



ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงาน

ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

Information Needs and Use for KASIKORN BANK ' S staffs

In Bangkok Metropolis

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาววรพร ฉิมพลีศิริ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี..... 25 ส.ค. 2549

เลขทะเบียน..... 00203234

เลขเรียกหนังสือ.....
 จน
 025.12
 222
 2548

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

แขนงการจัดการสารสนเทศเพื่อธุรกิจ

ปีการศึกษา 2548

ISBN : 974-373-509-7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ และรองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิฑูณิศศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตากรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริจันทร์ ศิริปทุมานันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย และรองศาสตราจารย์ จีวีวรรณ อุหาภินันท์ อาจารย์ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณา ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ จุมพจน์ วานิชกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลลดา พงศ์พัฒน์ โปธิน และอาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็น ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณน้องสาว ที่ให้กำลังใจ เป็นห่วง และ สนับสนุนทุกสิ่งทุกอย่าง อย่างเต็มที่ด้วยความรัก และปรารถนาดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ ที่ช่วยดูแลและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม อย่างครบถ้วนเป็นอย่างดี และขอขอบคุณพนักงานธนาคารกสิกรไทยทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลา ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง

นางสาววรพร ฉิมพลีศิริ

วิทยานิพนธ์

ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาววรพร ฉิมพลีศิริ

สาขา

บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์
(แขนงการจัดการสารสนเทศเพื่อธุรกิจ)

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ

กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิทวุฒิสักดิ์

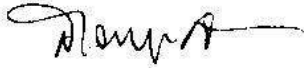
กรรมการ

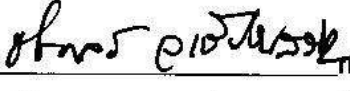
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สิริจันทร์ สิริปทุมานันท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้แนบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต


(ดร.ตราวุฒ เศรษฐชูขจร) ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ)


กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิทวุฒิสักดิ์)


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สิริจันทร์ สิริปทุมานันท์)


กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ณวิวรรณ กุหาภินันท์)


กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ศิริกาญจน์ ศรีเกลือบ)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วรพร ฉิมพลีศิริ. (2548). ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชราลัย วงษ์ประเสริฐ , รองศาสตราจารย์
ดร.นันทา วิทวุฒิสักดิ์ , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริจันทร์ สิริปทุมานันท์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
การวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.96 และใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 379 คน
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงาน พบว่า พนักงาน
ทุกสังกัด ทั้งสำนักงานใหญ่ สาขา และทีมขาย รวมถึงพนักงานตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย
หัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อค้นคว้าหาข้อมูลใน
การวางแผนการทำงาน เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อติดตาม
สถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจ เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และสำรวจข้อมูลข่าวสารทาง
อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก

2. แหล่งสารสนเทศ พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากแหล่ง
สารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ จากห้องสมุด ศูนย์วิจัยกสิกรไทย และศูนย์การเรียนรู้
อยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่พนักงานจะเลือกใช้จากแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์
โทรทัศน์ และใช้ฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
เพื่อติดตามสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจ และใช้แหล่งสารสนเทศด้วยบุคคล ด้วยการสนทนา
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน จากการสังเกต/ทดลองปฏิบัติ/ใช้ประสบการณ์ของ
ตนเอง สอบถามผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญงาน อยู่ในระดับมาก

3. ประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ
จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ
สิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการ และระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส ว/ท
เป็นต้น) และฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ E-Report เช่น LPM , CTD เป็นต้น

4. ลักษณะของสารสนเทศตามความต้องการของพนักงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีความต้องการใช้ในระดับมากทุกด้าน โดยความต้องการใช้ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ควรมีความถูกต้อง มีการปรับปรุงแก้ไขสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของสารสนเทศ และควรมีรายละเอียดที่ครบถ้วน ด้านรูปแบบ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านวิธีการเข้าถึง พบว่า พนักงานต้องการให้จัดทำสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้น ให้มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน และมีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเผยแพร่ในระบบ On-line เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา

5. พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า ยังขาดหน่วยงาน ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมสารสนเทศ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และเรียกใช้สารสนเทศ แต่ละครั้งจากแต่ละหน่วยงาน สำหรับด้านคุณภาพของสารสนเทศ พบว่า สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน รวมถึงมีการจัดทำสารสนเทศหลายรูปแบบทำให้ยากต่อการเรียกใช้ และการที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้ พบว่า ในการสืบค้นแต่ละครั้งใช้เวลานาน เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน กรอปรกับพนักงานไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ จึงทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

Voraporn Chimplisiri (2005) Information Needs and Use for KASIKORN

BANK's staffs In Bangkok Metropolis. Master of Art thesis. Bangkok :

Grauate School, Rahabhat Bansomdej Chaophraya University.

Master's degree, Bangkok, Graduate School, Bansomdejchaopraya

Rajabhat University. Supervisory Committee = Asst. Prof. Dr.Chatchawan

Wongprasert , Asst. Prof. Dr. Nantha Witwuttisak , Asst. Prof. Sirichan

Siripathumanan.

The objective of the research is to study 1) information needs and use for Kasikorn Bank's staffs in Bangkok Metropolis 2) problems and obstacles of information use for Kasikorn Bank's staffs in Bangkok Metropolis. The tool for collecting the data is a questionnaire conducted by the researcher with 0.96 of reliability. The samples are 379 Kasikorn Bank's staffs in Bangkok Metropolis. The statistics for analysis is percentage, means and standard deviation.

The results are :

1. On the objectives of information needs and use for Kasikorn Bank's staffs, it was found that every levels and branches of staffs, including sales teams, from assistant vice presidents, division managers and assistant division managers, need and use information to search information for planning, making decision and problem resolving. Moreover, they need information to know the economic conditions via newspaper, television and to survey some information through the internet at the high level.

2. On information resources, it was found that the staffs need and use information from resources in information service institutes, that is the learning center and library of the research center of the bank, at the low level. Mostly, the staffs choose information resources such as newspapers, televisions and bank's database in Lotus Notes system, which is an electronic resource, for following states of economy and events. They also use personal information by conversation to exchange ideas among colleagues, observing, practicing and using their own experience, and asking experts at high level.

3. On information resources types, it was found that stuffs need and use information from electronic medias of the bank's database in Lotus Notes system at high level. Second to that are manuals (direction books telling step, processes and rules such as ဘဏ် ဘဏ်) and the bank's database in E-Report System such as LPM and CTD.

4. On overall features and need of stuffs, it was found that the stuffs need to use information at high levels of all kinds. They need the use of high quality information and it should be corrected regularly for the most recently information in deep details. On formats, information resources and accesses, it was found that the stuffs need increasingly electronic medias for easy and quickly accessing. They also need development of online network between agents for using the same information and need development the information storing for servicing in online system. It will be faster and easier to search and access at all time.

5. The problems and obstacles of using information are at middle levels of all kinds. The problems are the lack of central agents for collecting information. Consequently, it needs much time to search and access information from each agent. On information quality, it was found that the information is insufficient for the stuffs. Moreover, several forms of information are difficult to access. It was also found that the stuffs spent lot of time to access information from the resources prepared by the organization/division/teams. Because there are many processes and the stuffs lack of time to search the information and these are the problems and obstacles for accessing.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศศุญประกอบการ	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญเรื่อง	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญตารางภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ตอนที่ 1 ธนาคารกสิกร ไทย.....	8
1.1 ประวัติธนาคารกสิกรไทย.....	8
1.2 โครงสร้างธนาคารกสิกรไทย.....	9
1.3 ตำแหน่งองค์กรภายในธนาคารกสิกรไทย.....	12
ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ และการเปิดรับข่าวสาร.....	12
2.1. ความหมายของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา.....	12
2.2. ความสำคัญของสารสนเทศต่อบุคคลและองค์กร.....	14
2.3. ระบบสารสนเทศในองค์กร.....	16
2.4. แหล่งสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศในองค์กร.....	18
2.5. ลักษณะของสารสนเทศที่ดี.....	22
2.6. ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ.....	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ทักษะสารสนเทศ	26
3.1 ความต้องการสารสนเทศ	26
3.1.1 ความหมายของความต้องการ	26
3.1.2 ระดับความต้องการ	26
3.1.3 วัตถุประสงค์ของความต้องการ	27
3.1.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ	27
3.1.5 อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้	28
3.2 การแสวงหาสารสนเทศ.....	30
3.2.1 ความหมายของการแสวงหาสารสนเทศ	30
3.2.2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ	30
3.2.3 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ	32
3.2.4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการแสวงหาสารสนเทศ	35
3.2.5 กระบวนการเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่อได้รับสารสนเทศ	37
3.2.6 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ	38
3.3 การใช้และการประเมินสารสนเทศ	38
3.3.1 การใช้สารสนเทศ	38
3.3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ	40
3.3.3 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้	41
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
4.1 งานวิจัยภายในประเทศ	44
4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงาน	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงาน	58
1. ด้านวัตถุประสงค์ความต้องการใช้สารสนเทศ	59
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ	65
3. ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศ	79
4. ด้านลักษณะของสารสนเทศ	88
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ของพนักงาน	92
1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	93
2. ด้านรูปแบบของสารสนเทศ	94
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ	94
4. ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ	95
4.1 การสืบค้นด้วยตนเอง	95
4.2 การที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้	95
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	96
1. วิธีการดำเนินการวิจัย	96
2. สรุปผลการวิจัย	97
3. การอภิปรายผลการวิจัย	100
4. ข้อเสนอแนะ	104
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	104
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต	105
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	112
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	113
ภาคผนวก ค แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์	114
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	128

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	50
2	แสดงกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกสิกร ไทย จำแนกตามสังกัดองค์กร...	51
3	ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ.....	57
4	ผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศของ พนักงานในภาพรวม.....	59
5	ผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศของ พนักงาน จำแนกตามสังกัดองค์กร.....	61
6	ผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศของ พนักงาน จำแนกตามตำแหน่งองค์กร.....	63
7	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล ตามความต้องการและการใช้ สารสนเทศของพนักงานในภาพรวม.....	65
8	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล ตามความต้องการและการใช้ สารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามสังกัดองค์กร.....	66
9	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล ตามความต้องการและการใช้ สารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งองค์กร.....	68
10	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ตามความต้องการและการใช้ สารสนเทศของพนักงานในภาพรวม.....	70
11	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ตามความต้องการและการใช้ สารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งองค์กร.....	71
12	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ตามความ ต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	73
13	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ตามความ ต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานจำแนกตามสังกัดองค์กร.....	74
14	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ตามความ ต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งองค์กร.....	76
15	ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการและการใช้ สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	79
17	ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานจำแนกตามสังกัดองค์กร.....	80
18	ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งองค์กร.....	82
19	ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อโสตทัศนวัสดุ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	84
20	ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	85
21	ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานจำแนกตามสังกัดองค์กร..	86
22	ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ตามความต้องการของพนักงานในภาพรวม.....	88
23	ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านรูปแบบของสารสนเทศ ตามความต้องการของพนักงานในภาพรวม.....	89
24	ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ตามความต้องการของพนักงานในภาพรวม.....	90
25	ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านวิธีการเข้าถึง ตามความต้องการของพนักงานในภาพรวม.....	91
26	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	92
27	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	93
28	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	94
30	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านวิธีการเข้าถึง สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม.....	95

สารบัญตารางภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา.....	14
3	การตัดสินใจ.....	15
4	แสดงระบบสารสนเทศในองค์กรจำแนกตามระดับของการจัดการ.....	17
5	ลักษณะของสารสนเทศที่ดี.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกธุรกิจปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสถานะการแข่งขันก็รุนแรงมากขึ้น ทุกคนจำเป็นต้องปรับตัว และพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อความอยู่รอด ทุกวันนี้เราได้ยินคำว่า “ ธุรกิจไร้พรมแดน ” บ่อยมาก การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในตลาดโลก รวมทั้งภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ ทำให้หลายองค์กรตระหนักถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริหาร การจัดการ การตลาด ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ และที่สำคัญคือ การพัฒนาคุณภาพของบุคลากร การใช้ความรู้และข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนากระบวนการคิด การทำงาน เทคนิค ทักษะผลิตภัณฑ์ และการบริการ จะเห็นได้ว่า คุณภาพของบุคลากรมีส่วนสำคัญยิ่งในการผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ทุกคนสามารถหาความรู้เพื่อสร้างความพร้อมให้แก่ตนเองได้ตลอดเวลาการเรียนรู้ที่จะผสมผสานทักษะพื้นฐานส่วนบุคคล และทักษะความสามารถในการทำงานเข้าด้วยกัน การเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อมูล (Information) ความรู้ (Knowledge) ประสบการณ์ (Experience) และทักษะ (Skill) ระหว่างบุคคลทุกระดับเข้าด้วยกัน และนำความรู้ที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้เปรียบ หรือเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในโลกธุรกิจไร้พรมแดนได้มากยิ่งขึ้น (กิจการสัมพันธ์, 2543 : 7) และสารสนเทศที่หลากหลาย ความรู้ต่าง ๆ ล้วนมีวิวัฒนาการที่เร็วมาก จะมีเพียง “ ความสามารถในการเรียนรู้ ” ของมนุษย์เท่านั้น ที่เป็นเกราะป้องกันภัยที่ดีที่สุด และคิดว่าคุณคนนั้นไปตลอดโดยที่ใครก็ไม่สามารถแย่งชิงไปได้ (กิจการสัมพันธ์, 2543 : 5)

ธุรกิจธนาคาร ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นทำให้การทำงานของแต่ละองค์กรต้องมุ่งเน้นระบบการทำงาน นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ช่วยแก้ไขปัญหา และลดอุปสรรคในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และจากการที่ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญ ดังนั้น การขวนขวายหาความรู้ใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เราสามารถพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้ธนาคารไทยก้าวไปสู่เป้าหมายที่สำคัญ คือ การให้บริการที่ทัดเทียมมาตรฐานโลก รวมถึง การพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวัง คือ พนักงานทุกคนต้องเป็นคนที่มีความรู้ มีการ

พัฒนาความรู้ ความสามารถ ต้องก้าวทันตามเทคโนโลยี และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ดังคำกล่าวของ นายบัณฑิต ล่ำซำ ที่ว่า “วันนี้เราไม่รู้อะไร ที่เมื่อวานนี้ไม่มี และความรู้ใหม่นี้ ช่วยให้เราหาวิธีการที่ได้คุณภาพดีขึ้นอย่างไร ” เพื่อเป็นการหาความรู้ใหม่ เป็นฐานประกอบ ถ้าไม่เรียนรู้อะไรใหม่เพิ่มเติมเลยก็ไม่มีทางที่จะคิดหาวิธีใหม่ให้ได้ผลงานซึ่งมีคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิมได้ เพราะฉะนั้นอย่าได้บอกตัวเรากันเลยว่า “รู้ดีแล้ว ” “รู้พอแล้ว ” ในเมื่อโลกไม่หยุดนิ่ง ปัญหาของเราจะยอมหยุดนิ่งได้อย่างไร (จดหมายคนขายฝัน , 2540 : 2) และในขณะที่องค์กร มีสารสนเทศที่หลากหลาย และจัดให้มีการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ ทั้งการเรียนรู้ภายใน (In-house Learning) การเรียนรู้ภายนอก (Outside Learning) การให้ทุนการศึกษา (Scholarships) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-study System) การประเมินทักษะ (Skill Assessment) ระบบการพัฒนานวัตกรรม (HD Intranet System) และการสื่อความภายในทาง KASIKORN TV กิจกรรมสัมพันธ์ และการสื่อความเพื่อสนับสนุนโครงการยุทธศาสตร์ของธนาคาร

จากที่กล่าวมาข้างต้น การเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ และการสื่อความภายในองค์กรที่หลากหลาย ทำให้พนักงานไม่สามารถรับรู้ข่าวสารขององค์กรได้ทั้งหมด เนื่องจากว่า ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่ทุกคนควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัว และเฉพาะข้อมูลที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน นั่นคือสิ่งที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ กรอบกับปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานทุกคนมีอาจหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ องค์กรจึงเน้นให้พนักงานต้องไม่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็น “ การเรียนรู้ด้วยตนเอง ” ของพนักงานที่จะนำมาพัฒนาศักยภาพ หัวใจของการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ ทักษะสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง รู้ว่าเมื่อใดต้องการสารสนเทศอะไร แสวงหาสารสนเทศนั้นได้จากแหล่งใด และใช้สารสนเทศอย่างไร แต่จะจัดการสารสนเทศได้อย่างไรที่จะสนองตอบความต้องการของพนักงานได้ ยังไม่มีผู้ศึกษาดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาทักษะสารสนเทศ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้แนวทางจัดการข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร ซึ่งมีความหลากหลายให้สามารถเป็นปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น
2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

นิยามศัพท์

สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้ที่ได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น วัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ หรืออาจไม่มีการบันทึกไว้ เช่น การปรึกษา การสนทนา เป็นต้น

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความประสงค์ ความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในด้านวัตถุประสงค์ แหล่งสารสนเทศ ประเภท และลักษณะของสารสนเทศต่าง ๆ

การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติใด ๆ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในการแสวงหาสารสนเทศ การตัดสินใจเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการแสวงหาที่ประสบ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ พนักงานธนาคารกสิกรไทยกระทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการสารสนเทศของตนเอง

การใช้สารสนเทศ หมายถึง การเก็บรวบรวม การนำสารสนเทศต่าง ๆ จากแหล่งสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย หมายถึง บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

สำนักงานใหญ่ หมายถึง พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารราชบุรีวณะ และอาคารพลโยธิน

สาขา หมายถึง พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายการบริการและการขาย

ทีมขาย หมายถึง พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และเครือข่ายธุรกิจลูกค้าบุคคล

เครือข่ายการบริการและการขาย ในที่นี้หมายถึง สาขา ซึ่งทำหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และให้บริการ/การขายเชิงรับ

เครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ หมายถึง เครือข่ายที่ปฏิบัติหน้าที่การขายเชิงรุก ด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจ

เครือข่ายธุรกิจลูกค้าบุคคล หมายถึง เครือข่ายที่ปฏิบัติหน้าที่การขายเชิงรุก ด้านสินเชื่อบุคคล สินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต

ตำแหน่งองค์กร หมายถึง ตำแหน่งภายในธนาคารกสิกรไทย ตามระเบียบว่าด้วยตำแหน่งภายในธนาคารกสิกรไทย พ.ศ. 2547

หนังสือเวียนสั่งการ (ว/ส) หมายถึง หนังสือเวียนสั่งการให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย ถือปฏิบัติและต้องกระทำตาม

หนังสือเวียนทั่วไป (ว/ท) หมายถึง หนังสือเวียนเพื่อให้พนักงานของธนาคารกสิกรไทย รับทราบ และปฏิบัติเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้อง

วารสารกิจการสัมพันธ์ หมายถึง จดหมายข่าวที่ใช้ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ข้อมูลภายในธนาคารกสิกรไทย เป็นวารสารที่ออกรายเดือน ๆ ละ 2 ครั้ง สัปดาห์ที่ 1 และ 3 ของทุกเดือน

วารสารปริวรรตทัศน์ หมายถึง ข้อมูล ความเห็น และบทวิเคราะห์ตราสารทางการเงิน สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานภายในธนาคารกสิกรไทย จะออกเดือนละ 1 ครั้ง

วารสารกระแสทรรศน์ หมายถึง บทวิเคราะห์เหตุการณ์ปัจจุบันหรือเฉพาะกิจทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การเงินการธนาคาร หรืออื่น ๆ ที่ออกโดย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดของธนาคารกสิกรไทย

ศูนย์การเรียนรู้ หมายถึง ศูนย์ฝึกอบรมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ระบบ Lotus Notes เป็นอินทราเน็ต (Intranet) ภายในธนาคารกสิกรไทย หมายถึง ฐานข้อมูล ที่ทำหน้าที่ รวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ รวมถึงการสื่อสารข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ต่าง ๆ ของธนาคารกสิกรไทย

ระบบ E-Report หมายถึง ฐานข้อมูลที่เป็นระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ภายในธนาคารกสิกรไทย ในที่นี้กล่าวถึง ระบบ LPM และระบบ CTD

ระบบ Loan Portfolio Management (LPM) หมายถึง ฐานข้อมูลหลักสำหรับการ
บริหารสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย

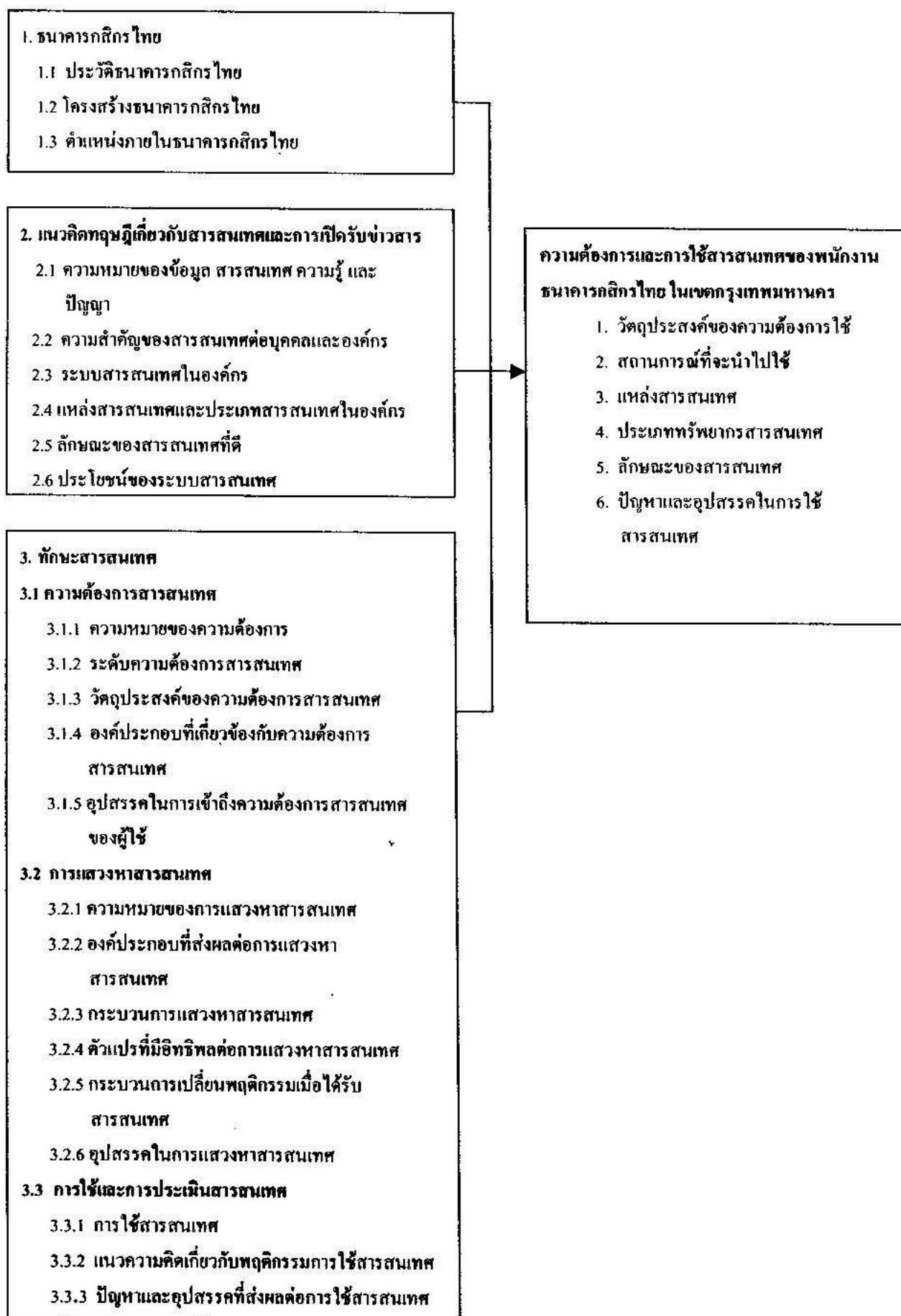
ระบบ CTD (Control Document) หมายถึง ฐานข้อมูลสำหรับบริหารและปฏิบัติการของ
สาขา

KASIKORN TV (KBANK TV) หมายถึง ช่องทางการเผยแพร่ความรู้ และข่าวสารของ
ธนาคาร ทางสถานีโทรทัศน์ภายในของธนาคารกสิกรไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อจะได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของพนักงาน ที่
จะนำมาใช้ในการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เกิดประ โยชน์สูงสุดในการพัฒนา
ศักยภาพของตนเอง
2. เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานพบปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการใช้สารสนเทศ
3. เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะให้แก่องค์กร ในการพัฒนาสารสนเทศ และวิธีการ
ให้บริการสารสนเทศ ให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้เกิดประ โยชน์สูงสุด และคุ้มค่ากับ
การลงทุน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับทักษะสารสนเทศ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการศึกษาเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย

- 1.1 ประวัติธนาคารกสิกรไทย
- 1.2 โครงสร้างธนาคารกสิกรไทย
- 1.3 ตำแหน่งองค์กรภายในธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ และการเปิดรับข่าวสาร

- 2.1 ความหมายของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา
- 2.2 ความสำคัญของสารสนเทศต่อบุคคลและองค์กร
- 2.3 ระบบสารสนเทศในองค์กร
- 2.4 แหล่งสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศในองค์กร
- 2.5 ลักษณะของสารสนเทศที่ดี
- 2.6 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ทักษะสารสนเทศ

- 3.1 ความต้องการสารสนเทศ
 - 3.1.1 ความหมายของความต้องการ
 - 3.1.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ
 - 3.1.3 วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ
 - 3.1.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ
 - 3.1.5 อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้
- 3.2 การแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.2.1 ความหมายของการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.2.2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.2.3 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.2.4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการแสวงหาสารสนเทศ
 - 3.2.5 กระบวนการเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่อได้รับสารสนเทศ

3.2.6 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

3.3 การใช้และการประเมินสารสนเทศ

3.3.1 การใช้สารสนเทศ

3.3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

3.3.3 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ตอนที่ 1 ธนาคารกสิกรไทย

1.1 ประวัติธนาคารกสิกรไทย

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 21 คน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์, เงินฝาก, การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ณ 31 ธันวาคม 2546 ธนาคารมีสินทรัพย์จำนวน 820,876 ล้านบาท เงินฝาก 685,222 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 530,090 ล้านบาท

ในด้านเครือข่ายของสาขา ณ 31 ธันวาคม 2546 มีสาขาในประเทศ จำนวน 496 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร 153 สาขา เป็นสาขาในเขตภูมิภาคจำนวน 343 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส, สาขาฮ่องกง, สาขามุมบะเคย์แมน, สาขาเซินเจิ้น, สำนักงานตัวแทนลอนดอน, สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง, สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิง สาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศ คู่ค้าทั่วโลก

วิสัยทัศน์ : ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นธนาคารที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นธนาคารไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ภารกิจ : ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันที่แข็งแกร่ง ที่สามารถให้บริการด้านการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพมาตรฐานโลก โดยมีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและประเทศไทย

คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง :

- ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า
- เชื่อมมั่นในการทำงานร่วมกัน
- อุทิศตนต่องานอย่างมีอาชีพโดยมีคุณธรรม
- ยึดมั่นในหลักการ ระเบียบวินัยการปฏิบัติงานที่ดี
- พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

1.2 โครงสร้างธนาคาร

ระเบียบว่าด้วยการจัดสายงานและฝ่ายงาน ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2547 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ธนาคารได้จัดสายการบริหาร ออกเป็น 8 สายงาน ประกอบด้วย 52 ฝ่ายงาน และ 4 เครือข่ายฯ ดังนี้

1. สายงานเลขาธิการองค์กร (Corporate Secretariat Group) รับผิดชอบ

ประสานงานการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การทำธุรกิจ และการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งสร้างเสริมและรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารต่อบุคคลภายนอก และนักลงทุน เพื่อดำรงความเป็นธนาคารชั้นนำระดับมาตรฐาน โลก ประกอบด้วย 4 ฝ่ายงาน คือ

1. ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร
2. ฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์กร
3. ฝ่ายธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์
4. ฝ่ายบริหารสำนักงานต่างประเทศและวิเทศสัมพันธ์

2. สายงานกำกับและตรวจสอบ (Compliance and Audit Group) รับผิดชอบการ

กำกับและตรวจสอบการทำธุรกิจ และการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้มีความถูกต้องเหมาะสมภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารและหน่วยงานทางราชการ รวมถึงจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพของธนาคาร ประกอบด้วย 2 ฝ่ายงาน คือ

1. ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน
2. ฝ่ายตรวจสอบ

3. สายงานบรรษัทธุรกิจ (Corporate Business Group) รับผิดชอบการทำธุรกิจ

และดูแลความสัมพันธ์ลูกค้ากับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร ประกอบด้วย 10 ฝ่ายงาน คือ

1. ฝ่ายบริหารสัดส่วนธุรกิจบริษัท
2. ฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์บรรษัทธุรกิจ
3. ฝ่ายสหบรรษัทธนกิจ

4. ฝ่ายบรรษัทธนกิจ
5. ฝ่ายพาณิชย์บรรษัทธนกิจ
6. ฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์
7. ฝ่ายพาณิชย์ธนกิจ
8. ฝ่ายวิเทศพาณิชย์
9. ฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน
10. ฝ่ายการตลาดผลิตภัณฑ์บริหารเงิน

4. สายงานพาณิชย์และบุคคลธุรกิจ (Retail Business Group) รับผิดชอบการทำธุรกิจ และดูแลความสัมพันธ์ลูกค้ากับลูกค้าธุรกิจรายย่อย และลูกค้าส่วนบุคคลให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร ประกอบด้วย 13 ฝ่ายงาน และ 3 เครือข่ายฯ คือ

1. ฝ่ายบริหารสัดส่วนพาณิชย์และบุคคลธนกิจ
2. ฝ่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการและผลิตภัณฑ์สินเชื่อพาณิชย์ธนกิจ
3. ฝ่ายธุรกิจลูกค้าบุคคล
4. ฝ่ายพัฒนาพาณิชย์และบุคคลธนกิจ
5. ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์เงินฝากและค่าธรรมเนียมพาณิชย์และบุคคลธนกิจ
6. ฝ่ายสินเชื่อผู้บริโภค
7. ฝ่ายบัตรเครดิต
8. ฝ่ายบริหารช่องทางบริการและการขาย
9. ฝ่ายธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์พาณิชย์และบุคคลธนกิจ
10. ฝ่ายสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
11. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
12. ฝ่ายส่งเสริมการตลาดพาณิชย์และบุคคลธนกิจ
13. ฝ่ายส่งเสริมเครือข่ายการขายและให้บริการ
14. เครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ
15. เครือข่ายธุรกิจลูกค้าบุคคล
16. เครือข่ายการบริการและการขาย

5. สายงานบริหารเครดิต (Credit Management Group) รับผิดชอบกำหนดนโยบาย และควบคุมกระบวนการทำงานด้านเครดิต ตลอดจนการแก้ไขหนี้ และ/หรือปรับโครงสร้างหนี้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม ประกอบด้วย 9 ฝ่ายงาน และเครือข่ายแก้ไขหนี้พาณิชย์และบุคคลธนกิจ คือ

- 5.1 ฝ่ายนโยบายเครดิต
- 5.2 ฝ่ายพิจารณาเครดิต
- 5.3 ฝ่ายทบทวนสินทรัพย์เสี่ยง
- 5.4 ฝ่ายควบคุมงานเครดิตและหลักประกัน
- 5.5 ฝ่ายปรับโครงสร้างหนี้
- 5.6 เครือข่ายแก้ไขหนี้พาณิชย์และบุคคลธณกิจ
- 5.7 ฝ่ายกฎหมาย
- 5.8 ฝ่ายบริหารทรัพย์สินรอการขาย
- 5.9 ฝ่ายบริหารข้อมูลเครดิต

6. สายงานระบบ (System Group) รับผิดชอบในการจัดหาและพัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงานทั้งหมดของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานสนับสนุนอื่น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ประกอบด้วย 7 ฝ่ายงาน คือ

- 6.1 ฝ่ายพัฒนากระบวนการทำงาน
- 6.2 ฝ่ายบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6.3 ฝ่ายบริหารงานข้อมูลสารสนเทศ
- 6.4 ฝ่ายความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ
- 6.5 ฝ่ายส่งเสริมการปฏิบัติการ
- 6.6 ฝ่ายบริหารงานกลางและทรัพย์สินถาวร
- 6.7 ฝ่ายปฏิบัติการกลาง

7. สายงานการเงินและการควบคุม (Finance and Control Group) รับผิดชอบบริหารความเสี่ยงและการเงินทั้งหมดของธนาคาร ให้เป็นไปตามเป้าหมาย นโยบาย และข้อกำหนดของธนาคารและหน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารการจัดการข้อมูลด้านบัญชีและการเงิน เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของธนาคาร ประกอบด้วย 5 ฝ่ายงาน คือ

- 7.1 ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์การ
- 7.2 ฝ่ายวางแผนการเงิน
- 7.3 ฝ่ายบริหารเงิน
- 7.4 ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงิน
- 7.5 ฝ่ายจัดการบัญชี

8. สายงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource Group) รับผิดชอบบริหารและประสานงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อจัดสรร พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคล ตามนโยบาย

และเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร ประกอบด้วย 3 ฝ่ายงาน คือ

8.1 ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล

8.2 ฝ่ายบริหารแรงงานสัมพันธ์

8.3 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

1.3 ตำแหน่งองค์กรภายในธนาคารกสิกรไทย ตามระเบียบว่าด้วยตำแหน่งองค์กรภายในธนาคารกสิกรไทย พ.ศ. 2547 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2547 มีดังนี้

1. ประธานกรรมการ
2. รองประธานกรรมการ
3. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
4. กรรมการผู้จัดการ
5. รองกรรมการผู้จัดการ
6. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
7. ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส
8. ผู้อำนวยการฝ่าย
9. รองผู้อำนวยการฝ่าย
10. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย
11. หัวหน้าส่วน
12. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
13. พนักงานชั้นกลาง
14. พนักงานชั้นต้น
15. พนักงานบริการ

ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ และการเปิดรับข่าวสาร

2.1 ความหมายของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงดิบ สัญลักษณ์ อาจจะเป็นตัวเลข ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหวก็ได้ (Stair and Reynolds, 1999 : 6) หรือข้อมูลที่ได้จากการสังเกต (Devenport 1997 cited in Pearlson, 2001 : 10) หรือข้อเท็จจริงที่อธิบายปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง (Haag, 2000 : 31) หรือข้อเท็จจริงที่แทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ก่อนที่จะมีการจัดระบบให้เป็นรูปแบบที่คนสามารถเข้าใจ และนำไปใช้ได้ (Laudon & Laudon, 1999 : 8)

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่ผ่านกระบวนการประมวลผลและมีผู้ถ่ายทอด บันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงาน หนังสือพิมพ์ ตลอดจนการถ่ายทอดในรูปแบบอื่น ๆ เช่น คำพูด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับสารสนเทศได้ทราบ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530 : 25) และข้อมูลข่าวสารที่นำมาเผยแพร่ นั้นถูกนำไปใช้ ทำให้ผู้รับสารเกิดการตัดสินใจ เกิดการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือการกระทำ (King and Palmour, 1990 : 68-79) และข้อมูลที่ได้รับการจัดระบบเพื่อให้มีความหมายและมีคุณค่าสำหรับผู้ใช้ (Turban et al, 2001 : 17)

ไมเคิล บักแลนด์ (Buckland, 1991 : 351) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ 3 ความหมาย ได้แก่

1. สารสนเทศที่เป็นกระบวนการ (Information-as-process) เป็นการบอกให้รู้ หรือแจ้งให้ทราบ การสื่อสารหรือการให้ความรู้ ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริง
2. สารสนเทศที่เป็นความรู้ (Information-as-knowledge) เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลในการทำความเข้าใจ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงบางอย่างทั้งในด้านเนื้อหา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้แน่ใจมากยิ่งขึ้นหลังจากได้รับหรือรู้สารสนเทศ สารสนเทศในฐานะความรู้เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ (Intangible) และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาหรือประสบการณ์
3. สารสนเทศที่เป็นวัตถุ (Information-as-thing) สามารถจับต้องได้มีลักษณะทางกาย (Physical characteristic) ครอบคลุมสารสนเทศที่บันทึกไว้เป็นหลักฐานในสื่อจัดเก็บต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ และสามารถสื่อสารได้

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสารข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถนำมาประมวลผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

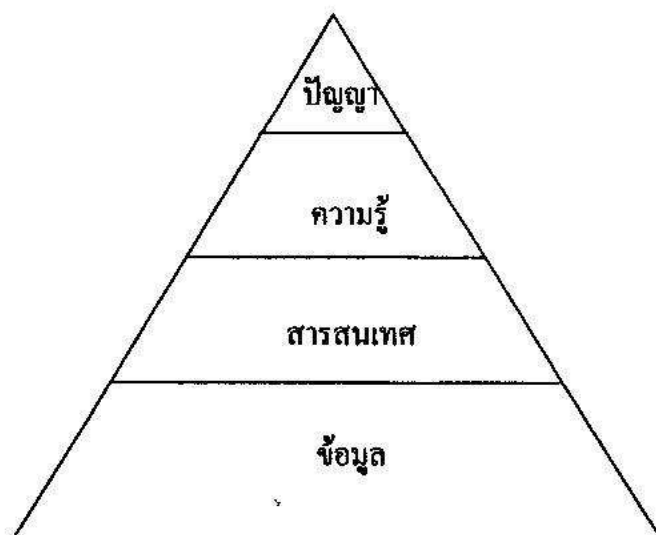
ความรู้ (Knowledge) คือ ความรับรู้ และความเข้าใจของระบบสารสนเทศ และการนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสนับสนุนการทำงาน (Stair & Reynolds, 1996 : 6) ต้องเข้าใจวิธีการที่ดีที่สุดในการใช้สารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาในการผลิตสินค้าหรือบริการ (Kogut & Zander, 1992 อ้างใน Lucas, 2000 : 31)

ความรู้ (Knowledge) คือ สารสนเทศที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยสาระ คุณค่า ประสิทธิภาพ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความลึกซึ้ง เพราะเป็นสารสนเทศที่ผสมผสานเข้ากับประสบการณ์ วิจารณญาณ และปัญญาของคนเข้าไปด้วย (Pearlson, 2001) จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่มีลักษณะเนื้อหาเฉพาะเจาะจงที่สื่อสารให้คนอื่นทราบหรือเข้าใจโดยง่าย ต้องอาศัยทักษะในการฝึกฝน เช่น การว่ายน้ำ การขี่จักรยาน ฯลฯ

2. ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่สามารถรวบรวม จัดระบบ และถ่ายทอดโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ รวมทั้งมีลักษณะวัตถุวิสัยมากกว่าแบบแรก เช่น ความรู้ที่ได้จากหนังสือ หรือตำรา (Polanyi, 1996 อ้างใน Pearlson, 2001)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ข้อมูล เป็นฐานของสารสนเทศ เพื่อประมวลลักษณะต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์เพื่อการใดการหนึ่ง โดยผู้ใช้จะต้องทำความเข้าใจกับสารสนเทศนั้น ๆ และการที่ผู้ใช้ได้ซึมซับ และเข้าใจสารสนเทศ ถือว่าได้เกิดความรู้ และความรู้ของแต่ละบุคคล จะสัมพันธ์กับประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคลผู้นั้นจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับผู้ใช้และสถานการณ์ที่ใช้ ย่อมก่อให้เกิดปัญหา เพื่อแก้ปัญหา หรือเพื่อการตัดสินใจ ดังภาพข้างล่างนี้



ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญหา

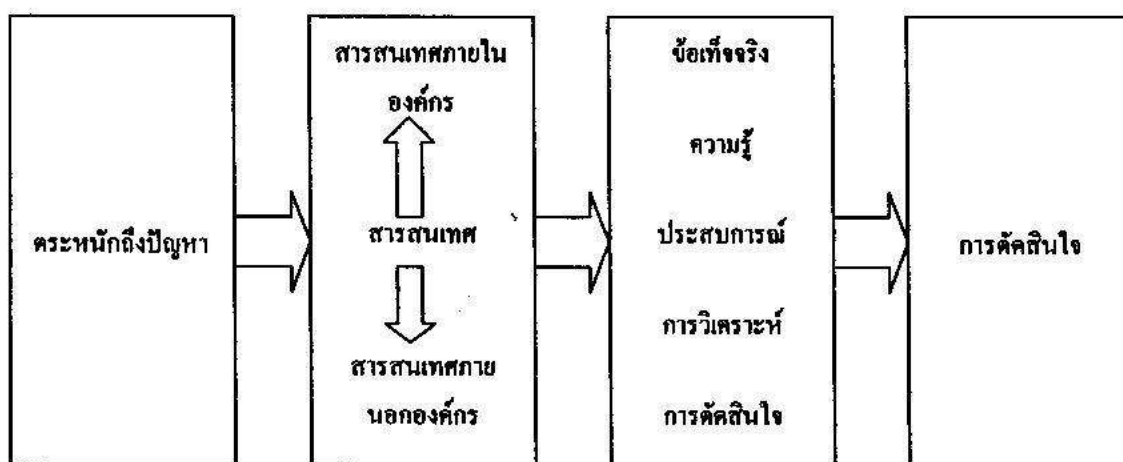
2.2 ความสำคัญของสารสนเทศต่อบุคคลและองค์กร

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทวีความสำคัญขึ้นอย่างมาก ทั้งในชีวิตประจำวัน ชีวิตการทำงาน และการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ จนบางครั้งอาจเปรียบสารสนเทศได้เสมือนกับสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการทำงานแทบทุกด้านขององค์กร และผลกระทบของสารสนเทศก็มีอย่างกว้างขวางทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร รวมทั้งการทำงานในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ องค์กรที่สามารถจัดการกับสารสนเทศได้ดี ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในที่สุด (ทิพวรรณ, 2546 : 1) สารสนเทศมีประโยชน์นานัปการ นับแต่ช่วยลดความอยากรู้ คลายความสงสัย จนถึงช่วยแก้ปัญหา ช่วยวางแผน และการตัดสินใจที่ถูกต้อง

สารสนเทศที่นำมาใช้ประโยชน์นั้น จะต้องมีความถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้ เหมาะแก่ความสามารถของผู้ใช้ในการนำไปใช้งาน (ประภาวดี, 2543 : 8) การปฏิบัติงานและในการจัดการประกอบด้วยกิจกรรมหลายประการ เช่น การวางแผน การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ สารสนเทศที่ถูกต้องจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการปฏิบัติงานในขั้นตอนอย่างมีคุณภาพ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ กระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย การชี้และวิเคราะห์ปัญหา การหาและพิจารณาทางเลือกที่มีอยู่ เลือกทางออกที่ดีที่สุด และการประเมินทางออกที่เลือก แม้ว่าการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาจะเกี่ยวข้องกัน แต่ไม่เหมือนกัน การแก้ปัญหาเป็นการเริ่มต้นของการถาม ขณะที่การตัดสินใจเป็นการตกลงที่จะกระทำหรือปฏิบัติ (Murdick & Rose, 1975)

เนื่องจากการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและแปรเปลี่ยน ดังที่ Jackson (1980 : 24) ชี้ว่าการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจที่ถูกต้อง ต้องอาศัยสารสนเทศ นั่นคือ ข้อเท็จจริง ความรู้ ผนวกด้วยประสบการณ์ ตามด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และการพิจารณาตัดสินใจ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจต่อไป ดังภาพ



ภาพที่ 3 การตัดสินใจ Jackson, 1980 : 24

ในกระบวนการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ สารสนเทศ ยังมีความเกี่ยวข้องมากเท่าใด ความไม่มั่นใจ และอัตราความเสี่ยงจะลดลงเท่านั้น อันมีผลทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพสูงขึ้น ขณะเดียวกันในปัจจุบันสถานะแวดล้อมทางสารสนเทศมีพลวัต และความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน สารสนเทศทวีปริมาณมากขึ้นตามลำดับ ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศทั้งจากภายในหรือ

ภายนอกองค์กร แหล่งภายใน เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นระดับปฏิบัติการ ระดับกลยุทธ์ และระดับกลยุทธ์ ส่วนแหล่งภายนอกนั้นมาจากการติดต่อกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก ดังนั้น สารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อองค์กรในหลายด้าน ดังนี้

1. ความสำคัญด้านกฎหมาย ต้องสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ทั้งในระดับภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและการเงินที่ต้องรวบรวมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้องทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายในขององค์กรและจากหน่วยงานภายนอกตามกฎหมาย เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำหรับสถาบันทางการเงิน เป็นต้น การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต้องมีความเสี่ยง

2. ความสำคัญด้านการดำเนินงาน สารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในหลายลักษณะหลักฐานที่บันทึกการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ สารสนเทศถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานประจำขององค์กร โดยมีหน่วยงานระดับต่าง ๆ ใช้สารสนเทศประกอบการดำเนินงานของตนตามภาระหน้าที่ และตามข้อกำหนด ระเบียบ และแนวปฏิบัติในองค์กรสารสนเทศต้องมีการรวบรวม ประมวลและจัดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จึงถือได้ว่าสารสนเทศเป็นหลักฐานในการดำเนินงานขององค์กรและมีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจที่ต่อเนื่องได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ (Swartz , 2002 : 20)

3. ความสำคัญด้านการบริหารจัดการ ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันทางธุรกิจสูงขึ้น องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการ และการบริหารจัดการให้ทันสมัยและพร้อมรับการแข่งขันได้ ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน เพื่อการตัดสินใจและการจัดการ เช่น การกำหนดทิศทางขององค์กรหรือธุรกิจ การเลือกเจาะตลาดใดตลาดหนึ่ง สารสนเทศนี้จำเป็นต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันการณ์ และทันสมัย

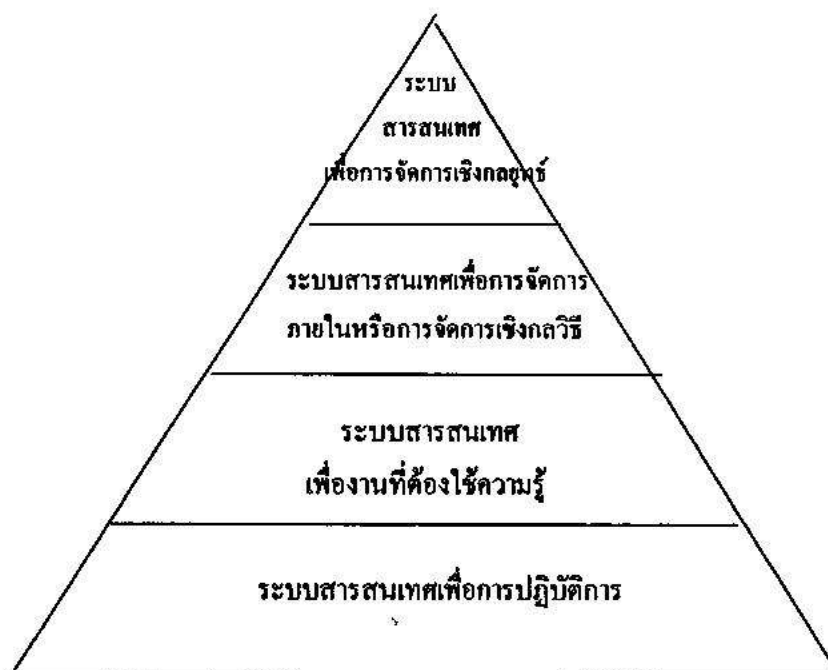
ดังนั้น ในองค์กรจึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในเชิงนโยบาย กระบวนการและกฎระเบียบที่จะใช้ในการจัดการเอกสารให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระดับต้น หรือปฏิบัติการ ระดับกลาง และระดับสูง

2.3 ระบบสารสนเทศในองค์กร (Information system in organization)

ระบบสารสนเทศในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประโยชน์

ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ที่เกิดกระแสความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมอย่างรวดเร็ว องค์กร ได้เล็งเห็นความจำเป็นของระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับของการจัดการ การทำงานร่วมกันของบุคลากรในระดับต่าง ๆ โดยบุคลากรเหล่านั้นจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการทำงานที่แตกต่างกันไปตามภารกิจของคน โดยทั่วไปนิยมแบ่งระดับของการจัดการออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับสูง หรือระดับกลยุทธ์ (Strategic level)
2. ระดับจัดการหรือระดับกลวิธี (Management or tactical level)
3. ระดับงานที่ต้องใช้ความรู้ (Knowledge work level)
4. ระดับปฏิบัติการหรือระดับต้น (Operational level)



ภาพที่ 4 แสดงระบบสารสนเทศในองค์กรจำแนกตามระดับของการจัดการ

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ต้องการสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อทำงานอย่างสะดวก ลดข้อผิดพลาด และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ระบบสารสนเทศเพื่องานที่ต้องใช้ความรู้ งานที่ต้องใช้ความรู้เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เฉพาะด้านหรือเฉพาะวิชาชีพ

3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภายในหรือการจัดการเชิงกลวิธี ผู้บริหารระดับกลาง (middle manager) รับผิดชอบในการจัดการภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การติดตาม การควบคุม การตัดสินใจ และงานบริหารภายในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารระดับนี้มักต้องการข้อมูลเชิงสรุปที่มีความถี่สูงกว่าผู้บริหารระดับต้น เช่น รายงานสรุปรายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการสารสนเทศทั้งแหล่งภายในและแหล่งภายนอก เพื่อใช้ในการวางแผน ประเมิน กำหนดกลยุทธ์ หรือนโยบายขององค์กร สารสนเทศภายในนั้นมักอยู่ในลักษณะรายงานที่กลั่นกรองและสรุปเชิงสถิติ รายงานสรุปและวิเคราะห์ทางการเงิน ส่วนสารสนเทศภายนอกอาจเกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคม สภาพการแข่งขัน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การจัดการสารสนเทศในองค์กรนั้นจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของกระแสสารสนเทศ โดยทั่วไป กระแสสารสนเทศในองค์กรมักอยู่ในรูปของเอกสารทั้งที่ติดต่อกภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการใช้ระบบสารสนเทศซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการจัดเก็บและประมวลสารสนเทศในงานต่าง ๆ

2.4 แหล่งสารสนเทศและประเภทสารสนเทศภายในองค์กร

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งที่จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อให้บริการต่อผู้ใช้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540 : 17) หมายรวมทั้งแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นศูนย์รวมข้อมูลทางสารสนเทศ แหล่งเกิดข้อมูลและแหล่งผลิตสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศจะเป็นผู้รวบรวมสะสมสารสนเทศต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน และนำมาจัดเก็บให้บริการ และเผยแพร่สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (วัลลภ สวัสดิวัลลภ, 2540 : 3)

การพิจารณาเลือกแหล่งสารสนเทศ มี 4 ระดับ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 27) ประกอบด้วย :-

1. แหล่งสารสนเทศที่ปรากฏ หมายถึง แหล่งสารสนเทศทั้งหลายที่มีอยู่ในสังคมโลกทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งแหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล และนอกตัวบุคคล
2. แหล่งสารสนเทศที่รู้ หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่บุคคลนั้นรู้จักและตระหนักถึง
3. แหล่งสารสนเทศที่สามารถใช้ได้ หมายถึง แหล่งที่ผู้ใช้สะดวกและสามารถเข้าใจได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ เช่น ระยะทาง เวลา แรงงาน เงิน ที่บุคคลนั้นจะพิจารณาเลือกใช้
4. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่บุคคลตัดสินใจเลือกใช้ เพื่อหาสารสนเทศที่ต้องการ

จากแหล่งสารสนเทศ ดังกล่าวสามารถจำแนกประเภทของแหล่งสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2532 ; 27) ได้ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล (personal resources) หมายถึง บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลกับผู้อื่นได้ ได้แก่ เพื่อนร่วมงานในองค์กร สมาชิกในครอบครัว ผู้ให้คำปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นต้น ซึ่งแหล่งสารสนเทศจากบุคคลนี้จะเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแหล่งสารสนเทศประเภทอื่น

2. แหล่งสื่อมวลชน (mass media resources) เป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และวารสาร เป็นต้น ซึ่งสื่อมวลชนจะสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวาง แต่การสื่อสารจากสื่อมวลชนจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว และสารสนเทศที่เสนอให้กับผู้ใช้นั้น ขึ้นอยู่กับแหล่งสารสนเทศมากกว่าผู้รับสาร

3. สถาบันบริการสารสนเทศ (information service resources) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐบาล หรือเอกชน เพื่อทำหน้าที่ในการแสวงหาสารสนเทศ โดยดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บ และให้บริการเผยแพร่สารสนเทศ

ในที่นี้กล่าวถึง ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารกสิกรไทย และศูนย์วิจัยกสิกรไทย

ห้องสมุด ในที่นี้กล่าวถึง ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย จัดเป็นประเภทห้องสมุดเฉพาะ (Special Library) รวบรวมสารสนเทศที่จำกัดวงแคบลงไปเฉพาะสาขา จัดบริการเพื่อสนองความต้องการของคนเฉพาะกลุ่ม สถานที่ตั้ง

ห้องสมุดราชภัฏบุรณะ ชั้น 35 อาคารธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ราชภัฏบุรณะ เลขที่ 1 ถนนราชภัฏบุรณะ เขตราชภัฏบุรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

ห้องสมุดพหลโยธิน ชั้น 7 อาคารธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน เลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ จัดเป็นหมวดหมู่ตามระบบคิวอี้ จำแนกตามลักษณะทางกายภาพ ได้ดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ได้แก่ หนังสือ, หนังสือพิมพ์, หนังสืออ้างอิง, วารสารวิชาการ, วารสารทั่วไป, รายงานประจำปีของส่วนราชการ, รายงานประจำปีของบริษัทเอกชน, รายงานการประชุม/สัมมนาทางวิชาการและเอกสารประกอบการสัมมนา, รายงานการวิจัยของส่วนราชการ, สิ่งพิมพ์รัฐบาล, นิตยสาร และกฤตภาค เป็นต้น

2. สื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ วัสดุทัศน, เทปบันทึกเสียง เป็นต้น

3. สื่อดิจิทัล ได้แก่ ซีดีรอม เป็นต้น

ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารกสิกรไทย

“ศูนย์การเรียนรู้” เป็นศูนย์ฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตั้งอยู่ที่ตำบลแสนภูคาบ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เนื้อที่ 26 ไร่ ห่างจากทม.ประมาณ 60 กม.วางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2534 และเปิดดำเนินการวันที่ 12 สิงหาคม 2536

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เป็นฐานข้อมูลทางวิชาการที่สำคัญ ทำหน้าที่จัดทำงานวิจัยและเผยแพร่ความรู้ทางด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจการเงินการธนาคาร สำหรับภายในและภายนอกองค์กร

4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (กิดานนท์ มลิทอง, 2539 : 301) อีกนัยหนึ่ง แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สร้างขึ้น โดยการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป โดยใช้แผ่นวงจรต่อประสานเครือข่าย และสายเคเบิล จะทำงานด้วยระบบปฏิบัติการเครือข่าย (Network Operating System : NOS) แหล่งสารสนเทศที่เป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลก คือ อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศต่าง ๆ ได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในที่นี้กล่าวถึง ฐานข้อมูลของธนาคาร ได้แก่ ระบบ Lotus Notes และระบบ E-Report

ระบบโลตัสโน้ต (Lotus Notes) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีลักษณะเป็นกรุปแวร์ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้งานด้านฐานข้อมูลที่มีลักษณะสารสนเทศแบบ ไม่มี โครงสร้าง (Unstructure Information) ซึ่งหมายถึง ไม่มีข้อกำหนดแน่นอนว่าข้อมูลที่ใส่เข้าไบนั้นจะมีความยาวได้มากที่สุดเท่าใด แต่ถ้าต้องการให้มีลักษณะแบบมีโครงสร้าง (Structure Information) ก็สามารถกระทำได้ ระบบ Lotus Notes เหมาะสำหรับงานที่มีการจัดเก็บเอกสารเป็นจำนวนมาก และให้ผู้ใช้แต่ละคนสามารถใช้เอกสารต่าง ๆ เหล่านั้นร่วมกันได้โดยที่ข้อมูลที่เก็บไว้ จะอยู่ในรูปของมัลติมีเดีย เช่น ข้อมูล ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น อีกทั้ง ยังช่วยในการเวียนเอกสาร (Document routing) เพื่อให้เอกสารถูกส่งไปยังผู้ที่ถูกระบุได้โดยอัตโนมัติอีกด้วย โดยผู้ใช้สามารถจัดเก็บ ค้นหา เลือกดู และจัดส่งข้อมูลได้อย่างสะดวก และมีประสิทธิภาพ (ชาญฤทธิ์ ศรีศิลป์, 2539 : 11-13) และในปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบ Lotus Notes มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ สามารถตอบสนองได้อย่างฉับไว ช่วยให้การสื่อสารภายในเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามความถนัด และความสามารถเฉพาะบุคคลต่อไป (ธนาคารกสิกรไทย, 2544 : 9-10) จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระบบ Lotus Notes เป็นฐานข้อมูลที่ทำหน้าที่

รวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ รวมถึง การสื่อสารข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ต่าง ๆ ขององค์กร

รากฐานสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ (Business computing) ขององค์กรต่าง ๆ มักจะเริ่มจากงานประมวลผลข้อมูลก่อนแล้วจึงขยายไปสู่งานอื่น ๆ หมายถึง การนำข้อมูลมาจัดการให้เกิดเป็นเอกสาร และรายงานต่าง ๆ ตามรูปแบบที่ผู้ใช้งานต้องการ (ทรรชิต มาลัยวงศ์, 2535 : 117-119) ประกอบด้วยงานย่อย ๆ ดังนี้ 1) งานเก็บข้อมูล (Data collection) ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล งานลงรหัสข้อมูล (Data coding) ได้แก่ การนำข้อมูลดิบที่ได้มาจัดทำเป็นรหัส และกำหนดรูปแบบให้สอดคล้องกับวิธีที่คอมพิวเตอร์จะใช้งานได้สะดวก 2) การบันทึกข้อมูล (Data recording) ซึ่งในปัจจุบันสามารถบันทึกข้อมูลจากแหล่งกำเนิดข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์ได้โดยอัตโนมัติในระบบออนไลน์ จากเดิมที่ต้องบันทึกข้อมูลบนแผ่นบันทึก (Diskette) 3) การสอบทานความถูกต้องของข้อมูล (Data verification) 4) การคำนวณและประมวลผลข้อมูล (Data processing) 5) การจัดทำรายงาน (Reporting) 6) การแก้ไขปรับปรุงข้อมูล (Data update) 7) การป้องกันรักษาข้อมูล (Data security) ดังนั้น ระบบ E-Report (Electronic Report) ที่จะกล่าวถึงนี้ เป็นการประมวลผลข้อมูล การบริหารด้านสินเชื่อ และด้านปฏิบัติการของสาขา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ถูกต้อง และรวดเร็วขึ้น ในที่นี้กล่าวถึง 2 ระบบ คือ

1. ระบบ Loan Portfolio Management (LPM) เป็นฐานข้อมูลหลักสำหรับการบริหารสินเชื่อ

2. ระบบ Control Document (CTD) เป็นฐานข้อมูลสำหรับบริหารและปฏิบัติการของสาขา เช่น ข้อมูลด้านเงินฝาก เป็นต้น

ประเภทสารสนเทศภายในองค์กร แบ่งเป็น

1. สื่อที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ จัดเป็นหลักฐานสำคัญที่แสดงการไหลเวียนของกระแสสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือคำรา, หนังสือคู่มือ , หนังสือเวียนสั่งการ, หนังสือเวียนทั่วไป ,วารสารวิชาการ, วารสารกิจการสัมพันธ์, วารสารปริวรรคทัศน์, วารสารกระแสนทรรศน์ , วิทยานิพนธ์ , รายงานการวิจัย , รายงานประจำปีส่วนราชการ และเอกชน เป็นต้น

2. สื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ วิทยุทัศน์, ซีดีรอม, แถบบันทึกเสียง, วีซีดี, ดีวีดี เป็นต้น

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ทำหน้าที่รวบรวมประมวลผลจัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม การวิเคราะห์ (Laudon and Laudon, 2000 : 7) รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ มาใช้ในการสื่อสารข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ต่าง ๆ ในองค์กรอันนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ (Johns, 2001 : 379) ได้แก่

3.1 ฐานข้อมูลภายในองค์กร ในที่นี้กล่าวเพียง 3 ระบบเท่านั้น

3.1.1 ระบบ Lotus Notes เป็นฐานข้อมูลที่ทำหน้าที่รวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ รวมถึงการสื่อสารข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ต่าง ๆ ขององค์กร

3.1.2 ระบบ Loan Portfolio Management : (LPM) เป็น ฐานข้อมูลหลักสำหรับใช้ในการบริหารสินเชื่อ

3.1.3 ระบบ Control Document : (CTD) เป็นฐานข้อมูลสำหรับ ปฏิบัติการของสาขา

2.5 ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

คุณค่าของสารสนเทศของแต่ละคน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน (Haag et al., 2000 :20) ลักษณะของสารสนเทศที่ดีไว้เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านเวลา (Time), มิติด้านเนื้อหา (Content) และมิติด้านรูปแบบ (Format) มิติด้านกระบวนการ (Process)

1. มิติด้านเวลา (Time) : เป็นเรื่องเกี่ยวกับสารสนเทศที่มีลักษณะ ดังนี้

1.1 การทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่ดีควรจะสามารถหาได้รวดเร็วทันเวลา ที่ต้องการ หากสารสนเทศได้ไม่ทันเวลาจะทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 ความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) ได้แก่ สารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้เป็น ปัจจุบันอยู่เสมอ สารสนเทศที่มีความล้าสมัยจะไม่เป็นประโยชน์ในการใช้งานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.3 มีระยะเวลา (Time Period) มีข้อมูลทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (Past, present and future) สารสนเทศที่ดีควรมีการประมวลข้อมูลในอดีต และปัจจุบัน เพื่อที่จะใช้ข้อมูล เหล่านี้เป็นฐานในการพยากรณ์อนาคตได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจ

2. มิติด้านเนื้อหา (Content) : เนื้อหาของสารสนเทศถือได้ว่าเป็นลักษณะที่สำคัญ ที่สุด (Haag et al., 2000 ; Stair & Reynolds, 1999) ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) ได้แก่ สารสนเทศซึ่งไม่มีข้อผิดพลาด (error free) มีการประมวลผลอย่างถูกต้อง

2.2 มีความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance) สารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่อง ที่ต้องการใช้และมีประโยชน์กับผู้ใช

2.3 ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศที่ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญทุก เรื่องในสิ่งที่ต้องการทราบ

2.4 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) สารสนเทศที่มีความเชื่อถือได้ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูล

2.5 ตรวจสอบได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นความถูกต้อง โดยอาจตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่งที่มีสารสนเทศเดียวกัน

3. มิติด้านรูปแบบ (Format) : ได้แก่ ลักษณะของสารสนเทศ ดังนี้

3.1 ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ

3.2 ระดับของการนำเสนอรายละเอียด (Level of Detail) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ เนื่องจากบางครั้งผู้ใช้อาจจะต้องการรายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน แต่บางครั้งผู้ใช้ในระดับผู้บริหารอาจต้องการสารสนเทศในลักษณะสรุปเพื่อให้เห็นภาพรวมก็ได้ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีจึงต้องมียุทธศาสตร์รายละเอียดของสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้

3.3 รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ได้แก่ การเสนอสารสนเทศซึ่งอาจเป็นในรูปกราฟฟิคข้อความ หรือตาราง เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.4 สื่อในการนำเสนอ (Media) จะใช้เสนอเป็นรูปแบบพิมพ์เอกสารแผ่นใส สไลด์ ภาพกราฟฟิคบนจอ หรือใช้วีดิโอเทป ตามความเหมาะสมของสถานที่และผู้ฟัง

3.5 ความยืดหยุ่น (Flexibility) สารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับใช้เพื่อสนองความต้องการได้หลายแบบ

3.6 ประหยัด (Economy) สารสนเทศควรมีการสร้างขึ้นมาโดยใช้ต้นทุนที่ไม่สูงจนเกินไป ผู้ใช้ควรจะประเมินคุณค่าจากสารสนเทศที่ได้รับและต้นทุนที่ใช้ไปเสมอ

4. มิติด้านกระบวนการ (Process) จากการศึกษากระบวนการและสารสนเทศของหน่วยงานต่าง ๆ พบว่ามิติด้านกระบวนการเป็นมิติที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง เพราะหากหน่วยงานมีสารสนเทศที่ดีตามมิติทั้งสามข้างต้นแล้ว ก็ควรจะพิจารณามิติด้านกระบวนการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ (ทิพวรรณ, 2546 : 14) ดังนี้

4.1 ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สารสนเทศที่ดีควรมีการเข้าถึงได้ง่าย สามารถรับสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมในเวลาที่ต้องการ

4.2 การมีส่วนร่วม (Participation) การให้บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตั้งแต่เก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการเผยแพร่สารสนเทศ

4.3 การเชื่อมโยง (Connectivity) หมายถึง ระดับความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงาน การมีสารสนเทศที่ดี จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การใช้สารสนเทศเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เนื่องจากมีเนื้อหาสาระของสารสนเทศที่ดีในเวลาที่ต้องการ รูปแบบ และกระบวนการที่ต้องการด้วย

เนื้อหา (Content)	รูปแบบ (Format)
* ความสมบูรณ์ (completeness)	* ชัดเจน (clarity)
* ความสัมพันธ์กับเรื่อง (relevance)	* ระดับรายละเอียด (level of detail)
* ความถูกต้อง (accuracy)	* รูปแบบการนำเสนอ (presentation)
* ความเชื่อถือได้ (reliability)	* สื่อการนำเสนอ (media)
* การตรวจสอบได้ (verifiability)	* ความยืดหยุ่น (flexibility)
	* ประหยัด (economy)
เวลา (Time)	กระบวนการ (Process)
* ความรวดเร็ว (timely)	* ความสามารถในการเข้าถึง (accessibility)
* การปรับปรุงให้ทันสมัย (up-to-date)	* การมีส่วนร่วม (participation)
* ระยะเวลา (time period)	* การเชื่อมโยง (connectivity)

ภาพที่ 5 ลักษณะสารสนเทศที่ดี

ผู้วิจัยเห็นว่า คุณค่าของสารสนเทศของแต่ละคนหรือแต่ละหน่วยงาน อาจจะมี ความแตกต่างกัน ดังนั้นลักษณะของสารสนเทศจะต้องมีการพิจารณาลำดับความสำคัญให้สอดคล้องกับ ลักษณะของงานและความต้องการของผู้ใช้ เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.6 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

2.6.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

2.6.1.1 ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้ กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับ

2.6.1.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (access) เหล่านั้นมีความรวดเร็ว

2.6.1.3 ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทาง คอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่อง คอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (machine to machine) หรือคนกับคน (human to human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (human to machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่ เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

2.6.1.4 ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการ ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

2.6.1.5 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไป ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด

สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น (Turban et al., 2001)

2.6.2 ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

2.6.2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2.6.2.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบของสินค้า/บริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

2.6.2.3 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้น ทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2.6.3 ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

ปัจจุบัน ระบบสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ตลอดทั้งระบบซัพพลายเชน (Supply Chain) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยทำให้การผลิตสินค้า/บริการใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งได้ รวมทั้งการให้บริการลูกค้าดีขึ้น โดยการปรับปรุงคุณลักษณะของสินค้า/บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในปริมาณที่มากขึ้น (mass customization)

2.6.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการดำเนินงานและในขณะเดียวกันก็ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการบริหารในการควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดด้วยไม่ว่าจะเป็น การตรวจสอบเวลาการทำงาน การควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อีเมล เป็นต้น แต่การใช้เทคโนโลยีเพื่อการควบคุมดังกล่าว อาจไม่ใช่หลักประกันว่าจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเสมอไป แต่อาจทำให้เกิดผลตรงข้ามก็ได้ (dysfunctional behavior) คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานไปวัน ๆ ตามเกณฑ์ที่กำหนดออกมาโดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กร

ตอนที่ 3 ทักษะสารสนเทศ

3.1 ความต้องการสารสนเทศ

3.1.1 ความหมายของความต้องการ

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษา ค้นคว้า และการใช้เพื่อ การปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคน และความจำเป็นนี้ต้องมีความสัมพันธ์กับภาระหน้าที่และอาชีพ ของบุคคลนั้น (ศิริพร สุวรรณะ, 2529 : 7) ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นจากการที่คนเราตระหนักถึง ความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และบุคคลที่สังเกตเห็น ความต้องการของตน ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศจึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และ ทุกสถานที่ในชีวิตประจำวัน (ัชชาลัย วังประเสริฐ, 2537 : 91)

3.1.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ

ระดับความต้องการสารสนเทศตามลำดับขั้นทางจิตวิทยา สามารถแบ่งได้ 4 ระดับ (ศิริพร สุวรรณะ, 2529 : 7-8) ได้แก่

1. ความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก (Subconscious Need) คือ ความต้องการที่มีอยู่ใน จิตใจของผู้ใช้ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้เองอาจไม่มีความรู้สึกว่าคุณเองมีความต้องการสิ่งนั้น
2. ความต้องการที่อยู่ในจิตสำนึก (Conscious Need) คือ ความต้องการที่ผู้ใช้เริ่ม ตระหนักว่าคุณเองมีความต้องการสารสนเทศอย่างไร
3. ความต้องการที่แสดงออก (Formalized Need) คือ การที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ ศูนย์สารสนเทศพร้อมทั้งระบุสารสนเทศที่ต้องการ และต้องการภายใต้ขอบเขตใด
4. ความต้องการที่ปรับตามระบบสารสนเทศ (Compromised Need) เมื่อผู้ใช้ สามารถระบุความต้องการของตนแล้ว จะต้องสอดคล้องกับระบบและกลยุทธ์ ซึ่งผู้ใช้จะได้รับ สารสนเทศที่ต้องการทั้งหมด หรืออาจได้รับเพียงบางส่วนก็ได้

นอกจากนี้ เทย์เลอร์ (Taylor 1968, 178-184) ได้จำแนกระดับความต้องการ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับกว้างที่สุด (visceral need) ผู้ใช้สามารถระบุได้แต่เพียงความไม่ชอบ ความ ไม่พึงพอใจอย่างกว้าง ๆ
2. ระดับความต้องการ (conscious level) ผู้ใช้รู้แต่ว่าคุณมีความต้องการ แต่ไม่สามารถ อธิบายได้ชัดเจน บอกให้กระจำชัดเจนว่าคุณมีความต้องการอะไรได้ ดังนั้นเพื่อให้ ความคิดของคุณกระจำผู้ใช้จะพูดกับคนอื่น โดยหวังว่าฝ่ายหลังจะเข้าใจและถามเพื่อลดความ ไม่ชัดเจนที่มีอยู่ลง

3. ระดับบอกความต้องการได้ (formalized need) ในกรณีที่ผู้ใช้สามารถอธิบายคำถามหรือความต้องการได้ชัดเจน

4. ระดับรู้แจ้ง (compromised need) ผู้ใช้สามารถบอกความต้องการตลอดจนแหล่งสารสนเทศที่จะลดความต้องการได้

3.1.3 วัดอุปสงค์ของความต้องการสารสนเทศ

บุคคลมีความต้องการสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ต่างกัน แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (Margaret Knox Goggin, 1982 : 7)

1. ความต้องการสารสนเทศเพื่อการอยู่รอด (Survival Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน อาจเป็นการรับข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่ต้องเผชิญ หรืออาจเป็นปัญหาที่เป็นวิกฤตการณ์

2. ความต้องการสารสนเทศเพื่อความสำเร็จ (Success Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศเพื่อให้ชีวิตประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น สารสนเทศเพื่อการลงทุน สารสนเทศที่ใช้ในการปรับปรุงการทำงาน สารสนเทศที่ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาตนเอง

3. ความต้องการสารสนเทศเฉพาะ (Specialized Needs) เป็นความต้องการซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงต่อลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น ความสนใจส่วนบุคคลในด้านศาสนา วัฒนธรรม ความต้องการสารสนเทศเพื่อความบันเทิง รวมทั้งความต้องการสารสนเทศเพื่อบุคคลกลุ่มพิเศษ อาทิ ผู้พิการทางร่างกาย เป็นต้น

3.1.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นหรือลดความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่สำคัญมี 3 ประการ คือ (ประภาศิริ สืบสนธิ์, 2533 : 312-314)

1. องค์ประกอบด้านผู้ใช้ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแต่ละคนรวมถึงลักษณะทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาต่าง ๆ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางปัญญา ความต้องการตามลักษณะอาชีพ ตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการเฉพาะบุคคลและสังคม และความต้องการตามลักษณะอื่น ๆ เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม หรือระบบที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งอาจเริ่มจากระบบที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุด ได้แก่ ครอบครัว โครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารงาน สภาพการจัดพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศที่มีในองค์กร บรรยากาศของการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร

3. องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ ในปัจจุบันมีแหล่งสารสนเทศจำนวนมาก มีทั้งแหล่งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ คำนึงกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป

คิงส์ และพลาเมอร์ (King and Plamour, 1981 : 68-79) ได้ชี้ให้เห็นว่า ลำดับขั้นตอนของการเกิดความต้องการสารสนเทศนั้น ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นได้อย่างไร จะต้องพิจารณาลำดับ และความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ ดังนี้

1. ประเภทของการใช้สารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เพื่อการเรียนรู้ ตลอดจนชีพ เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อองค์กร เพื่อปกป้องคุ้มครอง หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น

2. สถานการณ์ ที่คนพบว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ สถานการณ์เหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องเงิน สุขภาพ นันทนาการ การเดินทาง การศึกษา การจัดการ พัฒนาวิชาชีพ ฯลฯ

3. ความต้องการสารสนเทศ คือ คำถามที่เกิดในสถานการณ์ที่คนพบว่าตนเองต้องการสารสนเทศ เช่น ทางเลือกที่มีควรเป็นอย่างไร เราสามารถทำอะไรได้ แหล่งหรือบริการที่มี มีอะไรบ้าง ถ้าทำอย่างนี้จะอะไรจะเกิดขึ้น

4. ประเภทของสารสนเทศ เมื่อคนมีความต้องการสารสนเทศและตั้งคำถามขึ้นมา คนจะหาว่าสารสนเทศประเภทใดสามารถตอบสนองความต้องการหรือตอบคำถามได้ ประเภทของสารสนเทศรวมถึง ข้อมูล ผลการวิจัย ความคิด กระบวนการ วิธีการ เทคนิค ฯลฯ สารสนเทศประเภทต่าง ๆ นี้สามารถหาได้จากแหล่งสารสนเทศที่มีมากมาย เช่น สิ่งพิมพ์ ห้องสมุดประสบการณ์ของตนเอง บุคคลในวิชาชีพ ฯลฯ ดังนั้นแหล่งสารสนเทศที่คนจะใช้จึงขึ้นอยู่กับความตระหนักที่บุคคลนั้นมีต่อแหล่งสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศที่ต้องการ

5. ลักษณะของสารสนเทศแหล่ง หมายถึง ข้อกำหนดที่บุคคลนั้นหวังไว้เกี่ยวกับสารสนเทศที่ต้องการ เช่น เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว เสียเวลาน้อย สารสนเทศมีความเกี่ยวข้อง ถูกต้องและสมบูรณ์ เสียค่าใช้จ่ายน้อย

6. แหล่งสารสนเทศ มีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

7. ผลลัพธ์ของการใช้สารสนเทศต่อตัวบุคคล

8. ผลของการใช้สารสนเทศโดยรวม ผลลัพธ์ของการใช้สารสนเทศ ย่อมส่งผลต่ออีกทอดหนึ่ง ผลนั้นปลายนี้ อาจเกิดประโยชน์แก่องค์กรและสังคม

3.1.5 อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ มี 5 ประการ คือ (David Nicholas, 1996 : 35-41)

1. บุคลิกลักษณะ

1.1 ความใส่ใจติดตามสารสนเทศ หมายถึง ความใส่ใจติดตามสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีความพยายามที่จะนำวิธีการกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เมื่อสิ่งที่ทำในครั้งก่อนไม่ประสบความสำเร็จ

1.2 ความละเอียดถี่ถ้วน หมายถึง ความละเอียดถี่ถ้วนและระแวดระวังในการค้นหาสารสนเทศ และประเมินสารสนเทศ

1.3 ความเป็นระบบ/ระเบียบ หมายถึง ความเป็นระบบ/ระเบียบในการสืบค้น และจัดเก็บสารสนเทศ

1.4 การกระตุ้น หมายถึง พันธะสัญญาระหว่างงานกับตัวผู้ใช้ ผู้ร่วมงานเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศทั้งสิ้น

1.5 การยอมรับ หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมรับสารสนเทศจากบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. เวลา

การไม่มีเวลามักเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้มักต้องเผชิญกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ เนื่องจากต้องทำงานหนักขึ้น เร็วขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงไม่มีเวลาที่จะแสวงหา รับและแยกแยะสารสนเทศที่จำเป็น

3. การเข้าถึง

ผู้ใช้จะเข้าถึงสารสนเทศได้นั้น ต้องมีแหล่งสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นแหล่งหรือระบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ห่างไกลจนเกินไป

4. ทรัพยากร / ต้นทุน

การเข้าถึงสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับต้นทุน ถ้าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย สะดวกแก่การค้นหา ผู้ใช้จำเป็นต้องพึ่งพาการบริการสารสนเทศที่อาศัยอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งล้วนแต่มีต้นทุนในการจัดซื้อมาทั้งสิ้น เมื่อมีต้นทุนที่สูงจึงต้องมีการคิดค่าใช้จ่ายสูงตามมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละแห่ง

5. ปริมาณของสารสนเทศ

ปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารมากขึ้น ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่หลากหลาย และปริมาณมาก ทั้งจากโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร ซึ่งในอดีตไม่เคยมี ดังนั้น ปริมาณสารสนเทศที่ผ่านช่องทางเหล่านี้ จึงมีมากจนทะลักทะลายน ผู้ใช้ไม่สามารถคัดสรรสารสนเทศได้ทัน

3.2 การแสวงหาสารสนเทศ

3.2.1 ความหมายของการแสวงหาสารสนเทศ

การแสวงหาสารสนเทศเป็นกลไกทางธรรมชาติ และเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากความ สามารถทางกายภาพและจิตวิทยา กล่าวคือ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการสารสนเทศก็จะผลักดันให้ อวัยวะเกี่ยวกับการรับรู้ รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ นำมาถ่วงถ่วงให้ตรงกับความต้องการ โดย เปรียบเทียบสารสนเทศจากหลาย ๆ สื่อ และจัดเก็บสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการไว้ใช้ประโยชน์ ต่อไป (พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์, 2533 : 72) การแสวงหาสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อ หาข้อมูลข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการที่ตนตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญ ความต้องการ ที่เล็งเห็นนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ดังนั้นการแสวงหาสารสนเทศ จึงเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามหาหนทางที่จะให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยทั่วไปจะประกอบ ด้วยกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537 : 100)

1. การตระหนัก หรือการเล็งเห็นถึงความต้องการสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเป็นเรื่องเกี่ยวข้องและสืบเนื่องจากความต้องการ สารสนเทศ นั่นคือ โดยการเก็บรวบรวมสารสนเทศ แต่สำหรับบุคคลที่ต้องการสารสนเทศอย่าง รีบด่วน และตระหนักว่าเรื่องที่ตนต้องการเป็นเรื่องสำคัญ บุคคลนั้นก็จะแสดงพฤติกรรม โดย การแสวงหาสารสนเทศ

2. การพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศ เป็นการพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศที่ปรากฏขึ้นใน สังคมว่ามีแหล่งสารสนเทศแหล่งใดที่จะสามารถสนองความต้องการในเรื่องนั้น ๆ ได้ดีที่สุด

3. การเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ เป็นการตัดสินใจเลือกใช้แหล่งสารสนเทศที่มี ปรากฏอยู่ โดยผู้แสวงหาสารสนเทศจะตัดสินใจเลือกใช้แหล่งที่ตนเห็นว่าดีและประหยัดแรงงาน ตนเองให้มากที่สุด ทั้ง ๆ ที่ในบางครั้งแหล่งสารสนเทศที่ตนเลือกใช้นั้นอาจจะไม่ใช่แหล่งที่จะให้ สารสนเทศครบถ้วนตามที่ตนต้องการ โดยทั่ว ๆ ไปแล้วผู้แสวงหาสารสนเทศจะใช้ข้อมูลที่ตนเองมี อยู่ก่อน ถ้าหากไม่เพียงพอจึงจะไปแสวงหาจากบุคคลที่ตนรู้จักซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน หรือสมาชิกในครอบครัว ค่อยจากนั้นจะไปแสวงหาสารสนเทศจากผู้ทำงานในสถาบันที่เกี่ยวข้อง และจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บุคคลเป็นลำดับสุดท้าย

3.2.2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ

การแสวงหาสารสนเทศขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ 6 ประการ ได้แก่

1. ผู้แสวงหาสารสนเทศ (Information Seeker) ผู้แสวงหาสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง การแสวงหาสารสนเทศ กล่าวคือ เป็นผู้นิยามภาระหน้าที่ ควบคุมปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับระบบ

การค้นหาสารสนเทศและหลังจากได้รับสารสนเทศจากระบบการค้นหาสารสนเทศแล้ว ผู้แสวงหาสารสนเทศจะเป็นผู้ตรวจสอบ คัดเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่และตัดสินใจว่าจะหยุดการแสวงหาหรือจะแสวงหาต่อไป ทั้งนี้ผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคนมีจิตใจ ประสบการณ์ ความสามารถและความชอบเป็นของตนเอง ซึ่งลักษณะเฉพาะบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันไป

2. ภาระหน้าที่ (Task) เป็นสิ่งผลักดันให้ผู้แสวงหาสารสนเทศเกิดการแสวงหาสารสนเทศ ภาระหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดคำถาม เกิดพฤติกรรมในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับระบบการค้นหาสารสนเทศ พฤติกรรมนี้จะสะท้อนออกมาผ่านกระบวนการของการค้นหาสารสนเทศ

ผู้แสวงหาสารสนเทศมักจะนิยามภาระหน้าที่ โดยชี้ให้เห็นแนวคิดและความสัมพันธ์ของคำศัพท์ต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาระหน้าที่ ซึ่งคำตอบที่จะสามารถตอบภาระหน้าที่ของตนเองได้ ควรจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ เนื้อหาเฉพาะเจาะจง ปริมาณที่เหมาะสมและได้รับสารสนเทศนั้นในระยะเวลาที่รวดเร็ว

3. ระบบการค้นหาสารสนเทศ (Search System) เป็นแหล่งที่เป็นตัวแทนของความรู้ พร้อมทั้งจัดเครื่องมือและกฎการเข้าถึงในการใช้ความรู้นั้น ๆ เช่น บุคคล หนังสือ ห้องสมุด เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศใช้ระบบการค้นหาสารสนเทศเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ตอบภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ได้

4. ขอบเขตความรู้ (Domain) เป็นส่วนสำคัญของความรู้ที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ และความรู้ที่สัมพันธ์กับองค์ความรู้และเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อกระบวนการย่อย ๆ ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ขอบเขตความรู้จะแปรเปลี่ยนไปตามความซับซ้อนขององค์ความรู้ และความรู้ที่สัมพันธ์กัน ความชัดเจนในการนิยามองค์ความรู้ และความรู้ที่สัมพันธ์กัน อัตราความเจริญก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงของรูปร่างนั้น ๆ

5. สภาพแวดล้อม (Setting) เป็นส่วนสำคัญที่จะจำกัดขอบเขตการแสวงหาสารสนเทศ สิ่งแวดล้อม หมายถึง ภาระหน้าที่ที่เกิดขึ้นทางกายภาพและทางจิตวิทยาของผู้แสวงหาสารสนเทศ ซึ่งจะแฝงอยู่ในองค์ประกอบทางกายภาพ ทางแนวคิดและทางสังคม สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ การแบ่งเวลา ความสะดวกสบาย ต้นทุน ประเภทของการเข้าถึงและกระบวนการที่จะได้รับสารสนเทศ เป็นต้น สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง ซึ่งขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยกับสถานการณ์หรือความชำนาญในภาระหน้าที่นั้น ๆ เป็นต้น สิ่งแวดล้อมทางสังคม เป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ หรือกลุ่มอื่น ๆ และองค์กรอื่น ๆ

6. ผลลัพธ์ของการค้นหาสารสนเทศ (Outcomes) หมายถึง สารสนเทศและกระบวนการ

6.1 สารสนเทศเป็นผลลัพธ์ที่มาจากกระบวนการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งผลลัพธ์หรือกลุ่มผลลัพธ์นี้จะสามารถตอบภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ สารสนเทศที่ได้รับอาจมีหลายรูปแบบ เช่น รูปภาพ เป็นต้น

6.2 การประเมินกระบวนการเพื่อคาดคะเนประสิทธิภาพของการค้นหาสารสนเทศ และกระบวนการค้นหาสารสนเทศ อาทิ ปริมาณสารสนเทศที่ได้รับกับปริมาณสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ การประเมินเนื้อหาทั้งที่เป็นระบบทางการ และไม่เป็นทางการ พฤติกรรมของผู้แสวงหาสารสนเทศที่ประเมินสารสนเทศ ผลสะท้อนทางจิตใจของผู้แสวงหาสารสนเทศที่มีต่อการแสวงหาสารสนเทศ

3.2.3 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

3.2.3.1 องค์ประกอบของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

องค์ประกอบของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ มี 4 ประการ ได้แก่ บุคคลผู้มีความต้องการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ นี้จะมีความสัมพันธ์ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับความต้องการสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับแหล่งสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับการแก้ปัญหาสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศกับแหล่งสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศกับการแก้ปัญหาสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งสารสนเทศกับการแก้ปัญหาสารสนเทศ (Robert S. Taylor, 1968 : 181)

3.2.3.2 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 8 กระบวนการ ดังนี้

1. ตระหนักและยอมรับปัญหาด้านสารสนเทศ (Recognize and accept an information problem)

มนุษย์จะเริ่มตระหนักถึงปัญหาเมื่อได้รับการกระตุ้นจากสิ่งต่าง ๆ อาทิ การกระตุ้นจากภายในตัวบุคคล เช่น ความอยากรู้ของตนเอง หรือการกระตุ้นจากภายนอกตัวบุคคล และเมื่อเริ่มตระหนักถึงปัญหาแล้ว บุคคลนั้นอาจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับปัญหาด้านสารสนเทศนั้นก็ได้ ในกรณีที่บุคคลนั้นยอมรับปัญหาด้านสารสนเทศ ก็จะทำให้เกิดการนิยามปัญหาเพื่อค้นหาสารสนเทศต่อไป แต่ถ้าบุคคลนั้น ไม่ยอมรับปัญหาด้านสารสนเทศก็จะสิ้นสุดกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ทั้งนี้ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับปัญหาด้านสารสนเทศ ได้แก่ ความรู้ในปัญหา และกระบวนการค้นหาสารสนเทศ สิ่งแวดล้อม ดัชนีที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นต้น

2. เข้าใจและให้นิยามปัญหา (Define and understand the problem)

หลังจากที่มนุษย์ตระหนักและยอมรับปัญหาแล้ว บุคคลจะทำความเข้าใจและให้นิยามปัญหา ซึ่งการทำความเข้าใจและนิยามปัญหานี้ เป็นกระบวนการย่อยที่จะดำเนินต่อเนื่องควบคู่กับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ เนื่องจากในทุก ๆ กระบวนการย่อย ๆ ของการแสวงหาสารสนเทศจะสามารถเปลี่ยนแปลงและย้อนกลับมาที่การเข้าใจและนิยามปัญหาได้เสมอ

การทำความเข้าใจปัญหาสารสนเทศนั้น ผู้แสวงหาสารสนเทศต้องจำกัดขอบเขตของคำตอบที่ผู้แสวงหาสารสนเทศต้องการ โดยการรวบรวมความรู้ แนวคิด คำ วลี เหตุการณ์ หรือบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ มาจัดแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งนำมาเป็นพื้นฐานการเรียบเรียงถ้อยคำที่ทำให้เกิดความเข้าใจปัญหา องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเข้าใจปัญหา ได้แก่ ความรู้ในภาระหน้าที่ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. เลือกวิธีการค้นหาสารสนเทศ (Choose a search system)

ผู้แสวงหาสารสนเทศมักเลือกวิธีการค้นหาสารสนเทศที่อยู่ใกล้ตัว ง่ายต่อการใช้ โดยมักใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศหลาย ๆ ประเภทเพื่อสนองความต้องการสารสนเทศของตนเอง ระบบการค้นหาสารสนเทศที่ผู้แสวงหาสารสนเทศใช้ เช่น การสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลต่าง ๆ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ หรือบริการสารสนเทศของห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศจะเลือกวิธีการค้นหาสารสนเทศแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพการค้นหาสารสนเทศของผู้แสวงหาสารสนเทศ ความรู้ในระบบการค้นหาสารสนเทศนั้น ๆ ขอบเขตการเข้าถึงระบบการค้นหาสารสนเทศ ความคาดหวังในคำตอบที่จะได้รับ เป็นต้น

4. คิดสูตรการค้น (Formulate a query)

หลังจากที่ผู้แสวงหาสารสนเทศเลือกวิธีการค้นหาสารสนเทศแล้ว ผู้แสวงหาสารสนเทศจะคิดสูตรการค้นเพื่อใช้ค้นหาสารสนเทศ การคิดสูตรการค้นเกี่ยวข้องกับการจับคู่ระหว่างความเข้าใจ ภาระหน้าที่กับระบบสารสนเทศที่ถูกเลือก ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจคิดสูตรการค้นโดยจับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการหาหน้าที่แล้วนำมาทำเป็นสูตรการค้น การคิดสูตรการค้นมี 2 ขั้น คือ

4.1 วางโครงสร้างการค้นโดยกำหนดคำที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่เพื่อเข้าสู่การค้น (Semantic Mapping)

4.2 นำกลวิธี และยุทธวิธีซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการค้นตามที่ระบบการค้นหาสารสนเทศกำหนดมาใช้ค้นหาสารสนเทศ (Action Mapping)

5. การค้นหาสารสนเทศ (Execute search)

การค้นหาสารสนเทศเป็นกระบวนการที่สืบเนื่องมาจากการคิดสูตรการค้นหาซึ่งการค้นหาสารสนเทศสามารถกระทำได้หลายรูปแบบทั้ง การสอบถามด้วยวาจา การเรียนรู้จากตำรา การใช้ฐานข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มีผลต่อการค้นหาสารสนเทศ กล่าวคือ ทำให้ผู้แสวงหาสารสนเทศค้นหาสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็วขึ้น และสามารถติดต่อกับแหล่งสารสนเทศที่อยู่ระยะไกลได้โดยตรง แต่ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจจะพบข้อขัดข้องในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น ระบบเครือข่ายหยุดการทำงานชั่วคราว เป็นต้น

6. ตรวจสอบผลลัพธ์ (Examine results)

หลังจากที่ผู้แสวงหาสารสนเทศได้รับผลลัพธ์จากการค้นหาสารสนเทศ ต้องทำการตรวจสอบผลลัพธ์เพื่อประเมินว่าตรงกับภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ การตรวจสอบผลลัพธ์จากการค้นหาสารสนเทศ มักตรวจสอบในประเด็น ปริมาณ ประเภท และรูปแบบของผลลัพธ์จากการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งประเภทของผลลัพธ์จากการค้นหาสารสนเทศมักเป็นตัวเลข เอกสาร รูปภาพหรือเนื้อความต่าง ๆ ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศต้องตรวจสอบผลลัพธ์ว่ามีความเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่หรือไม่ เพื่อที่จะกลั่นกรองสารสนเทศเป็นกระบวนการต่อไป

7. กลั่นกรองสารสนเทศจากผลลัพธ์ที่ได้ (Extract information)

ผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องใช้ทักษะต่าง ๆ เช่น การอ่าน การตรวจทาน การฟัง การจัดกลุ่ม การคัดเลือก และเก็บรวบรวมสารสนเทศ เพื่อกลั่นกรองสารสนเทศที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศ ผู้แสวงหาสารสนเทศต้องประเมิน คัดเลือกและเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่เพื่อใช้ประโยชน์ ในกรณีที่ผู้แสวงหาสารสนเทศเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจ อาจจะกลับมาตรวจสอบประเมินและคัดเลือกผลลัพธ์ของการค้นหาสารสนเทศอีกครั้งก็ได้

8. ย้อนกลับ/ซ้ำ/หยุด (Reflect/iterate/stop)

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ อาจจะเสร็จสมบูรณ์เพียงการสืบค้นครั้งเดียว แต่อาจจะมีบางครั้งที่ต้องย้อนกลับไปคิดสูตรการค้นหาสารสนเทศและค้นหาสารสนเทศใหม่ การที่ผู้แสวงหาสารสนเทศตัดสินใจที่จะหยุดการแสวงหาสารสนเทศขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อม ระบบการค้นหาสารสนเทศหรือองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงกระตุ้น ความรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ และความสามารถในการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลนั้น ๆ

โดยสรุป การศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ทำให้ได้ข้อสรุปรวมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ดังนี้

1. บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด
2. บุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามนิสัยที่ทำเป็นประจำเมื่อแสวงหาสารสนเทศ

3. ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้สารสนเทศ มักไม่ค่อยตระหนักถึงแหล่งสารสนเทศและวิธีใช้แหล่ง
4. การสื่อสารตัวต่อตัวจัดเป็นช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญ
5. บุคคลต่างกลุ่มจะมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่ต่างกัน

3.2.4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการแสวงหาสารสนเทศ

หลินเซและคอลลอฮาล (Lindsey & Callahan, 1982 : 172) ได้ตรวจสอบเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ คือ ตัวบุคคล สภาพแวดล้อมของงานและลักษณะของงาน ทำให้เขาเชื่อว่าสภาพแวดล้อม และปัญหาที่เกี่ยวกับสภาพการณ์กำหนดพฤติกรรมของสารสนเทศโดยส่วนใหญ่ “ การรับรู้เกี่ยวกับทัศนคติการจัดการต่องานสารสนเทศมีผลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมสารสนเทศของแต่ละบุคคล ” เขาได้กำหนดว่าแต่ละบุคคลใช้เวลาเท่าใดเกี่ยวกับงานสารสนเทศ คุณค่าและทัศนคติของแต่ละบุคคลที่ใช้ในการทำงาน และแม้แต่พฤติกรรมสารสนเทศของบุคคล พฤติกรรมสารสนเทศของบุคคลเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับทัศนคติของคน พื้นฐานบทบาท หน้าที่ สภาพการณ์ของงานที่เฉพาะ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

วิลสัน (Wilson 1981, 3) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในการค้นหาสารสนเทศอาจมีอุปสรรคเกิดขึ้น ได้แก่ บุคคล ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม การลำดับความต้องการของคน ความต้องการส่วนบุคคลจะเป็นรากฐานนำไปสู่พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ ความต้องการนี้เกิดจากบทบาทที่บุคคลนั้นมีในสังคม บทบาทที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ บทบาทการทำงาน

สำหรับบทบาทในการทำงานเห็นชัดว่า การปฏิบัติงาน กระบวนการ การวางแผน และการตัดสินใจ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความต้องการทางอารมณ์ เช่น การทำงานได้สำเร็จ ต้องการแสดงออก ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ จึงสรุปได้ว่า บทบาทในการทำงาน ลักษณะองค์กร และบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดรูปแบบความต้องการ และมีผลต่อมายังพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่ใช้ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอื่น เช่น หน้าที่บทบาทของบุคคลในองค์กร บรรยายภาพภายในองค์กร ด้วย

แลนด์อว์ (Landau, 1982 : 82-91) ได้ประยุกต์แบบจำลองจากการเน้นพฤติกรรมผู้ใช้ในการตัดสินใจมาเป็นประเภทของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการในแต่ละขั้นตอนของการตัดสินใจ ทำให้สามารถกำหนดคำจำกัดความบทบาทสารสนเทศที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละขั้นตอนการตัดสินใจ ได้ดังต่อไปนี้

ขั้นการตัดสินใจ	ผลผลิตสารสนเทศ
การรับรู้/ความรู้	จัดหาสารสนเทศที่มีรายละเอียดเบื้องต้น ซึ่งแหล่งสารสนเทศ และชี้แนะสารสนเทศที่เฉพาะ
ทัศนคติ/แรงจูงใจ	จัดหาคำตอบที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ ชี้แนะสารสนเทศ และให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง โดยเปรียบเทียบกับสารสนเทศอื่น ๆ
การทดลอง/การตัดสินใจ	จัดหารายละเอียดเกี่ยวกับสารสนเทศที่นำไปประยุกต์ ได้ เพื่อประเมินลักษณะของสารสนเทศกับความต้องการ ของผู้ใช้
การยืนยันการตัดสินใจ	จัดหาสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการ ของผู้ใช้ และเพื่อช่วยลดความคลุมเครือ

ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นของการตัดสินใจ และการให้ผลผลิตสารสนเทศ ผลผลิตสารสนเทศจะต้องเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ และขั้นของการตัดสินใจ ดังนั้น ผลผลิตการถ่ายทอดสารสนเทศต้องมีลักษณะ จุดประสงค์ เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศในแต่ละขั้นของการตัดสินใจ และชี้แนะผู้ใช้ไปยังสารสนเทศที่ต้องการเพื่อเปลี่ยนไปสู่ขั้นตอนของการตัดสินใจที่สูงขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นการตัดสินใจ	จุดประสงค์	การชี้นำ
การรับรู้ / ความรู้	เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงสารสนเทศที่มีอยู่ในขอบข่ายความสนใจ หรือให้ทราบถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่	นำผู้ใช้ไปยังแหล่งสารสนเทศที่สนใจ
ทัศนคติ / แรงจูงใจ	เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงประโยชน์โดยทั่วไปของความคิดหรือเทคนิคที่เหมาะสมกับสภาพใดโดยเฉพาะ	นำผู้ใช้ไปยังแหล่งสารสนเทศที่จะกระตุ้นหรือสร้างทัศนคติ

ขั้นการตัดสินใจ	จุดประสงค์	การนำเข้า
การทดลอง / การตัดสินใจ	จัดหาหรือช่วยผู้ให้ให้ได้ข้อมูลเชิงประเมิณผลเกี่ยวกับประโยชน์โดยเฉพาะของความคิด หรือเทคนิคที่เหมาะสมกับสภาพใดโดยเฉพาะ	นำผู้ให้ไปยังแหล่งสารสนเทศที่จะกระตุ้นให้ลองหรือตัดสินใจ
การยืนยันการตัดสินใจ	จัดหาสารสนเทศให้ผู้ให้เพื่อช่วยยืนยันการตัดสินใจ ลดความคลุมเครือ ไม่เปลี่ยนใจ	ชี้นำผู้ให้ไปยังแหล่งเสริม และแหล่งสารสนเทศเพื่อยืนยันการตัดสินใจ

ยิ่งบุคคลเข้าใจขั้นการตัดสินใจเท่าไร ผลผลิตสารสนเทศจะจำกัดเฉพาะและเกี่ยวกับบุคคลนั้นมากขึ้น ดังนั้น การจัดการเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมสารสนเทศต้องทำให้เหมาะกับสภาพที่เฉพาะ โดยต้องมีความเข้าใจอย่างดีว่าองค์กรนั้นมีการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลที่ทำงาน และการจัดการ (Auster, 1982 : 173)

3.2.5 กระบวนการเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่อได้รับสารสนเทศ

การทราบถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการของพฤติกรรมเมื่อได้รับสารสนเทศจะทำให้สถาบันบริการสารสนเทศสามารถเข้าใจถึงผู้ใช้ และสามารถจัดกิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้โดยส่วนรวมได้ โดยทั่ว ๆ ไป กระบวนการเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่อได้รับสารสนเทศ จะมีลำดับดังนี้ (มะเคือ เสมา, 2527 : 8)

1. การให้ข่าวสาร (Information) เป็นการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วว่าตรงกับความต้องการ และอยู่ในความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย
2. รับทราบ (Awareness) เป็นสภาวะการณ์ที่กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบว่า มีข้อมูลข่าวสารอะไรบ้างที่เผยแพร่อยู่ในระบบ
3. เกิดความสนใจ (Interest) จากข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นจำนวนมาก ผู้รับข่าวจะเลือกเฉพาะที่ตนสนใจและที่ต้องการในขณะนั้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางเปรียบเทียบประกอบการใช้และตัดสินใจ
4. การตัดสินใจ (Decision) เป็นผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับมาแล้วเกิดการตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อนำมาใช้งานต่อไป

5. เปลี่ยนเจตคติ (Change attitude) เมื่อตัดสินใจแล้วก็ถือว่าบุคคลนั้นได้เปลี่ยนเจตคติแล้วเพื่อที่จะดำเนินการตามที่ตัดสินใจ

6. เปลี่ยนพฤติกรรม (Change behavior) เป็นการดำเนินงานหรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว ซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร

3.2.6 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

อุปสรรคที่ส่งผลให้การแสวงหาสารสนเทศ มีประสิทธิภาพน้อยลง มี 5 ประการ คือ

(Ching-Chih Chen & Peter Hemon, 1982 : 19)

1. อุปสรรคทางสังคม เป็นอุปสรรคที่เกิดจากระบบทางสังคมมีข้อจำกัด ข้อห้ามต่าง ๆ หรือขัดขวางไม่ให้ผู้แสวงหาสารสนเทศเข้าถึงสารสนเทศ
2. อุปสรรคทางสถาบัน เป็นอุปสรรคที่เกิดจากสถาบันบริการสารสนเทศไม่สามารถให้สารสนเทศ และ/หรือไม่เต็มใจในการให้สารสนเทศที่ต้องการกับผู้แสวงหาสารสนเทศ
3. อุปสรรคทางจิตวิทยา เป็นอุปสรรคที่บุคคลนั้น ๆ ไม่ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ หรือไม่ได้รับสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม หรือไม่ยอมรับว่าตนเองได้รับการสนองความต้องการสารสนเทศแล้ว
4. อุปสรรคทางกายภาพ เป็นอุปสรรคที่เกิดมาจากตัวผู้แสวงหาสารสนเทศเอง ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้เนื่องจากเกิดปัญหาทางกายภาพ
5. อุปสรรคทางปัญญา เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้น ๆ ขาดการฝึกฝน และความเชี่ยวชาญในการค้นหาสารสนเทศ

3.3 การใช้และการประเมินสารสนเทศ

3.3.1 การใช้สารสนเทศ

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในองค์กรธุรกิจ สามารถแบ่งได้ดังนี้ (Ritchie Marshall & Eardley, 1998 : 37)

1. เพื่อบันทึกการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น
2. เพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ
3. เพื่อการวางแผน
4. เพื่อการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน
5. เพื่อการบังคับและควบคุม
6. เพื่อการติดต่อสื่อสาร

สำหรับในวงการธุรกิจการเงิน ผู้จัดการ และผู้บริหารมีการใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการทำงาน อาทิ เพื่อวางแผนโครงการหรืองานในลำดับต่อไป เพื่อการตัดสินใจดำเนินการเพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกค้า และเพื่อสร้างโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ นอกจากนี้ผู้บริหารชอบใช้แหล่งสารสนเทศจากหลาย ๆ แหล่งต่าง ๆ กันเพื่อประกอบการตัดสินใจ

(Marshall, 1994 : 198-199)

การใช้สารสนเทศเป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศจึงเป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความต้องการ และแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำคำตอบไปลดความสงสัย ความอยากรู้ แก้ปัญหาหรือใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงานต่อไป (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 36) ดังนั้น การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์จึงมีหลายระดับ ตั้งแต่การเกิดขึ้นทันทีทันใดหลังจากที่ได้รับสารสนเทศนั้น ไปจนถึงการใช้ในอนาคต การใช้สารสนเทศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้

1. การใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น
 - การแก้ปัญหาชีวิตประจำวันในเรื่อง การเงิน การเดินทาง ความปลอดภัย ฯลฯ
 - เพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤต เช่น เวลาป่วย ตกงาน หย่าร้าง ฯลฯ
 - เพื่อรับข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน
 - เพื่อความบันเทิงและสันทนาการ
2. การใช้เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของบุคคล ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการและแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบปัญหาหรือเรื่องที่ตนสงสัยเพราะฉะนั้นสารสนเทศที่ได้รับ จึงช่วยเพิ่มพูนสติปัญญาและความรอบรู้ของบุคคลนั้นให้ลึกซึ้งและกว้างไกลขึ้น
3. การใช้เพื่อการประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน ไม่ว่าบุคคลจะประกอบอาชีพใด ๆ บุคคลย่อมมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศ เพื่อช่วยเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
4. การใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นการกระจายหรือถ่ายทอดสารสนเทศที่เก็บรวบรวมและแสวงหาออกไปในวงกว้าง เช่น นักเขียน นักเอกสารสารสนเทศจะติดตามเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อเป็นค้ำกลางในการถ่ายทอดสารสนเทศ
5. การใช้เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น
 - การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม
 - การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - การค้า เศรษฐกิจ และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่าง ๆ

เมื่อผู้แสวงหาได้สารสนเทศตามความต้องการแล้ว ผู้แสวงหาจะมีการประเมินสารสนเทศว่า สารสนเทศที่ได้รับสามารถลดสภาพการณ์ความต้องการสารสนเทศของตนเองลงหรือไม่ ถ้าผู้แสวงหาสามารถใช้สารสนเทศนั้นได้ วงจรของการแสวงหาสารสนเทศก็จะจบลง แต่ถ้าสารสนเทศที่ได้รับไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้แสวงหาอาจต้องปรับปรุงปัญหาหรือคำถามใหม่ และอาจต้องเลือกช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่เหมาะสมใหม่อีกต่อไป (จักรวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537 : 101-105)

3.3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

นักทฤษฎีองค์การจะให้ความสนใจกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเพื่อทำความเข้าใจถึงสาเหตุหรือปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลแต่ละบุคคล และนำไปปรับองค์ประกอบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของบุคคลในการสร้างแผนการดำเนินงานตลอดจนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรในการศึกษาถึงพฤติกรรมบุคคล ต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบของบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อมซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ต่าง ๆ องค์ประกอบภายใน ได้แก่ องค์ประกอบทางจิตวิทยา ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองจะมีผลต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคล

ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นถูกผลักดันด้วยความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) โดยความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอน และความต้องการ (Needs) ใดใดที่เกิดขึ้นแล้วไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการนั้นจะคงอยู่เสมอไป และเมื่อรับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจแล้วความต้องการต่อไปที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้น (Maslow, 1970 อ้างถึงใน วิภา ท้วมทอง, 2536 : 20)

นักจิตวิทยาได้แบ่งประเภทของ “ พฤติกรรม ” (Behavior) ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) และพฤติกรรมภายใน (Convert behavior) และเชื่อว่า พฤติกรรมเป็นผลที่เกิดจากการทำปฏิริยาของมนุษย์ (Organism) กับสิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ได้กล่าวถึงสาเหตุที่มีคนกระทำ หรือพฤติกรรมที่ต่างกันว่าขึ้นอยู่กับกระบวนการทางจิตวิทยา รวมทั้งสิ่งแวดล้อม (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2521 : 98)

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นการรวบรวมเอาวิชาทางสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องบางสาขา เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา ประสาทวิทยา และจิตวิทยาวิเคราะห์ พฤติกรรมมิได้เกิดขึ้นเฉย ๆ แต่พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบกับร่างกาย นักจิตวิทยา แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 3 ชนิด (อุทัย หิรัญโค, 2520 : 272) คือ

1. พฤติกรรมที่เกิดจากกล้ามเนื้อ เช่น การเดิน การพูด การหายใจ การหัวเราะ และการหลั่งน้ำตา เป็นต้น
2. พฤติกรรมที่เป็นความรู้สึก เช่น การได้ยิน การเจ็บปวด เป็นต้น

3. พฤติกรรมที่เป็นอารมณ์ เช่น ความโกรธ ความกลัว ความตื่นเต้น และความยินดี เป็นต้น

นักจิตวิทยาถือว่าการเกิดพฤติกรรมต้องมีมูลเหตุจูงใจ พฤติกรรมทุกรูปแบบจึงต้องมีเหตุจูงใจหนุนหลัง เช่น ความกลัว ความกระหาย เป็นต้น พฤติกรรมนี้เกิดจากความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เช่นเดียวกัน พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จึงเป็นผลมาจากความต้องการใช้ข้อมูลข่าวสาร (Information needs) พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อาจถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร มี 6 ขั้นตอน คือ (Kuhlthau, 1993 :33-36)

1. ขั้นเริ่มงาน (Task initiation) เป็นขั้นตอนที่ผู้ใช้จะคิดเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่ต้องการ แต่ยังไม่มีแนวโน้มเกี่ยวกับการกำหนดหัวข้อเรื่องที่ต้องการ

2. ขั้นคัดเลือก (Selection) ผู้ใช้จะเริ่มกำหนดหัวข้อเรื่องทั่วไป และจะคิดว่าหัวข้อเรื่องนั้นตรงกับความต้องการส่วนตัวหรือไม่

3. ขั้นสำรวจ (Exploration) ผู้ใช้จะเริ่มการวิจัยเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องพื้นฐาน เพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องนั้น โดยจะเน้นบางแง่มุมของหัวข้อเรื่องนั้น แต่ผู้ใช้อาจจะเริ่มสับสนและไม่แน่ใจเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องเนื่องจากมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีมากเกินไป

4. ขั้นกำหนดหัวข้อเรื่อง (Formulation) ผู้ใช้จะกำหนดหัวข้อเรื่องจากข้อมูลข่าวสารที่รวบรวมได้ โดยอาจจะพิจารณาคัดเลือกความคิดที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับหัวข้อเรื่องที่ต้องการ (Focused topic)

5. ขั้นการรวบรวม (Collection) ผู้ใช้จะอาศัยระบบข้อมูลข่าวสาร เช่น ห้องสมุด เพื่อแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่ต้องการ

6. ขั้นเสร็จสิ้น (Closure) ผู้ใช้เสร็จสิ้นกระบวนการค้นหาข้อมูลข่าวสาร และสามารถนำเอาข้อมูลนั้นไปใช้ในการปฏิบัติการกิจที่ต้องการ เช่น การนำข้อมูลไปเขียนรายงาน ในขั้นตอนนี้ผู้ใช้จะพึงพอใจกับกระบวนการค้นหาข้อมูลและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

นอกจากนี้ผู้ใช้อาจได้รับสารสนเทศจากบุคคลรอบข้าง แทนที่จะไปใช้ระบบสารสนเทศโดยตรง ทั้งนี้อาจจะเป็นไปในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกัน ผู้ใช้จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน สารสนเทศที่ต้องการใช้อาจจะเป็นข้อเท็จจริง (Fact) คำแนะนำ (Advice) หรือความคิดเห็น (Opinion) ซึ่งสารสนเทศดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือคำพูด ก็ได้

3.3.3 ปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้สารสนเทศ

อุปสรรคที่ทำให้การถ่ายทอดสารสนเทศระหว่างแหล่งและผู้ใช้ไม่มีประสิทธิภาพมีหลายประการ เป็นอุปสรรคทั้งภายในและภายนอกตัวผู้ใช้ เป็นอุปสรรคระหว่างบุคคลและระหว่าง

องค์กร อุปสรรคเหล่านี้เป็นผลร้ายพ้อ ๆ กับการ ไม่มีสารสนเทศ เพราะจะขัดขวางการถ่ายทอดและการไหลเวียนของสารสนเทศ ขัดขวางการเข้าถึง และก่อปัญหาให้ผู้ใช้

อุปสรรคระหว่างบุคคล จำแนกเป็น

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

2. ระดับความต้องการ ในการอภิปรายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศและผู้ใช้ (Taylor 1968) พบว่าผู้ใช้มีความยากลำบากในการประมวลและแสดงความต้องการของตนเอง ผู้ใช้ตกอยู่ในสภาพที่จะต้องอธิบายถึงความต้องการที่ตนเองก็ไม่รู้แน่ให้ผู้ฟังผลคือไม่สามารถอธิบายความต้องการของตนเองได้ชัด

3. การเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งว่าองค์ประกอบ 2 ประการมีผลต่อการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ คือ

3.1 แหล่งนั้นใช้ได้ง่าย

3.2 เข้าถึงได้สะดวก

ยูเนสโก Unesco (1984) ได้จำแนกอุปสรรคตามขั้นตอนของการถ่ายทอดและการใช้สารสนเทศ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ
2. อุปสรรคเกี่ยวกับความพร้อมของเอกสาร
3. อุปสรรคในการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจาก
 - ระดับการศึกษาของผู้ใช้
 - การบรรจุและการนำเสนอสารสนเทศไม่ดีพอ
 - อุปสรรคทางภาษาและขาดบริการแปล
 - ขาดแรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ
 - ขาดนโยบายสารสนเทศที่เหมาะสมและแผนที่จะส่งเสริมการใช้สารสนเทศ
 - ขาดการอบรมผู้ใช้
 - การให้บริการสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกัน โดยปัญหาและอุปสรรค ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยมีผู้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

ทิมพ์ราไท เปรมสมิทธิ (2533 : 16-17) กล่าวว่าปัญหาที่ผู้ใช้สารสนเทศประสบ มีดังนี้

1. ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ
2. ไม่มีแหล่งสารสนเทศในเรื่องที่กำลังหาอยู่
3. อยู่ไกลแหล่งสารสนเทศ ไม่สะดวกในการมาใช้
4. สารสนเทศไม่ตอบสนองความต้องการ
5. สารสนเทศที่ได้รับ ไม่สมบูรณ์ ถ้าทันสมัย หรือมีความผิดพลาด
6. เสียค่าใช้จ่ายสูง
7. ใช้เวลามากกว่าจะได้สารสนเทศที่ต้องการ
8. ไม่มีการรวบรวมสารสนเทศ
9. สารสนเทศที่ได้รับขัดแย้งกัน
10. ไม่มีแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

นงพะงา จิตรกร (2533 : 65-68) ได้พบปัญหา และอุปสรรค ดังนี้

1. พื้นฐานทางเศรษฐกิจ อาชีพ การงาน การอบรมที่ได้รับ และความเชี่ยวชาญ

ในการค้นหาสารสนเทศ

2. ความบกพร่องทางร่างกาย ทางสายตา ทางการได้ยิน ทางด้านข่าวปัญหา
3. การศึกษา
4. การอยู่ห่างไกล ทำให้บริการ โทรคมนาคมเข้าไปไม่ถึง

สุนทร แก้วลาย (2533 : 9-10) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ดังนี้

1. อุปสรรคด้านภาษา เนื่องจากภาษาเป็นอุปสรรค ถ้าผู้ใช้ไม่เข้าใจภาษานั้น ๆ ก็

จะต้องจ้างแปลภาษานั้น ทำให้เสียเวลาและเสียเงินค่าจ้างแปลเอกสาร

2. การขาดความรู้ ความเข้าใจ ความไม่รู้ และไม่สามารถใช้บริการสารสนเทศที่มีอยู่

ได้ จัดเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด

3. ความซ้ำซ้อน อาจได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด
4. แหล่งสารสนเทศไม่สามารถให้บริการสารสนเทศที่มีอยู่

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์การและการใช้แหล่งสารนิเทศของผู้บริหารระดับกลาง : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์” เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์การและการใช้สารนิเทศของผู้บริหารระดับกลางที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลแตกต่างกัน ศึกษาความพึงพอใจในด้านคุณภาพของสารนิเทศและความสะดวกในการเข้าถึงสารนิเทศ ตลอดจนปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศและข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับกลาง ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารระดับกลางมีความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์การทุกด้านในระดับมาก โดยต้องการด้านเศรษฐกิจมากที่สุด และลักษณะเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่ไม่มีผลทำให้ความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์การแตกต่างกัน 2) ผู้บริหารระดับกลางใช้แหล่งสารนิเทศประเภทบุคคลในระดับมาก ส่วนแหล่งประเภทสื่อ และสถาบันใช้ในระดับกลาง โดยแหล่งย่อยที่ผู้บริหารใช้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ตามลำดับ และลักษณะเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกันส่วนใหญ่ไม่มีผลทำให้การใช้แหล่งสารนิเทศแตกต่างกัน 3) ผู้บริหารระดับกลางมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของสารนิเทศและความสะดวกในการเข้าถึงสารนิเทศทุกประเภทในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจแหล่งประเภทบุคคลมากที่สุด แหล่งย่อยที่ผู้บริหารพึงพอใจด้านคุณภาพของสารนิเทศมากที่สุด ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ส่วนแหล่งย่อยที่ผู้บริหารพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารนิเทศมากที่สุด ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ตามลำดับ ส่วนใหญ่ การใช้แหล่งสารนิเทศมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพของสารนิเทศและความสะดวกในการเข้าถึงสารนิเทศ 4) ผู้บริหารระดับกลางประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยประสบปัญหาในเรื่องไม่มีเวลาในการค้นหาสารนิเทศมากที่สุด 5) ข้อเสนอแนะสรุปได้ว่า สื่อต่าง ๆ ควรนำเสนอสารนิเทศอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีคุณภาพ และควรเพิ่มการนำเสนอสารนิเทศเชิงลึกให้มากขึ้น ส่วนหน่วยงานสารนิเทศควรจัดให้มีการบริการที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพ โดยบุคลากรที่มีศักยภาพสูง

บุญญาพร มารุ่งเรือง (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ” เพื่อศึกษา การเปรียบเทียบจุดมุ่งหมาย ทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสาร ตลอดจนการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลวิจัยสรุปได้ว่า 1) ด้านจุดมุ่งหมายตามทฤษฎีของคอนรอยท์ และโจนส์ พบว่า 1.1 การสร้างความเข้าใจ และแรงจูงใจ เพื่อแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมายการพัฒนางานองค์กรและปัญหาของ

องค์กร ผู้บริหารใช้การสื่อสารต่อจุดมุ่งหมายนี้ในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติงาน พบว่าใช้การสื่อสารนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 1.2 การตัดสินใจและแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง 1.3 การกระตุ้นการปฏิบัติงานให้มีการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง 1.4 การชักจูงให้เกิดแนวคิด พบว่า ผู้บริหารใช้วิธีการสื่อสารหลายวิธี เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น การเข้าร่วมสัมมนา การประชุม การอบรม อยู่ในระดับปานกลาง 1.5 การแนะนำการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารมักใช้การสื่อสารดังกล่าวเพื่อสร้างกิจกรรม หรือแผนงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดให้มีการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ระดับน้อย และสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงาน 1.6 การสร้างระเบียบวินัย การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง แก้ไขวินัย ช่วยในด้านการทำงาน พบว่า ผู้บริหารใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้เพื่อช่วยแก้ไขปัญหางานอยู่ระดับน้อย 1.7 การให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัว ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ใช้การสื่อสารดังกล่าวอยู่ระดับ ปานกลาง 1.8 การชักนำความเข้าใจนโยบาย และวิธีการปฏิบัติ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น พบว่า ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ใช้การสื่อสารดังกล่าวอยู่ระดับปานกลาง 1.9 การพัฒนา บุคลากรให้รู้จักประเมินผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยมีการแนะนำในด้านความก้าวหน้า และการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ใช้การสื่อสารอยู่ระดับปานกลาง 1.10 การสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ พบว่าทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ใช้การสื่อสารด้านนี้อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยใช้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเป้าหมาย และการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นลำดับ 2) ด้านทิศทางของการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารใช้ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง เช่น เกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานจากล่างขึ้นบน มีความหมายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสื่อสารในแนวนอนพบว่าไม่แตกต่างกัน 2.1 ด้านรูปแบบของการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหาร มีการใช้รูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการด้วยวาจา และ ไม่เป็นทางการด้วยวาจาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.2 ด้านชนิดของข่าวสาร พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายของ องค์กร ส่วนการสื่อสารในเรื่องการปฏิบัติงาน วิธีการ หลักเกณฑ์ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในห้องสมุดไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารมีปัญหาในเรื่อง การแจ้งความเคลื่อนไหวขององค์กรมากที่สุด นโยบาย เป้าหมาย และ แผนการ ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด สำหรับปัญหาและอุปสรรค ด้านชนิดของการสื่อสารพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในเรื่อง การปฏิบัติงานในห้องสมุด หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานมากที่สุด

จิรพรรณ บุญหนู (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความต้องการและการใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักข่าวสายเศรษฐกิจและสายการเมือง” เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักข่าวสายเศรษฐกิจและสายการเมืองในด้าน 1) ระดับความต้องการและการใช้สารนิเทศ 2) สภาพความต้องการและการใช้สารนิเทศ 3) คุณลักษณะของสารนิเทศที่เป็นที่ต้องการ 4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักข่าวสายเศรษฐกิจและสายการเมือง มีระดับการใช้สารนิเทศเพื่อหาประเด็นนำไปปฏิบัติงานข่าวมากที่สุด และมีระดับความต้องการสารนิเทศเพื่อปฏิบัติงานข่าวมากที่สุด มีการใช้สารนิเทศที่เกิดขึ้นไม่เกิน 1 เดือนมากที่สุด ทรัพยากรสารนิเทศที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด คือ สื่อสิ่งพิมพ์ เนื่องจากเป็นสื่อที่ใช้ง่าย เข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งเสียค่าใช้จ่ายน้อย มีสภาพการใช้และความต้องการใช้สารนิเทศภายในหน่วยงานในระดับมาก นักข่าวทั้งสองสายมีความต้องการใช้สารนิเทศที่เป็นภาษาไทยมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารนิเทศส่วนใหญ่เกิดจากตัวนักข่าวเองในด้านการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของแหล่งสารนิเทศ วิธีการใช้สารนิเทศ การค้นคืนสารนิเทศ มีเวลาในการค้นหาสารนิเทศน้อย เนื่องจากการนำเสนอข่าวจะต้องเสนอข่าวให้ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งการติดต่อเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลออนไลน์ต้องใช้เวลา

พุทธพร โกศิยะกุล (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารนิเทศของนักเรียนนายร้อยตำรวจ” เพื่อศึกษา 1) ความต้องการสารนิเทศของนักเรียนนายร้อยตำรวจในประเด็นวัตถุประสงค์ของความต้องการสารนิเทศ ลักษณะของสารนิเทศและประเภทการบริการสารนิเทศที่นักเรียนนายร้อยตำรวจต้องการ 2) เพื่อศึกษาวิธีการแสวงหาสารนิเทศ การตัดสินใจเลือกช่องทางในการแสวงหาสารนิเทศ และการเลือกใช้แหล่งสารนิเทศของนักเรียนนายร้อยตำรวจ 3) เพื่อศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการแสวงหาสารนิเทศของนักเรียนนายร้อยตำรวจ 4) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแสวงหาสารนิเทศของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1. นักเรียนนายร้อยตำรวจต้องการสารนิเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการเตรียมตัวประกอบอาชีพตำรวจมากที่สุด โดยต้องการสารนิเทศรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และต้องการเนื้อหาสารนิเทศที่มีความยากง่ายทั้งในระดับปานกลางและระดับง่ายมากกว่าเนื้อหายาก และต้องการเนื้อหาที่สมบูรณ์มากพอ ๆ กับสารนิเทศที่มีการสรุปเฉพาะประเด็น ส่วนความต้องการบริการสารนิเทศประเภทต่าง ๆ นั้นอยู่ในระดับมากทุกประเภท 2. วิธีการแสวงหาสารนิเทศที่นักเรียนนายร้อยตำรวจใช้มากคือ การสนทนากับเพื่อนและการใช้ทรัพยากรสารนิเทศของตนเอง 3. นักเรียนนายร้อยตำรวจแสวงหาสารนิเทศทั้งโดยวิธีการอาศัยระบบสารนิเทศและไม่อาศัยระบบสารนิเทศเหตุผลหลักในการใช้ช่องทางที่อาศัยระบบสารนิเทศเพราะเป็นช่องทางที่ทำให้ได้รับสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ ส่วนเหตุผลหลักที่เลือกใช้ช่องทางที่ไม่อาศัยระบบสารนิเทศนั้นเป็นเพราะทำให้ได้แนวคิดที่หลากหลาย 4. นักเรียนนายร้อยตำรวจส่วนใหญ่ให้เหตุผลพร้อมกันมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้แหล่งสารนิเทศต่าง ๆ

ดังนี้คือ 1) เลือกใช้แหล่งสารนิเทศจากตนเองเพราะไม่เป็นการรบกวนผู้อื่น 2) เลือกใช้แหล่งสารนิเทศจากบุคคลอื่น ๆ เพราะเป็นแหล่งที่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด 3) เลือกใช้แหล่งสารนิเทศจากสถาบันบริการสารนิเทศเพราะเป็นแหล่งที่ทำให้ได้รับสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ และเลือกใช้แหล่งสารนิเทศจากสื่อเพราะทำให้ได้รับสารนิเทศที่มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ 5. นักเรียนนายร้อยตำรวจประสบความสำเร็จในการแสวงหาสารนิเทศจากอาจารย์มากที่สุด 6. ปัญหาที่นักเรียนนายร้อยตำรวจประสบมากที่สุดในการแสวงหาสารนิเทศ ได้แก่ ปัญหาจากตนเองเนื่องมาจากตนเองไม่มีเวลาเพียงพอในการแสวงหาสารนิเทศ ปัญหาจากบุคคลอื่น ๆ เนื่องมาจากบุคคลนั้น ๆ ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะให้สารนิเทศ ปัญหาที่เกิดจากหอสมุดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เนื่องจากมีเวลาเปิดทำการที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้อย่างเพียงพอ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (เสนาะ เทียนทอง) เนื่องมาจากมีเวลาในการเข้าใช้ค่อนข้างน้อยเกินไป ปัญหาที่เกิดขึ้นจากสถาบันบริการสารนิเทศภายนอกโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เนื่องมาจากตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเข้าใช้ ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นจากสื่อต่าง ๆ เนื่องมาจากต้องใช้ทุนทรัพย์มากในการใช้สื่อ

วิมล คำชู (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้สารนิเทศของนักเศรษฐศาสตร์ธนาคารแห่งประเทศไทย” เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สารนิเทศของนักเศรษฐศาสตร์ธนาคารแห่งประเทศไทย ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ลักษณะสารนิเทศที่ใช้ วิธีการแสวงหาและแหล่งสารนิเทศที่ใช้ โดยพิจารณาจากสำนักงานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า นักเศรษฐศาสตร์ธนาคารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ใช้ข้อมูลสถิติและเนื้อหาเชิงวิเคราะห์ สารนิเทศสาขาเศรษฐศาสตร์ที่ใช้คือ เศรษฐกิจทั่วไป และการเงินการธนาคาร แหล่งสารนิเทศที่ใช้ ประกอบด้วย แหล่งสารนิเทศบุคคล สถาบัน สื่อมวลชน และอื่น ๆ ส่วนใหญ่ใช้ประสบการณ์ของตนเอง ปัจจัยที่เป็นสาเหตุในการเลือกใช้แหล่งสารนิเทศ พบว่า ข้อมูลกระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่าง ๆ ยากแก่การเข้าถึง แหล่งสารนิเทศที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ และข้อมูลที่ได้นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน

ปิยนุช เกตกะโกมล (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรขนาดใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของกลุ่มชินวัตร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน อายุงาน และค่างาน (job grade) แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ข่าวสาร และความพึงพอใจในปริมาณเนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารมาก ก็จะมีการใช้ประโยชน์ข่าวสารมาก

นิรนาท รัชศิริ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน ” มีวัตถุประสงค์ศึกษาการใช้ในด้านแหล่งที่ใช้ ประเภทบริการ สาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และเลือกใช้ รวมทั้งศึกษาลักษณะของบริการที่ต้องการ และแนวโน้มของการใช้บริการในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 33.13 โดยฝ่ายงานที่มีหน้าที่ให้กู้ยืมเงินใช้บริการมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 11 แห่ง เนื่องจากแต่ละแห่งมีความชำนาญเฉพาะด้าน บริษัทที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่ให้บริการข้อมูลประเภทเศรษฐกิจการเงิน และข้อมูลทุกประเภทตามที่ลูกค้าต้องการใช้งบประมาณมากกว่า 1 แสนบาท และบริการที่ใช้คือบริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ และบริการกฤตภาค ตามลำดับ สาเหตุที่ใช้บริการเนื่องจากต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข่าว และเหตุการณ์ที่ทันสมัย สำหรับสาเหตุสำคัญที่สุดคือ การได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว และสะดวก ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยเรื่องความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ ลักษณะบริการที่ต้องการมากที่สุดมี 2 ลักษณะ คือ เป็นบริการที่รวดเร็วและสนองตอบทันเวลาที่ต้องการ และเป็นบริการที่ให้สารนิเทศปีใหม่ล่าสุด

ปราโมช พุทธทอง (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ การใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลตัสโน้ต : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ระบบโลตัส และเปรียบเทียบการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลตัสโน้ตและปัญหาอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลตัสโน้ตของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบ โลตัสโน้ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย และเมื่อเปรียบเทียบการใช้ฐานข้อมูลจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานระดับบริหารมีการใช้น้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีการใช้แตกต่างกันในประเภทข้อมูลข่าวสาร โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีการใช้มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลตัส โน้ต โดยรวมพบว่า พนักงานไม่รู้ว่ามิฐานข้อมูลอะไรบ้างในระบบ และชื่อฐานข้อมูลไม่สัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชีวาน (Shivan 1993) ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารในกลุ่มชาวจีนสูงอายุในเมืองลอสแอนเจลิส เพื่อทราบถึงความต้องการข้อมูลข่าวสาร แนวทางการแสวงหาข้อมูล

ข่าวสาร และพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลของชาวจีนสูงอายุโพ้นทะเลในเมืองลอสแอนเจลิส กลุ่มตัวอย่างคือ ชาวจีนโพ้นทะเล อายุ 60 ปีขึ้นไป พักอาศัยในซานาทาวน์ของลอสแอนเจลิส มอนเทอร์เรพาร์ก และบางเมืองในเคอะ ซาน คาเบรียล วิลเลย์ รวมจำนวน 180 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลาย ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ต้องการคือ สุขภาพ งานอดิเรก วัฒนธรรม กิจกรรมทางศาสนา แหล่งข้อมูลข่าวสารที่มักจะใช้บริการ คือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และเพื่อนสนิทรวมทั้งครอบครัวและแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ดีคือ หนังสือพิมพ์ เพื่อนสนิท และครอบครัว และเจ้าหน้าที่ของรัฐ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าความต้องการข้อมูล ข่าวสารและพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างขึ้นอยู่กับอายุ เพศ ระดับการศึกษา ความสามารถทางภาษา ความเป็นอยู่ ที่อยู่อาศัย ระยะเวลาในการพักในลอสแอนเจลิส และความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

ซัมเมอร์ แมทเทสัน และคอนทรี (Summers, Matheson and Conty 1983) ศึกษาลักษณะเฉพาะบุคคล ลักษณะทางจิตวิทยา อาชีพ และพฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาในบริติชโคลัมเบีย ปรากฏพบว่า นักศึกษาใช้แหล่งสารนิเทศเป็นประจำด้วยกันจำนวน 13 แห่ง คือ การสนทนากับเพื่อน บันทึกลงและเพิ่มข้อมูลในที่ทำงานของตน หนังสือต่าง ๆ วัสดุที่เกี่ยวข้องหลักสูตร ห้องสมุดโรงเรียนและเหตุการณ์รอบรมสัมมนา วารสารทางการศึกษา การประชุม ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก สารระสังเขปและบรรณานุกรม ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย และยังสามารถจัดกลุ่มของแหล่งสารนิเทศที่ใช้ได้ 3 ประเภทคือ แหล่งสารนิเทศที่ใกล้ชิด แหล่งสารนิเทศที่เข้าถึงได้ยากและแหล่งบุคคลที่เกิดจากการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์กร

จากผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า ความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป ตามวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ อาทิ เพื่อสุขภาพ เพื่อการเรียน หรือเพื่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มความรู้ให้แก่ตนเองทั้งสิ้น และสารสนเทศที่ความต้องการนั้น ต้องถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่จะใช้แหล่งสารสนเทศนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แต่ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับเวลาที่ไม่เอื้ออำนวย และความรู้ความเข้าใจที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้

จะเห็นได้ว่า ในยุคสังคมปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่ทุกคนควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัว และเฉพาะข้อมูลที่ต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น สารสนเทศ จึงเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกคน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่เป็น พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากร	จำนวน
พนักงานธนาคารกสิกร ไทย	7,172
รวม	7,172

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกร ไทย, 2548

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 379 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบการสุ่มตัวอย่างด้วยการจับสลาก (Lottery) มีขั้นตอนดังนี้

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตรยานานะ จากจำนวนประชากร 7,172 คน เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน จากสูตรของ Taro Yamane ดังสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05

กำหนดค่าตามสูตร ดังนี้

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N	=	ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา
e	=	ความคลาดเคลื่อนเท่าที่จะยอมรับได้

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{7,172}{1 + 7,172 (0.05)^2}$$

$$= 378.869$$

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างของ พนักงานธนาคารกสิกร ไทย จำแนกตามสังกัดองค์กร

สำนักงานใหญ่	จำนวน 137 ฉบับ
ธนาคารราชบุรี	
ฝ่ายพิจารณาเครดิต	32
ฝ่ายส่งเสริมปฏิบัติการ	33
ธนาคารพหลโยธิน	
ฝ่ายพิจารณาเครดิต	50
ฝ่ายบริหารข้อมูลเครดิต	22
สาขา	จำนวน 113 ฉบับ
สำนักงานราชบุรี	14
สาขาโพธิ์สามต้น	9
สาขาธนบุรี	9
สาขาท่าพระ	8
สาขาเจริญสุขนิทวงศ์ 11	8
สาขาย่อยพาณิชย์การธนบุรี	7
สาขาเพชรเกษม 51	9
สาขาภาษีเจริญ	8
สาขางานขุนนนท์	8
สาขาพรานนก	6
สาขาย่อยเซ็นทรัลปิ่นเกล้า	8
สาขางานกรวย	8
สาขางานพลัด	7
สาขาย่อยตลาดอำเภอบางกรวย	4

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงกลุ่มตัวอย่างของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามสังกัดองค์กร

ทีมขาย	จำนวน 129 ฉบับ
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ	3
ทีมรายธุรกิจบูรณะ	8
ทีมพหุโยธิน	9
ทีมเสือป่า 1	7
ทีมเสือป่า 2	9
ทีมเสือป่า 3	9
ทีมบางขุนเทียน	9
ทีมดาวคนอง 1	9
ทีมดาวคนอง 2	9
ทีมสาทร 1	9
ทีมสาทร 2	8
ทีมพระประแดง	7
ทีมบางขุนนนท์ 1	8
ทีมบางขุนนนท์ 2	8
ทีมเพชรเกษม 51_1	9
ทีมเพชรเกษม 51_2	8
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น	379

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดเป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สร้างแบบสอบถามจากแนวทางที่ได้ศึกษามา 1 ชุด เพื่อสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจัดแบบสอบถามเป็น 1 ชุด ดังนี้

ลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สังกัดขององค์กร, เพศ ระดับการศึกษา, ประสบการณ์ในการทำงาน , ตำแหน่งองค์กร

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของความ ต้องการ และการใช้สารสนเทศ ตามแหล่งสารสนเทศ ประเภททรัพยากรสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศที่เป็นความต้องการของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ต (Likert)

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับแบบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ระดับของความ ต้องการ และระดับความถี่ในการใช้สารสนเทศ ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบ ลิเคอร์ต (Likert) โดยแบ่งเป็นระดับแต่ละข้อ คือ

ต้องการ และใช้มากที่สุด	ให้ระดับ	5
ต้องการและใช้มาก	ให้ระดับ	4
ต้องการและใช้ปานกลาง	ให้ระดับ	3
ต้องการและใช้น้อย	ให้ระดับ	2
ต้องการและใช้น้อยที่สุด	ให้ระดับ	1

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคอร์ต (Likert)

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับแบบแบบสอบถาม แบ่งเป็นระดับของปัญหา และอุปสรรค ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ต (Likert) โดยแบ่งเป็น ระดับ 5 ข้อ ดังนี้

มากที่สุด	ให้ระดับ	5
มาก	ให้ระดับ	4
ปานกลาง	ให้ระดับ	3
น้อย	ให้ระดับ	2
น้อยที่สุด	ให้ระดับ	1

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความชัดเจนของแบบสอบถาม ความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ และคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจก และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรม SPSS มีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.96

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือถามกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผ่านผู้บริหาร เพื่อแจกให้พนักงานในสังกัด ผู้วิจัยส่งและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน ซึ่งแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดจำนวน 379 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ในการรวบรวมข้อมูล และได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ประเภททรัพยากรสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศที่เป็นความต้องการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อ และสรุปรวมในแต่ละข้อ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย โดยการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของ ประคอง ธรรมสุต (2540) ดังนี้

ระดับความต้องการ และระดับความถี่ในการใช้สารสนเทศ

4.50 - 5.00	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	ต้องการมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	ต้องการน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ แบ่งเป็น การสืบค้นด้วยตนเอง และการที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อ และสรุปรวมในแต่ละข้อ จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของ ประคอง กรรณสูต (2540) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง “ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ” ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 379 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนครบทั้งหมด 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และสามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ร้อยละ 100 และจากข้อมูลที่รวบรวมได้ สามารถนำมาวิเคราะห์ทางสถิติอธิบาย และตีความหมายผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ได้ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะเฉพาะบุคคลของของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพทั่วไป ตามสังกัดองค์กร เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งองค์กร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ และการใช้สารสนเทศ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านวัตถุประสงค์ของความต้องการใช้สารสนเทศ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ
3. ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศ
4. ด้านลักษณะของสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ
2. ด้านรูปแบบของสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ
4. ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ แบ่งเป็น
 - 4.1 การสืบค้นด้วยตนเอง
 - 4.2 การที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำแนกตามสังกัดขององค์กร เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. สังกัดขององค์กร		
1.1 สำนักงานใหญ่	137	36.15
1.2 สาขา	113	29.82
1.3 ทีมขาย	129	34.03
รวม	379	100.00
2. เพศ		
2.1 ชาย	248	65.44
2.2 หญิง	131	34.56
รวม	379	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	8.71
3.2 ปริญญาตรี	290	76.52
3.3 ปริญญาโท	56	14.77
รวม	379	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	40	10.55
4.2 5 – 10 ปี	25	6.60
4.3 11 – 15 ปี	109	28.76
4.4 16 – 20 ปี	113	29.82

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (ต่อ)		
4.5 มากกว่า 20 ปี	92	24.27
รวม	379	100.00
5. ตำแหน่งองค์กร		
5.1 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	18	4.75
5.2 หัวหน้าส่วน	145	38.26
5.3 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	115	30.34
5.4 พนักงานชั้นกลาง	59	15.57
5.5 พนักงานชั้นต้น	42	11.08
รวม	379	100.00

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่สังกัดในสำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 36.15 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.44 จบระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.52 มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.82 และมีตำแหน่งองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน คิดเป็นร้อยละ 38.26

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกการวิเคราะห์ เป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ
3. ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศ
4. ด้านลักษณะของสารสนเทศ

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงาน
ในภาพรวม

วัตถุประสงค์ของความต้องการ และการใช้สารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ค้นหา หาข้อมูลในการวางแผน การทำงาน	3.59	0.90	มาก	3.13	0.96	ปานกลาง
2. เพื่อการเรียนรู้ / ศึกษาต่อ	3.29	0.96	ปานกลาง	2.97	0.95	ปานกลาง
3. เพื่อความบันเทิง และสันทนาการ	3.07	0.90	ปานกลาง	2.88	0.93	ปานกลาง
4. เพื่อแก้ปัญหาส่วนตัว เช่น สุขภาพ เป็นต้น	2.80	0.96	ปานกลาง	2.54	0.92	ปานกลาง
5. เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน	3.54	0.89	มาก	3.20	0.95	ปานกลาง
6. เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ในการทำงาน	3.57	0.97	มาก	3.25	1.04	ปานกลาง
7. เพื่อการท่องเที่ยว เช่น ลักษณะ ภูมิประเทศ / อากาศ วัฒนธรรม ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น	2.94	0.98	ปานกลาง	2.76	0.98	ปานกลาง
8. เพื่อติดตามสถานการณ์และภาวะ เศรษฐกิจ เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ สืบรวจ ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.80	0.92	มาก	3.54	1.06	มาก
9. เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับตลาดเงินทุน เช่น การลงทุนในตราทุน / ตราสารหนี้ เป็นต้น	3.08	1.08	ปานกลาง	2.84	1.15	ปานกลาง
รวม	3.30	1.01	ปานกลาง	3.01	1.04	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์
ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.01) ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อติดตามสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจ
เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ สืบรวจข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.92)

($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 1.06) และ การค้นคว้าหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำงาน และเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.90) ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.97) ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.89) แต่มีการใช้อยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.96) ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.04) ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.95)

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์วัดอุปสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานงานข้ามเขตจังหวัดต่างจังหวัด

วัตถุประสงค์ของความ ต้องการใช้สารสนเทศ	สำนักงาใหญ่						สาขา						ทีมขาย					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1 ค้นหา หารายได้ในตารางงาน การทำงาน	3.61	0.89	มาก	3.02	0.93	ปานกลาง	3.50	0.81	มาก	3.08	0.91	ปานกลาง	3.66	0.98	มาก	3.29	1.03	ปานกลาง
2 เพื่อการเรียนรู้ / ศึกษาต่อ	3.24	0.94	ปานกลาง	2.99	0.92	ปานกลาง	3.41	0.85	ปานกลาง	3.02	0.93	ปานกลาง	3.23	1.05	ปานกลาง	2.91	1.01	ปานกลาง
3 เพื่อความบันเทิง และสันทนาการ	3.18	0.97	ปานกลาง	2.99	1.02	ปานกลาง	3.12	0.84	ปานกลาง	2.86	0.91	ปานกลาง	2.92	0.85	ปานกลาง	2.73	0.85	ปานกลาง
4 เพื่อแก้ปัญหาส่วนตัว เช่น สุขภาพ เป็นต้น	2.72	1.02	ปานกลาง	2.40	0.84	น้อย	2.88	0.87	ปานกลาง	2.64	0.99	ปานกลาง	2.81	0.97	ปานกลาง	2.61	0.93	ปานกลาง
5 เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน	3.40	0.90	ปานกลาง	3.06	0.98	ปานกลาง	3.46	0.91	ปานกลาง	3.12	0.90	ปานกลาง	3.77	0.83	มาก	3.42	0.93	ปานกลาง
6 เพื่อหารายได้ประกอบการตัดสินใจ ในการทำงาน	3.53	0.97	มาก	3.18	1.04	ปานกลาง	3.37	1.02	ปานกลาง	3.07	1.02	ปานกลาง	3.78	0.89	มาก	3.49	1.02	ปานกลาง
7 เพื่อการท่องเที่ยว เช่น ลักขณะ ภูมิประเทศ /สภาพ วัฒนธรรม	2.88	1.05	ปานกลาง	2.71	0.99	ปานกลาง	2.98	0.84	ปานกลาง	2.78	0.95	ปานกลาง	2.97	1.02	ปานกลาง	2.79	1.01	ปานกลาง
ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น																		
8 เพื่อติดตามสถานการณ์ และ ภาวะเศรษฐกิจ เช่น อำเภอสืบ ค้นพ. ตำรวจ ร้อยตำรวจทาง	3.83	0.90	มาก	3.47	1.21	ปานกลาง	3.69	0.81	มาก	3.42	0.88	ปานกลาง	3.87	1.02	มาก	3.73	1.02	มาก
อินเตอร์เน็ต เป็นต้น																		
9 เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับตลาดเงิน ตลาดทุน เช่น การลงทุนในตลาดหุ้น/ ตลาดล่วงหน้า เป็นต้น	2.97	1.12	ปานกลาง	2.68	1.22	ปานกลาง	3.10	0.98	ปานกลาง	2.85	1.05	ปานกลาง	3.17	1.12	ปานกลาง	3.01	1.16	ปานกลาง
รวม	3.26	1.03	ปานกลาง	2.94	1.06	ปานกลาง	3.19	1.13	ปานกลาง	2.98	0.97	ปานกลาง	3.38	1.20	ปานกลาง	3.11	1.06	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานทุกสังกัดมีความต้องการสารสนเทศ เพื่อค้นหาหาข้อมูลในการ
 แผนการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.89) ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.81) ($\bar{X} = 3.66$,
 S.D. = 0.98) แต่มีการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.93) ($\bar{X} = 3.08$, S.D.
 = 0.91) ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.03) และมีความต้องการสารสนเทศ เพื่อติดตามสถานการณ์ และภาวะ
 เศรษฐกิจ เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ สํารวจข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีความต้องการอยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.90) ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.81) ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 1.02) แต่การใช้
 สารสนเทศ พบว่า พนักงานสังกัดทีมขาย มีการใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 1.02) และ
 พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ สาขา มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.21) ($\bar{X} =$
 3.42 , S.D. = 0.88)

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

วัตถุประสงค์ของความ ต้องการใช้สารสนเทศ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย (18 คน)						หัวหน้าส่วน (145 คน)						รวม
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1.ค้นหา หาข้อมูลในการวางแผน การทำงาน	3.94	0.73	มาก	3.83	0.79	มาก	3.81	0.89	มาก	3.36	1.00	ปานกลาง	3.48
2.เพื่อการเรียนรู้ / ศึกษาต่อ	3.72	0.67	มาก	3.44	0.86	ปานกลาง	3.22	1.08	ปานกลาง	2.87	1.01	ปานกลาง	3.30
3.เพื่อความบันเทิง และพักผ่อนการ	3.00	0.49	ปานกลาง	2.94	0.73	ปานกลาง	2.99	0.89	ปานกลาง	2.80	0.90	ปานกลาง	3.11
4.เพื่อแก้ปัญหาส่วนตัว เช่น สุขภาพ เป็นต้น	2.67	0.91	ปานกลาง	2.44	0.78	ปานกลาง	2.72	1.04	ปานกลาง	2.43	0.98	ปานกลาง	2.88
5.เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน	3.89	0.76	มาก	3.67	0.91	มาก	3.72	0.85	มาก	3.37	0.98	ปานกลาง	3.52
6.เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ในการทำงาน	3.83	0.86	มาก	3.78	0.94	มาก	3.82	0.88	มาก	3.48	0.99	ปานกลาง	3.55
7.เพื่อการท่องเที่ยว เช่น สักขะนะ ภูมิประเทศ /อากาศ วัฒนธรรม ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น	2.72	0.67	ปานกลาง	2.50	0.79	ปานกลาง	2.88	1.05	ปานกลาง	2.68	1.03	ปานกลาง	2.94
8.เพื่อติดตามสถานการณ์ และ ภาวะเศรษฐกิจ เช่น อ่านหนังสือ - พิมพ์, ค้นหาข้อมูลข่าวสารทาง อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.22	0.81	มาก	4.11	0.90	มาก	3.93	0.91	มาก	3.74	1.05	มาก	3.77
9.เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับตลาดเงิน ตลาดทุน เช่น การลงทุนในตราสารทุน / ตราสารหนี้ เป็นต้น	3.44	1.15	ปานกลาง	3.17	1.25	ปานกลาง	3.17	1.13	ปานกลาง	3.03	1.16	ปานกลาง	3.14
รวม	3.49	0.91	ปานกลาง	3.32	0.90	ปานกลาง	3.36	0.95	ปานกลาง	3.08	1.01	ปานกลาง	3.30

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (115 คน)					พนักงานชั้นกลาง (59 คน)						พนักงานชั้นต้น (42 คน)					
ต้องการสารสนเทศ		การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
0.55	ปานกลาง	3.09	0.89	ปานกลาง	3.31	0.99	ปานกลาง	2.68	0.88	ปานกลาง	3.38	0.82	ปานกลาง	2.81	0.80	ปานกลาง
0.55	ปานกลาง	3.06	0.92	ปานกลาง	3.22	0.95	ปานกลาง	2.88	0.91	ปานกลาง	3.38	0.85	ปานกลาง	3.00	0.86	ปานกลาง
0.92	ปานกลาง	2.90	0.99	ปานกลาง	3.10	0.92	ปานกลาง	2.76	0.92	ปานกลาง	3.21	0.95	ปานกลาง	3.07	0.97	ปานกลาง
0.87	ปานกลาง	2.66	0.88	ปานกลาง	2.95	0.92	ปานกลาง	2.71	0.87	ปานกลาง	2.69	1.00	ปานกลาง	2.40	0.91	ปานกลาง
0.88	มาก	3.23	0.88	มาก	3.25	0.99	ปานกลาง	2.80	0.96	ปานกลาง	3.26	0.83	ปานกลาง	2.90	0.79	ปานกลาง
0.98	มาก	3.28	1.06	มาก	3.22	0.98	ปานกลาง	2.73	0.98	ปานกลาง	3.12	1.02	ปานกลาง	2.93	0.92	ปานกลาง
0.93	ปานกลาง	2.77	0.94	ปานกลาง	3.14	1.01	ปานกลาง	2.92	1.09	ปานกลาง	2.98	0.92	ปานกลาง	2.88	0.86	ปานกลาง
0.89	มาก	3.46	1.07	มาก	3.61	0.98	มาก	3.22	1.12	มาก	3.52	0.89	มาก	3.29	0.83	ปานกลาง
1.00	ปานกลาง	2.86	1.12	ปานกลาง	2.98	1.03	ปานกลาง	2.59	1.16	ปานกลาง	2.57	1.04	ปานกลาง	2.36	1.01	ปานกลาง
0.89	ปานกลาง	3.03	0.99	ปานกลาง	3.20	0.98	ปานกลาง	2.81	0.89	ปานกลาง	3.12	0.89	ปานกลาง	2.85	0.82	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการและ การใช้ สารสนเทศ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.96) ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.76) ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.91) ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.88) ระดับหัวหน้าส่วน ความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.85) และ การใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.98)

พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน พบว่า มีความต้องการและ การใช้ สารสนเทศ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.86) ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.94) ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.98) ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 1.06) ระดับหัวหน้าส่วน ความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.88) และ การใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.99)

พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย มีความต้องการและ การใช้ สารสนเทศ เพื่อหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.73) ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.79) ระดับหัวหน้าส่วนมีความต้องการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.89) และ การใช้ สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 1.00) ระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการและ การใช้ สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.55) ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.89)

พนักงานทุกระดับ มีความต้องการและ การใช้ สารสนเทศ เพื่อติดตามสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจ เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ ดำรงข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.83)

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

แหล่งสารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล						
1. สอบถามจากผู้บังคับบัญชา	3.17	0.92	ปานกลาง	2.96	0.99	ปานกลาง
2. สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญงาน	3.38	0.86	ปานกลาง	3.15	0.93	ปานกลาง
3. สอบถามจากวิทยากรในการเข้าร่วมฟังอภิปราย และเข้าร่วมอบรมหลักสูตรต่าง ๆ	2.78	0.97	ปานกลาง	2.58	0.99	ปานกลาง
4. สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.55	0.96	มาก	3.51	1.02	มาก
5. สอบถามและขอคำแนะนำในการค้นคว้าจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.43	1.12	น้อย	2.27	1.14	น้อย
6. จากการสังเกต/ทดลองปฏิบัติ / ใช้ประสบการณ์ของตนเอง	3.46	0.93	ปานกลาง	3.33	0.98	ปานกลาง
7. สนทนากับบุคคลในครอบครัว	2.99	0.97	ปานกลาง	2.90	0.99	ปานกลาง
รวม	3.11	1.03	ปานกลาง	2.96	1.08	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากแหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 1.03) ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 1.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการและการใช้สารสนเทศ โดยการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.96) ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.02) และจากการสอบถามและขอคำแนะนำในการค้นคว้าจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.12) ($\bar{X} = 2.27$, S.D. = 1.14)

แหล่งสารสนเทศ	สำนักงานใหญ่						สาขา						พริ้นท์					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล																		
1 สอบถามจากผู้บังคับบัญชา	3.01	0.97	ปานกลาง	2.82	1.10	ปานกลาง	3.37	0.92	ปานกลาง	3.08	0.94	ปานกลาง	3.16	0.85	ปานกลาง	3.01	0.89	ปานกลาง
2 สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญ	3.31	0.87	ปานกลาง	3.06	0.98	ปานกลาง	3.38	0.86	ปานกลาง	3.12	0.84	ปานกลาง	3.45	0.86	ปานกลาง	3.26	0.95	ปานกลาง
3 สอบถามจากวิทยากรในการเข้าร่วมฝึกอบรม และเข้าร่วมอบรมหลักสูตรต่าง ๆ	2.66	0.97	ปานกลาง	2.48	0.93	น้อย	2.84	0.89	ปานกลาง	2.55	1.03	ปานกลาง	2.87	1.01	ปานกลาง	2.70	1.02	ปานกลาง
4 สัมภาษณ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.47	1.02	ปานกลาง	3.50	1.08	มาก	3.45	0.85	ปานกลาง	3.43	0.95	ปานกลาง	3.73	0.98	มาก	3.60	1.01	มาก
5 สอบถามและขอคำแนะนำในการค้นคว้า จากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.53	1.04	ปานกลาง	2.39	1.13	น้อย	2.35	1.05	น้อย	2.23	1.13	น้อย	2.39	1.26	น้อย	2.18	1.17	น้อย
6 จากการสังเกตพฤติกรรม / ใช้ประสบการณ์ของตนเอง	3.47	0.89	ปานกลาง	3.36	0.94	ปานกลาง	3.49	0.89	ปานกลาง	3.28	0.99	ปานกลาง	3.41	1.00	ปานกลาง	3.33	1.01	ปานกลาง
7 สัมภาษณ์บุคคลในครอบครัว	2.96	0.94	ปานกลาง	2.85	1.02	ปานกลาง	2.98	1.04	ปานกลาง	2.93	1.05	ปานกลาง	3.02	0.94	ปานกลาง	2.93	0.90	ปานกลาง
รวม	3.01	1.02	ปานกลาง	2.92	1.09	ปานกลาง	3.12	1.01	ปานกลาง	2.95	1.06	ปานกลาง	3.15	1.07	ปานกลาง	3.00	1.08	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานสังกัดทีมขาย มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อ
 การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.98)
 ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 1.01) และพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ สาขา พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับ
 ปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.02) ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.85) แต่พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่
 มีการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.08) พนักงานสังกัดสาขา มีการใช้
 สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.95) และความต้องการสารสนเทศ จากการ
 สอบถาม และขอคำแนะนำในการค้นคว้า จากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า พนักงาน
 สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความต้องการสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53$, S.D. = 1.04) และ
 มีการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ทุกสังกัด ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 1.13) ($\bar{X} = 2.23$, S.D. = 1.13)
 ($\bar{X} = 2.18$, S.D. = 1.17)

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานจำแนก

แหล่งสารสนเทศ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย (18 คน)						หัวหน้าส่วน (145 คน)					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล												
1.สอบถามจากผู้บังคับบัญชา	3.11	0.83	ปานกลาง	2.94	0.87	ปานกลาง	3.10	0.98	ปานกลาง	2.94	0.96	ปานกลาง
2.สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และ	3.50	0.86	มาก	3.44	0.98	ปานกลาง	3.51	0.85	มาก	3.28	0.92	ปานกลาง
ผู้ร่วมทำงาน												
3.สอบถามจากวิทยากรในการเข้า	3.06	0.80	ปานกลาง	2.83	0.86	ปานกลาง	2.83	0.96	ปานกลาง	2.67	0.94	ปานกลาง
ร่วมฟังอภิปราย และเข้าร่วมอบรม												
หลักฐานต่าง ๆ												
4.สนทนากับเพื่อนความคิดเห็น	3.72	0.96	มาก	3.83	1.04	มาก	3.72	0.95	มาก	3.74	0.94	มาก
ระหว่างเพื่อนร่วมงาน												
5.สอบถามและขอคำแนะนำในการ	2.06	0.87	น้อย	2.06	1.06	น้อย	2.36	1.19	น้อย	2.21	1.18	น้อย
ค้นคว้า จากบรรณารักษ์และ												
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด												
6.จากการสังเกต/ทดลองปฏิบัติ / ใช้	3.61	1.04	มาก	3.50	1.04	มาก	3.47	0.92	ปานกลาง	3.34	0.94	ปานกลาง
ประสบการณ์ของตนเอง												
7.สนทนากับบุคคลในครอบครัว	2.67	0.97	ปานกลาง	2.72	1.02	ปานกลาง	2.95	1.02	ปานกลาง	2.89	1.03	ปานกลาง
รวม	3.10	0.88	ปานกลาง	3.05	0.92	ปานกลาง	3.13	0.96	ปานกลาง	3.08	1.01	ปานกลาง

เมตาด้านองค์การ

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (115 คน)						พนักงานชั้นกลาง (59 คน)						พนักงานชั้นต้น (42 คน)					
ความต้องการการลาส่วนเทศ			การใช้ลาส่วนเทศ			ความต้องการการลาส่วนเทศ			การใช้ลาส่วนเทศ			ความต้องการการลาส่วนเทศ			การใช้ลาส่วนเทศ		
$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.18	0.89	ปานกลาง	2.95	1.03	ปานกลาง	3.24	0.80	ปานกลาง	3.03	0.95	ปานกลาง	3.26	1.04	ปานกลาง	2.98	1.09	ปานกลาง
3.35	0.85	ปานกลาง	3.06	0.96	ปานกลาง	3.12	0.91	ปานกลาง	3.02	0.84	ปานกลาง	3.31	0.81	ปานกลาง	2.98	0.92	ปานกลาง
2.77	0.98	ปานกลาง	2.52	1.08	ปานกลาง	2.52	1.08	ปานกลาง	2.59	1.00	ปานกลาง	2.47	0.99	ปานกลาง	2.81	0.94	ปานกลาง
3.48	0.95	ปานกลาง	3.37	1.07	ปานกลาง	3.25	0.96	ปานกลาง	3.08	0.96	ปานกลาง	3.08	1.00	ปานกลาง	3.55	0.99	มาก
2.43	1.04	ปานกลาง	2.31	1.11	ปานกลาง	2.64	1.19	ปานกลาง	2.41	1.23	ปานกลาง	2.52	1.11	ปานกลาง	2.26	1.01	ปานกลาง
3.50	0.92	มาก	3.33	0.99	ปานกลาง	3.36	0.89	ปานกลาง	3.29	1.00	ปานกลาง	3.38	0.99	ปานกลาง	3.29	1.04	ปานกลาง
3.10	0.83	ปานกลาง	2.99	0.87	ปานกลาง	3.02	1.01	ปานกลาง	2.90	1.05	ปานกลาง	2.88	1.09	ปานกลาง	2.76	1.08	ปานกลาง
3.11	0.89	ปานกลาง	2.93	0.98	ปานกลาง	3.03	0.85	ปานกลาง	2.89	0.92	ปานกลาง	3.10	0.98	ปานกลาง	2.90	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.96) ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 1.04) ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.95) ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.94) และระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.95) ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.07) พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากการสังเกต/ทดลองปฏิบัติ/ใช้ประสบการณ์ของตนเอง เบว่า มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.04) ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.04) ระดับหัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.92) ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.94) และระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.92) แต่มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.99)

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

แหล่งสารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
2. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน						
1. นิตยสารต่างๆเช่น การเงินการธนาคารฯ	3.11	0.95	ปานกลาง	2.93	0.94	ปานกลาง
2. วารสารต่างๆ	3.13	0.94	ปานกลาง	2.98	0.99	ปานกลาง
3. หนังสือ	3.27	0.89	ปานกลาง	3.16	0.93	ปานกลาง
4. หนังสือคู่มือต่างๆ	3.29	0.89	ปานกลาง	3.17	0.90	ปานกลาง
5. หนังสือพิมพ์	3.74	0.95	มาก	3.68	1.01	มาก
6. วิทยุ	3.34	1.14	ปานกลาง	3.27	1.18	ปานกลาง
7. โทรทัศน์	3.71	1.08	มาก	3.65	1.16	มาก
8. เว็บไซต์ต่างๆ	3.35	1.11	ปานกลาง	3.26	1.18	ปานกลาง
9. วิดีทัศน์	2.53	1.10	ปานกลาง	2.45	1.11	น้อย
รวม	3.28	1.06	ปานกลาง	3.17	1.11	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 1.06) ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 1.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการและการใช้สารสนเทศ ระดับมาก คือ หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.95) ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 1.01) และโทรทัศน์ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.08) ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 1.16)

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงาน

แหล่งสารสนเทศ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย (18 คน)						หัวหน้าส่วน (145 คน)			
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			ค่าเฉลี่ย
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$
แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน										
9.นิตยสารต่างๆ เช่น การเงิน - การธนาคาร ฯลฯ	3.28	0.83	ปานกลาง	3.17	0.71	ปานกลาง	3.21	0.90	ปานกลาง	3.03
10.วารสารต่างๆ	3.11	0.83	ปานกลาง	3.11	0.68	ปานกลาง	3.11	0.91	ปานกลาง	2.97
11.หนังสือ	3.67	0.77	มาก	3.67	0.69	มาก	3.30	0.92	ปานกลาง	3.18
12.หนังสือคู่มือต่างๆ	3.44	0.70	ปานกลาง	3.39	0.70	ปานกลาง	3.30	0.88	ปานกลาง	3.23
13.หนังสือพิมพ์	4.11	0.83	มาก	4.06	0.94	มาก	3.90	0.92	มาก	3.85
14.วิทยุ	3.44	1.20	ปานกลาง	3.33	1.19	ปานกลาง	3.59	1.09	มาก	3.51
15.โทรทัศน์	3.83	0.99	มาก	3.78	0.94	มาก	3.92	1.04	มาก	3.86
16.เว็บไซต์ต่างๆ	3.72	0.89	มาก	3.56	1.04	มาก	3.44	1.10	ปานกลาง	3.39
17.วิกิพีเดีย	2.67	1.03	ปานกลาง	2.50	0.99	ปานกลาง	2.61	1.12	ปานกลาง	2.54
รวม	3.48	0.96	ปานกลาง	3.40	0.87	ปานกลาง	3.38	1.03	ปานกลาง	2.88

งานจำแนกตามตำแหน่งองค์กร

4)		ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (115 คน)						พนักงานชั้นกลาง (59 คน)						พนักงานชั้นต้น (42 คน)					
ใช้สารสนเทศ		ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
0.97	ปานกลาง	3.13	0.97	ปานกลาง	2.90	0.90	ปานกลาง	2.86	1.02	ปานกลาง	2.80	1.03	ปานกลาง	3.02	0.92	ปานกลาง	2.71	0.81	ปานกลาง
1.01	ปานกลาง	3.30	0.94	ปานกลาง	3.11	0.99	ปานกลาง	2.97	1.00	ปานกลาง	2.85	1.05	ปานกลาง	3.00	0.99	ปานกลาง	2.79	0.92	ปานกลาง
0.96	ปานกลาง	3.30	0.88	ปานกลาง	3.15	0.94	ปานกลาง	3.08	0.95	ปานกลาง	3.08	0.93	ปานกลาง	3.17	0.73	ปานกลาง	3.05	0.82	ปานกลาง
0.92	ปานกลาง	3.43	0.89	ปานกลาง	3.24	0.94	ปานกลาง	3.03	0.96	ปานกลาง	3.05	0.84	ปานกลาง	3.19	0.77	ปานกลาง	2.88	0.83	ปานกลาง
1.01	มาก	3.68	0.98	มาก	3.56	1.02	มาก	3.41	1.00	ปานกลาง	3.42	0.99	ปานกลาง	3.64	0.82	มาก	3.64	0.96	มาก
1.13	มาก	3.26	1.16	ปานกลาง	3.19	1.21	ปานกลาง	3.08	1.10	ปานกลาง	3.03	1.19	ปานกลาง	3.05	1.13	ปานกลาง	2.95	1.15	ปานกลาง
1.12	มาก	3.57	1.09	มาก	3.51	1.12	มาก	3.44	1.15	ปานกลาง	3.41	1.29	ปานกลาง	3.71	0.99	มาก	3.60	1.19	มาก
1.17	ปานกลาง	3.31	1.18	ปานกลาง	3.21	1.27	ปานกลาง	3.12	1.12	ปานกลาง	3.00	1.11	ปานกลาง	3.31	1.00	ปานกลาง	3.17	1.03	ปานกลาง
1.14	ปานกลาง	2.43	1.09	ปานกลาง	2.47	1.13	ปานกลาง	2.37	1.13	ปานกลาง	2.31	1.21	ปานกลาง	2.62	1.08	ปานกลาง	2.24	0.85	ปานกลาง
0.91	ปานกลาง	3.27	1.05	ปานกลาง	3.15	1.14	ปานกลาง	3.04	0.97	ปานกลาง	2.99	1.07	ปานกลาง	3.19	0.80	ปานกลาง	3.00	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ ประเภท หนังสือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.77) ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.69) ระดับหัวหน้าส่วนและผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.92) ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.96) ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.88) ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.94)

พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน พบว่า มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ ประเภท หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.83) ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.94) ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.92) ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 1.01) ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.98) ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 1.02) วิทย์ พบว่า หัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 1.09) ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.13) และโทรทัศน์ พบว่า ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.99) ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.94) ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 1.04) ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 1.12) ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 1.09) ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.12) และเว็บไซต์ต่าง ๆ พบว่า ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.89) ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 1.04)

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ตามความต้องการและ
การใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม

แหล่งสารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
3. แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการ สารสนเทศ	1.88	0.98	น้อย	1.68	0.90	น้อย
1. หอสมุดแห่งชาติ						
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ	1.99	1.03	น้อย	1.82	0.99	น้อย
3. ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย	2.41	1.13	น้อย	2.17	1.10	น้อย
4. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย	2.41	1.12	น้อย	2.15	1.06	น้อย
5. ศูนย์การเรียนรู้ ธนาคารกสิกรไทย	2.41	1.13	น้อย	2.12	1.06	น้อย
6. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2.13	1.10	น้อย	1.96	1.08	น้อย
รวม	2.21	1.10	น้อย	1.98	1.05	น้อย

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากแหล่ง
สารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.21$, S.D. = 1.10)
($\bar{X} = 1.98$, S.D. = 1.05)

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานงานด้านคลังองค์กร

แหล่งสารสนเทศ	สำนักงานใหญ่						สาขา						ทีมขาย					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ																		
19 หอสมุดแห่งชาติ	1.74	1.01	น้อย	1.60	0.89	น้อย	2.11	0.97	น้อย	1.87	0.98	น้อย	1.84	0.94	น้อย	1.60	0.83	น้อย
20 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	1.93	1.09	น้อย	1.81	1.02	น้อย	2.21	1.03	น้อย	1.98	1.04	น้อย	1.87	0.93	น้อย	1.71	0.90	น้อย
21 ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย	2.68	1.22	ปานกลาง	2.46	1.22	น้อย	2.34	1.05	น้อย	1.95	0.99	น้อย	2.22	1.07	น้อย	2.05	0.99	น้อย
22 ศูนย์วิจัยกสิกรไทย	2.46	1.25	น้อย	2.21	1.15	น้อย	2.44	1.01	น้อย	2.05	1.00	น้อย	2.34	1.06	น้อย	2.18	1.02	น้อย
23 ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารกสิกรไทย	2.32	1.14	น้อย	2.04	1.00	น้อย	2.47	1.09	น้อย	2.05	1.04	น้อย	2.44	1.15	น้อย	2.25	1.13	น้อย
24 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2.23	1.23	น้อย	2.13	1.18	น้อย	2.25	1.03	น้อย	1.98	1.09	น้อย	1.91	0.98	น้อย	1.76	0.93	น้อย
รวม	2.22	1.20	น้อย	2.04	1.12	น้อย	2.30	1.03	น้อย	1.98	1.02	น้อย	2.10	1.05	น้อย	1.93	1.00	น้อย

จากตาราง 13 พบว่าพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ มีความต้องการสารสนเทศจากห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = 1.22) แต่มีการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.22) และพนักงานสังกัดสาขา และสังกัดทีมขาย มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.05) ($\bar{X} = 1.95$, S.D. = 0.99) ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 1.07) ($\bar{X} = 2.05$, S.D. = 0.99)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า ความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานทุกสังกัด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.25) ($\bar{X} = 2.21$, S.D. = 1.15) ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.01) ($\bar{X} = 2.05$, S.D. = 1.00) ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.06) ($\bar{X} = 2.18$, S.D. = 1.02)

ศูนย์การเรียนรู้ ธนาคารกสิกรไทย พบว่า ความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานทุกสังกัดอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 1.14) ($\bar{X} = 2.04$, S.D. = 1.00) ($\bar{X} = 2.47$, S.D. = 1.09) ($\bar{X} = 2.05$, S.D. = 1.04) ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.15) ($\bar{X} = 2.25$, S.D. = 1.13)

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ตามความต้องการและการใช้

แหล่งสารสนเทศ	ผู้ช่วยผู้ชำนาญการฝ่าย (18 คน)						หัวหน้าส่วน (145 คน)					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แหล่งสารสนเทศที่เป็น												
สถาบันบริการสารสนเทศ												
19.หอสมุดแห่งชาติ	1.56	0.70	น้อย	1.22	0.43	น้อย	1.72	0.91	น้อย	1.56		
20.ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	1.67	0.77	น้อย	1.44	0.70	น้อย	1.82	0.98	น้อย	1.70		
21.ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย	2.89	1.02	ปานกลาง	2.61	1.04	ปานกลาง	2.37	1.17	น้อย	2.19		
22.ศูนย์วิจัยกสิกรไทย	3.00	0.84	ปานกลาง	2.78	0.88	ปานกลาง	2.48	1.12	น้อย	2.19		
23.ศูนย์การเรียนรู้ ธนาคารกสิกรไทย	2.89	0.83	ปานกลาง	2.61	0.85	ปานกลาง	2.43	1.13	น้อย	2.13		
24.ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2.33	0.97	น้อย	2.11	1.08	น้อย	2.11	1.13	น้อย	1.90		
รวม	2.39	1.12	น้อย	2.39	0.78	น้อย	2.15	1.05	น้อย	2.10		

การสนทนาศอบพนักงานจำแนกตามตำแหน่งองค์กร

		ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (115 คน)						พนักงานชั้นกลาง (59 คน)						พนักงานชั้นต้น (42 คน)					
ใช้สารสนเทศ		ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.87	น้อย	1.87	0.94	น้อย	1.74	0.88	น้อย	2.22	1.13	น้อย	2.00	1.08	น้อย	2.17	1.06	น้อย	1.69	0.84	น้อย
1.92	น้อย	2.02	1.00	น้อย	1.90	1.01	น้อย	2.19	1.09	น้อย	1.97	1.03	น้อย	2.38	1.15	น้อย	2.00	1.17	น้อย
1.14	น้อย	2.35	1.11	น้อย	2.16	1.12	น้อย	2.47	1.19	น้อย	2.20	1.14	น้อย	2.45	0.99	น้อย	1.88	0.83	น้อย
1.05	น้อย	2.33	1.11	น้อย	2.22	1.13	น้อย	2.31	1.24	น้อย	2.03	1.08	น้อย	2.33	1.03	น้อย	1.76	0.79	น้อย
1.02	น้อย	2.31	1.16	น้อย	2.17	1.18	น้อย	2.34	1.18	น้อย	1.98	1.03	น้อย	2.48	1.06	น้อย	1.90	0.91	น้อย
1.06	น้อย	2.10	1.07	น้อย	2.06	1.13	น้อย	2.19	1.17	น้อย	2.02	1.18	น้อย	2.07	1.07	น้อย	1.74	0.91	น้อย
1.96	น้อย	2.16	1.01	น้อย	2.16	1.12	น้อย	2.29	1.06	น้อย	2.29	1.05	น้อย	2.31	1.03	น้อย	2.31	0.88	น้อย

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.02) ($\bar{X} = 2.61$, S.D. = 1.04) และจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.84) ($\bar{X} = 2.78$, S.D. = 0.88) และจากศูนย์การเรียนรู้ ธนาคารกสิกรไทย พบว่า มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 0.83) ($\bar{X} = 2.61$, S.D. = 0.85) พนักงานระดับอื่น ๆ มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

แหล่งสารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
4. แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์						
4.1 อินเทอร์เน็ต						
1. เว็บไซต์สาธารณะ	3.02	1.24	ปานกลาง	2.87	1.26	ปานกลาง
2. เว็บไซต์เชิงพาณิชย์	2.82	1.16	ปานกลาง	2.66	1.15	ปานกลาง
3. เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ	2.77	1.16	ปานกลาง	2.60	1.18	ปานกลาง
4. เว็บไซต์ขององค์กร / มูลนิธิ	2.43	1.12	น้อย	2.28	1.11	น้อย
5. เว็บไซต์ของเอกชน	2.79	1.20	ปานกลาง	2.58	1.21	ปานกลาง
6. เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ (E-Learning)	2.70	1.14	ปานกลาง	2.49	1.13	น้อย
4.2 ฐานข้อมูลของธนาคาร						
7. ระบบ Lotus Notes	4.07	1.03	มาก	3.94	1.19	มาก
8. ระบบ E-Report เช่น LPM,CTD เป็นต้น	3.41	1.32	ปานกลาง	3.30	1.37	ปานกลาง
รวม	3.00	1.27	ปานกลาง	2.84	1.30	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.27) ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 1.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.03) ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 1.19) และเว็บไซต์ขององค์กร/มูลนิธิ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.12) ($\bar{X} = 2.28$, S.D. = 1.11)

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและ
การใช้สารสนเทศ ของพนักงาน ในภาพรวม

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. สื่อสิ่งพิมพ์						
1. หนังสือตำรา (หนังสือที่บอกองค์ความรู้ทางวิชาการ)	3.30	0.97	ปานกลาง	3.03	1.05	ปานกลาง
2. หนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอนวิธีการและระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส , ว/ท เป็นต้น)	3.54	0.87	มาก	3.27	1.01	ปานกลาง
3. วารสารวิชาการ เช่น วารสารกิจการสัมพันธ์วารสารปริวรรตทัศน์,วารสารกระแสนรศน์ เป็นต้น	3.12	0.90	ปานกลาง	2.89	0.96	ปานกลาง
4. วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย	2.27	1.01	น้อย	2.06	0.91	น้อย
5. รายงานประจำปีของส่วนราชการ	2.06	1.01	น้อย	1.91	0.96	น้อย
6. รายงานประจำปีของบริษัทเอกชน	2.20	1.06	น้อย	2.03	1.04	น้อย
รวม	2.75	1.14	ปานกลาง	2.53	1.13	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 1.14) ($\bar{X} = 2.53$, S.D. = 1.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการสารสนเทศ จากหนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการ และระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส , ว/ท เป็นต้น) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.87) แต่มีการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 1.01)

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์กร

ประเภททรัพยากร	สำนักงาใหญ่						สาขา						ทีมขาย					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ก) สิ่งพิมพ์																		
1 หนังสือคำรา (หนังสือที่บอกองค์ความรู้ทางวิชาการ)	3.39	0.96	ปานกลาง	3.13	1.10	ปานกลาง	3.24	0.94	ปานกลาง	2.78	1.02	ปานกลาง	3.26	1.01	ปานกลาง	3.15	0.99	ปานกลาง
2 หนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการและระเบียบต่าง ๆ เช่น วส. วท เป็นต้น)	3.52	0.82	มาก	3.20	1.02	ปานกลาง	3.52	0.92	มาก	3.17	1.03	ปานกลาง	3.59	0.88	มาก	3.42	0.98	ปานกลาง
3 วารสารวิชาการ เช่น วารสารกิจการสัมพันธ์, วารสารปริวรรตทัศน์, วารสารกระแสนรคน เป็นต้น	3.00	0.95	ปานกลาง	2.83	1.01	ปานกลาง	3.23	0.82	ปานกลาง	2.86	0.92	ปานกลาง	3.16	0.91	ปานกลาง	2.97	0.93	ปานกลาง
4 วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย	2.13	1.00	น้อย	2.02	0.86	น้อย	2.35	0.98	น้อย	2.08	0.96	น้อย	2.34	1.03	น้อย	2.08	0.93	น้อย
5 รายงานประจำปีของส่วนราชการ	1.99	1.05	น้อย	1.87	0.96	น้อย	2.12	0.92	น้อย	1.90	0.96	น้อย	2.09	1.03	น้อย	1.95	0.95	น้อย
6 รายงานประจำปีของบริษัทเอกชน	2.19	1.16	น้อย	2.06	1.09	น้อย	2.14	0.94	น้อย	1.91	0.96	น้อย	2.26	1.06	น้อย	2.12	1.04	น้อย
รวม	2.70	1.17	ปานกลาง	2.52	1.15	ปานกลาง	2.77	1.09	ปานกลาง	2.50	1.08	ปานกลาง	2.78	1.14	ปานกลาง	2.61	1.13	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานทุกสังกัด มีความต้องการสารสนเทศ ประเภทหนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการ และระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส ว/ท เป็นต้น) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.82) ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.92) ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.88) แต่มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 1.02) ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 1.03) ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.98)

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ

ประเภททรัพยากร สารสนเทศ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย (18 คน)						หัวหน้าส่วน (145 คน)					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ก) สื่อสิ่งพิมพ์												
1.หนังสือตำรา (หนังสือที่บอกองค์ความรู้ทางวิชาการ)	3.67	0.97	มาก	3.44	0.98	ปานกลาง	3.39	1.00	ปานกลาง	3.19	1.03	
2.หนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการและระเบียบต่างๆ เช่น ว/ส , ว/ท เป็นต้น)	3.89	0.90	มาก	3.83	0.92	มาก	3.74	0.81	มาก	3.56	0.92	
3.วารสารวิชาการ เช่น วารสารกิจกรรมสัมพันธ์, วารสารปริวรรตทัศน์,วารสารกระแสนวัตกรรม เป็นต้น	3.50	0.99	มาก	3.39	1.09	ปานกลาง	3.17	0.88	ปานกลาง	3.01	0.91	
4.วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย	2.33	0.91	น้อย	2.17	0.79	น้อย	2.32	1.05	น้อย	2.07	0.96	
5.รายงานประจำปีของส่วนราชการ	2.11	1.18	น้อย	2.11	1.08	น้อย	2.12	1.04	น้อย	1.98	0.98	
6.รายงานประจำปีของมหาวิทยาลัยเอกชน	2.44	1.04	น้อย	2.44	0.92	น้อย	2.38	1.16	น้อย	2.17	1.11	
รวม	2.99	1.02	ปานกลาง	2.90	1.03	ปานกลาง	2.85	1.12	ปานกลาง	2.15	1.11	

พนักงานจำนวนตามตำแหน่งองค์กร

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (115 คน)						พนักงานชั้นกลาง (59 คน)						พนักงานชั้นต้น (42 คน)					
ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.25	0.97	ปานกลาง	3.00	1.03	ปานกลาง	3.12	0.95	ปานกลาง	2.75	1.08	ปานกลาง	3.21	0.87	ปานกลาง	2.79	1.02	ปาน
3.43	0.89	ปานกลาง	3.20	1.03	ปานกลาง	3.32	0.84	ปานกลาง	2.86	0.92	ปานกลาง	3.33	0.87	ปานกลาง	2.76	1.03	ปาน
3.10	0.89	ปานกลาง	2.89	0.93	ปานกลาง	3.02	0.94	ปานกลาง	2.66	0.98	ปานกลาง	3.02	0.92	ปานกลาง	2.57	0.99	ปาน
2.15	0.93	น้อย	2.03	0.91	น้อย	2.32	1.11	น้อย	2.06	1.00	น้อย	2.33	0.95	น้อย	2.00	0.80	นั
1.90	0.89	น้อย	1.82	0.91	น้อย	2.15	1.11	น้อย	1.97	1.03	น้อย	2.14	0.98	น้อย	1.71	0.81	นั
1.97	0.90	น้อย	1.92	0.97	น้อย	2.22	1.13	น้อย	2.03	1.10	น้อย	2.07	0.97	น้อย	1.69	0.81	นั
2.63	0.92	ปานกลาง	2.48	0.98	น้อย	2.69	0.98	ปานกลาง	2.39	0.99	น้อย	2.69	0.89	ปานกลาง	2.25	0.87	นั

จากตาราง 18 พบว่าพนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้าส่วน มีความต้องการและ การใช้สารสนเทศ ประเภท หนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการ และระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส ว/ท เป็นต้น) อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.90) ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.92) ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.81) ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.92) และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.89) ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 1.03)

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อโสตทัศนวัสดุ ตามความต้องการ และการใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
2. สื่อโสตทัศนวัสดุ						
1. วีดิทัศน์	2.46	1.12	น้อย	2.25	1.09	น้อย
2. ซีดีรอม	2.63	1.13	ปานกลาง	2.37	1.09	น้อย
3. แถบบันทึกเสียง	2.34	1.07	น้อย	2.21	1.02	น้อย
4. วีซีดี	2.88	1.15	ปานกลาง	2.69	1.15	ปานกลาง
5. ดีวีดี	2.79	1.18	ปานกลาง	2.56	1.13	ปานกลาง
รวม	2.62	1.15	ปานกลาง	2.42	1.11	น้อย

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานมีความต้องการสารสนเทศ จากประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่อโสตทัศนวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.15) และการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$, S.D. = 1.11)

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการ
และการใช้สารสนเทศ ของพนักงาน ในภาพรวม

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	ความต้องการ		ระดับ	การใช้		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์						
3.1 อินเทอร์เน็ต						
1. เว็บไซต์สาธารณะ	3.07	1.18	ปานกลาง	2.88	1.21	ปานกลาง
2. เว็บไซต์เชิงพาณิชย์	2.84	1.14	ปานกลาง	2.64	1.13	ปานกลาง
3. เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ	2.72	1.15	ปานกลาง	2.53	1.15	ปานกลาง
4. เว็บไซต์ขององค์กร / มูลนิธิ	2.44	1.12	น้อย	2.25	1.08	น้อย
5. เว็บไซต์ของเอกชน	2.75	1.15	ปานกลาง	2.53	1.15	ปานกลาง
6. เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ (E-Learning)	2.79	1.18	ปานกลาง	2.58	1.17	ปานกลาง
3.2 ฐานข้อมูลของธนาคาร						
7. ระบบ Lotus Notes	4.06	1.05	มาก	3.90	1.18	มาก
8. ระบบ E-Report เช่น LPM,CTD เป็นต้น	3.44	1.29	ปานกลาง	3.28	1.36	ปานกลาง
รวม	3.01	1.25	ปานกลาง	2.82	1.28	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากประเภท
ทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$,
S.D. = 1.25) ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 1.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการและการใช้
สารสนเทศ จากฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 1.05)
($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 1.18) และเว็บไซต์ขององค์กร/มูลนิธิ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.12)
($\bar{X} = 2.25$, S.D. = 1.08)

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการและการใช้สารสนเทศ ของพนักงานงานด้านคอมพิวเตอร์

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	สำนักงานใหญ่						สาขา						ทีมชาย					
	ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ			ความต้องการสารสนเทศ			การใช้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ค) สื่ออิเล็กทรอนิกส์																		
14 เว็บไซต์สาธารณะ	3.23	1.11	ปานกลาง	3.05	1.20	ปานกลาง	2.75	1.18	ปานกลาง	2.55	1.22	ปานกลาง	3.19	1.21	ปานกลาง	2.98	1.17	ปานกลาง
15 เว็บไซต์ดิจิทัล	2.94	1.10	ปานกลาง	2.80	1.14	ปานกลาง	2.51	1.09	ปานกลาง	2.27	1.08	น้อย	3.01	1.18	ปานกลาง	2.81	1.1	ปานกลาง
16 เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ	2.91	1.14	ปานกลาง	2.74	1.19	ปานกลาง	2.32	1.04	น้อย	2.12	1.06	น้อย	2.85	1.18	ปานกลาง	2.67	1.08	ปานกลาง
17 เว็บไซต์ขององค์กร / มูลนิธิ	2.48	1.11	น้อย	2.31	1.10	น้อย	2.15	1.03	น้อย	1.97	1.05	น้อย	2.65	1.15	ปานกลาง	2.44	1.06	น้อย
18 เว็บไซต์ของหน่วยงานเอกชน	2.82	1.13	ปานกลาง	2.65	1.15	ปานกลาง	2.50	1.13	ปานกลาง	2.22	1.14	น้อย	2.90	1.16	ปานกลาง	2.68	1.12	ปานกลาง
19 เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ (e-Learning)	2.78	1.12	ปานกลาง	2.66	1.16	ปานกลาง	2.58	1.22	ปานกลาง	2.25	1.12	น้อย	2.99	1.18	ปานกลาง	2.78	1.13	ปานกลาง
ฐานข้อมูลของหน่วยงาน																		
20 ระบบ Lotus Notes	4.04	1.12	มาก	3.99	1.17	มาก	3.64	1.06	มาก	3.37	1.24	ปานกลาง	4.44	0.80	มาก	4.26	0.95	มาก
21 ระบบ E-Report เช่น LPM, CTD เป็นต้น	3.17	1.31	ปานกลาง	3.03	1.38	ปานกลาง	3.10	1.15	ปานกลาง	2.81	1.21	ปานกลาง	4.02	1.19	มาก	3.95	1.18	มาก
รวม	3.05	1.22	ปานกลาง	2.95	1.28	ปานกลาง	2.69	1.20	ปานกลาง	2.65	1.19	ปานกลาง	3.26	1.28	ปานกลาง	3.07	1.26	ปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่าพนักงานทุกสังกัด มีความต้องการสารสนเทศ ที่พื้นฐานข้อมูล
 ของธนาคาร ระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.12) ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 1.06)
 ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.80) และการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.17) ($\bar{X} =$
 4.26, S.D. = 0.95) ยกเว้นพนักงานสังกัดสาขา มีการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$,
 S.D. = 1.24)

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ตามความต้องการ
สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม

ลักษณะของสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ			
1. สารสนเทศที่มีความถูกต้อง	4.21	0.78	มาก
2. สารสนเทศที่มีรายละเอียดที่ครบถ้วน	4.17	0.78	มาก
3. สารสนเทศที่มีความต่อเนื่อง	4.08	0.80	มาก
4. สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์	4.14	0.80	มาก
5. สารสนเทศที่จัดทำ สามารถสืบค้นข้อมูลปัจจุบันได้	4.08	0.79	มาก
6. สารสนเทศที่จัดทำ สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้	3.98	0.80	มาก
7. ควรมีการปรับปรุง แก้ไข สารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของสารสนเทศ	4.18	0.76	มาก
รวม	4.12	0.79	มาก

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานมีความต้องการสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ
ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.79)

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ตามความต้องการ
สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม

ลักษณะของสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2. ด้านรูปแบบสารสนเทศ			
1. ควรมีการจัดเก็บสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อความหลากหลาย ต่อการใช้งาน	4.06	0.78	มาก
2. ควรกำหนดรูปแบบในการจัดทำสารสนเทศที่ชัดเจน เช่น ราย งาน สถิติ เป็นต้น	3.92	0.79	มาก
3. สารสนเทศที่มีความสำคัญ ควรจัดทำหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้ ใช้สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม	4.07	0.77	มาก
4. ควรจัดทำสารสนเทศในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ ยังเป็นที่นิยมและใช้อยู่ในปัจจุบัน	3.79	0.77	มาก
5. ควรจัดทำสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อ ความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้น	4.14	0.79	มาก
รวม	4.00	0.79	มาก

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานมีความต้องการสารสนเทศ ด้านรูปแบบของ
สารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.79)

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ตามความต้องการ
สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม

ลักษณะของสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศแหล่งสารสนเทศภายใน			
1. มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และสามารถอธิบาย/ให้สารสนเทศที่ชัดเจนได้	4.06	0.84	มาก
2. มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้านข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และสามารถใช้อย่างสะดวก รวดเร็ว	3.98	0.86	มาก
3. มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเรียกใช้	4.09	0.79	มาก
3.1 แหล่งสารสนเทศภายนอก			
4. มีการประสานงานระหว่างองค์กรเพื่อได้มีการแลกเปลี่ยนหรือใช้สารสนเทศร่วมกันเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการขอสารสนเทศ	3.79	0.84	มาก
5. มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line เพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างองค์กร เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเรียกใช้	3.82	0.86	มาก
รวม	3.95	0.85	มาก

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานมีความต้องการสารสนเทศ ด้านคุณภาพของ
สารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.85)

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสารสนเทศ ด้านวิธีการเข้าถึง ตามความต้องการสารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

ลักษณะของสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4. ด้านวิธีการเข้าถึง			
1. มีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูล และเผยแพร่ในระบบ On-line เพื่อจะได้สืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.03	0.86	มาก
2. มีการจัดทำคู่มือ หรือการแนะนำผู้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ ที่ต้องการ	3.90	0.87	มาก
3. มีการจัดทำเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ แต่ละประเภท ให้เพียงพอ	3.91	0.85	มาก
4. มีระบบจัดเก็บสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ที่สามารถเข้าถึง ได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.01	0.86	มาก
5. มีระบบจัดเก็บสารสนเทศเพื่อการบริหาร ที่สามารถเข้าถึง ได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.98	0.90	มาก
6. มีการจัดทำเครื่องมือให้มีขนาดความสามารถในการเชื่อมโยง การสื่อสาร	3.87	0.83	มาก
7. มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถและ เจตคติของบุคคล	3.83	0.91	มาก
8. มีการจัดการให้เข้าถึงความรู้ได้ง่าย เช่น การจัดหมวดหมู่ เป็นต้น	3.88	0.85	มาก
9. มีการแปลความรู้ไปสู่ภาษาที่ใช้ได้ง่าย	3.90	0.91	มาก
10. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการ ให้ บริการข้ามเวลา และระยะทาง	3.78	0.91	มาก
11. มีการสร้างความรู้ที่ใช้ได้ง่าย/กระบวนการในการย่อความรู้ เช่น จัดทำบทคัดย่อ เป็นต้น	3.77	0.92	มาก
รวม	3.90	0.88	มาก

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานมีความต้องการสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.88)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ
2. ด้านรูปแบบสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ
4. ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ แบ่งเป็น
 - 4.1 การสืบค้นด้วยตนเอง
 - 4.2 การที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	3.00	0.92	ปานกลาง
2. ด้านรูปแบบสารสนเทศ	2.80	0.94	ปานกลาง
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ	3.28	0.99	ปานกลาง
4. ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ	3.22	0.99	ปานกลาง
4.1 การสืบค้นด้วยตนเอง	3.29	0.96	ปานกลาง
4.2 การที่องค์กร / หน่วยงาน / ทีมงานจัดเตรียมให้	3.16	1.01	ปานกลาง
รวม	3.12	0.98	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในภาพรวม
ทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.98)

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านคุณภาพสารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

ด้านคุณภาพสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สารสนเทศที่จัดทำยังขาดข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ ที่ต้องใช้ในการบริหาร/ปฏิบัติงาน	3.21	0.88	ปานกลาง
2. สารสนเทศที่ได้ขาดความสมบูรณ์	2.97	0.90	ปานกลาง
3. สารสนเทศที่ได้ไม่ถูกต้อง	2.72	0.89	ปานกลาง
4. สารสนเทศที่ได้ไม่ต่อเนื่อง	2.82	0.91	ปานกลาง
5. สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการ	3.22	0.94	ปานกลาง
6. สารสนเทศที่จัดเก็บล้าสมัย ไม่ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.01	0.93	ปานกลาง
7. สารสนเทศที่สืบค้นได้ ขาดรายละเอียดที่จำเป็นที่จะสามารถใช้อ้างอิงกับหน่วยงานอื่น	3.07	0.89	ปานกลาง
รวม	3.00	0.92	ปานกลาง

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้าน
คุณภาพสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.92)

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

ด้านรูปแบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาไม่เหมาะสม	2.68	0.90	ปานกลาง
2. รูปแบบของสารสนเทศในปัจจุบันไม่สะดวกต่อการใช้งาน	2.83	0.92	ปานกลาง
3. มีการจัดสารสนเทศหลายรูปแบบทำให้ยากต่อการเรียกใช้	2.91	0.99	ปานกลาง
รวม	2.80	0.94	ปานกลาง

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบ
สารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.94)

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

ด้านแหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. แหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอ	3.19	1.00	ปานกลาง
2. ไม่ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการนั้น ถูกจัดเก็บที่หน่วยงานใด	3.30	0.96	ปานกลาง
3. ขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมสารสนเทศ ทำให้ เสียเวลาในการค้นหา และเรียกใช้สารสนเทศแต่ละครั้งจากแต่ละ หน่วยงาน	3.40	1.00	ปานกลาง
4. สารสนเทศถูกจัดทำจากหลายแหล่ง ทำให้สารสนเทศเดียวกัน มีความแตกต่าง	3.23	1.00	ปานกลาง
รวม	3.28	0.99	ปานกลาง

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่ง
สารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.99)

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ
ของพนักงานในภาพรวม

ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การสืบค้นด้วยตนเอง			
1. ไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ	3.44	0.97	ปานกลาง
2. ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ	3.14	0.94	ปานกลาง
3. ขาดบุคลากร แนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ	3.31	0.97	ปานกลาง
4. ขาดคู่มือ แนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ	3.36	0.96	ปานกลาง
5. การสืบค้นสารสนเทศมีความยุ่งยาก	3.21	0.93	ปานกลาง
รวม	3.29	0.96	ปานกลาง
2. การที่องค์กร / หน่วยงาน / ทีมงานจัดเตรียมให้			
1. บุคลากรผู้เตรียมข้อมูล ขาดความรู้ในการจัดระบบสารสนเทศ	2.96	1.04	ปานกลาง
2. ขาดระบบการสืบค้นสารสนเทศที่ทันสมัย	2.98	1.05	ปานกลาง
3. เครื่องมือในการสืบค้นไม่เพียงพอ	3.23	0.93	ปานกลาง
4. เครื่องมือในการสืบค้นล้าสมัย	2.98	1.00	ปานกลาง
5. ในการสืบค้นแต่ละครั้งใช้เวลานาน เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน	3.42	0.95	ปานกลาง
6. ขาดการประชาสัมพันธ์	3.40	1.01	ปานกลาง
รวม	3.16	1.01	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	3.22	0.99	ปานกลาง

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.99)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ” ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ของความ ต้องการ และการใช้สารสนเทศ ตามแหล่งสารสนเทศ ประเภททรัพยากรสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศที่เป็นความต้องการของพนักงาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงาน

สำหรับประชากรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร กสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 7,172 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวนประชากร แบบการสุ่มตัวอย่างด้วยการจับสลาก (Lottery) โดยการ กำหนดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของยามานะ (Yamane 1973) เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ ได้เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 379 คน

ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ใช้เทคนิคทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยในส่วนของ การพรรณนาข้อมูลใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติต่าง ๆ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences – SPSS for Windows version 7.5)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย และนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านวัตถุประสงค์ของความต้องการ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ
3. ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศ
4. ด้านลักษณะของสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ
2. ด้านรูปแบบของสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ
4. ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ
 - 4.1 การสืบค้นด้วยตนเอง
 - 4.2 การที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงาน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดสำนักงานใหญ่ (ร้อยละ 36.15) เป็นเพศชาย (ร้อยละ 65.44) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.52) ประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 16 – 20 ปี (ร้อยละ 29.82) และมีตำแหน่งองค์กร เป็นหัวหน้าส่วน (ร้อยละ 38.26)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านวัตถุประสงค์ของความต้องการ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ
3. ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศ
4. ด้านลักษณะของสารสนเทศ

1. ด้านวัตถุประสงค์ของความต้องการใช้สารสนเทศ

พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อกันหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจและแก้ปัญหาในการทำงาน และเพื่อติดตามสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจ ประมาณเดือนละ 4-5 ครั้ง

2. ด้านแหล่งสารสนเทศ

2.1 แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล พนักงานจะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน จากการสังเกต/ทดลองปฏิบัติ/ใช้ประสบการณ์ของตนเอง และสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญงาน ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง

2.2 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน พนักงานต้องการและเลือกใช้หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เว็บไซต์ต่าง ๆ ตามลำดับ ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง

2.3 แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ พนักงานต้องการและเลือกใช้ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารกสิกรไทย ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย และศูนย์วิจัยกสิกรไทย ในปริมาณน้อย ประมาณเดือนละ 2 – 3 ครั้ง

2.4 แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานต้องการและเลือกใช้ฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes มากที่สุด ประมาณเดือนละ 6 - 7 ครั้ง

3. ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศ

3.1 สื่อสิ่งพิมพ์ พนักงานมีความต้องการหนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการ และระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส , ว/ท เป็นต้น) มากที่สุด มีการใช้ ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง

3.2 สื่อโสตทัศนวัสดุ พนักงานมีความต้องการ วีซีดี ดีวีดี ซีดีรอม มีการใช้ ประมาณเดือนละ 2 – 3 ครั้ง

3.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พนักงานมีความต้องการและใช้ฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes มากที่สุด ประมาณเดือนละ 6 – 7 ครั้ง และระบบ E – Report เช่น LPM , CTD เป็นต้น ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง

4. ด้านลักษณะของสารสนเทศ

พนักงานมีความต้องการระดับทุกด้าน ทั้งด้านคุณภาพของสารสนเทศ จะต้องมีความถูกต้อง มีรายละเอียดที่ครบถ้วน และควรมีการปรับปรุง แก้ไขสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของสารสนเทศ และควรจัดทำสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้น แหล่งสารสนเทศภายในควรมีการพัฒนากระบวนการระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ

On-line ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเรียกใช้ และมีการพัฒนาจัดเก็บข้อมูลเผยแพร่ในระบบ On-line ให้มากขึ้น เพื่อจะได้สืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา

จากการศึกษาความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่า พนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความต้องการด้านลักษณะของสารสนเทศมาก มีการใช้ ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ
2. ด้านรูปแบบของสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ
4. ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ
 - 4.1 การสืบค้นด้วยตนเอง
 - 4.2 การที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้

1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

พบว่า สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สารสนเทศที่จัดทำยังขาดข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ ที่ต้องใช้ในการบริหาร/ปฏิบัติงาน และสารสนเทศที่สืบค้นได้ ขาดรายละเอียดที่จำเป็นที่จะสามารถใช้อ้างอิงกับหน่วยงานอื่น

2. ด้านรูปแบบของสารสนเทศ

พบว่า มีการจัดทำสารสนเทศหลายรูปแบบทำให้ยากต่อการเรียกใช้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ รูปแบบของสารสนเทศในปัจจุบันไม่สะดวกต่อการใช้งาน และรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาไม่เหมาะสม

3. ด้านแหล่งสารสนเทศ

พบว่า ยังขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมสารสนเทศ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และเรียกใช้สารสนเทศแต่ละครั้งจากแต่ละหน่วยงาน อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ไม่ทราบว่า

สารสนเทศที่ต้องการนั้น ถูกจัดเก็บที่หน่วยงานใด และสารสนเทศถูกจัดทำจากแหล่งทำให้สารสนเทศเดียวกันมีความแตกต่าง

4. ด้านวิธีการเข้าถึง

จากการสืบค้นด้วยตนเอง พบว่า พนักงานไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ขาดคู่มือแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ และขาดบุคลากรแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

จากการที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้ พบว่า ในการสืบค้นแต่ละครั้งใช้เวลามาก เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน และขาดการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่า พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีการสืบค้นด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านวิธีการเข้าถึง โดยที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นวัตถุประสงค์ ความต้องการใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ประเภททรัพยากรสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของความต้องการใช้สารสนเทศ พบว่า

พนักงานตั้งแต่ระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อค้นคว้าหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน และหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญแก่การปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการสารสนเทศ มักขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน และความรับผิดชอบในงานที่บุคคลนั้นรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่ ตามบทบาท และหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการของการวางแผนและระดับของการตัดสินใจที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องอยู่ เช่นเดียวกับระดับของการตัดสินใจของผู้มีหน้าที่ตัดสินใจระดับล่างย่อมต้องการสารสนเทศไม่มากเท่ากับผู้ที่จะต้องทำหน้าที่ในการตัดสินใจ และกำหนดนโยบายระดับสูง (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548 : 75) โดยรวมพนักงานมีความต้องการและ

การใช้สารสนเทศ เพื่อติดตามสถานการณ์ และภาวะเศรษฐกิจ เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และสำรวจข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ประมาณเดือนละ 6 – 7 ครั้ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสนใจติดตามข่าวสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รองลงมา คือ พนักงานมีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำงานและเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญแก่การปฏิบัติงาน สอดคล้องกับทฤษฎีสารสนเทศที่เป็นความรู้ เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลในการทำความเข้าใจ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงบางอย่างทั้งในด้านเนื้อหา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้แน่ใจมากยิ่งขึ้นหลังจากได้รับหรือรู้สารสนเทศ อาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา หรือประสบการณ์ (Buckland , 1991 : 351) และเมื่อรับรู้ ทำความเข้าใจ และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสนับสนุนการทำงาน (Stair & Reynolds, 1996 : 6) ดังนั้น การติดตามและรับทราบข่าวสารที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับคุณสมบัติของข้อมูลที่ดี (ครรชิต นาลักษณ์, 2539 : 122) ได้กล่าวไว้ว่าข้อมูลที่ควรเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้งานของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง อาทิ ประสบการณ์ การกิจที่รับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ และกระบวนการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เนื่องจากการประกอบอาชีพใด ๆ ย่อมมีความต้องการ และการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532 : 168 – 169 ; ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ , 2537 : 106 – 107) และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิรนาท รักศิริ (2537) วิมล คำชู (2540) ปิยนุช เกตกะ โกมล (2540) พบว่า สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ คือ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์ และความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้

2. แหล่งสารสนเทศ พบว่า

แหล่งสารสนเทศ ที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศของธนาคาร พบว่า พนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้าส่วนลงมา มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากห้องสมุด ศูนย์วิจัยกสิกรไทย และศูนย์การเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับแหล่งสารสนเทศอื่น ในการค้นคว้าหาความรู้ และติดตามข่าวสาร ส่วนใหญ่พนักงานเลือกใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และใช้ฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อติดตามสถานการณ์ และภาวะเศรษฐกิจ ประมาณเดือนละ 6 – 7 ครั้ง และใช้แหล่งสารสนเทศตัวบุคคล ด้วยการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน ประมาณเดือนละ 6 – 7 ครั้ง และจากการสังเกต/ทดลองปฏิบัติ/ใช้ประสบการณ์ของตนเอง สอบถามผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญงาน ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานติดตามข้อมูล ข่าวสาร และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตลอดเวลา ตามทฤษฎีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เป็น

กระบวนการที่บุคคลพยายามหาสารสนเทศที่ต้องการ โดยพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศที่ปรากฏอยู่ของเรื่องนั้น ๆ และตัดสินใจเลือกใช้แหล่งสารสนเทศที่ตนเห็นว่าดีที่สุด (ัชชาลัย วงษ์ประเสริฐ, 2537 : 100) และสามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งผู้ใช้อาจได้รับสารสนเทศจากบุคคลรอบข้าง อาจจะเป็นรูปแบบของการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกัน ผู้ใช้จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน สารสนเทศที่ต้องการอาจจะเป็นข้อเท็จจริง คำแนะนำ หรือความคิดเห็น อาจจะเป็นลายลักษณ์อักษร หรือคำพูดก็ได้ (Kuhlthau, 1993 : 33 – 36) และสอดคล้องกับงานวิจัยของชีวาน (1993) สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541) พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้มักใช้บริการ คือ แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ประเภทหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของซัมเมอร์ แมทเทสัน และคอนทรี (1993) พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้ที่ใช้เป็นประจำ คือ แหล่งสารสนเทศบุคคล โดยการสนทนากับเพื่อน

3. ประเภททรัพยากรสารสนเทศ

พบว่า พนักงานมีความต้องการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับมาก ประมาณเดือนละ 6 – 7 ครั้ง รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการ และระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส , ว/ท เป็นต้น) และฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ E – Report เช่น LPM , CTD เป็นต้น ประมาณเดือนละ 4 – 5 ครั้ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้องการให้มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับความสำคัญของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่เป็นช่องทางในการเดินทางของข้อมูล เพื่อช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร สามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ได้สะดวกและรวดเร็ว (ชิน ภูววรรณ, 2534 : 12) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธพร โกศิยะกุล (2543) พบว่า ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด น่าจะเป็นเหตุปัจจัยเกี่ยวกับยุคสมัย และพัฒนาการของสื่อที่ทำให้สื่อใหม่ ๆ เข้ามามีบทบาทในการเตรียมตัวประกอบอาชีพ ติดตามข่าวสาร ศึกษาค้นคว้ามากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ปราโมช พุทธทอง (2543) พบว่า พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลคัลเน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย

4. ลักษณะของสารสนเทศ

ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงาน ด้านลักษณะของสารสนเทศโดยรวม พบว่า พนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความต้องการใช้สารสนเทศด้านคุณภาพของสารสนเทศ ควรมีความถูกต้อง มีการปรับปรุงแก้ไขสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของสารสนเทศ และควรมีรายละเอียดที่ครบถ้วน แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของสารสนเทศ สอดคล้องกับทฤษฎีเฮงส์ (2000) ได้กล่าวไว้ว่า เนื้อหาของสารสนเทศ ถือได้ว่าเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด สารสนเทศนั้นจะต้องมีความถูกต้องเที่ยงตรง

ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญ สัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการ มีแหล่งที่มาของข้อมูลน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ (Haag et al., 2000 : 20 ; Stair & Reynolds, 1999) และสอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธพร โกศิยะกุล (2543) พบว่า ผู้ใช้ต้องการรายละเอียดของเนื้อหาสารสนเทศ ที่มีรายละเอียดสมบูรณ์ครบถ้วน และเรื่องที่สรุปเฉพาะประเด็น

ส่วนความต้องการด้านลักษณะของสารสนเทศ ด้านรูปแบบ แหล่งสารสนเทศ และวิธีการเข้าถึง พบว่า พนักงานต้องการให้จัดทำสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้น ให้มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน และมีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเผยแพร่ในระบบ On-line เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของสารสนเทศที่ดี (Haag et al., 2000 : 20 ; Stair & Reynolds, 1999) ได้กล่าวไว้ว่า สารสนเทศจะต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และสามารถเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสามารถรับสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมกับเวลาที่ต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธพร โกศิยะกุล (2543) พบว่า ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เป็นเหตุปัจจัยเกี่ยวกับยุคสมัย และพัฒนาการของสื่อที่ทำให้สื่อต่าง ๆ เข้ามามีบทบาท

1. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านแหล่งสารสนเทศ ยังขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมสารสนเทศ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และเรียกใช้สารสนเทศแต่ละครั้งจากแต่ละหน่วยงาน สำหรับด้านคุณภาพของสารสนเทศ พบว่า สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน รวมถึงมีการจัดทำสารสนเทศหลายรูปแบบทำให้ยากต่อการเรียกใช้ และการที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้ พบว่า ในการสืบค้นแต่ละครั้งใช้เวลานาน เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน กรอบกับพนักงานไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ จึงทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ สอดคล้องกับพิมพ์ร่ำ โพธิ์ประสิทธิ์ (2533 : 16 – 17) กล่าวว่า ปัญหาที่ผู้ใช้สารสนเทศประสบในด้านแหล่งสารสนเทศ คือ ไม่มีการรวบรวมสารสนเทศ ทำให้ใช้เวลามาก กว่าจะได้สารสนเทศที่ต้องการ และไม่ทราบว่าสารสนเทศถูกจัดเก็บไว้ที่ใด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธพร โกศิยะกุล (2543) พบว่า ผู้ใช้ไม่มีเวลาเพียงพอในการแสวงหาสารสนเทศ เนื่องจากผู้ใช้ต้องศึกษาภาควิชาการ และภาคการฝึก จึงทำให้มีเวลาดำเนินการไม่เพียงพอ

จากการศึกษาความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อติดตาม

สถานการณ์ และภาวะเศรษฐกิจ ค้นหาหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน โดยเลือกรูปแบบสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศ 3 แหล่ง คือ แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes และแหล่งสารสนเทศบุคคล โดยการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน จากการสังเกต/ทดลองปฏิบัติ/ใช้ประสบการณ์ของตนเอง และประเภททรัพยากรสารสนเทศ พนักงานเลือกใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes และสื่อสิ่งพิมพ์ ที่เป็นหนังสือคู่มือ (หนังสือที่บอกขั้นตอน วิธีการ และระเบียบต่าง ๆ เช่น ว/ส , ว/ท เป็นต้น) และลักษณะของสารสนเทศ ด้านคุณภาพ คือ สารสนเทศที่มีความถูกต้อง มีการปรับปรุง แก้ไขสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของสารสนเทศ และควรจัดทำสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นและแหล่งสารสนเทศภายใน ควรมีการพัฒนา ระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเรียกใช้ วิธีการเข้าถึงควรมีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูล และเผยแพร่ในระบบ On-line เพื่อจะได้สืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้สารสนเทศของพนักงาน พบว่า ไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากตัวพนักงานเอง และการที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้ พบว่า ในการสืบค้นแต่ละครั้งใช้เวลานาน เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน และขาดการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย “ ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารสีกกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ” ทำให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของความ ต้องการ แหล่งสารสนเทศ และประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ตลอดจนคุณลักษณะของสารสนเทศ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ตนเอง รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้สารสนเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดทำฐานความรู้ เพื่อให้พนักงานและผู้บริหารเข้าถึงสารสนเทศเพื่อเรียนรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะแหล่งสารสนเทศ ควรมีสุนัขรวบรวมสารสนเทศเพื่อจัดเก็บข้อมูลภายในระหว่างหน่วยงาน และเผยแพร่ในฐานข้อมูลของธนาคาร ผ่านระบบ Lotus Notes ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาเครือข่ายให้ใช้ข้อมูลร่วมกัน เข้าถึงได้ง่ายไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน เพื่อความ

สะดวก รวดเร็ว และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา และลักษณะของสารสนเทศ ควรจะต้องมีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีการปรับปรุง และแก้ไขสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของสารสนเทศ และเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และต้องมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทั้งในสำนักงานใหญ่ และนอกสำนักงานใหญ่ รับทราบข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. พนักงานต้องมีการเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งพนักงานถือเป็นทรัพย์สินหลักของธนาคาร ที่จะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน การแสวงหาความรู้ และการเรียนรู้ตลอดชีวิตการทำงาน ของพนักงาน จึงมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3. ศูนย์บริการสารสนเทศ ของธนาคาร ได้แก่ ห้องสมุดธนาคารกสิกรไทย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย และศูนย์การเรียนรู้ ธนาคารกสิกรไทย ต้องทำบริการเชิงรุก ให้สามารถเข้าถึงพนักงาน กระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศ มีการวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการ และการใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้มีการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และพัฒนาทักษะการทำงาน แนวคิดใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน เนื่องจากโลกปัจจุบัน เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ต้องมีการพัฒนามากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ของผู้บริหารระดับสูง ตั้งแต่ระดับรองผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป เพื่อเปรียบเทียบความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงาน ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลงมา เพื่อจะได้จัดหา/จัดทำสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการสำหรับใช้ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ควรมีการศึกษาความต้องการ และการใช้สารสนเทศเชิงลึกของฐานข้อมูลธนาคาร ระบบ Lotus Notes ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ทั้งนี้ ผลการศึกษาก็จะสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. (2539). อธิบายศัพท์คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มัลติมีเดีย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรชิต มาลัยวงศ์. (2535). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- _____. (2539). ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรพรรณ บุญหนู. (2542). ความต้องการและการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักข่าวสายเศรษฐกิจและสายการเมือง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารรัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสารสนเทศศาสตร์. ปทุมธานี : สาขาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- _____. (2537). บริการสารสนเทศ. ปทุมธานี : สาขาวิชาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- _____. (2544). การจัดการบริการสารสนเทศ. ปทุมธานี : สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- _____. (2548). การจัดการบริการสารสนเทศ. ปทุมธานี : สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชาญฤทธิ์ ศรีศิลป์. (2539). คู่มือการใช้ Lotus notes สำหรับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แชนโทรฟรินดิง.
- นงพะงา จิตรกร. (2533). การบริการสารสนเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทา วิทวุฒิศักดิ์. (2540). สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดิฉันดีส ไตร.
- _____. (2542). การสืบค้นและสื่อสารสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- นรินทร์ รัชศิริ. (2537). การใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชา อักษรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑูร ลำคำ. (2540). “จดหมายคนขายฝัน” วารสารกิจการสัมพันธ์ ปีที่ 30 , ฉบับที่ 12 (มีนาคม) : หน้า 2.

บัณฑูร ล่ำซำ. (2543). “จดหมายคนขายฝัน” วารสารกิจการสัมพันธ์ ปีที่ 33 , ฉบับที่ 2 (มกราคม) :
หน้า 2.

_____. (2543). “จดหมายคนขายฝัน” วารสารกิจการสัมพันธ์ ปีที่ 33 , ฉบับที่ 4 (กุมภาพันธ์) :
หน้า 2.

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2544). รายงานประจำปี 2543. กรุงเทพฯ : ธนาคาร
กสิกรไทย.

บุญญาพร มารู้เรื่อง. (2543). การสื่อสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปิยบุษ เกดกะ โกมล. (2540). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน
องค์การขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสารนิเทศศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประคอง กรรณสูตร. (2540) สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2530). การใช้และการแสวงหาสารนิเทศของเกษตรกร กิ่งอำเภอมะขามเตี้ย
จังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2532). พฤติกรรมสารนิเทศ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2543). สารสนเทศในบริบทสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2 , กรุงเทพฯ : พี.เอ็น.การพิมพ์.

ปราโมช พุทธทอง. (2543). การใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลดส์โน้ต : กรณีศึกษา บริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและการแสวงหาสารนิเทศ. วารสาร
ห้องสมุด. ปีที่34 , ฉบับที่ 4 (คค.-ชค. 2533) : หน้า 72-78.

พุทธพร โกศิยะกุล. (2543). การศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารนิเทศของนักเรียนนายร้อย
ตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เฟื่องฟ้า บุญถนอม. (2542). สารนิเทศเพื่อการศึกษาขั้นคว่ำ. กรุงเทพฯ : บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- ปิ่น ภู่วรรณ. (2534). การใช้คอมพิวเตอร์ในระบบงานห้องสมุด. รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 9 “บริการสารนิเทศยุคอิเล็กทรอนิกส์”, กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ร่วมกับคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย : หน้า 12.
- _____. (2539). อินทราเน็ตเครือข่ายข้อมูลข่าวสารในองค์กร. วารสารเทคโนโลยี. ปีที่ 23, ฉบับที่ 128 (สิงหาคม-กันยายน) : หน้า 118-120.
- _____. (2542). แนวทางการปรับเปลี่ยนองค์กรเข้าสู่ยุคเครือข่าย. วารสารไมโครคอมพิวเตอร์. ปีที่ 17, ฉบับที่ 168 (กรกฎาคม) : หน้า 114-119.
- วิมล คำชู. (2540). พฤติกรรมการใช้สารนิเทศของนักเศรษฐศาสตร์ ธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2529). การศึกษาความต้องการสารนิเทศในสาขาวิชาสังคมศาสตร์. ในเอกสารประกอบการสัมมนาทางสังคมศาสตร์ ความต้องการและแหล่งสารนิเทศ : หน้า 7-8, กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุจิน นสอโสภาส. (2543). การใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมใจ ศรีปานเงิน. (2540). ความต้องการใช้และการใช้ทรัพยากรสารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะสังกัดสำนักงานกฤษฎีกา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต อาชวณิกกุล. (2535). พัฒนาความก้าวหน้า แนวทางปรับปรุงตนเองสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สาทิพย์ ธรรมชีวิวงศ์. (2541). ความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์กรและการใช้แหล่งสารนิเทศของผู้บริหารระดับกลาง : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา กิระนันท์. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Aguilar, Francis J. (1967). **Scanning the Business in Environment**. New York : Macmillan.
- Allen, Jean Short. (1988). Information-Seeking Patterns and Resource Use by Baptist Leaders in Three Central American Countries (Costa Rica ; Guatemala ; Honduras). **Dissertation Abstract international** 48 (January) : 1568-A.
- Auster, Ethel. (1982). **Organizational Behavior and Information Seeking Lesson for Librarians** Special Libraries, pp. 173-182.
- Buckland, Michael. (1991). **Information and information system**. New York : Praeger.
- Buckland, Michael. "Information as Thing" **Journal of the American Society for Information Science** 42, 5 (June 1991) : 351-360.
- Burnett, John J. (1993). **Promotion Management**. Boston : Houghton Mifflin.
- Chen, Ching-Chih and Peter Hernon. (1982). **Information seeking : assessing and anticipating User needs**. New York : Neal-Schuman.
- Cronin, Blaise. (1981). Assessing user needs. **Aslib Proceedings** 33 (February) : 37-47.
- Davis, Chester H. and James R. Rush. (1979). **Guide to information science**. Westport, Conn.: Greenwood.
- Davis, Nicholas. (1996). **Assessing Information Needs Tool and Techniques**. London : Aslib.
- Drucker, Peters F. (1990). **The New Realities**. London : Mandarin Paperbacks.
- Groves, Bette, and Charles H. Davis. (1980). A User Study of the Alberta Alcoholism and Drug Abuse Commission Library. **Special Libraries**. (January) : pp.22-29.
- Haag, S., Cummings, M., and Dawkins, J. (2000). **Management Information Systems for the Information Age**. 2nd ed. Toronto : Irwin McGraw Hill.
- Jackson, R.H. (1980). Industry and the research associations : Information provision to the users. **In the nationwide provision and use of information**. London.
- King, D.W. and King, L.L. (1979) **Issues and Resolutions : a Summary of Pre-conference Activities, Report to the National Commission on Libraries and Information Science**. Rockville : King Research.
- Kogut, B, & U. Zander. (1992). " Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology. " **Organizational Science**. pp. 383-397.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.

- Kuhlthau, Carol C. (1993). The Information Search Process Approach to Library and Information Services. In **A Process Approach to Library and Information Services**. pp.33-127. Norwood, USA.
- Landau, Herbert B. and Others. An Information Transfer Model to Define Information Users and Outputs with Specific Application to Environment Technology. **Journal of the American Society for Information Science** (March 1982) : 82-91.
- Laudon, K.C. and J.P. Laudon , J.P. (1999). **Essentials of Management Information Systems : Transforming Business and Management** : Prentice Hall.
- Line Maurich B. (1974). Draft definitions information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**. (February) : 87.
- Marchionini, Gary. (1995). **Information seeking in electronic environments**. Cambridge : Cambridge University Press.
- Marshall, Joanne. (1994). **The impact of information services on decision-making : some lessons From the financial and health care sectors**. Chapter 5 of **The value and impact of Information**, eds. Mary Freney and Maureen Grieves. London : Bowker-Saur.
- McGarry, K. J. (1981). **The changing context of information**. London : Clive Bringley.
- O' Brien, Jane A. (1994). **Introduction to Information System**. Bur Ridge, Illinois : IRWIN.
- Pearlson, Keri E. (2001). **Managing and Using Information Systems : A Strategic Approach**. New York : John Wiley & Sons.
- Ritchie, Bob, David Marshall, and Alan Eardley. (1998). **Information systems in business**. New ed. London : International Thomson Business Press.
- Scott, Julie and Veronica Wootliffe. (1992). Business and commercial information. In **Handbook of Special librarianship and information work**, ed. Patti Dossett. 6th ed. London : Aslib, The Association for Information Management.
- Shivan, Sherry. (1993). **An investigation of perceived information needs and information-seeking behavior among the elderly Chinese immigrants in the Los Angeles area**. Ph.D.diss., The Florida State University.
- Stairs, Ralph M. and Reynolds, George M. (1999). **Principles of Information Systems : A Managerial Approach**. Cambridge : Course Technology.

- Taylor, Roberts. Question-negotiation and information seeking in Libraries. **College & Research Libraries** 29 (May 1968) : 178-184.
- Turban, E., Mclean E., & J. Wetherbe. (2001). **Introduction to Information Technology**. Toronto: John Wiley & Sons. Inc.
- Turner, Christopher. (1987). **Organizing information : principles and practice**. London : Clive Bingley.
- Unesco, General Information Programme and UNISIST. (1984) Guidelines for the **establishment of information consolidation units**, Paris : Author.
- Wilson, T.D. On User Studies and Information Needs. **Journal of Documentation** (March 1981) : 3-15.
- Yarnane, Taro. (1973). **Statistic and introduction analysis**. 4th ed. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก



ที่ ศธ บส.0564.11/ 252

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

12 เมษายน 2548

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพร จิมพลศิริ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีคณะกรรมการ
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| 1. ผศ.ดร.ชวัลย์ วงษ์ประเสริฐ | ประธานกรรมการ |
| 2. รศ.ดร.นันทา วิทูลศักดิ์ | กรรมการ |
| 3. ผศ.ศิริจันทร์ ศิริปทุมานันท์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ
เครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน
ประธานสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ
ผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

แบบสอบถาม

I ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ในเขตกรุงเทพมหานคร

แจ้ง 1 แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ของความ ต้องการ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ ตาม
แหล่งสารสนเทศ ประเภททรัพยากรสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

2 โปรดอ่านคำแนะนำก่อนตอบแบบสอบถามในแต่ละตอน

3 แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น กรุณาตอบตามความเป็นจริง และถือเป็นความลับ
จะไม่กระทบกระเทือนต่อสถานภาพ และการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด ผลการวิจัย
จะเป็นผลสะท้อนให้กับองค์กรเพื่อนำไปใช้ในการจัดหา จัดระบบสารสนเทศให้สอดคล้อง
กับความต้องการ และแก้ปัญหาในการใช้สารสนเทศของพนักงาน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน

แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ☐ ช่องข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1 ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานอยู่ ณ สังกัดใดขององค์กร

☐ สำนักงานใหญ่ ☐ สาขา ☐ ทีมขาย

2 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

3 ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ

4 ประสบการณ์การทำงานในธนาคารกสิกรไทย

☐ ต่ำกว่า 5 ปี
☐ 5 - 10 ปี
☐ 11 - 15 ปี
☐ 16 - 20 ปี
☐ มากกว่า 20 ปี

5 ตำแหน่งองค์กร

☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ☐ พนักงานชั้นกลาง
☐ หัวหน้าส่วน ☐ พนักงานชั้นต้น
☐ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน

(ต่อ) ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามสื่อ

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความต้องการ					ระดับความถี่ของการใช้				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
สื่ออิเล็กทรอนิกส์										
อินเทอร์เน็ต										
14 เว็บไซต์สาธารณะ										
15 เว็บไซต์เชิงพาณิชย์										
16 เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ										
17 เว็บไซต์ขององค์กร / มูลนิธิ										
18 เว็บไซต์ของหน่วยงานเอกชน										
19 เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ (E-Learning)										
ฐานข้อมูลของธนาคาร										
20 ระบบ Lotus Notes										
21 ระบบ E-Report เช่น LPM , CTD เป็นต้น										
22 อื่น ๆ (โปรดระบุ)										
.....										

ลักษณะของสารสนเทศ

ลักษณะของสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ					
1 สารสนเทศที่มีความถูกต้อง					
2 สารสนเทศที่มีรายละเอียดที่ครบถ้วน					
3 สารสนเทศที่มีความต่อเนื่อง					
4 สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์					

(ต่อ) ลักษณะของสารสนเทศ

ลักษณะของสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ					
1) 5 สารสนเทศที่จัดทำ สามารถสืบค้นข้อมูลปัจจุบันได้					
6 สารสนเทศที่จัดทำ สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้					
7 ควรมีการปรับปรุง แก้ไข สารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของ สารสนเทศ					
8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านรูปแบบสารสนเทศ					
1 ควรมีการจัดเก็บสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อความหลากหลายต่อการใช้งาน					
2 ควรกำหนดรูปแบบในการจัดทำสารสนเทศที่ชัดเจน เช่น รายงาน สถิติ เป็นต้น					
3 สารสนเทศที่มีความสำคัญ ควรจัดทำหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือก ใช้ได้ตามความเหมาะสม					
4 ควรจัดทำสารสนเทศในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ยังเป็นที่นิยม และใช้อยู่ในปัจจุบัน					
5 ควรจัดทำสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้น					
6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านแหล่งสารสนเทศ					
แหล่งสารสนเทศภายใน					
1 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และสามารถอธิบาย/ให้สารสนเทศ ที่ชัดเจนได้					
2 มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้านข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดความ ซ้ำซ้อนของข้อมูล และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลอย่างสะดวก รวดเร็ว					

1) ลักษณะของสารสนเทศ

ลักษณะของสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<u>แหล่งสารสนเทศ</u> <u>คลังสารสนเทศภายใน</u> มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเรียกใช้อื่น ๆ (โปรดระบุ) <u>คลังสารสนเทศภายนอก</u> มีการประสานงานระหว่างองค์กรเพื่อได้มีการแลกเปลี่ยน หรือใช้สารสนเทศร่วมกันเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการขอสารสนเทศ มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ On-line เพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างองค์กร เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเรียกใช้ <u>แนววิธีการเข้าถึง</u> มีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูล และเผยแพร่ในระบบ On-line เพื่อจะได้สืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา 2 มีการจัดทำคู่มือ หรือการแนะนำผู้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการ 3 มีการจัดทำเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ แต่ละประเภทให้เพียงพอ 4 มีระบบจัดเก็บสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 5 มีระบบจัดเก็บสารสนเทศเพื่อการบริหาร ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 6 มีการจัดทำเครื่องมือให้มีขนาดความสามารถในการเชื่อมโยงทางการสื่อสาร 7 มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถและเจตคติของบุคคล 8 มีการจัดการให้เข้าถึงความรู้ได้ง่าย เช่น การจัดหมวดหมู่ เป็นต้น 9 มีการแปลความรู้ไปสู่ภาษาที่ใช้ได้ง่าย					

(ต่อ) ลักษณะของสารสนเทศ

ลักษณะของสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
ด้านวิธีการเข้าถึง					
10 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการให้บริการข้ามเวลา และระยะทาง					
11 มีการสร้างความรู้ที่ใช้ได้ง่าย/กระบวนการในการย่อยความรู้ เช่น จัดทำ บทคัดย่อ เป็นต้น					
12 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

หน้า 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศต่าง ๆ ของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย

เแจง ระดับของปัญหา/อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ แต่ละรายการแบ่งออกเป็น
5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เแจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ☐ ช่องข้อความที่สอดคล้องและตรงกับความคิดเห็นของท่าน

I ปัญหา / อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

ปัญหา / อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ระดับของปัญหา / อุปสรรค				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่ สุด
ก ด้านคุณภาพของสารสนเทศ					
1 สารสนเทศที่จัดทำยังขาดข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ ที่ต้องใช้ใน การบริหาร/ปฏิบัติงาน					
2 สารสนเทศที่ได้ขาดความสมบูรณ์					
3 สารสนเทศที่ได้ไม่ถูกต้อง					
4 สารสนเทศที่ได้ไม่ต่อเนื่อง					
5 สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
6 สารสนเทศที่จัดเก็บล้าสมัย ไม่ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน					
7 สารสนเทศที่สืบค้นได้ ขาดรายละเอียดที่จำเป็นที่จะสามารถ ใช้อ้างอิงกับหน่วยงานอื่น					
8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
.....					

(ต่อ) ปัญหา / อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

ปัญหา / อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ระดับของปัญหา / อุปสรรค				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่ สุด
ข ด้านรูปแบบสารสนเทศ 1 รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาไม่เหมาะสม 2 รูปแบบของสารสนเทศในปัจจุบันไม่สะดวกต่อการใช้งาน 3 มีการจัดสารสนเทศหลายรูปแบบทำให้ยากต่อการเรียกใช้ 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ค ด้านแหล่งสารสนเทศ 1 แหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอ 2 ไม่ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการนั้น ถูกจัดเก็บที่หน่วยงานใด 3 ขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรวบรวมสารสนเทศ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และเรียกใช้สารสนเทศแต่ละครั้งจากแต่ละหน่วยงาน 4 สารสนเทศถูกจัดทำจากหลายแหล่ง ทำให้สารสนเทศเดียวกันมีความแตกต่าง 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ง ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ <u>การสืบค้นด้วยตนเอง</u> 1 ไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ 2 ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ 3 ขาดบุคลากร แนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ 4 ขาดคู่มือ แนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ 5 การสืบค้นสารสนเทศมีความยุ่งยาก 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ต่อ) ปัญหา / อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

ปัญหา / อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ระดับของปัญหา / อุปสรรค				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่ สุด
ง ด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ใจ) การที่องค์กร/หน่วยงาน/ทีมงานจัดเตรียมให้ 1 บุคลากรผู้เตรียมข้อมูล ขาดความรู้ในการจัดระบบสารสนเทศ 2 ขาดระบบการสืบค้นสารสนเทศที่ทันสมัย 3 เครื่องมือในการสืบค้นไม่เพียงพอ 4 เครื่องมือในการสืบค้นล้าสมัย 5 ในการสืบค้นแต่ละครั้งใช้เวลามาก เนื่องจากต้องผ่านหลาย ขั้นตอน 6 ขาดการประชาสัมพันธ์ 7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะให้แก่องค์กร ในการพัฒนาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	:	นางสาววรพร จิมพลีศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	:	31 พฤษภาคม 2514
สถานที่เกิด	:	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	:	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกการบัญชี จากวิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร สาขาการจัดการทั่วไป แขนงการบัญชี วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2536
ตำแหน่งองค์กร	:	หัวหน้าส่วน
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	:	เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ สังกัดเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1 สาขางานพาณิชย์และบุคคลธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย