต้องการของตนเอง ผู้ใช้ตกอยู่ในสภาพที่ต้องอธิบายถึงความต้องการที่ตนเองก็ไม่รู้แน่ให้ผู้อื่นฟัง ผลคือไม่สามารถอธิบายความต้องการของตนเองได้ชัด

3) การเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งว่าองค์ประกอบ 2 ประการมีผลต่อการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ คือ แหล่งนั้นใช้ได้ง่ายและเข้าถึงได้สะดวก

ยูเนสโก (UNESCO, 1984) ได้จำแนกอุปสรรคตามขั้นตอนของการถ่ายทอดและการใช้สารสนเทศ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ
- 2) อุปสรรคเกี่ยวกับความพร้อมของเอกสาร
- 3) อุปสรรคในการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจาก
  - 3.1) ระดับการศึกษาของผู้ใช้
  - 3.2) การบรรจุและการนำเสนอสารสนเทศไม่ดีพอ
  - 3.3) อุปสรรคทางภาษาและขาดบริการแปล
  - 3.4) ขาดแรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ
  - 3.5) ขาดนโยบายสารสนเทศที่เหมาะสมและแผนที่จะส่งเสริมการใช้สารสนเทศ
  - 3.6) ขาดการอบรมผู้ใช้
  - 3.7) การให้บริการสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศธุรกิจ

สารสนเทศธุรกิจ (Business Information) หมายถึง สารสนเทศที่เกี่ยวกับธุรกิจซึ่งประกอบการต้องการเพื่อนำมาสนับสนุนให้ธุรกิจเจริญเติบโตและสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจและหมายรวมถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับการลงทุน แหล่งผลิตวัตถุดิบอัตราขนส่งสินค้า ภาษีวิธีการขนส่งสินค้า ภาวะเศรษฐกิจ การวิจัยการตลาด กฎหมาย ผลงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์เพื่ออุตสาหกรรม ข้าราชการเมือง วัฒนธรรมท้องถิ่นและข่าวสังคม (ประดิษฐา สิริพันธ์, 2542 ; Hendersonfile, 2003)

#### 1. ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศธุรกิจ

ในยุคเศรษฐกิจบนพื้นฐานแห่งความรู้ การดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญกับสารสนเทศและความรู้ และถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจทำให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ นอกจากนี้ สมชัย หยกอุบล (2548) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะต้อง

ปรับเปลี่ยนการจัดการธุรกิจตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป แม้ว่าผู้ประกอบการจะมีระยะเวลาดำเนินกิจการหรือมีประสบการณ์มากก็ยังคงจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆเสมอ โดยการติดตามข่าวสาร การฟัง การคิด การดู การอ่าน การสังเกต และติดตามการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นสารสนเทศธุรกิจจึงมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (แมน มาส ชาวลิต, 2542 ; วัลลภ สวัสดิวัลลภ, 2544)

1) ช่วยในการตัดสินใจในด้านต่างๆ ที่จะปฏิบัติงานใดๆให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่น การตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ และการประกอบการอุตสาหกรรม ถ้าได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่าเพียงพอ ย่อมทำให้การตัดสินใจนั้นเกิดประโยชน์สูงสุด

2) ก่อให้เกิดแนวคิด และแนวทางในการเริ่มต้นงานใหม่เพื่อนำไปสู่การพัฒนา

3) ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งเป็นผลให้คุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้รับสารสนเทศดีขึ้น

4) ขยายโลกทัศน์ของผู้ประกอบการให้กว้างขวางและมีความเข้าใจที่ดีขึ้น

5) ช่วยเสริมสร้างความรู้ความสามารถทางธุรกิจ และความรู้อื่นๆซึ่งสารสนเทศเหล่านี้อาจได้จากแหล่งสารสนเทศต่างๆอย่างหลากหลาย ทำให้มีหนทางแก้ปัญหา มีทางเลือกสำหรับดำเนินการทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น เนื่องจากสารสนเทศมีความสำคัญและเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้ (วัลลภ สวัสดิวัลลภ, 2544 )

1) บทบาทด้านการค้าหรือด้านการพาณิชย์ ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีมากขึ้น การแข่งขันทางด้าน 20 ธุรกิจจะรุนแรง ผู้ประกอบการจึงต้องมีการแสวงหาข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำมาตัดสินใจในการดำเนินงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะสารสนเทศทางธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง เพราะผู้ที่มีข้อมูลและสารสนเทศที่แม่นยำกว่า ทันสมัยกว่า จะเป็นฝ่ายได้เปรียบในการค้า หากข้อมูลหรือสารสนเทศมีไม่เพียงพอจะทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายได้

2. บทบาทด้านอุตสาหกรรม สิ่งที่มีค่าสูงสุดของอุตสาหกรรม คือ วิทยาการและเทคโนโลยีการผลิต ประเทศที่มีความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีการผลิตจึงได้เปรียบประเทศที่มีเพียงวัตถุดิบ สารสนเทศทางวิทยาการและเทคโนโลยีการผลิตจึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการทั้งหลายจึงพยายามแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งด้าน วิทยาการและเทคโนโลยีการผลิตเพื่อให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมและพัฒนาสินค้าซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญในการผลิต และการผลิตหรือพัฒนาสินค้าจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุที่ว่าคุณภาพสินค้านั้นจะไม่มีค่าเท่าใดที่สุดต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพราะความพึงพอใจ

ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ประกอบการกิจการผลิตจึงต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจเพื่อนำมาผลิตและพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (สมพงษ์ สวัสดิภักดิ์, 2546)

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ผู้ประกอบการต้องอาศัยสารสนเทศธุรกิจเพื่อช่วยตัดสินใจในการประกอบธุรกิจและการลงทุน เพื่อป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ และนำสารสนเทศไปใช้ในการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์และทิศทางธุรกิจ ผู้ประกอบการในปัจจุบันมีความต้องการใช้สารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ และสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรรชิต มาลัยวงศ์, 2542)

## 2. เนื้อหาสารสนเทศธุรกิจ

เนื้อหาสารสนเทศกล่าวได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุด โดยสารสนเทศนั้นจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงตามความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และหน้าที่หรือกิจกรรมที่ผู้ใช้สารสนเทศกำลังปฏิบัติ เนื้อหาสารสนเทศ หมายถึง เนื้อเรื่องของสารสนเทศอาจเป็นสาขาวิชากว้างๆหรือหัวข้อเรื่องที่เฉพาะเจาะจงลงไปในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง(สายสุดา ปันตระกูล ,2544) ดังนั้น เนื้อหาสารสนเทศธุรกิจ จึงหมายถึงเนื้อเรื่องของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซึ่งหนังสือ The London Classification of Business Studies ได้แบ่งเนื้อหาสารสนเทศธุรกิจ ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (Stekel, 2002)

- 1) สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการ ครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับการจัดการการควบคุมงานและการจัดกิจกรรม การตลาด การเงินและการบัญชี
- 2) สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของการค้าและองค์การ ครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับความรู้ของมนุษย์ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ
- 3) ได้แก่ เศรษฐกิจ การขนส่ง อุตสาหกรรม การศึกษา กฎหมาย การเมือง วิทยาศาสตร์ และ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการและกระบวนการที่เป็นประโยชน์ในการจัดการและทำให้กิจกรรมทางการค้าบรรลุผลสำเร็จ เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการตัดสินใจเทคนิคในการวิเคราะห์ การวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ นอกจากนี้ วัฒนา ณ ระนอง (2533) และ อำไพพร เลขะจิระกุล (2535) แบ่ง เนื้อหาสารสนเทศธุรกิจออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) สารสนเทศด้านการตลาด เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า การวิจัยการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาและการจัดจำหน่าย(อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งวัตถุดิบราคาวัตถุดิบ 31ระดับราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค แนวทางการทำธุรกิจเพื่อส่งออก กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ สัดส่วนตลาดและคู่แข่ง

- 2) สารสนเทศด้านการเงิน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเงินและการลงทุน ประกอบด้วย

ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งเงินทุน เงินกู้ สภาวะเศรษฐกิจไทย สภาวะเศรษฐกิจโลก การลงทุนร่วมกับต่างประเทศ นโยบายส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน

3) สารสนเทศด้านการบริหารและการจัดการ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารการตลาด การบริหารการเงินและบัญชี การบริหารงานบุคคล การวางแผนภาษีอากร การจัดการสินค้าคงคลัง กฎหมายแรงงาน การเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการผลิต การบำรุงรักษาเครื่องจักรกล

4) สารสนเทศด้านเทคโนโลยีการผลิต เป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ประกอบในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ(อำนาจ ธีระวนิช, 2544) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคการผลิตใหม่ๆ เทคนิคการประหยัดพลังงาน เครื่องมือและเครื่องจักรในการผลิต วิธีการถ่ายทอดและเรียนรู้เทคโนโลยี แหล่งเทคโนโลยีและการติดต่อ เทคนิคการผลิตและควบคุมการบรรจุหีบห่อ การออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ความต้องการใช้บริการสินเชื่อ

วิฑูรย์ ปราศรัย (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย: กรณีศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าพฤติกรรมของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้และที่เหลือจะนำมาเพื่อการอุปโภค บริโภค และพบว่ามีความแปรผันด้านเงินเดือนที่สามารถนำมาใช้พยากรณ์วงเงินกู้ที่จะได้รับจากธนาคาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารคือวัตถุประสงค์ที่ให้ผู้มีความหลากหลายตรงกับความต้องการ และหลักประกันสามารถใช้เป็นบุคคลค้ำประกันแทนทรัพย์สินได้ และความพึงพอใจของผู้ พบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุดในปัจจุบันด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและสถานที่ของธนาคาร และน้อยที่สุดจะเป็นปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย

รุ่งโรจน์ ไรยเรณู (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านานาชาติกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์พระนครศรีอยุธยา พบว่าลูกค้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีอาชีพรับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ ลูกค้านส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิถุวงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท ระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี และใช้บุคคลค้ำประกันลูกค้านมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ และลูกค้านมีระดับ

การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ในด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้ายที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ปัจจัยการให้บริการสินเชื่อของลูกค้ายที่ใช้ประเภทสินเชื่อต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้ายที่ได้รับวงเงินอนุมัติต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อและด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ลูกค้ายที่มีระยะเวลาการกู้ยืมต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ และด้านช่องทางการขอสินเชื่อแตกต่างกัน สำหรับลูกค้ายที่ใช้หลักประกันต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน

พุทธิกาญจน์ หัตถิยา (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสะพานขาว พบว่า ลูกค้ายส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจทั่วไป มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อหมุนเวียนในกิจการ เพศชาย อายุระหว่าง 25 ถึง 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 100,000 ถึง 200,000 บาท ลักษณะการขอสินเชื่อในนามส่วนตัว ไม่มีบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัดในเครือ มีพนักงานต่ำกว่า 10 คน ส่วนปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานธุรกิจสะพานขาวของลูกค้าย พบว่า ลูกค้ายใช้บริการเพราะปัจจัยการตัดสินใจทางด้านการพนักงาน รองลงมาคือด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมและสนับสนุน ด้านการให้บริการอื่นๆ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการและด้านประเภทของสินเชื่อในด้านประเภทของสินเชื่อตามลำดับ

จริยา กงจักร์ (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงคำ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาเชียงคำ อำเภอเชียงคำจังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (จุดบริการและสถานที่) มากที่สุด ความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อพบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความต้องการด้านบุคลากร มากที่สุด ความแตกต่างด้านอายุ ที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา(อัตราดอกเบี้ย) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (จุดบริการ) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันความแตกต่าง แต่ด้านการศึกษา ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันความแตกต่างและด้านอาชีพ ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันความความแตกต่าง ด้านรายได้ ในภาพรวมพบว่ามีไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน



อภิชาติ วรรณ (2540) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลของข้าราชการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ปัจจัยในการใช้สินเชื่อ ลักษณะการใช้สินเชื่อ และปัญหาในการใช้สินเชื่อ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยในการเลือกใช้สินเชื่อบุคคล ส่วนใหญ่มีการศึกษาเงื่อนไขของแหล่งเงินทุนตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปโดยใช้ข้อมูลจากแหล่งเงินทุนโดยตรง และจากคนใกล้ชิด แต่กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งเงินทุน คือ สมาชิกในครอบครัว และพนักงานของแหล่งเงินทุน ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกแหล่งเงินทุนคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงื่อนไขไม่ซับซ้อน และวงเงินกู้ยืมให้สูงกว่าที่อื่น การใช้สินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้ในวงเงินไม่เกิน 800,000 บาท สินเชื่อที่นิยมใช้มากที่สุดคือ สินเชื่อเพื่อการเคหะ โดยสินเชื่อเคหะใช้แหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนสินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค และสินเชื่อเพื่อการศึกษาใช้แหล่งเงินทุนจากสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นหลัก ปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อกับแหล่งเงินทุน พบว่าปัญหาที่ผู้กู้เป็นกังวลก่อนติดต่อกับแหล่งเงินทุนคือ อัตรา ผ่อนชำระต่อรายได้หลักประกันที่ต้องใช้ ในการติดต่อกับแหล่งเงินทุนครั้งแรกถูกปฏิเสธ ซึ่งมีสาเหตุส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของผู้กู้ ได้แก่ อายุมาก, เป็นลูกค้ำใหม่ และรายได้ต่ำ ช่วงที่ 2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สินเชื่อ แบ่งเป็น 5 ปัญหาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาด้านการให้บริการและ ปัญหาด้านคุณภาพของพนักงาน โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นการกำหนดเงื่อนไขของแหล่งเงินทุน พบมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักประกันที่ ค่อนข้างต่ำ รองลงมา คือ การกำหนดเงื่อนไขซับซ้อน การอนุมัติล่าช้า และวงเงินสินเชื่อ อนุมัติให้น้อย ตามลำดับ โดยสถาบันการเงินที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ ส่วนปัญหาด้านสถานที่ การให้บริการ และคุณภาพพนักงานยังพบน้อย ยกเว้นธนาคารอาคารสงเคราะห์พบว่ามีปัญหาในเรื่องของทำเลที่ตั้ง และคุณภาพการให้บริการมากกว่า สถาบันการเงินอื่น และโดยภาพรวมผู้กู้พอใจกับการให้บริการของแหล่งเงินทุน ช่วงที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการผ่อนชำระกับแหล่งเงินทุนมีสองสาเหตุคือ ปัญหา ที่มาจากตัวผู้กู้ ได้แก่ ปัญหาภาระหนี้สินภายนอก, มีรายจ่ายที่ไม่คาดคิด เกิดขึ้น และไม่สะดวกในการชำระหนี้ ปัญหาที่มาจากแหล่งเงินทุน ได้แก่ การให้บริการรับชำระหนี้ และการให้บริการด้านข้อมูลให้กับลูกค้ำ โดยสถาบันการเงินที่พบปัญหาการให้บริการรับชำระหนี้ คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ แต่ในส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่ามีปัญหาในเรื่องการให้บริการข้อมูลให้กับลูกค้ำ

จากการศึกษาความต้องการใช้บริการสารสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ลูกค้ำตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อคือด้านอัตราดอกเบี้ย ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย



หรือจุดบริการ สถานที่ และจากการทดสอบสมมติฐานระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ  
สินเชื่อโดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

## 2. การให้บริการสินเชื่อของธนาคารแก่ผู้รับบริการ

ชาติ ไตรจันทร์ (2539) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการด้าน  
สินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในพื้นที่จังหวัด  
ชายแดนภาคใต้ ผลของการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการอยู่ใน  
ระดับปานกลาง แนวโน้มในระดับที่มีปัญหามากโดยเฉพาะในขั้นตอนการเร่งรัดชำระหนี้ใน  
ลักษณะเกษตรกรลูกค้าไม่ชำระตามคำรับรองและติดตามไม่ค่อยพบตัวและปัจจัยที่เป็นปัญหาใน  
การให้บริการที่พบคือ ในด้านผู้รับบริการ คือ อายุระดับการศึกษาและภาษาของเกษตรกรลูกค้า  
ส่วนปัจจัยที่เกิดภายในองค์กร ธ.ก.ส.ได้แก่ ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การให้รางวัล การ  
ติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของธ.ก.ส.และปัจจัยด้าน  
โครงสร้างขององค์กร แต่จากการจัดลำดับปัจจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง  
ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. เป็นปัญหามากที่สุด ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์  
ระหว่างตัวแปรที่น่าสนใจ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ศาสนา อัตราเงินเดือนและบทบาท  
ในตำแหน่งของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับระดับการมีปัญหาในการให้บริการแต่  
ความสัมพันธ์กับปัญหาในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการพบว่ามีแต่อายุของพนักงานเท่านั้นที่  
มีความสัมพันธ์ ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเห็นว่าในสภาพปัจจุบันทางธนาคารควรจะให้มีการ  
ฝึกอบรมในเรื่องของการให้บริการแก่พนักงานสินเชื่อการให้ความสำคัญของการให้บริการ ในการมี  
ผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้น การประชาสัมพันธ์การให้ความรู้และการให้บริการ  
ด้านสินเชื่อแก่เกษตรกรลูกค้าอย่างทั่วถึงตลอดจนการสนับสนุนเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย  
เพื่อให้การบริการลูกค้าและปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบโครงสร้างของ ธ.ก.ส.ให้มีความยืดหยุ่น  
คล่องตัวในการบริการมากยิ่งขึ้น

รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบ  
ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาพบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี มีสถานภาพโสดประกอบอาชีพพนักงาน  
บริษัท/ธุรกิจเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ใช้  
บริการในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา 2-5 ครั้ง โดยใช้บริการฝาก - ถอน มากที่สุด ด้านความคาดหวัง  
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่  
ยอดเยี่ยม ด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงบริการที่  
ได้รับจริงโดยรวมในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนอง

และการดูแลเอาใจใส่ จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบสอบถามที่มีต่อการบริการและค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังที่มีต่อการบริการในปัจจุบันด้านรูปลักษณะ การดูแลเอาใจใส่และการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ ค่าความแตกต่างจากมากไปน้อยและมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง และค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเท่ากัน ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงในปัจจุบันด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาการให้บริการสินเชื่อบริการแก่ผู้รับบริการ พบว่าปัจจัยที่เป็นปัญหาในการให้บริการคือในด้านผู้รับบริการหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น ส่วนความคาดหวังการบริการของผู้ใช้บริการที่ต้องการจากธนาคารคือ ความน่าเชื่อถือ และการสร้างความมั่นใจ

### 3. ความต้องการ การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ

ศุจินน สุภโสภาส (2543) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือพนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพื่อประกอบการทำงาน และผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยการเดินสำรวจและเลือกหยิบตามชั้นเอกสาร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน คือ หาไม่พบ ทรัพยากรวางผิดที่ ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาที่เหมาะสมและใช้เวลาในการค้นหา สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบซับซ้อน ซ้ำ ไม่มีประสิทธิภาพ ใช้เวลาในการสืบค้นมาก และใช้ไม่เป็น ไม่มีความรู้และทักษะในการใช้

บุหพันธ์ อุษิตยะกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดขอนแก่นมีความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจด้านเนื้อหาเกี่ยวกับด้านการตลาดมากที่สุด ด้านลักษณะของเนื้อหา พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจที่มีลักษณะเนื้อหาเชิงวิเคราะห์ และข้อมูลสถิติ ตัวเลข แผนภูมิประกอบคำบรรยายในระดับมาก ด้านความทันสมัยของสารสนเทศธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจปัจจุบัน คาดการณ์อนาคต และย้อนหลัง 1-3 ปีในระดับมาก ด้านรูปแบบสารสนเทศธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้ในระดับปานกลางทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อไม่ตีพิมพ์ โดยสื่อสิ่งพิมพ์ต้องการใช้วารสารทางธุรกิจและ

อุตสาหกรรมมากที่สุด ส่วนสื่อไม่ดีพิมพ์ต้องการใช้เว็บไซต์หน่วยงานราชการ สถาบัน สมาคม ธุรกิจและเอกชนมากที่สุด ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจ จากแหล่งสารสนเทศภายในสถานประกอบการ และแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในระดับมาก และปัญหา พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ประสบปัญหาในระดับมาก คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ แหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ การให้บริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ บรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้าใช้สารสนเทศ ไม่กล้าเข้าไปใช้และขอรับบริการ ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากแหล่งใด ไม่ทราบวิธีค้นหาสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

อรอุมา สืบกระพัน (255) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค - ภาคเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศจากเพื่อนผู้ร่วมงานในระดับมาก ใช้ประเภทสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับมาก และใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ในระดับมาก ด้านความต้องการสารสนเทศ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการแหล่งสารสนเทศจากแหล่งจัดเก็บสารสนเทศแผนกบุคคลในระดับมาก ต้องการประเภทสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับมาก และต้องการเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศรวม 7 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากเพื่อนผู้ร่วมงานในระดับมาก ที่ ประเภทของสารสนเทศที่แสวงหาในระดับมาก คืออินเทอร์เน็ต มีการแสวงหาเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ในระดับปานกลาง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ คือเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่ในระดับมาก 3 มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามแสวงหาสารสนเทศภาษาไทย และแสวงหาสารสนเทศทุกวันในระดับมากที่สุด สำหรับปัญหาที่ประสบในระดับมาก คือ สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในงานนี้ด้วย

พรชัย ตรีคันธา (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารสินเชื่อเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ (Margin Loan) กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ จำกัด (มหาชน) พบว่า กรณีที่ 1 นักลงทุนยังสามารถรักษ้อัตรามาร์จิ้นขั้นต่ำ (Maintenance Margin) ตามกฎระเบียบได้ กรณีที่ 2 นักลงทุนต้องการให้มีการยกเลิกการบังคับขาย (Force Sell) กรณีที่ 3 นักลงทุนยังมีความสามารถหาหลักประกันมาเพิ่มได้ กรณีที่ 4 หากถูกบังคับขาย (Force Sell) นักลงทุน

บางส่วนยังสามารถชำระค่าขาดทุนได้ หากไม่สามารถชำระได้ก็จะขอผ่อนผันการชำระหนี้ จากผลสรุปข้างต้น แสดงว่านักลงทุนมีความต้องการให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือเกี่ยวกับการผ่อนผันหรือการยกเลิกการบังคับขาย (Force Sell) เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากการลงทุน ดังนั้นทางรัฐบาลควรจะหาทางช่วยเหลือโดยใช้มาตรการระยะสั้น

อำไพพร เลขะจิระกุล (2535) พบว่า หน่วยงานที่มีบทบาทต่อการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมมากที่สุด คือ หน่วยงานราชการ ได้แก่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคได้ กรมวิชาการเกษตร ศูนย์พาณิชย์กรมภาคใต้ กรมการค้าภายใน กรมประมง และกรมสรรพากร รองลงมาคือ หน่วยงานเอกชน ได้แก่ สมาคมต่างๆ บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและหอการค้าจังหวัด

Mueller, Sorini & Grossman (2005) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ และการส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศของวิศวกรในองค์กรอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย ในปี 2005 โดยกลุ่มตัวอย่างคือ วิศวกรจาก 500 บริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจางานด้านวิศวกรรมต้องอาศัยสารสนเทศเพื่อการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรมเสมอ ผลของการศึกษาพบว่าห้องสมุดควอลคอม เป็นศูนย์กลางที่รวบรวมข้อมูลสารสนเทศทางวิศวกรรมที่ใหญ่ที่สุด และวิศวกรนิยมมากที่สุด ห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยให้บริการแก่ผู้ใช้ จากการวิจัยทำให้ทราบว่าวิศวกรแต่ละสาขามีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาประวัติวิศวกร สัมภาษณ์รูปแบบความต้องการสารสนเทศ สํารวจและศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยสามารถแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) วิศวกรจะแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง หรือสอบถามจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุด
- 2) วิศวกรแสวงหาสารสนเทศจากเทคโนโลยีมากกว่าหนังสือ แต่จะมีการเข้าใช้ห้องสมุดเมื่อต้องการสารสนเทศที่เชื่อถือได้และสามารถนำไปอ้างอิงแหล่งข้อมูลได้ เช่น หนังสือ วารสาร
- 3) วิศวกรมีวิธีแสวงหาสารสนเทศที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาของงานที่ได้รับมอบหมาย บางช่วงเวลาไม่ต้องการสารสนเทศเลย หรือบางช่วงเวลาหากต้องการสารสนเทศเป็นจำนวนมาก เพื่อสนับสนุนงานที่ได้รับมอบหมาย จึงจะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เช่น คู่มือ อินเทอร์เน็ต
- 4) สารสนเทศที่แสวงหาจะเป็นสารสนเทศเฉพาะด้าน
- 5) ในการเข้าใช้ห้องสมุด วิศวกรจะคำนึงถึงคุณภาพของการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสำคัญ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้ห้องสมุดควอลคอมทราบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกร และมีการนำมาเป็นแนวทางดำเนินงานเพื่อรองรับความต้องการสารสนเทศของวิศวกร แบ่งได้เป็น 4 แนวทาง ได้แก่

1) การจัดกลุ่มสนทนาแบบกลุ่มหรือเดี่ยว เพื่อศึกษาถึงวิธีการสืบค้นสารสนเทศโดยทำการสนทนากับวิศวกร ผลที่ได้รับแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลภาพรวมของวิธีการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ส่วนที่ 2 วิศวกรทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการซึ่งเป็นข้อมูลที่วิศวกรไม่เคยทราบมาก่อน ทำให้ห้องสมุดเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่วิศวกรจะเข้ามาใช้บริการในการแสวงหาสารสนเทศ

2) จัดหลักสูตรอบรมการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยกำหนดหัวข้อการอบรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มงานวิศวกรรม ครอบคลุมถึงบริการหลักของห้องสมุด วิธีการสืบค้นสารสนเทศ โดยวิศวกรสามารถเลือกหัวข้ออบรมที่สนใจด้วยตนเอง

3) การแจ้งข้อมูลพื้นฐานให้วิศวกรที่สมัครใช้บริการห้องสมุดเป็นครั้งแรกผ่านทางอีเมล เพื่อแนะนำเจ้าหน้าที่และบริการของห้องสมุด

4) พัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุด โดยมีแหล่งข้อมูลอ้างอิงสำหรับวิศวกร และแบ่งสารสนเทศออกเป็นสาขาต่าง ๆ ทางวิศวกรรมเพื่อให้ง่ายต่อการใช้บริการ รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยเสมอ

Marlene & Jonne (1998) พบว่า ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดย่อมของประเทศแคนาดาส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ครอบครัวยุติ ผู้เชี่ยวชาญ เช่น หน่วยงาน นักบัญชี นายธนาคาร

Popoola (2000) พบว่า นักธุรกิจใช้แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล มากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า และแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนมากที่สุด ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ วารสารธุรกิจ

Marie & Susan (2001) พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้โทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ และวิทยุ เนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

จากการศึกษาความต้องการ การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ พบว่าความต้องการสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุดคือสารสนเทศด้านเนื้อหา และแหล่งสารสนเทศที่ใช้จะเป็นแหล่งสารสนเทศภายใน เช่น สืบค้นจากหน่วยงานนั้นๆ