



พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย
INFORMATION-SEEKING BEHAVIORS OF THAI GENERATION Y TOURISTS



ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยุคไทยเจนเนอเรชั่นวาย



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

INFORMATION-SEEKING BEHAVIORS OF THAI GENERATION Y TOURISTS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Information Studies)

Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยไทยเจนเรชันวาย
ของ
ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก	 ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร)	(รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน)
..... ที่ปรึกษาร่วม	 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ)	(อาจารย์ ดร.ศุภรรัชตรา แสนวา)

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย
ผู้วิจัย	ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชะทวีวรรณ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย อายุระหว่าง 19-38 ปี จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว โดยมีการปฏิบัติ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1. กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ นักท่องเที่ยวมีการวางแผนการค้นหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวล่วงหน้าด้วยตนเอง โดยให้ความสำคัญกับเนื้อหาสารสนเทศด้านสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร และวิธีการเดินทาง ใช้สารสนเทศประเภทออนไลน์ และสิ่งพิมพ์ ทั้งในรูปแบบภาพ ข้อความ และวิดีโอ จากแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต บุคคล งานนิทรรศการการท่องเที่ยว และสิ่งพิมพ์ 2. ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ นักท่องเที่ยวเริ่มต้นสำรวจข้อมูลตามขอบเขตเนื้อหาที่ต้องการแบบเจาะลึกในแต่ละประเด็น โดยเริ่มต้นค้นหาจากโปรแกรมค้นหาและสืบค้นออนไลน์ และใช้เทคนิคการค้นหาด้วยคำสำคัญ การจำกัดคำค้น การใช้แฮชแท็ก และการปักหมุดสถานที่ท่องเที่ยว 3. ตรวจสอบและการประเมินสารสนเทศ พิจารณาจาก 1) ความทันสมัย โดยเลือกสารสนเทศจากปีล่าสุดหรือย้อนหลังไม่เกิน 1 - 2 ปี 2) ความถูกต้องและความสมบูรณ์ โดยเปรียบเทียบสารสนเทศจากหลายแหล่งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการ 3) ความน่าเชื่อถือ พิจารณาความมีชื่อเสียงของเพจหรือเว็บไซต์ และอัตราการวัดผลตอบรับจากผู้ใช้งาน 4. รวบรวมและการนำสารสนเทศไปใช้ โดยวิธีการเขียนบันทึกด้วยมือ และบันทึกลงบนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมาร์ทโฟน เป็นต้น 5. ประเมินผลลัพธ์ นักท่องเที่ยวมีการประเมินผลลัพธ์อย่างไม่เป็นทางการหลังนำสารสนเทศไปใช้ โดยสะท้อนว่าข้อมูลที่รวบรวมและนำไปใช้ตรงกับความต้องการค่อนข้างมาก และเมื่อสิ้นสุดการท่องเที่ยวยังมีการพบทวนปัญหาที่พบระหว่างการแสวงหาสารสนเทศเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงการแสวงหาสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวครั้งต่อไป ส่วนอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวมีปัญหาด้านภาษาต่างประเทศที่ไม่สามารถอ่านและเข้าใจได้ และด้านแหล่งสารสนเทศ ที่พบว่าให้สารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน โดยเฉพาะสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ราคา และเส้นทางในการเดินทาง เป็นต้น

คำสำคัญ : พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ, นักท่องเที่ยวไทย, เจนเรชันวาย, นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

Title	INFORMATION-SEEKING BEHAVIORS OF THAI GENERATION Y TOURISTS
Author	PIYADA DAOLOMCHAN
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Sasipimol Prapinpongsakorn
Co Advisor	Associate Professor Dr. Wawta Techataweewan

This research aims to study information-seeking behavior and the obstacles to acquire information among Thai Generation Y tourists using qualitative research methods. The main informants were 30 Thai Generation Y tourists aged between 19-38. The tool used for collecting the data was an interview form. The results of the research showed that they had tourism information seeking behavior and performed five activities which were as follows: 1. Identify information needs, tourists plan to search for tourism information in advance and by themselves by paying more attention to information on tourist attractions, accommodation, food and transportation methods. They used online information and publications both in the form of images, texts and videos from internet resources, people, tourism exhibitions and publications; 2. Location and access, tourists begin by exploring the information according to the required content in-depth on each issue and by starting a search with search engines and social media, using keyword searching techniques, searching for term limits, using hashtags and location pinning; 3. Verifying and considering, 1) being up-to-date by selecting information from the most recent year but not exceeding 1-2 years 2) accuracy and completeness by comparing information from multiple sources to verify accuracy and to cover all of the required areas 3) reliability by considering the reputation of the page or website and the engagement rate of users; 4. Gathering and using information, through writing notes by hand, recorded on computers and electronic devices such as smartphones; and 5. Evaluation, tourists unofficially assess and judge the process after applying the information. It reflects that the information collected and used is quite relevant and at the end of the tourist period, there was also a review of the problems encountered during information seeking in order to improve the information acquisition for the next trip. As for the obstacles to acquiring information, such as personal characteristics, it was found that the tourists had foreign language problems and could not read and understand and the information sources found that information which was not current caused discrepancies, especially information about tourist attractions, prices and routes, etc.

Keyword : Information-Seeking behavior, Thai tourists, Generation Y, Thai Generation Y Tourists

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างสูง จากอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ให้กำลังใจ สนับสนุนและช่วยกระตุ้นเตือนสติ ตลอดจนเป็นผู้ที่คอยผลักดันให้สามารถทำปริญญานิพนธ์เล่มนี้ได้สำเร็จ ซึ่งอาจารย์ไม่ได้เพียงให้คำแนะนำเกี่ยวกับปริญญานิพนธ์เท่านั้น แต่ยังเป็นแบบอย่างของอาจารย์ที่ดีที่เก่งและมีพลังในการทำงานอยู่เสมอ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและนำไปเป็นแบบอย่างในการทำงาน และขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวสิน ประธานกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. ศุภรชศรา แสนวา ที่กรุณามาร่วมเป็นกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ รวมทั้งให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณคณาจารย์ หลักสูตร สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาต่อ

ขอบคุณเพื่อนในรุ่นที่เป็นกัลยาณมิตร ที่คอยช่วยเหลือ คอยผลักดันและให้กำลังใจกันและกันตลอดมา ทำให้มีความสุข ได้ประสบการณ์ที่ดีในการเรียนในระดับปริญญาโทนี้ และขอบคุณเพื่อนสนิททุกคน ที่เป็นกำลังใจ และอยู่ข้าง ๆ เสมอเวลาพบเจอปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

ขอขอบคุณนักท่องเที่ยวไทยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และกรุณาให้ข้อมูลอันมีค่าต่อการทำปริญญานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้าแผนก Planning and Technical Records / Bangkok Airways ทั้ง 4 ท่าน รวมถึงเพื่อนร่วมงานที่คอยส่งกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณคุณแม่โสภา ปาลกะวงศ์ คุณพ่ออัศวะ ดาวล้อมจันทร์ คุณป้าณัฐนิช มวน คุณป้าชาดา ปาลกะวงศ์ และคุณลุงพิเศษ จรัสเบญญารัตน์ ที่ให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ทำให้ผู้วิจัยศึกษาต่อเป็นระยะเวลาหลายปีโดยไม่มีความกังวลใจใด ๆ และมีอิสระในการบริหารจัดการชีวิตของตนเองอย่างเต็มที่โดยปราศจากข้อแม้ใด ๆ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีที่ได้จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการี และบูรพาจารย์ทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง

ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	7
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	8
แนวคิดและความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ.....	8
ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศ	9
ลักษณะและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย	10
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	11
ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	14
อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ	23

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	26
ความหมายของการท่องเที่ยว.....	26
องค์ประกอบของการท่องเที่ยว	27
วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว	28
ประเภทของการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว	30
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว	31
สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	42
งานวิจัยในประเทศ.....	44
กรอบแนวคิดในการวิจัย	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	59
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการศึกษา	63
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
ความมุ่งหมายในการทำวิจัย.....	76
วิธีดำเนินการวิจัย.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	78

อภิปรายผลการวิจัย	82
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	98
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	102
ภาคผนวก ง ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย	105
ประวัติผู้เขียน.....	107



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สังเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	39
ตาราง 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของ นักท่องเที่ยวยุคไทยเจนเนอเรชั่นวาย	72



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson's model of information behavior).....	16
ภาพประกอบ 2 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson's model of information-seeking behavior).....	17
ภาพประกอบ 3 กระบวนการพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส์ (A stage process version of Ellis's behavioural framework)	19
ภาพประกอบ 4 นิตยสารท่องเที่ยว My world KTC	34
ภาพประกอบ 5 หนังสือท่องเที่ยวไต้หวัน ไทยเป	34
ภาพประกอบ 6 เว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท.	35
ภาพประกอบ 7 เว็บไซต์ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	36
ภาพประกอบ 8 ตัวอย่างเพจท่องเที่ยวทางเฟซบุ๊ก แบกเบ้เที่ยว	36
ภาพประกอบ 9 ตัวอย่างเพจท่องเที่ยวทางอินสตาแกรม Iroamalone	37
ภาพประกอบ 10 ตัวอย่างเว็บไซต์ท่องเที่ยว Go went go : เที่ยว เว้น เที่ยว.....	37
ภาพประกอบ 11 ตัวอย่างเว็บไซต์ Agoda	38
ภาพประกอบ 12 ตัวอย่างเว็บไซต์ Booking	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญอย่างมากของประเทศไทย เนื่องจากสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศมหาศาล อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม เช่น ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร บริษัททัวร์นำเที่ยว เป็นต้น ซึ่งรัฐบาลพยายามผลักดันด้านการท่องเที่ยวโดยร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ด้วยการออกมาตรการต่าง ๆ มากระตุ้นเศรษฐกิจการท่องเที่ยวอยู่เสมอ โดยมีแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น ในปี 2562 เน้นแผนการเพิ่มรายได้ที่ยั่งยืนจากการเติบโตของค่าใช้จ่ายมากกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวภายใต้การดำเนินงาน 3 ทิศทางหลัก ประกอบด้วย 1) กระตุ้นค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) ส่งเสริมการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวสู่พื้นที่รอง และ 3) ผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างใส่ใจสิ่งแวดล้อม จึงทำให้ข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง เพราะให้รายละเอียดทุกอย่างที่เป็นประโยชน์กับการเดินทาง มีผลต่อการเลือกจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวและการเลือกใช้บริการ เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีรายละเอียดครบถ้วนทันสมัย จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางด้วยความราบรื่นและมั่นใจ มีความรู้ความเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ และได้รับประสบการณ์ที่ดีกลับไปด้วย อีกทั้งช่วยในการประชาสัมพันธ์และเป็นส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562)

กลุ่มประชากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่มีจำนวนประมาณ 18 ล้านคนของประชากรทั้งหมดในประเทศไทย (วิไล พึ่งผล, ประสพชัย พสุนนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2561) เป็นกลุ่มคนที่เกิดใน พ.ศ. 2521-2543 หรืออายุประมาณ 19-38 ปี (Riadh, Jessica, & Mathieu, 2019) และเป็นกลุ่มคนที่มีมากที่สุดในขณะนี้ ลักษณะของคนเจนเนอเรชันวายเป็นกลุ่มทันสมัย ไม่ตกยุค และมักเปื่อง่าย แต่เป็นกลุ่มที่ทันโลกทันเทคโนโลยี โดยสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย ได้แก่ สมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊กและกล้องดิจิทัลได้คล่องแคล่ว เป็นกลุ่มคนที่รักการตลาดทั่วโลกคาดว่าจะมีอิทธิพลสูงในยุคปัจจุบัน (พนิดา ไชยแก้ว, 2559) สำหรับจำนวนนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวายในประเทศไทยมีทั้งหมด 8.9 ล้านคน (กองวิจัยการตลาด ททท., 2560) นิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง เป็นการท่องเที่ยวที่กำลังเป็นที่นิยมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่ชอบอิสระและชอบวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเอง ในขณะที่คนยุคก่อนนิยมการท่องเที่ยวโดยใช้ทัวร์ เพราะยังไม่มีอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพดีเท่ายุคปัจจุบันทำให้

เลือกใช้บริการบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จเพื่อความสะดวกและไม่ต้องหาข้อมูลเอง (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้, 2559)

พฤติกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ด้วยการพัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่นำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ รวมถึงการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน นักท่องเที่ยวพึ่งพาอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ จึงส่งผลให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายในประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างจากคนรุ่นก่อน ๆ อย่างชัดเจน โดยมีลักษณะเด่น ๆ ดังนี้ นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายมีความชื่นชอบและระสนิยมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย บางส่วนสนใจท่องเที่ยวเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง บางคนให้ความสำคัญกับอาหารเป็นอันดับแรก นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายชอบวางแผนด้วยตนเอง ไม่ชอบถูกกำหนดด้านเวลา สถานที่ หรือกิจกรรมจากบริษัทนำเที่ยว แผนการเดินทางสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา มีการสืบค้นข้อมูลในการท่องเที่ยวมากกว่าคนรุ่นก่อน ๆ เพื่อที่จะคัดกรอง เปรียบเทียบ และวางแผนการเดินทางให้เป็นไปตามที่ต้องการ เน้นแหล่งข้อมูลที่มาจากความสะดวกสบายในการใช้งาน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบใช้สื่อสังคม (Social media) มากกว่าคนรุ่นอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาเดินทางท่องเที่ยว จะชอบบอกเล่าประสบการณ์ต่าง ๆ ผ่านทางสื่อสังคมตลอดเวลา นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายนี้เป็นกลุ่มที่มีความคิดอิสระ แปลกใหม่ เป็นตัวของตัวเอง และชอบค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ (ชฎานิน วังซ้าย, 2559; วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์, 2561; วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์, 2560; วิไล พึ่งผล และคนอื่น ๆ, 2561)

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information seeking behavior) เป็นกิจกรรมที่บุคคลนั้นกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการของตน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงานและเพื่อการเรียนรู้ ทั้งนี้ในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นต้องเริ่มมีการปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ หรือระบบสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น (Wilson, 2000) สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในการแสวงหาสารสนเทศนั้นเป็นการกระทำที่มีความสลับซับซ้อนและเป็นพลวัต ทำให้การศึกษาด้านนี้ของมนุษย์นิยมใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษากลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กด้วยวิธีสังเกต การสนทนา และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง หรือกึ่งโครงสร้างเพื่อให้ทราบพฤติกรรมที่แท้จริงของมนุษย์สามารถนำมาสร้างรูปแบบพฤติกรรมจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ (Ellis, Cox, & Hall, 1993) และมีงานวิจัยขึ้นสำคัญที่พัฒนาตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้หลายตัวแบบ

เช่น ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson' Model of Information Behavior) ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส (Ellis' Behavioral Model of Information Seeking) ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธา (Kuhlthau' Information Search Process : ISP) และตัวแบบการแก้ปัญหาสารสนเทศของไอเซนเบอร์กและเบอร์โควิทซ์ (Eisenberg & Berkowitz' Information Problem-Solving : Big6 Skills Model) เป็นต้น

จากการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น ประกอบกับการเติบโตที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นวาย ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษานักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นวายเนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นตัวแทนของกลุ่มคนที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง รักอิสระ ชอบวางแผนการท่องเที่ยวและต้องการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจก่อนเดินทาง และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายด้าน เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว ความถูกต้องทันสมัยของข้อมูล วิธีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่น่าสนใจ มีเอกสารเผยแพร่จำกัด และไม่ครอบคลุมหลายภาษา (Mahdayani, 2011; รัตติร อินกล้า, 2557) อีกทั้งด้านความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังขาดการบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้องค์กรขาดโอกาสในการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวให้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ (ณอร สุวรรณธีระกิจ, 2553; ภรณ์ทิพย์ สุพร, สุพรรณารักษ์, & ปวีรรต สมนึก, 2556) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทำความเข้าใจพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย การศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ต่อการวางแผนทางสำหรับการพัฒนาสารสนเทศทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการสารสนเทศทางการท่องเที่ยวเพื่อให้ตรงกับความต้องการและความเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวายทั้งในปัจจุบันและในอนาคตให้ได้มากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการบริการ

สารสนเทศที่สนับสนุนต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตสำหรับผู้ประกอบการ หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัททัวร์ต่าง ๆ สายการบินต่าง ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ที่มีอายุระหว่าง 19-38 ปี จำนวน 30 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเบื้องต้น คือ ผู้ที่เคยเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและ/หรือต่างประเทศ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย** หมายถึง บุคคลสัญชาติไทย ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2521 – 2538 หรือมีอายุระหว่าง 19-38 ปี ที่เคยท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ ผู้ที่เคยเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและ/หรือต่างประเทศ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา

2. **พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ** หมายถึง กระบวนการในการแสวงหาสารสนเทศ อย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูล และข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการของตน และสามารถนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้จากการสังเคราะห์ตัวแบบของ คัลธา (Kuhlthau) วิลสัน (Wilson) เอลิส (Ellis) ไอเซนเบิร์กและเบอโควิตซ์ (Eisenberg and Berkowitz) โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 **กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ** หมายถึง การเริ่มต้นการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเริ่มมีการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ เช่น สารสนเทศทางด้านที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ อาหาร วัฒนธรรม แผนที่ สภาพอากาศ แหล่งช้อปปิ้ง การคมนาคม เป็นต้น

2.2 **ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ** หมายถึง นักท่องเที่ยวจะเริ่มค้นหาสารสนเทศที่ได้กำหนดขอบเขตการต้องการไว้อย่างกว้าง ๆ แล้ว โดยนักท่องเที่ยวอาจมีการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้น ขึ้นอยู่กับตัวของนักท่องเที่ยวเอง มีการเลือกแหล่งและเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายใน

ขั้นตอนนี้ ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น หนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศที่ค้นหามาได้ก่อนตัดสินใจนำมาใช้ โดยนักท่องเที่ยวอาจพิจารณาถึงแหล่งที่มา ความน่าเชื่อถือของเนื้อหา ความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และความสมบูรณ์ของเนื้อหาสารสนเทศที่แสวงหามาได้ในขั้นตอนนี้

2.4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ โดยนักท่องเที่ยวจะรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหามาได้ทั้งหมดที่ตรงกับความต้องการ มีการจัดการสารสนเทศที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลที่ได้มา เพื่อใช้ในการตัดสินใจ พิจารณา หรือตอบคำถาม ข้อสงสัยที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยจะสามารถตัดสินใจนำสารสนเทศบางส่วนหรือทั้งหมดไปใช้ เช่น ข้อความจากบทความวารสาร รูปภาพ แผนที่ เทคนิคในการท่องเที่ยว อุปกรณ์ที่ต้องพบเจอระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

2.5 ประเมินผลลัพธ์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายเมื่อนักท่องเที่ยวนำสารสนเทศที่เลือกไปใช้สารสนเทศที่เลือกสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ โดยนักท่องเที่ยวอาจมีการมองภาพไปถึงการท่องเที่ยวครั้งหน้าว่าในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศกระบวนการใดที่ต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น

3. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง ข้อจำกัดหรือข้อขัดข้องที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถแสวงหาและได้รับสารสนเทศตามความต้องการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากตัวนักท่องเที่ยวเองที่ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ เช่น ไม่มีเวลาสืบค้น ขาดทักษะการสืบค้น อ่านสารสนเทศท่องเที่ยวภาษาต่างประเทศไม่เข้าใจ เป็นต้น

3.2 ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคล หรือจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ หรืออุปสรรคที่เกิดจากระบบทางสังคมมีข้อจำกัด ข้อห้ามต่าง ๆ ที่ขัดขวางไม่ให้ผู้แสวงหาสารสนเทศเข้าถึงสารสนเทศได้ เช่น การสื่อสารระหว่างผู้แสวงหาสารสนเทศกับผู้ให้สารสนเทศ ความร่วมมือของผู้ให้สารสนเทศ เป็นต้น

3.3 ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากสถาบัน หรือแหล่งบริการสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทางไป แหล่งสารสนเทศท่องเที่ยวที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ไม่ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่รวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน หรือไม่มีสารสนเทศที่ให้ข้อมูลในเรื่องที่กำลังค้นหา

เช่น เอกสารนำเที่ยวที่แจกในแหล่งบริการการท่องเที่ยวไม่ทันสมัย สารสนเทศด้านลักษณะที่ตั้ง สถานที่ท่องเที่ยวที่แนะนำไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม เทคโนโลยี ข้อจำกัดทางด้านเวลา ช่วงเวลาที่จะแสวงหาสารสนเทศกับช่วงเวลาที่แหล่งสารสนเทศให้บริการไม่ตรงกัน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศ หรืออาจใช้เวลามากกว่าจะได้สารสนเทศมา

3.5 ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้ ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเพื่อให้ได้สารสนเทศ ค่าเดินทางไปใช้แหล่งสารสนเทศ ค่าเข้าใช้บริการแหล่งสารสนเทศและเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

4. การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากสถานที่ซึ่งเป็นที่อาศัยอยู่ประจำไปยังอีกสถานที่หนึ่งเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ โดยนักท่องเที่ยวจะมีเหตุผล หรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกันไป เช่น เพื่อพักผ่อน เพื่อร่วมการประชุมสัมมนา เพื่อการศึกษา เพื่อสุขภาพ เป็นต้น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขอนำเสนอตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

- 1.1 แนวคิดและความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
- 1.2 ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศ
- 1.3 ลักษณะและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มคนเจนเรชันวาย
- 1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
- 1.5 ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
- 1.6 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

- 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
- 2.2 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
- 2.3 วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.4 ประเภทของการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว
- 2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว
- 2.6 สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ
- 3.2 งานวิจัยในประเทศ

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

แนวคิดและความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ หรือระบบสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ เพราะระบบสารสนเทศล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมสารสนเทศ หรือข้อมูลด้านใดด้านหนึ่ง อันจะเป็นประโยชน์ในการค้นหาของผู้ใช้ โดยมีผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศยังมีพื้นฐานจากความต้องการสารสนเทศที่ซับซ้อนในระดับต่าง ๆ รวมทั้งลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้เองด้วย เช่น ผู้ใช้บางคนชอบแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง ขณะที่ผู้ใช้อีกจำนวนหนึ่งนิยมใช้การสอบถามจากเพื่อนหรือผู้รู้เสียก่อน เป็นต้น มีผู้ให้นิยามของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศหลากหลาย ดังนี้

เชน ชิง และ เฮอรันอน (Chen, Ching, & Hernon, 1982) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาข้อมูล ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้น ๆ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะเกิดขึ้นหรือเริ่มต้นเมื่อบุคคลพบว่ามีความต้องการสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา หรือช่วยในการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และจะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศอีกต่อไป

วิลสัน (Wilson, 2000) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การกระทำของบุคคล เพื่อแสวงหาข้อมูลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตนเองต้องการ โดยในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ นั้น จะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับระบบสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด หรือ ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ (เวปไซด์เว็บบ หรือ www.) เป็นต้น

ครีเคอร์ลัส (Krikelas, 1983) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการของตน ทั้งในด้านความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงาน และการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนความคิด ทักษะคิด และความเข้าใจเดิม หรือความรู้ใหม่ รวมถึงเมื่อบุคคลนั้นต้องการเพิ่มพูนความรู้ วิเคราะห์เรื่องราว ปัญหาต่าง ๆ และพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

เอลิส (Ellis, 1989) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อการแสวงหาสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการอย่างมีวัตถุประสงค์ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศอาจกระทำได้โดยการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ หรือโดยสอบถามผู้รู้

แอนซารี (Ansari, 2008) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเมื่อต้องการสารสนเทศ หรือรับรู้ว่าคุณเองต้องกระทำความต้องการสารสนเทศของตนบรรลุเป้าหมาย จากนั้นจึงเริ่มตอบสนองความต้องการของตนเองโดยการแสวงหาสารสนเทศจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ อินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศจากบุคคล เป็นต้น

อารีย์ ชื่นวัฒนา (2545) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์โดยบุคคลกระทำเพื่อแสวงหาสารสนเทศอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของผู้แสวงหาสารสนเทศ

จากความหมาย พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแสดงให้เห็นถึงมุมมองและความเข้าใจที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การกระทำกระบวนการ หรือกิจกรรมที่กระทำโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ โดยนำสารสนเทศที่ได้มาใช้อย่างประโยชน์ หรือตอบสนองความต้องการของตนเอง ด้วยการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่ง หรือช่องทางต่าง ๆ

ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศ

ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วย แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศและหลักการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2551, น. 44-61)

1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้

1.1 แหล่งสารสนเทศที่ตนมีอยู่ เป็นวิธีการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักนิยมก่อนแหล่งอื่น คือ ความจำของตนเอง โดยอาจพยายามทบทวนจากความทรงจำของตนเองและแหล่งสารสนเทศภายนอกของตนเอง เช่น หนังสือ เอกสาร วารสาร ที่มีในที่ทำงาน หรือที่บ้าน เป็นต้น

1.2 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการ โดยจะใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการที่สะดวกที่สุดก่อน เช่น การสอบถามจากเพื่อน ผู้ร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญที่รู้จัก ผู้ที่สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก เป็นต้น

1.3 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่เป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ

2. หลักการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ การศึกษาวิจัยจำนวนหนึ่งได้พบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เรียกว่า "หลักการแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ความพยายามให้น้อยที่สุด (Principle of least effort) หลักการดังกล่าวสามารถประยุกต์ได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศที่ยังคงเป็นระบบดั้งเดิม หรือเป็นระบบทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างแพร่หลาย

โดยมีแนวคิดสำคัญ คือ หากมีทางเลือกในการแสวงหาสารสนเทศมากกว่าหนึ่งทาง ผู้ใช้เลือกทางเลือกที่ตนรู้สึกว่าสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีได้อย่างสะดวกและง่ายที่สุดเสมอ แม้ว่าพิจารณาแล้วทางเลือกอื่นอาจจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพดีกว่าก็ตาม ดังนั้นในการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไป ผู้ใช้จะใช้แหล่งสารสนเทศที่สะดวกและง่ายที่สุดก่อน เช่น การถามเพื่อนหรือผู้รู้ โดยอาจไปพบด้วยตนเอง การโทรศัพท์ หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น หลังจากนั้นหากยังต้องการสารสนเทศเพิ่ม ผู้ใช้จะต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นต่อไป

ลักษณะและพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มคนเจนเนเรชันวาย

เจนเนเรชันวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524-2543 อายุประมาณ 19-38 ปี เป็นคนยุคใหม่ที่ต้องการเหตุผลในทุกเรื่อง เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาพร้อมกับการปลูกฝังและผลักดันด้านการศึกษาระดับสูงและเสริมทักษะด้านต่าง ๆ ตั้งแต่วัยเด็ก คนกลุ่มนี้มีความคิดเป็นของตนเองค่อนข้างสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและเงื่อนไข มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีความกล้าแสดงออก ไม่ใส่ใจต่อคำวิจารณ์ มีความมั่นใจในตนเอง ด้านการทำงานคนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการคิดมากกว่าการท่องจำ ไม่ต้องการคำแนะนำว่าควรหรือไม่ควรทำอะไร แต่จะให้ความสนใจกับผลสำเร็จของงาน ความท้าทายของลักษณะงานมาก คนเจนเนเรชันวายเป็นกลุ่มคนที่มองโลกในแง่ดี ชอบทำงานเป็นทีม ยอมรับต่อความเปลี่ยนแปลงได้ดี ชอบใช้เทคโนโลยีแบบตลอดเวลา พวกเขาต้องการงานที่มีโอกาสได้พบปะพูดคุยสังสรรค์กับผู้อื่น อยากทำงานในสถานที่ที่เปิดโล่งที่สามารถเข้าถึง หรือติดต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าได้สะดวกตลอดเวลา มุ่งผลสำเร็จ รักความก้าวหน้า แต่มักไม่มีการวางแผนระยะยาว มีความคาดหวังสูงแต่ไม่มีความอดทน โลกส่วนตัวสูง แต่ไม่ได้แสดงออกถึงความต้องการที่จะเป็นอิสระเทียบเท่าคนเจนเนเรชันเอ็กซ์ คนเจนเนเรชันวายนี้เชื่อว่าทุกคำถามคำตอบมีในโลกอินเทอร์เน็ต มีพฤติกรรมการสมัครงานผ่านอินเทอร์เน็ตคุยกันผ่านทางอินเทอร์เน็ต ต้องการงานที่ถูกใจและต้องได้ใช้ชีวิตสบายไปพร้อม ๆ กับค่าตอบแทนสูง ไม่ต้องการเวลาทำงานที่แน่นอน หากเกิดปัญหาหรือไม่พอใจเรื่องใด มีโอกาสถอดใจ และลาออกสูง ไม่เคารพผู้อาวุโสกว่าหรือผู้มีตำแหน่งสูงกว่า แต่จะให้ความเคารพที่ตัวตนของบุคคลนั้น คนเจนเนเรชันวายมักคิดว่าคนเจนเนเรชันเอ็กซ์เป็นเพื่อนร่วมงานมากกว่าเป็นผู้อาวุโสกว่า (พนิดา ไชยแก้ว, 2559)

สำหรับพฤติกรรมการบริโภคนั้น ด้วยความที่เป็นคนที่มีความมั่นใจในตัวเองจึงทำให้คนกลุ่มนี้มีอิสระทางความคิดในการเลือกสินค้า โดยมองว่าสินค้าแต่ละชิ้นควรมาจากการเหมาะสมกับตัวเองที่สุด นอกจากนี้คนกลุ่มนี้มักเลือกสินค้าที่บ่งบอกตัวตน (Finding yourself) เพราะสะท้อนถึงสิ่งที่คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญได้ อีกทั้งในการเลือกแบรนด์สินค้าจะเลือกแบรนด์ที่

สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของตัวเองหรือภาพลักษณ์ที่ตัวเองให้คนอื่นเห็น (Brand personality / my personality) ซึ่งคนกลุ่มนี้มีความรู้ทางด้านแฟชั่นค่อนข้างมาก จึงไม่ยากถ้าจะติดตามความเคลื่อนไหวของสินค้าใหม่ ๆ หรือแบรนด์ตลอดเวลาว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง จึงสะท้อนให้เห็นว่าคนกลุ่มนี้มุ่งหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัว (Value-seeking) อย่างไรก็ตามจากการที่คนกลุ่มนี้ยังต้องการการยอมรับและการเป็นส่วนหนึ่ง เขาจึงมักไม่ใช้สิ่งที่ทำให้ตัวเองโดดเด่นเกินไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่าควรจะเป็นตัวอย่างไรในสังคม (Blend in / stand out) (Stephanie, Haytko & Phillips, 2009)

เรื่องการท่องเที่ยวของคนเจนเนอเรชันวายมีพฤติกรรมต่างไปจากรุ่นก่อน ๆ ตั้งแต่ความชอบและรสนิยมการเที่ยวที่หลากหลายที่บางคนจะสนใจในการไปเที่ยวสถานที่ที่มีชื่อเสียง บางคนสนใจในการไปยังแหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น โดยจะเป็นกลุ่มคนที่หาข้อมูลการเที่ยวเอง (Information seeker) เพื่อที่จะได้เลือกสิ่งที่ชอบและสิ่งที่ดีให้กับตัวเองได้ ทั้งนี้เนื่องจากการหาข้อมูลต่าง ๆ นั้นทำได้ง่ายจากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต อีกทั้งจะต้องวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเองและมีความยืดหยุ่นในแผนนั้น ๆ ไปตามสถานการณ์และความเหมาะสม ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่มีความจงรักภักดี (Brand loyalty) ต่อบริษัทท่องเที่ยวต่าง ๆ เนื่องจากสามารถจัดการและเลือกสิ่งที่ดีที่สุดในตัวได้ อีกหนึ่งพฤติกรรมที่คนกลุ่มนี้เป็นขณะท่องเที่ยว คือ การแบ่งปันเรื่องราวต่าง ๆ ลงสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้คนอื่นได้รับรู้ สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าคนกลุ่มนี้ต้องการเติมเต็มทั้งด้านอารมณ์และสังคม (ศรุตา กรุณามิตร, 2561)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้นสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการสารสนเทศและผู้ใช้สารสนเทศ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546, น. 129-133)

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในระดับองค์กร ซึ่งหมายถึงหน่วยงาน หรือองค์การที่ผู้ใช้สารสนเทศสังกัด หรือปฏิบัติงานอยู่ ปัจจัยสำคัญ ได้แก่

1.1 วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายและพันธกิจขององค์กร เช่น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยย่อมแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภารกิจที่สำคัญ คือ การบริการทางวิชาการ การเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผู้ใช้ภายในโรงพยาบาลย่อมแสวงหาสารสนเทศด้านการให้บริการการรักษาทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย การจัดบริการทางการแพทย์ หรือ สาธารณสุข เป็นต้น

1.2 โครงสร้างและภารกิจขององค์การ ย่อมสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์การ การศึกษาโครงสร้างและภารกิจขององค์การย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในองค์การ เช่น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในระบบ การศึกษาทางไกล ดังนั้น โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและภารกิจด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยจึงต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นในหลายด้าน เช่น คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาที่ทำหน้าที่ผลิตเอกสารและสื่อการสอนในชุดวิชาต่าง ๆ เป็นต้น โรงพยาบาลบางแห่งอาจมีโครงสร้างที่สะท้อนภารกิจในการจัดบริการทางการแพทย์ รวมทั้งการเป็นเครือข่ายบริการ สาธารณสุขในระดับศูนย์ประจำภูมิภาคด้วย เป็นต้น

1.3 บริการสารสนเทศในองค์การ เช่น การจัดให้มีห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศ ในองค์การเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การหลายแห่งมีการจัดบริการจัดส่ง สารสนเทศถึงผู้ใช้ ซึ่งเอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ เพราะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก เป็นต้น

1.4 โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในองค์การ ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์การ ในปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากลงทุนด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ โดยจัดให้มีคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบสารสนเทศและเครือข่าย คอมพิวเตอร์ทั้งภายในและเชื่อมโยงกับภายนอกองค์การอย่างสะดวกและรวดเร็ว อันนับเป็น สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศผ่านเครือข่ายสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในระดับ กลุ่มผู้ใช้ ได้แก่

2.1 งานหรือภารกิจของผู้ใช้ ทั้งนี้อาจพิจารณาจากกลุ่มผู้ใช้ได้จากฝ่าย หรือแผนกที่ ผู้ใช้สังกัด เช่น หากเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกบัญชี ผู้ใช้กลุ่มนี้ย่อมต้องใช้ระบบสารสนเทศภายใน ด้านระบบบัญชีและการเงิน หรือสนใจสารสนเทศที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.2 ระดับหรือตำแหน่งงาน เช่น ผู้ใช้ในระดับผู้บริหารย่อมมีลักษณะพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศที่ต่างจากผู้ปฏิบัติงานทั่วไป โดยทั่วไปผู้บริหารระดับสูงซึ่งรับผิดชอบใน การกำหนดกลยุทธ์ขององค์การย่อมต้องการสารสนเทศภายในที่สรุปภาพการดำเนินงานของ องค์การ และสารสนเทศจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ขณะที่ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น จะต้องการสารสนเทศภายในที่มีรายละเอียดการดำเนินงานขององค์การมากกว่าผู้บริหารระดับสูง และอาจแทบไม่สนใจสารสนเทศภายนอกนัก

2.3 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น มีความต้องการสารสนเทศในสาขาวิชาของตนเพื่อการปฏิบัติงาน ปัจจุบันมักเรียกผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ (Knowledge worker) เช่น แพทย์ ต้องติดตามแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการรักษาโรคในสาขาที่ตนชำนาญ หรือนักวิทยาศาสตร์ซึ่งต้องติดตามสารสนเทศประกอบการทดลองวิจัยในสาขาของตน เป็นต้น

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับผู้ใช้แต่ละคน ได้แก่

3.1 สาขาวิชาที่ได้ศึกษามาหรือมีพื้นฐานและความสนใจ สาขาวิชาเป็นสิ่งกำหนด ความใส่ใจเบื้องต้นในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นักศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ อาจต้องการใช้และค้นหาสารสนเทศมากกว่านักศึกษาในสาขามนุษยศาสตร์ หรือรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้จะสนใจค้นหาสารสนเทศที่ตรงหรือมีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของตน ทั้งโดยการได้รับการศึกษาอบรมในวิชานั้นหรือโดยความสนใจก็ตาม

3.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึง ความรู้ระดับต่าง ๆ เช่น ระดับวิชาชีพ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก เป็นต้น ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ผู้ใช้มีระดับการศึกษาสูงอาจต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้ง เจาะลึกเฉพาะด้าน หรือหัวข้อยิ่งขึ้น อาจต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศในภาษาต่างประเทศด้วย

3.3 ระดับการรู้สารสนเทศของผู้ใช้ (Information literacy) หมายถึง ความเข้าใจถึงความสำคัญในการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหา ทั้งในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน ผู้ใช้ที่มีระดับการรู้สารสนเทศในระดับสูงจะสามารถแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ รู้วิธีการรวบรวมสารสนเทศ ประเมิน หรือตรวจสอบสารสนเทศ รวมทั้งประยุกต์สารสนเทศในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ระดับการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ (Information technology literacy) หมายถึง ความเข้าใจและความสามารถพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อันได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมหรือเครือข่ายการสื่อสารต่าง ๆ ผู้ใช้ที่รู้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้าใจศัพท์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าใจข้อดีและข้อจำกัดของเทคโนโลยีเหล่านี้ และสามารถประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของตนได้

3.5 สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และความสนใจส่วนตัว เป็นต้น ที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและ

การทำงานของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละบุคคล เช่น ชาวชนบทอาจรับสารสนเทศและข่าวสารจากทางวิทยุมากกว่ารับจากการอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสาร เป็นต้น

ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศจึงทำให้เข้าใจผู้ใช้ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบสารสนเทศ รวมทั้งการนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบสารสนเทศและระบบบริการสารสนเทศเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ใช้ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้มากที่สุด ซึ่งนับเป็นจุดเด่นของสารสนเทศศาสตร์ที่มุ่งเน้นผู้ใช้และการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เป็นสำคัญ นอกจากนี้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในช่วงนับแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ทำให้เกิดความเข้าใจถึงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการ นักวิชาชีพ และอาจแบ่งออกอย่างกว้าง ๆ เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546, น. 130)

1. การศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ระบบสารสนเทศ (System-centered study) คือให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศ โดยมุ่งออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีสมรรถนะสูงในระยะหลังได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายจำนวนมาก โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งขยายตัวจนเป็นเครือข่ายสากลขนาดใหญ่ ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางขึ้นและสะดวกขึ้นกว่าเดิม

2. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้และพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หรือการศึกษาวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ใช้ (User-centered study) เช่น การแสวงหาสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ หรือระบบสารสนเทศที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้ที่สุด เป็นต้น

ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นการอธิบายให้เข้าใจถึงกระบวนการในการแสวงหาสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงเหตุและผลในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ทั้งรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์และไม่ใช่อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ นอกจากศึกษาตามสภาพความเป็นจริงแล้ว บางครั้งอาจจำเป็นต้องศึกษาจากตัวแบบ (Model) ที่มีผู้พัฒนาขึ้นไว้ก่อนแล้ว เนื่องจากตัวแบบอาจแสดงให้เห็นกรอบความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไปมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแผนภาพที่อธิบายกิจกรรม สาเหตุ และผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หรืออธิบายความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องของพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในแต่ละขั้นตอน ตัวแบบเกี่ยวกับ

การแสวงหาสารสนเทศที่มีผู้นำไปอ้างอิงอย่างกว้างขวางในแวดวงของบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้แก่

1. ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson's information seeking behavior model)

วิลสัน (Wilson, 1999) ได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล โดยมีแนวคิดที่ว่าความต้องการสารสนเทศของบุคคลนั้นนำไปสู่พฤติกรรมที่ต่างกัน ทั้งนี้วิลสันได้เสนอตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยผู้ใช้สารสนเทศ (Information user) ในแวดวงวิชาการอันหลากหลาย โดยมีแนวคิดคือ

1. พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) เป็นพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behavior) และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ (Information use)

2. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้นั้นมีจุดผลักดัน หรือเป็นผลมาจากความต้องการ (Need) สารสนเทศของผู้ใช้

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

4. ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศนอกจากระบบ หรือบริการสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศยังอาจได้สารสนเทศจากการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (Information exchange) ซึ่งยังสามารถส่งหรือถ่ายโอนสารสนเทศ (Information transfer) ที่ได้ไปให้ผู้อื่น (Other people) ด้วยเช่นกัน

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

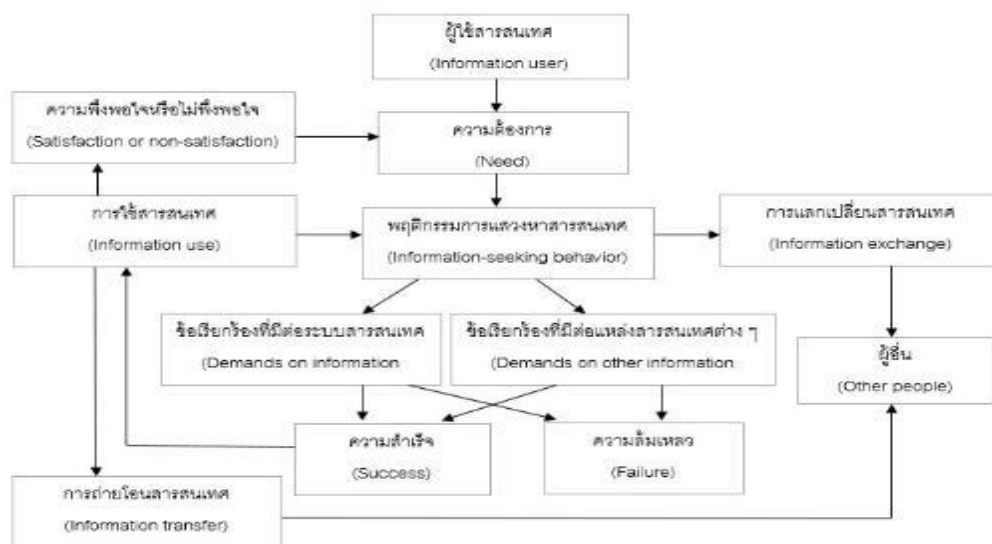
6. หลังจากนั้นเมื่อได้สารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ (Information use) ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (Satisfaction or non satisfaction)

ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิลสันมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ บริบทของความต้องการสารสนเทศ อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ทั้งนี้สามารถอธิบายองค์ประกอบสำคัญ ได้ดังนี้

1. บริบทความต้องการสารสนเทศ (Context of information need) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีบริบทเฉพาะตัวของผู้แสวงหาสารสนเทศ อันเป็นลักษณะสำคัญของตัวแบบต่าง ๆ ของวิลสัน เช่น อายุ ระยะเวลา พื้นความรู้เดิม เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคนย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ความสนใจเฉพาะตัว ความตั้งใจ เป็นต้น

2. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ (Barriers) มีหลายด้าน เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงาน และหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

3. พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behavior) วิลสันได้พัฒนารูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของเอลิสเข้าไว้ด้วย ซึ่งประกอบด้วย 8 ขั้นตอน และขั้นตอนเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตามลำดับนับตั้งแต่แรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายก็ได้

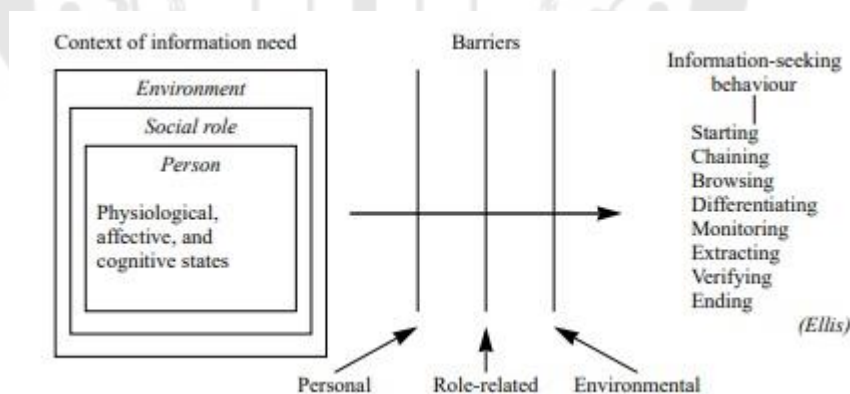


ภาพประกอบ 1 ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน

(Wilson's model of information behavior)

ที่มา : Wilson, T.D. (1999, p.251). Intervening variable in information seeking behaviours.

ขั้นตอนของตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันเป็นสถานการณ์ความต้องการสารสนเทศ ภาวะที่ขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคของการแสวงหาสารสนเทศอาจเข้ามาในระหว่างการดำเนินกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศหรือในระหว่างการค้นหาสารสนเทศให้ประสบผลสำเร็จและอยู่ในขั้นตอนของกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศ วิลสันได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมอันเกิดจากความต้องการสารสนเทศ โดยมีฐานแนวคิดที่ว่าความต้องการสารสนเทศไม่จำเป็นต้องทำให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดภาวะที่ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรค อันทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของตนได้ เช่น ภาวะด้านจิตใจ ภาวะแวดล้อม เป็นต้น ในมุมมองของวิลสันจึงมิใช่แค่การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศเท่านั้น แต่จะต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ตั้งแต่เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศ นั่นคือ การศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศนั้นไม่ควรเน้นเฉพาะจากแง่มุมของระบบ แต่ควรหันมาสู่การศึกษาผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545, น. 50)



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน

(Wilson's model of information-seeking behavior)

ที่มา : Wilson, T.D. (1981, p.252). Intervening Variable in Information Seeking Behaviours.

2. ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส (Ellis's information seeking behavior)

เอลิส (Ellis, 1989) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเริ่มต้น (Starting) เป็นการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่ หรือต้องการที่จะศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ ๆ ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน หรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานเรื่องนั้น ๆ เป็นต้น

2. การเชื่อมโยง (Chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิง หรือ บรรณานุกรม โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (Backward chaining) คือ เชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงแบบเดินหน้า (Forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3. การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการ หรือสนใจ อยู่อย่างกว้าง ๆ เพื่อเลือกดูสิ่งนี้อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ โดยเป็นการเลือกดูอย่างคร่าว ๆ ซึ่งต่างจากการค้นแบบเจาะจง (Specific searching) ที่สืบค้นจากหัวข้อ หรือชื่อเรื่อง โดยตรง

4. การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ชื่อวารสาร ชื่อผู้แต่ง เป็นต้น เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกรองสารสนเทศที่แสวงหาได้

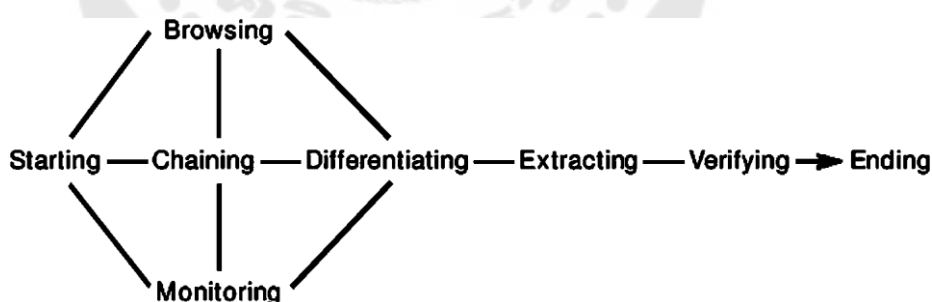
5. การตรวจตรา (Monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรม หรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือสิ่งที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่น การติดตามจากรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขานั้น ๆ การติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ตนรู้จัก เป็นต้น

6. การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากหนังสือ บทความวารสาร รายงานการวิจัย หรือเอกสารประกอบการประชุม ซึ่งเป็นสารสนเทศเพียงบางส่วนในเอกสารที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น คำกล่าว สถิติ คำพูดสำคัญ ผลวิจัย ผลการศึกษา เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการ จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิสที่เป็นจุดแข็ง คือ มีความสอดคล้องกับตัวแบบของคนอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันในรูปแบบของพฤติกรรม หรือกิจกรรมที่มีความหลากหลายที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศ ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิสเป็นแบบที่สำคัญ เพราะว่าเป็นตัวแบบพื้นฐานและถูกนำไปใช้ในการศึกษาหลาย ๆ สาขาและหลากหลายกลุ่มผู้ใช้ และในช่วงเวลาต่อมา คอกซ์ ฮอลล์ และสมิธ (Cox Hall, & Smith) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยทางฟิสิกส์ เคมี และวรรณคดีอังกฤษ โดยใช้กรอบทฤษฎีและระเบียบวิธีของเอลิส ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว เอลิสนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยของตนเอง และพบว่าแม้งานวิจัยเหล่านี้จะแตกต่างในเรื่องการใช้คำและรายละเอียดต่าง ๆ แต่ก็สะท้อนให้เห็นกิจกรรมหลัก ๆ ในการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนกันของนักวิชาการและนักวิจัยในสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545) ในเวลาต่อมาเอลิสได้ปรับปรุงตัวแบบเดิมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเพิ่มพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ 2 ขั้นตอน ได้แก่ การตรวจสอบ (Verifying) และการสิ้นสุด (Ending) รวมเป็น 8 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

7. การตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ เช่น อาจตรวจซ้ำจากเอกสารหรือฐานข้อมูลอื่นว่าสารสนเทศตรงกันหรือไม่ เป็นต้น

8. การสิ้นสุด เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว



ภาพประกอบ 3 กระบวนการพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส

(A stage process version of Ellis's behavioural framework)

ที่มา : Ellis, D. (1989, p.255). A behavioral approach to information retrieval design.

สำหรับตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เอลิสพัฒนาขึ้นแสดงรายละเอียดความสัมพันธ์ภายใน หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ในตัวแบบ ที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมต่าง ๆ ในตัวแบบ จึงไม่ได้เกิดขึ้นในลักษณะเป็นขั้นตอนที่ต้องเรียงลำดับเสมอไป (Ellis, 1989) ซึ่งตัวแบบนี้ทำให้ทราบถึงการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ ตลอดจนสารสนเทศที่มีต่อกิจกรรมของบุคคลและเป็นตัวแบบที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการได้อย่างชัดเจน โดยสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นจริงมากกว่าตัวแบบพื้นฐานและสามารถนำตัวแบบไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบระบบการค้นคืนสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ดีขึ้น

3. ตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของคัลธเอา (Kuhlthau's Information Search Process: ISP)

ตัวแบบไอเอสพีของคัลธเอา มีลักษณะที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยมีกรอบทฤษฎีที่พัฒนามาจากแนวคิดของนักวิจัยหลายคน ได้แก่ เดอร์วิน (Dervin) เคลลี (Kelly) เบลคิน (Belkin) และเทย์เลอร์ (Taylor) แนวคิดเหล่านี้แสดงถึงขั้นตอนความเปลี่ยนแปลงความรู้สึก ความคิด การแสดงออกและทัศนคติของผู้ใช้ในกระบวนการค้นหาสารสนเทศ แนวคิดเหล่านี้แตกต่างจากตัวแบบพื้นฐานในการค้นหาสารสนเทศซึ่งเน้นเฉพาะการปฏิบัติ แต่คัลธเอาเห็นว่านอกจากการปฏิบัติ ปัจจัยทางพุทธิพิสัย (ความคิดเกี่ยวกับกระบวนการและเนื้อหา) และจิตพิสัย (ความรู้สึกที่เกิดขึ้น) มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการค้นหาสารสนเทศ ตัวแบบไอเอสพีจึงได้รวมกิจกรรมทางกายภาพ (การปฏิบัติ หรือสิ่งที่กระทำ) เข้าด้วยกันในการอธิบายแต่ละขั้นตอนของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ (ณมรัตน์ ปิงตระกูล, 2550)

โดยตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธเอา (Kuhlthau, 1993, p. 339-355) มีลำดับขั้นตอนที่ต่อเนื่อง 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การริเริ่ม (Initiation) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเริ่มตระหนักถึงภาวะของการขาดความรู้ความเข้าใจ บุคคลจึงรู้สึกว่ามี ความต้องการสารสนเทศที่จะนำมาพิจารณา ทำความเข้าใจกับปัญหาที่กำลังประสบ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในขณะนั้นยังคงคลุมเครือและยากที่จะกำหนดจุดสำคัญ หรือกำหนดขอบเขตของปัญหาได้อย่างชัดเจน

2. การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยเกิดขึ้นเมื่อ บุคคลมีความต้องการสารสนเทศขึ้นแล้ว บุคคลนั้นจะระบุหรือเลือกเรื่องที่จะตรวจสอบ หรือค้นหา อย่างกว้าง ๆ หลังจากนั้นสามารถเลือกแนวทางการค้นหาสารสนเทศได้และพร้อมที่จะเริ่มต้นการ

ค้นหาสารสนเทศ ผู้ค้นหาสารสนเทศจะสามารถทำนายผลของการค้นหาในแต่ละทางเลือกที่เป็นไปได้ เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการค้นหาที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จมากที่สุด ในขั้นตอนนี้จึงเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การแสวงหาสารสนเทศในอดีตของบุคคลนั้น ในเรื่องทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการค้นหา

3. การสำรวจ (Exploration) มักเป็นขั้นตอนที่ยากที่สุดของผู้แสวงหาสารสนเทศ และมักก่อให้เกิดความเข้าใจผิดมากที่สุดในกลุ่มของผู้แสวงหาสารสนเทศที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศ (Intermediary) ความรู้สึกไม่แน่ใจ สับสนและข้องใจจะเพิ่มขึ้นในขั้นตอนนี้ ผู้แสวงหาสารสนเทศจะตรวจสอบสารสนเทศในเรื่องนั้นอย่างกว้าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจ ความรู้สึกไม่แน่ใจจะเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ โดยเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ ได้แก่ ความไม่แน่ใจที่เกิดจากธรรมชาติของการสร้างกรอบแนวคิด เช่น สารสนเทศใดเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้กำลังแสวงหา และความไม่แน่ใจที่เกิดจากเครื่องมือค้นหาสารสนเทศที่ใช้ เช่น ฐานข้อมูล คำสั่งค้นหาทางเลือกที่จะปฏิสัมพันธ์กับระบบ เป็นต้น

4. การสร้างกรอบแนวคิดของหัวข้อเรื่องที่ต้องการ (Formulation) เป็นขั้นตอนที่ เป็นจุดหักเหของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ความรู้สึกไม่แน่ใจของผู้แสวงหาจะลดลงในขณะที่ความเชื่อมั่นจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้แสวงหาสารสนเทศสร้างกรอบแนวคิดของเรื่องขึ้นจากสารสนเทศที่ค้นหาได้ ความเข้าใจในประเด็นปัญหาก็จะชัดเจนมากขึ้น

5. การรวบรวม (Collection) เป็นขั้นตอนที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับระบบ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ใช้จะรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ในขณะที่กรอบแนวคิดของเรื่องจะชัดเจนและสามารถระบุถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้

6. การนำเสนอ (Presentation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการค้นหา ผู้แสวงหาสารสนเทศจะยุติการค้นหาอย่างสมบูรณ์และนำสารสนเทศที่ค้นหาได้ไปแก้ไข หรือทำความเข้าใจกับปัญหา โดยที่ผู้แสวงหาสารสนเทศจะรู้สึกผ่อนคลายและพึงพอใจเมื่อการค้นหาสารสนเทศสำเร็จลงด้วยดี หรืออาจจะผิดหวังเมื่อการค้นหาสารสนเทศไม่ประสบความสำเร็จ

4. ตัวแบบการแก้ปัญหาสารสนเทศบิกซิกส์ (Big6 Skills)

ไอเซนเบอร์ก และเบอโควิช ได้ให้ความหมายของการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบบิกซิกส์ว่า เป็นกระบวนการการศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการทำวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึง

สารสนเทศที่ต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (พุทธญา ม่วงสวย, อารีย์ ชื่นวัฒนา และเทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง, 2556)

องค์ประกอบของตัวแบบบีกซิกส์ (Eisenberg & Berkowitz, 2001) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดเรื่องที่จะค้นหา (Task definition) คือ การกำหนดเรื่องที่จะศึกษาค้นคว้า เพื่อทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่าจะค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใด สารสนเทศอะไรบ้างต้องการ

2. การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking strategies) คือการวางแผนการสืบค้นสารสนเทศ ในขั้นตอนนี้ผู้ค้นคว้าจะต้องอาศัยการตัดสินใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของแหล่งสารสนเทศที่จะนำมาใช้ และรู้จักการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลายจะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาได้สำเร็จ

3. การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ (Location and access) หลังจากผู้ใช้ตัดสินใจว่าจะใช้แหล่งสารสนเทศใด ในขั้นตอนของการค้นหาสารสนเทศ อาจจะมีอยู่ในทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างกันไป ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และสิ่งที่ไม่ตีพิมพ์ เช่น วีดิทัศน์ ซีดีรอม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ มีวิธีการค้นหาและเข้าถึงแตกต่างกันไป ผู้ใช้จึงต้องแสวงหาช่องทางในการเข้าถึงและค้นคืนสารสนเทศอย่างเหมาะสม

4. การใช้สารสนเทศ (Use of Information) หลังจากค้นหาสารสนเทศที่เหมาะสมได้แล้ว สารสนเทศที่ค้นหาได้อาจมีรูปแบบและวิธีการนำเสนอที่แตกต่างกัน เช่น ข้อความ ตัวเลข ตาราง รูปภาพ เสียง วีดิทัศน์ เป็นต้น

5. การสังเคราะห์สารสนเทศ (Synthesis) เป็นการนำสารสนเทศที่ค้นคืนได้ทั้งหมดมาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหา หรือตอบคำถามตามภาระงานที่นิยามไว้ในขั้นตอนที่ 1 ในการสังเคราะห์สารสนเทศจะต้องจัดกระทำกับสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับภาระงาน ถ้าเป็นภาระงานง่าย ๆ เช่น ค้นหาเมืองหลวงของประเทศต่าง ๆ หรือค้นคว้าวันเดือนปีเกิดและที่อยู่ของบุคคล เป็นต้น การสังเคราะห์ก็เป็นเพียงการสื่อสาร หรือนำสารสนเทศไปใช้อย่างเหมาะสม แต่ถ้าเป็นภาระงานที่มีความซับซ้อน เช่น การเตรียมรายงานสำหรับโครงการ หรือการเขียนรายงานการวิจัย ก็จะต้องอาศัยสารสนเทศที่หลากหลาย โดยรวบรวมจากแหล่งสารสนเทศหลายแหล่งและนำเสนอในรูปแบบที่ต่างกันไป

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลการใช้สารสนเทศที่สืบค้นได้จากแหล่งต่าง ๆ ว่ามีความถูกต้อง ทันสมัย ความน่าเชื่อถือและตรงกับความต้องการหรือไม่ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง คำถามที่ใช้ในการประเมินได้แก่

6.1 ปัญหาที่ระบุไว้ตอนนิยามภาระงานได้รับการแก้ไขหรือไม่

6.2 สารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการหรือไม่

6.3 สามารถนำสารสนเทศที่ค้นหาได้มาใช้ในการตัดสินใจได้หรือไม่

6.4 ผลลัพธ์ที่ได้สร้างความพอใจตามความต้องการที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มต้นหรือไม่

อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

ในปี ค.ศ. 1996 วิลสันและวอลซ์ (Wilson & Walsh, 1996) ได้จำแนกอุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศซึ่งพบในรายงานการวิจัยทั้งหมดออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

1. ลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal characteristic) คือ ความสับสนจากการได้รับสารสนเทศที่ขัดแย้งกัน ลักษณะทางกายภาพ เช่น สถิติปัญญาและระดับอารมณ์ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ความบกพร่องทางการพูดหรือการได้ยิน ความพิการทางด้านร่างกาย ระดับการศึกษาและพื้นฐานความรู้เดิม และตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ เป็นต้น

2. อุปสรรคด้านเศรษฐกิจ (Economic barrier) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศและค่าเสียเวลา เช่น การซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเดินทาง ค่าเข้าใช้บริการแหล่งสารสนเทศ และเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

3. อุปสรรคด้านสังคมหรืออุปสรรคระหว่างบุคคล (Social/interpersonal barrier) เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคลหรือจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ โดยจำเป็นต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในสังคม เช่น การสื่อสารระหว่างผู้แสวงหาสารสนเทศกับผู้ให้สารสนเทศ ความร่วมมือของผู้ให้สารสนเทศ เป็นต้น

4. อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ (Environmental/situational barrier) ได้แก่

4.1 ข้อจำกัดทางด้านเวลา (Time) เวลาที่เป็นอุปสรรค หมายถึง ช่วงเวลาที่จะแสวงหาสารสนเทศกับช่วงเวลาที่แหล่งสารสนเทศให้บริการไม่ตรงกัน หรือตรงกันแต่เป็นระยะเวลาที่สั้น

4.2 สภาพทางภูมิศาสตร์ (Geography) ผู้แสวงหาสารสนเทศที่อยู่ห่างไกลจากแหล่งสารสนเทศ หรือห่างไกลจากเครื่องมือที่จะเข้าถึงสารสนเทศ

4.3 วัฒนธรรมท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมชุมชน (National cultures) ความแตกต่างในวัฒนธรรมของชาติที่มีความแตกต่างกัน เช่น การยอมรับความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจบุคคลในสังคม การหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นความเชื่อทางสังคม การยอมรับความเห็นของผู้นำคนเดียว การให้ความสำคัญต่อเพศชายมากกว่าเพศหญิง หรือการยอมรับความเห็นของคนส่วนใหญ่ เป็นต้น ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศได้

5. ลักษณะเฉพาะของแหล่งสารสนเทศ (Information source characteristic) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และช่องทางการรับ / เผยแพร่สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศมีช่องทางให้ผู้เข้าถึงได้หลายช่องทางหรือไม่ ถ้าหากมีน้อยช่องทางจะถือเป็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

ส่วนเดอร์วิน (Dervin, 1973) ได้จำแนกอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. อุปสรรคทางสังคม เป็นอุปสรรคที่เกิดจากระบบทางสังคมมีข้อจำกัด ข้อห้ามต่าง ๆ ที่ขัดขวางไม่ให้ผู้แสวงหาสารสนเทศเข้าถึงสารสนเทศ

2. อุปสรรคของสถาบัน เป็นอุปสรรคที่เกิดจากสถาบันผู้จัดสรรสารสนเทศไม่เต็มใจหรือไม่สามารถเผยแพร่สารสนเทศที่ต้องการให้แก่ผู้แสวงหา

3. อุปสรรคทางจิตวิทยา เป็นอุปสรรคที่บุคคลนั้น ๆ ไม่ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ หรือไม่ได้รับสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม หรือไม่ยอมรับว่าตนเองได้รับการสนองความต้องการสารสนเทศแล้ว

4. อุปสรรคทางกายภาพ เป็นอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้แสวงหาสารสนเทศเอง ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้เนื่องจากปัญหาทางกายภาพ เช่น ห้องสมุดไม่มีทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ เป็นต้น

5. อุปสรรคทางปัญญา เป็นอุปสรรคที่เกิดเมื่อบุคคลนั้นขาดการฝึกฝน ขาดความชำนาญในการค้นหาสารสนเทศ

ส่วน พิมพ์ราไพ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์, 2533, น. 72-78) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศไว้ ดังนี้

1. ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ

2. ไม่มีแหล่งสารสนเทศที่ให้ข้อมูลในเรื่องที่กำลังแสวงหา

3. อยู่ไกลแหล่งสารสนเทศ ไม่สะดวกกับการใช้แหล่งสารสนเทศนั้น
4. ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเพื่อให้ได้สารสนเทศ
5. ใช้เวลามาก กว่าจะได้สารสนเทศที่ต้องการ
6. ไม่ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย
7. ข้อมูลที่ได้รับไม่สมบูรณ์
8. ได้รับข้อมูลผิดพลาด
9. แหล่งสารสนเทศไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้
10. ข้อมูลกระจัดกระจายไม่รวมอยู่แหล่งเดียวกัน

จากการศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากตัวนักท่องเที่ยงเองที่ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ เช่น ไม่มีเวลาสืบค้น ขาดทักษะการสืบค้น อ่านสารสนเทศท่องเที่ยวภาษาต่างประเทศไม่เข้าใจ เป็นต้น

2. ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคล หรือจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ หรือ อุปสรรคที่เกิดจากระบบทางสังคมมีข้อจำกัดข้อห้ามต่าง ๆ ที่ขัดขวางไม่ให้ผู้แสวงหาสารสนเทศเข้าถึงสารสนเทศได้ เช่น การสื่อสารระหว่างผู้แสวงหาสารสนเทศกับผู้ให้สารสนเทศ ความร่วมมือของผู้ให้สารสนเทศ เป็นต้น

3. ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากสถาบัน หรือแหล่งบริการสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทางไป แหล่งสารสนเทศท่องเที่ยวที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ไม่ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่รวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน หรือไม่มีสารสนเทศที่ให้ข้อมูลในเรื่องที่กำลังค้นหา เช่น เอกสารนำเที่ยวที่แจกในแหล่งบริการการท่องเที่ยวไม่ทันสมัย สารสนเทศด้านลักษณะที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวที่แนะนำไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น

4. ด้านสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรมเทคโนโลยี ข้อจำกัดทางด้านเวลา ช่วงเวลาที่จะแสวงหาสารสนเทศกับช่วงเวลาที่แหล่งสารสนเทศให้บริการไม่ตรงกัน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศ หรืออาจใช้เวลาามากกว่าจะได้สารสนเทศมา

5. ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้ ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเพื่อให้ได้สารสนเทศ ค่าเดินทางไปใช้แหล่ง

สารสนเทศ ค่าเข้าใช้บริการแหล่งสารสนเทศ และเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวนี้มีความหมายกว้างขวางมาก แต่สามารถกำหนดได้โดยมีเงื่อนไขตามหลักสากลโดยเฉพาะขององค์การการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Union Official Travel Organization หรือ IUOTO) คือ 1) ต้องเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว 2) เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ 3) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

สมาคมระหว่างประเทศแห่งความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว (International Association of Scientific in Tourist หรือ IASET) โดยให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่ถาวรไปอีกที่หนึ่งเป็นการชั่วคราว และไม่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมที่เป็นการหาเงิน จากความหมายดังกล่าวทำให้การท่องเที่ยวมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 5 ประการ คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, น. 11-12)

1. การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางของผู้คนจากที่เคยอยู่ถาวรไปยังสถานที่ต่าง ๆ
2. การท่องเที่ยวจะต้องมีหลักสำคัญ 2 อย่าง คือ การเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทาง และพักค้างคืน
3. การเดินทางและการพักค้างคืนจะต้องไม่ใช่สถานที่อยู่ หรือที่ทำงานประจำและในการทำกิจกรรมระหว่างการพักนั้นจะต้องแตกต่างไปจากผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ
4. การเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต้องเป็นการชั่วคราวในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ โดยมีแผนจะเดินทางกลับภายใน 180 วัน
5. จุดหมายปลายทางที่เดินทางไปจะต้องไปเพื่อการท่องเที่ยว หรือเยี่ยมเยือนเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อการอยู่ถาวร หรือการไปทำงาน

โดยสรุปแล้วการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางของผู้คนจากที่อยู่อาศัยหนึ่งซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยถาวรไปพักอาศัยยังสถานที่อื่นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อการพักผ่อน การเยี่ยมเยือน การติดต่อทางธุรกิจ การประชุมสัมมนา การกีฬา ตลอดจนการท่องเที่ยวตามความสนใจพิเศษในสถานที่สำคัญต่าง ๆ โดยไม่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหารายได้ในขณะเดินทาง

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของการท่องเที่ยวนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังเป็นผลดีแก่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปด้วยกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง (สมณี พิรกิจ, 2549) ได้แก่

1. นักท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งจะประกอบด้วย ลักษณะของนักท่องเที่ยว การกระจายตัวของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยว

2. สินค้าท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว สินค้าท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ เป็นสินค้าที่รวบรวมเอาสินค้าและบริการหลายประเภททั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมไว้ด้วยกัน เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี อภิยาศัยไมตรี และสาธารณูปโภค เป็นต้น สินค้าเหล่านี้มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งสินค้าทางการท่องเที่ยวจะต้องเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวซื้อ (ไปเที่ยว) และเกิดความประทับใจ (Attraction) เพราะมีสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น คุณค่าทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศ ทิวทัศน์หรือทัศนียภาพ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

3. การคมนาคมขนส่ง การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินต่อไปได้ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว บริเวณ หรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก รูปแบบ หรือปัญหาการจราจร เป็นต้น

4. ข้อมูลข่าวสารและการบริการ ข้อมูลข่าวสารเป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น หนังสือแนะนำเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว แผ่นพับ แผนที่ เอกสารแนะนำ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อชักชวนให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว การส่งเสริม และให้ความรู้ใหม่ ๆ การอบรมการนำเที่ยว หรือมัคคุเทศก์ รายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง การจัดทำแผนที่เส้นทางและแผนที่ท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง เป็นต้น

5. ความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด เพราะจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่ได้เดินทางเข้าสู่ประเทศ โดยให้ความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ระเบียบพิธีการเข้าออกเมือง ได้แก่ การทำวีซ่าและศุลกากร

5.2 การขนส่งกระเป๋าของผู้โดยสาร

5.3 บริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยาน หรือสถานีขนส่งกับที่พัก

5.4 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่สถานีขนส่งและท่าอากาศยาน

6. องค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

6.1 การไฟฟ้า มีเพียงพอและต้องใช้งานได้ ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการ รวมถึงความปลอดภัย

6.2 การประปา สะอาด และมีปริมาณเพียงพอแก่การบริการ

6.3 การติดต่อสื่อสาร โทรศัพท์ มีความสะดวก รวดเร็ว และมีบริการเพียงพอ

6.4 ความสามารถในการกำจัดขยะ ของเสียและสิ่งปฏิกูล

6.5 สถานพยาบาลและโรงพยาบาลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและการรักษาพยาบาลอยู่ในอัตราที่ยุติธรรม

7. การสนับสนุนทางด้านอื่น ๆ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้นักท่องเที่ยว เช่น การเงินการธนาคาร กฎระเบียบต่าง ๆ สถานที่ศึกษา แหล่งค้นคว้าด้านต่าง ๆ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพและมีไมตรีจิตต่อกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ได้แก่ สภาวะเศรษฐกิจและการเมืองของโลก ความนิยมในการท่องเที่ยว การขยายเส้นทางคมนาคม

วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นความต้องการอย่างหนึ่ง ทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ โดย (สุดาพร ชูติธรรานนท์, 2542, น. 39) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวว่ามีหลายประการ ได้แก่

1. เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เป็นการเดินทางในวันหยุดโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพักผ่อน ขจัดความเมื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจจากการทำงานให้หมดไป เป็นการเดินทางเพื่อแสวงหาความสนุกสนาน ความบันเทิง รวมถึงการไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ ชมการเล่นกีฬา การแสดง และสิ่งที่น่าสนใจ

2. เดินทางเพื่อมาร่วมการประชุมสัมมนา เป็นการเดินทางเพื่อเข้าร่วมการประชุมสัมมนา โดยปกติการจัดประชุมสัมมนาผู้จัดมักมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ทำให้

ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเป็นนักท่องเที่ยวที่สมบุรณ์แบบ และเมืองใดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว มักจะได้รับเลือกให้เป็นที่พักผ่อนสัมมนา เช่น เมืองพัทยา เชียงใหม่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต ปารีส เป็นต้น

3. เดินทางเพื่อศึกษาหาความรู้ เป็นการเดินทางเพื่อทำการวิจัย หรือสอนหนังสือ หรือเข้าศึกษา หรือดูงานในประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมักจะพักอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานานนับเดือน เช่น ไปทำการวิจัยด้านสังคมวิทยาที่ประเทศอินเดีย ไปดูงานที่ยุโรป ไปบรรยายวิชาการท่องเที่ยวที่ประเทศสิงคโปร์ ไปฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับวิชาการโรงแรมที่ประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น

4. เดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ ในประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ประชากรจะเดินทางเพื่อธุรกิจเป็นวัตถุประสงค์หลัก เปรียบเสมือนว่าธุรกิจกับการเดินทางต้องคู่กันเสมอ แม้ว่าการเดินทางจะเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน แต่ก็จัดเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่ง เนื่องจากการเดินทางในลักษณะนี้สามารถสร้างรายได้ให้กับจุดหมายปลายทางที่นักธุรกิจไปเยือน และนักธุรกิจนั้นก็ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะไปอยู่ ณ สถานที่นั้นเพื่อที่จะทำงาน หารายได้ หากต้องบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ ซึ่งหมายถึงการเข้าพักในโรงแรม การใช้บริการห้องประชุม ซื้อของฝากของที่ระลึกต่าง ๆ

5. เดินทางเพื่อการเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง เป็นการเดินทางเพื่อการสร้างสัมพันธ์ภาพให้ดียิ่งขึ้น เช่น ไปเยี่ยมเพื่อนที่ประเทศอังกฤษ ไปเยี่ยมลูกที่ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

6. เดินทางเพื่อประกอบศาสนกิจ เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ศาสนาของประเทศต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ชมการแสดงดนตรี ชมศิลปะในหอศิลป์ หรือละครของประเทศต่างๆ นมัสการศูนย์ศาสนาที่สำคัญ เพื่อร่วมปฏิบัติศาสนากิจ เป็นต้น

7. เดินทางเพื่อสุขภาพหรือพักผ่อน เป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่งดงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยว เพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี การรับคำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ การนวด อบ ประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิ ตลอดจน การตรวจร่างกาย การรักษาพยาบาล และอื่นๆ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พักอาศัยแบบต่าง ๆ ภัตตาคาร ร้านค้า ธุรกิจการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

อื่น ๆ ต่างก็พยายามจัดหาสินค้า บริการ หรืออุปทานทางการท่องเที่ยว (Tourism Supply) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดึงดูดใจให้เกิดความต้องการหรืออุปสงค์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Demand) เพิ่มมากขึ้น

ประเภทของการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว

เดิมนั้นการท่องเที่ยวจะเป็นไปตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีโดยธรรมชาติ ต่อมามีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงขั้นที่มนุษย์จัดสร้างแหล่งท่องเที่ยว หรือดัดแปลงให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวแบบใหม่ ๆ ขึ้นมาเองเพื่อตอบสนองความต้องการ อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดแบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ (สุเมณี พีรกิจ, 2549)

1. แหล่งท่องเที่ยวประเภทโบราณสถาน ได้แก่ พระราชวัง สิ่งก่อสร้าง และอาคารที่มีความสำคัญในทางประวัติศาสตร์ รวมทั้งอนุสาวรีย์ต่าง ๆ ด้วย
2. แหล่งท่องเที่ยวประเภทศาสนสถาน ได้แก่ วัด โบสถ์ เจดีย์ ศูนย์กิจกรรมทางศาสนา
3. แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ ทะเล ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก
4. แหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมและการศึกษา ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีประจำท้องถิ่น
5. แหล่งท่องเที่ยวประเภทสถานเริงรมย์ เช่น โรงภาพยนตร์ โรงละคร เป็นต้น
6. แหล่งท่องเที่ยวประเภทอุตสาหกรรมและหัตถกรรม เช่น อุตสาหกรรมเครื่องจักรกล การทอผ้า การทำร่ม เป็นต้น
7. แหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ ได้แก่ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนสนุก สวนกีฬา หรือย่านท่องเที่ยวอันเกิดจากกิจกรรมของประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดนี้ อาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวถาวร หรือมีกิจกรรมท่องเที่ยวตลอดทั้งปีอย่างสม่ำเสมอ และแหล่งท่องเที่ยวชั่วคราวที่มีขึ้นตามช่วงเวลาที่เทศกาลเท่านั้น

และสำหรับประเภทของการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่ (วรรณ วรชวา นิธิ (2539, น. 17-18)

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวในลักษณะนี้ จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย การโฆษณา หรือมีสิ่งจูงใจโดยเฉพาะของสถานที่นั้น ๆ เช่น หลักฐานทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวในต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านกระบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น ศุลกากร ด้านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ใช้ภาษาต่างประเทศ และอาจจะต้องมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำ เป็นต้น การท่องเที่ยวต่างประเทศนี้ ขนาดของประเทศเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ประเทศที่มีขนาดใหญ่ มักจะมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวมาก เพราะมีโอกาสที่จะมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งอื่น ๆ หลายอย่างกว่าประเทศที่มีขนาดเล็ก แต่บางครั้งการเดินทางไกล ๆ ก็อาจจะเป็นอุปสรรค หรือทำให้นักท่องเที่ยวหมดความสนใจ หรือมีความสนใจน้อยลงก็ได้ เป็นต้น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว

เหตุผลของการเดินทางท่องเที่ยวของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ประการ ดังที่ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542; วิภา วัฒนพงศ์ชาติ, 2542) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย

1. อายุ เมื่อมีอายุมากขึ้น เวลาสำหรับการท่องเที่ยวพักผ่อนจะน้อยลง เนื่องจากภาระหน้าที่การงานและครอบครัว ต่อเมื่อลูก ๆ ได้เติบโตขึ้นและแยกครอบครัวออกไป จนกระทั่งเมื่อเกษียณอายุจึงจะมีเวลาสำหรับการท่องเที่ยวพักผ่อนมากขึ้น สรุปได้ว่า กลุ่มของผู้มีอายุน้อย และกลุ่มของผู้สูงอายุจะมีเวลาสำหรับการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ แต่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวจะมีสัดส่วนของผู้สูงอายุเป็นจำนวนน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย มักจะเลือกท่องเที่ยวในแหล่งที่ผจญภัย ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุมาก มักจะเลือกท่องเที่ยวในที่ไกล ๆ

2. รายได้ มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว กล่าวคือ เมื่อรายได้สูงขึ้นก็จะมีเงินเหลือพอที่จะใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวมากขึ้น หรืออาจจะสรุปได้ว่า เมื่อมีรายได้เพิ่มมากขึ้น สัดส่วนของการท่องเที่ยวก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. เพศ ไม่มีความแตกต่างกันมากนักระหว่างเพศชายและเพศหญิงในด้านการท่องเที่ยว

4. การศึกษา เมื่อบุคคลมีระดับการศึกษาสูงขึ้น ก็จะนิยมเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านรายได้ เพราะว่า ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นทำให้โอกาสประกอบอาชีพที่สร้างรายได้มากขึ้น

5. เวลา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว เพราะแต่ละบุคคลย่อมอยู่ในสถานภาพทางการประกอบอาชีพที่ต่างกัน บางคนอาจใช้เวลาวันหยุดสุดสัปดาห์เพื่อการ

เดินทางท่องเที่ยว แต่บางคนอาจจะต้องรอถึงปิดภาคเรียน หรือบางคนอาจใช้เวลาหลังช่วงชีวิตทำงานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

6. ความตั้งใจที่จะไป ปัจจัยข้อนี้เกิดจากเหตุผล และความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงิน และมีเวลา คงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ถ้าไม่ตั้งใจที่จะไป นักท่องเที่ยวอาจถูกกระตุ้นได้จากสิ่งต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยว การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เห็นคุณค่าของการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ฤดูกาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และสภาพณ์ทางการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

ลักษณะสารสนเทศของการท่องเที่ยวตามกลุ่มผู้ใช้ มีดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.), 2561)

1. สารสนเทศสำหรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก ประเภท ราคาสินค้าและบริการ ที่มีไว้บริการ ภูมิอากาศและภูมิประเทศของแหล่งท่องเที่ยว

2. สารสนเทศสำหรับผู้ผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เช่น สารสนเทศของธุรกิจ ข้อมูลและประวัติลูกค้า ข้อมูลตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น

3. สารสนเทศสำหรับตัวแทนจำหน่าย ได้แก่ แนวโน้มของความต้องการของลูกค้า แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก รายการนำเที่ยว ประเภทและราคาสินค้าบริการที่มีไว้บริการ

4. สารสนเทศสำหรับหน่วยงานวางแผนการท่องเที่ยว ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยว นโยบายการท่องเที่ยว

สำหรับลักษณะสารสนเทศของการท่องเที่ยวตามลักษณะการเผยแพร่ หรือประมวลผล มีดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.), 2561)

1. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่ไม่เปลี่ยนแปลงและที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สารสนเทศที่ไม่เปลี่ยนแปลง หรืออาจเปลี่ยนแปลงในระยะยาว เช่น เส้นทางเดิน ทางเข้า-ออก แหล่งท่องเที่ยว สถานที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ส่วนสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น อัตราค่าที่พัก สภาพอากาศ อัตราค่าโดยสาร เป็นต้น

2. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทางและภายหลังการเดินทาง สารสนเทศทางการท่องเที่ยวก่อนการเดินทางเป็นสารสนเทศที่ช่วยในการวางแผนและตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ สารสนเทศระหว่างการเดินทาง เช่น เอกสารนำเที่ยวที่แจกในแหล่งบริการการท่องเที่ยว ลักษณะสภาพอากาศในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น สารสนเทศภายหลังจากการเดินทาง เช่น ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งบริการท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นต้น

3. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่จัดทำโดยภาครัฐและเอกชน สารสนเทศที่จัดทำโดยภาครัฐมักให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ลักษณะที่ตั้ง สถานที่ท่องเที่ยวที่แนะนำ เป็นต้น ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้จะมีลักษณะเป็นกลางและครอบคลุมรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญ ส่วนสารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่จัดทำโดยภาคเอกชน เช่น บริษัทนำเที่ยว สายการบิน ร้านอาหารต่าง ๆ ผู้ให้บริการที่พัก เป็นต้น มักเป็นสารสนเทศที่มุ่งให้ข้อมูลในด้านที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือการบริการของภาคเอกชนนั้น ๆ ดังนั้นการเลือกใช้สารสนเทศจะต้องพิจารณาให้รอบคอบ

แหล่งสารสนเทศทางการท่องเที่ยว เป็นการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศ สามารถตอบข้อคำถามที่อยู่ในความสนใจ และได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทาง โดยแบ่งออก 4 เป็นแหล่ง ดังนี้ (ประภัสสรี โคทส์, 2553)

1. แหล่งสารสนเทศบุคคล ได้แก่ ความคิดและประสบการณ์ของตนเอง พ่อแม่ ญาติ พี่น้อง เพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิท ผู้ที่มีประสบการณ์ในการท่องเที่ยว หรือบุคคลอื่น ๆ ที่สามารถปรึกษา พูดคุย เพื่อให้ได้มาเป็นสารสนเทศที่ตรงความต้องการ

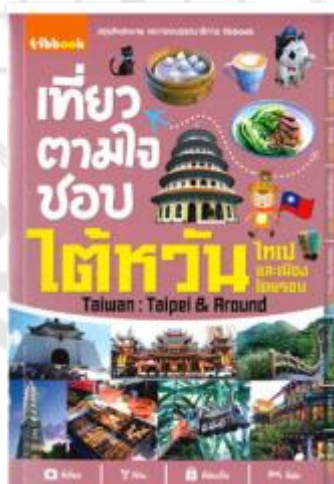
2. แหล่งสารสนเทศประเภทองค์กร/สถาบัน เป็นแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามให้ข้อมูล ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว สามารถตอบคำถามและช่วยนำเสนอทางเลือกได้เป็นอย่างดี เช่น บริษัททัวร์ หรือบริษัทท่องเที่ยว หอสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น

3. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ รายการโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ตลอดจนหนังสือและนิตยสารท่องเที่ยวต่าง ๆ แหล่งสารสนเทศประเภทนี้ไม่สามารถให้คำตอบหรือเรื่องราวที่ต้องการได้ในทันที



ภาพประกอบ 4 นิตยสารท่องเที่ยว My world KTC

ที่มา : <https://www.ktc.co.th/ktcworld/travel-service/my-world-magazine>



ภาพประกอบ 5 หนังสือท่องเที่ยวไต้หวัน ไทเป

ที่มา : <https://www.naiin.com/product/detail/492071>

4. แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแบบ เวิลด์ไวด์เว็บ ที่มีจำนวนสารสนเทศมหาศาล และสามารถนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศใน ลักษณะสื่อประสม เช่น ข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น โดยเป็นแหล่งสารสนเทศที่

นักท่องเที่ยวนิยมใช้มากที่สุดในการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับเที่ยวบิน สารสนเทศทางด้านที่พัก สภาพอากาศ แหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

4.1 เว็บไซต์ทางการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแต่เดิมนั้นมีหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นหลัก ต่อมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขยายตัวอย่างกว้างขวางรวดเร็ว ทำให้มีการพัฒนา อนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและการส่งเสริมเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น



ภาพประกอบ 6 เว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท.

ที่มา : <https://www.tat.or.th>



ภาพประกอบ 7 เว็บไซต์ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ที่มา : <http://lib.tat.or.th/main/index.aspx>

4.2 เพจท่องเที่ยวทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูบ เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่สามารถหาได้อย่างสะดวกสบาย ปัจจุบันมีเหล่าบล็อกเกอร์ที่ชื่นชอบการท่องเที่ยว เดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ และนำมาเขียนเป็นรีวิวให้ได้ตามรอยท่องเที่ยวกันได้ง่ายมากขึ้น หลายคนติดตามเพจเหล่านี้เพื่อหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ทริปท่องเที่ยวที่น่าสนใจต่าง ๆ จากเหล่าบล็อกเกอร์ชั้นนำของเมืองไทย เช่น TripTH ทริปไทยแลนด์ I Roam Alone ไปไหนดี Go Went Go : เที่ยว เว้น เที่ยว ท่องเที่ยวสะดุดตา แบกกล้องเที่ยว เป็นต้น



ภาพประกอบ 8 ตัวอย่างเพจท่องเที่ยวทางเฟซบุ๊ก แบกเป้เที่ยว

ที่มา : <https://www.facebook.com/bakpeatiew>



ภาพประกอบ 9 ตัวอย่างเพจท่องเที่ยวทางอินสตาแกรม iroamalone

ที่มา : <https://instagram.com/iroamalone>

4.3 เว็บไซต์ท่องเที่ยว เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศออนไลน์ ที่เหมือนเป็นผู้ช่วยแนะนำทางเลือกในการตัดสินใจ กิน เที่ยว พัก แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อความสะดวกและช่วยในการวางแผนท่องเที่ยว เช่น Go Went Go : เที่ยว เว้น เที่ยว ไปด้วยกันท่องเที่ยว ไปไหนดี เป็นต้น



ภาพประกอบ 10 ตัวอย่างเว็บไซต์ท่องเที่ยว Go went go : เที่ยว เว้น เที่ยว

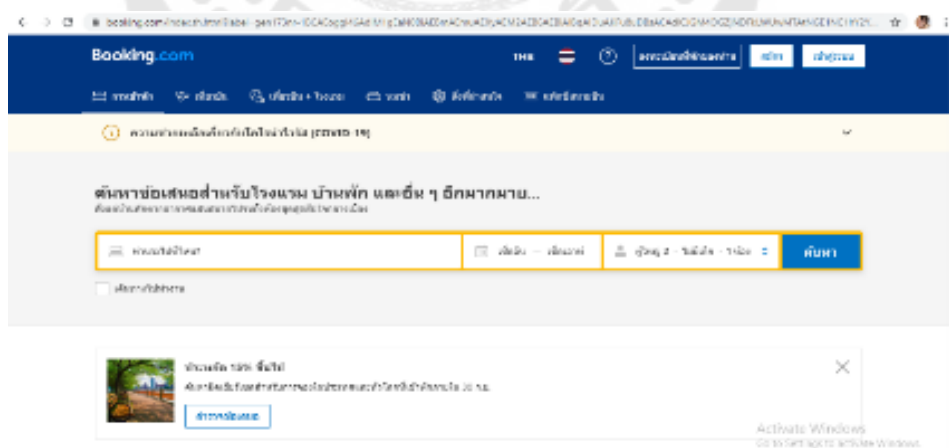
ที่มา : <https://www.gowentgothailand.com>

4.4 เว็บไซต์เพื่อการจองตั๋วเครื่องบินและที่พัก เป็นบริการเว็บไซต์สำหรับค้นหาที่พักจำนวนมาก สามารถดูรายละเอียดของห้องและราคาได้ สามารถจองล่วงหน้าไว้ก่อนเดินทางได้ การใช้งานค่อนข้างง่าย สะดวกรวดเร็ว ซึ่งหน้าแรกจะมีช่องให้เลือกพื้นที่ที่ต้องการพัก วันเวลา และจำนวนผู้เข้าพัก จากนั้นเว็บจะแสดงข้อมูลทั้งหมดที่มี ได้แก่ แผนที่ รีวิว และรูปภาพประกอบ โดยมีข้อมูลมากพอสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น Agoda Booking Traveloka เป็นต้น



ภาพประกอบ 11 ตัวอย่างเว็บไซต์ Agoda

ที่มา : <https://www.agoda.com>



ภาพประกอบ 12 ตัวอย่างเว็บไซต์ Booking

ที่มา : <https://www.booking.com>

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศรวมถึงพฤติกรรมของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปตารางสังเคราะห์ถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

ตาราง 1 สังเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

Wilson+Ellis,1981	Kuhlthaus,1993	Eisenberg and Berkowitz,2001	สรุปการสังเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
1. การเริ่มต้น 1.1 เริ่มต้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ อาจเป็นชิ้นงานใหม่ หรือความรู้ใหม่ 1.2 เริ่มต้นจากการสอบถามบุคคลใกล้ชิด หรือหนังสือเรื่องนั้น ๆ ก่อน 2. การเชื่อมโยง 2.1 เชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิง หรือบรรณานุกรม 3. การสำรวจเลือกดู 3.1 ค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอย่างกว้าง ๆ 4. การแยกแยะ 4.1 แยกแยะสารสนเทศโดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร ฯลฯ 5. การตรวจตรา 5.1 ตรวจตราสารสนเทศใหม่ ๆ ที่สนใจและคุ้นเคย	1. การริเริ่ม 1.1 ตระหนักว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาพิจารณา หรือใช้ในการแก้ปัญหา 2. การเลือก 2.1 ผู้ค้นหาสารสนเทศจะระบุหรือเลือกเรื่องที่จะตรวจสอบ หรือค้นหาอย่างกว้าง ๆ 2.2 สามารถเลือกแนวทางการค้นหาสารสนเทศได้ และพร้อมที่จะเริ่มต้นการแสวงหาสารสนเทศ 3. การสำรวจ 3.1 ผู้ค้นหาสารสนเทศจะตรวจสอบสารสนเทศอย่างกว้าง ๆ 3.2 ความลังเล ไม่แน่ใจเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ 3.3 ผู้ค้นหาสารสนเทศเริ่มสร้างกรอบแนวคิดของตนเองแต่ยังไม่ชัดเจน	1. การนิยามภาระงาน 1.1 นิยามภาระงาน หรือปัญหาสารสนเทศ 1.2 ระบุแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และสารสนเทศอะไรบ้างที่ต้องการ 2. การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ วางแผนการสืบค้นสารสนเทศ 2.1 การกำหนดแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ 2.2 การเลือกแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลาย 2.3 มีการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ 3. การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ 3.1 ค้นหาสารสนเทศ 3.2 เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการมาใช้	ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ 1. กำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศแหล่งสารสนเทศประเภทสารสนเทศรูปแบบสารสนเทศ ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ 2.1 วิธีการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศอย่างกว้าง ๆ เลือกแหล่งและเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลาย 2.2 กลยุทธ์ในการค้นหาสารสนเทศ

ตาราง 1 (ต่อ)

Wilson+Ellis,1981	Kuhlthaus,1993	Eisenberg and Berkowitz,2001	สรุปการสังเคราะห์ พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศ
6. การดึงสารสนเทศออกมา 6.1 ดึงสารสนเทศที่ต้องการ สารสนเทศบางส่วนสามารถนำไปใช้ ได้ทันที 7. การตรวจสอบ 7.1 ตรวจสอบความถูกต้อง เช่น อาจตรวจซ้ำจากเอกสาร หรือ ฐานข้อมูลอื่นว่าสารสนเทศที่ได้รับ ตรงกันหรือไม่ 8. การสิ้นสุด 8.1 เก็บรวบรวมสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งอยู่ในระดับที่ต้องการ	4. การสร้างกรอบแนวคิดของ หัวข้อเรื่องที่ต้องการ 4.1 ความรู้สึกยังไม่แน่ใจ ลดลง และสามารถสร้างกรอบ แนวคิดชัดเจนมากขึ้น 5. การรวบรวม 5.1 ผู้ค้นหาสารสนเทศจะ รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ ความต้องการ หรือปัญหา 5.2 กรอบแนวคิดจะชัดเจน และ สามารถระบุความต้องการได้ 6. การนำเสนอ 6.1 ผู้ค้นหาสารสนเทศจะยุติการ ค้นหา และนำสารสนเทศที่ค้นหา ได้ไปแก้ไข หรือทำความเข้าใจ 6.2 รู้สึกพึงพอใจหากค้นหา สำเร็จ หรือผิดหวังหากค้นหาไม่ ประสบความสำเร็จ	4. การใช้สารสนเทศ 4.1 ใช้สารสนเทศ (ฟัง ดู อ่าน สัมผัส) 4.2 ดึงสารสนเทศที่ตรงกับ ความต้องการ เช่น ข้อความ รูปภาพ วีดิ ทัศน์ เป็นต้น 5. การสังเคราะห์สารสนเทศ 5.1 จัดสารสนเทศที่ได้มาจาก แหล่งต่าง ๆ เพื่อมองเห็นภาพรวม ของข้อมูลที่ได้มา 5.2 นำสารสนเทศไปใช้อย่าง เหมาะสม 6. การประเมินผลลัพธ์ 6.1 สารสนเทศที่สืบค้นได้มี ความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ และตรงกับความต้องการหรือไม่ สามารถนำสารสนเทศไปใช้งาน ได้จริง	ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบ และประเมิน สารสนเทศ 3.1 ตรวจสอบและ ประเมินสารสนเทศที่ ค้นหามาได้ก่อนตัดสินใจ นำมาใช้ ได้แก่การ พิจารณาถึงแหล่งที่มา ความน่าเชื่อถือ ความ ถูกต้อง ความทันสมัย และความสมบูรณ์ของ เนื้อหาสารสนเทศ ขั้นตอนที่ 4 รวบรวม และนำสารสนเทศไป ใช้ 4.1 รวบรวมสารสนเทศ ที่แสวงหามาได้ทั้งหมดที่ ตรงกับความต้องการ 4.2 มีการจัดการ สารสนเทศที่ได้มาจาก แหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เห็น ภาพรวมของข้อมูล ที่ได้มา 4.3 สามารถตัดสินใจ นำสารสนเทศบางส่วน หรือทั้งหมดไปใช้

ตาราง 1 (ต่อ)

Wilson+Ellis,1981	Kuhlthaus,1993	Eisenberg and Berkowitz,2001	สรุปการสังเคราะห์ พฤติกรรมกรรมการแสวงหา สารสนเทศ
			ขั้นตอนที่ 5 ประเมิน ผลลัพธ์ นักท่องเที่ยว สารสนเทศที่เลือกไปใช้ สารสนเทศที่เลือกตรงกับ ความต้องการและ สามารถนำไปใช้ได้จริง หรือไม่ และ นักท่องเที่ยวมีการ ประเมินผลเพื่อทบทวน กระบวนการแสวงหา สารสนเทศของตนเอง หรือไม่

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ หมายถึง การเริ่มต้นการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเริ่มมีการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ เช่น สารสนเทศทางด้านที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ อาหาร วัฒนธรรม แผนที่ สภาพอากาศ แหล่งช้อปปิ้ง การคมนาคม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวจะเริ่มค้นหาสารสนเทศที่ได้กำหนดขอบเขตการต้องการไว้อย่างกว้าง ๆ แล้ว โดยนักท่องเที่ยวอาจมีการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้น ขึ้นอยู่กับตัวของนักท่องเที่ยวเอง มีการเลือกแหล่งและเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายในขั้นตอนนี้ ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น หนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศที่ค้นหามาได้ก่อนตัดสินใจนำมาใช้ โดยนักท่องเที่ยวอาจ

พิจารณาถึงแหล่งที่มา ความน่าเชื่อถือของเนื้อหา ความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และความสมบูรณ์ของเนื้อหาสารสนเทศที่แสวงหามาได้ในขั้นตอนนี้

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ โดยนักท่องเที่ยวนำสารสนเทศที่แสวงหามาได้ทั้งหมดที่ตรงกับความต้องการ มีการจัดการสารสนเทศที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลที่ได้มา เพื่อใช้ในการตัดสินใจ พิจารณา หรือตอบคำถาม ข้อสงสัย ที่นักท่องเที่ยวดำเนินการ โดยที่นักท่องเที่ยวจะสามารถตัดสินใจนำสารสนเทศบางส่วนหรือทั้งหมดไปใช้ เช่น ข้อความจากบทความวารสาร รูปภาพ แผนที่ เทคนิคในการท่องเที่ยว อุปกรณ์ที่ต้องพบเจอระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลลัพธ์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายเมื่อนักท่องเที่ยวนำสารสนเทศที่เลือกไปใช้ สารสนเทศที่เลือกสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ พบเจออุปสรรคทางด้านใดบ้าง โดยนักท่องเที่ยวนำมาพิจารณาถึงการท่องเที่ยวครั้งหน้าว่าในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ กระบวนการใดที่ต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ชอย (Choi, 2006) ศึกษารูปแบบพฤติกรรมการหาข้อมูลของนักท่องเที่ยวจีน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,725 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนใช้แหล่งข้อมูลมากกว่าหนึ่งแหล่งในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว มีการตัดสินใจเดินทางที่รวดเร็ว โดยการขอคำแนะนำจากเพื่อนและญาติ ชอบดูโฆษณาท่องเที่ยวผ่านทางทีวีและวิทยุมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ นักท่องเที่ยวชาวจีนไม่นิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลด้านการเดินทาง ส่วนใหญ่นิยมเดินทางแบบทัวร์ หรือไกด์นำเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยจะนิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองและจัดการวางแผนเดินทางด้วยตนเอง

อดัมส์ (Adams, 2009) ศึกษาถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาเจนเนอเรชั่นวาย ที่มหาวิทยาลัย Stellenbosch ประเทศแอฟริกาใต้ ขณะที่ได้รับมอบหมายงาน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาเจนเนอเรชั่นวายชั้นปีที่ 2 จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาไม่ประสบปัญหาในการเลือกหัวข้อทางวิชาการ มีการตรวจดูแหล่งข้อมูลว่ามีเพียงพอหรือไม่ก่อนเลือกหัวข้อ นักศึกษาเลือกใช้โปรแกรมค้นหา กูเกิล ในการค้นหาข้อมูล เนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว นักศึกษาลังเลที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาข้อมูล ประสบปัญหาและอุปสรรคเนื่องจากทางห้องสมุดไม่มีคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับการค้นหาข้อมูลและหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุดที่มีให้บริการใช้ตัวอักษรเล็กเกินไป ควรทำรูปแบบอินเทอร์เน็ตเพช

ให้คล้ายกับ กูเกิล ควรจัดหมวดหมู่ข้อมูล เช่น ควรจัดหมวดหมู่วารสาร (วารสารอิเล็กทรอนิกส์) ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเฉพาะ / หมวดหมู่เรื่องเดียวกัน หรือมีโปรแกรมเชิงโต้ตอบที่สอนการใช้งานบนหน้าเว็บของห้องสมุด

วิลสัน (Wilson, 2014) ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลการเดินทางต่อภาพลักษณ์ของแทนซาเนียในฐานะจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 625 คน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเดินทางและภาพลักษณ์ปลายทางในเมืองแทนซาเนีย การใช้แหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันมีต่อการตัดสินใจเดินทาง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้เวลาในการวางแผนและหาข้อมูลนานกว่า 1 เดือน ส่วนใหญ่เลือกการเดินทางโดยใช้ทัวร์ท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยนิยมใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดในการวางแผนและค้นหาข้อมูล รองลงมาเป็นการสอบถามข้อมูลจากเพื่อนหรือญาติ

แคมเบล ลี และโจว (Kambele, Li, & Zhou, 2015) ศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลของนักท่องเที่ยวระหว่างชาวอเมริกันและชาวจีนในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันจำนวน 700 คน และชาวจีนในสหรัฐอเมริกา จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่าอายุและระดับการศึกษาเป็นปัจจัยกับพฤติกรรมการเดินทางสำคัญ อายุระหว่าง 21-30 ปีมีแนวโน้มที่จะเดินทางไกลมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในแง่ของวิธีการที่ทั้งสองกลุ่มแสวงหาข้อมูลการเดินทางรวมถึงพฤติกรรมการเดินทาง นักเดินทางชาวอเมริกันพึ่งพาอินเทอร์เน็ตในการแสวงหาข้อมูลมากที่สุด ให้ความสำคัญกับการโฆษณาแบบดั้งเดิมและสื่อส่งเสริมการขายน้อยลง ในขณะที่ชาวจีนนิยมหาข้อมูลแบบปากต่อปาก เพื่อน / ญาติ / เพื่อนร่วมงานมากที่สุด จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมมีส่วนต่อพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูล นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและชาวจีนเลือกที่จะจองบริการโดยตรงกับผู้ให้บริการมากกว่าใช้บริการตัวแทนท่องเที่ยว หรือบริษัททัวร์

โคเร้าทานาซิส มิคาลีฟ พัพพัธ และ คอสเทรธัสจีโอลัส (Kourouthanassis, Mikalef, Pappas, & Kostagiolas, 2017) ศึกษาถึงความพึงพอใจของพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลออนไลน์ของนักท่องเที่ยวที่ต้องการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวางแผนการเดินทางในช่วงวันหยุด โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 764 คน ผลการวิจัยพบว่าเพศและอายุเป็นปัจจัยสำคัญ นักท่องเที่ยวชอบค้นหาข้อมูลการเดินทางที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์ นักท่องเที่ยวมักจะเลือกใช้

แหล่งข้อมูลที่ไม่เป็นทางการ เช่น บล็อกท่องเที่ยว สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์รีวิว เป็นต้น แต่ทางด้านข้อมูลการขนส่ง สภาพอากาศ นักท่องเที่ยวเลือกที่จะใช้แหล่งข้อมูลที่เป็นทางการ เช่น ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ คู่มือการเดินทางออนไลน์ หรือผู้จัดนำเที่ยว และระดับการรู้สารสนเทศมีผลต่อการแสวงหาข้อมูล

เยโบว (Yeboah et al., 2019) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลก่อนการเดินทางของผู้โดยสารระบบขนส่งสาธารณะในสภาพแวดล้อมของคนเมืองในประเทศอังกฤษ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 907 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารที่ใช้รถประจำทางใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลก่อนทางเดินทาง ผู้โดยสารที่ใช้รถไฟมีการใช้แหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ได้แก่ อินเทอร์เน็ต การบอกต่อแบบปากต่อปาก การเข้าเยี่ยมชมร้านค้า/ศูนย์/ห้องสมุด และผู้โดยสารที่ใช้รถไฟใต้ดินมักจะไม่แสวงหาข้อมูลก่อนการเดินทางและผู้โดยสารเลือกใช้สมาร์ทโฟนในการวางแผนการเดินทางมากที่สุด

งานวิจัยในประเทศ

ประภัสสร โคทส์ (2553) ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศและปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักร กลุ่มผู้ที่มีรายได้สูงที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรแสวงหาสารสนเทศก่อนการเดินทางได้แก่ สารสนเทศด้านสายการบินจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านโรงแรมที่พัก ส่วนสารสนเทศที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการเดินทางและสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางจากแหล่งสารสนเทศร่วมกันมากกว่าหนึ่งแหล่ง เช่น สื่ออินเทอร์เน็ตร่วมกับบริษัททัวร์เพื่อเปรียบเทียบราคาตั๋วเครื่องบินและโรงแรมที่พัก สื่ออินเทอร์เน็ตร่วมกับหนังสือท่องเที่ยวและเครือข่ายทางสังคมเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการเดินทาง เอกสารแผ่นพับและคนท้องถิ่นเพื่อแสวงหาสารสนเทศที่สนใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวได้แก่ ประสบการณ์ในการเดินทาง ทักษะติดต่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต การใช้เครือข่ายทางสังคม ความสนใจพิเศษ และการเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ และปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศได้แก่ ปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ ปัญหาการใช้ไฮเปอร์ลิงก์ ปัญหาเวลาที่ใช้ในการค้น ปัญหาเว็บไซต์ภาษาไทย และปัญหาการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

นวลจันทร์ บุญหนู (2555) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงงานวิทยาศาสตร์ของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา

2554 จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถามที่พัฒนาตามขั้นตอนของตัวแบบการแก้ปัญหาสารสนเทศบิกซิกส์ (Big6 skills) 6 ขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มีขั้นตอนเช่นเดียวกับตัวแบบบิกซิกส์ นักเรียนได้ทักษะการสืบค้นข้อมูลภาษาอังกฤษ การฝึกใช้อุปกรณ์และห้องทดลอง และทักษะการสื่อสารโดยการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ สำหรับการศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักเรียนพบว่านักเรียนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาและความรู้ทางภาษาไม่เพียงพอ ไม่กล้าขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาภายนอก มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการค้นหาข้อมูล การขอคำแนะนำจากอาจารย์และการทำการทดลอง และข้อจำกัดในการเดินทางไปทำโครงการที่โรงเรียนแห่งอื่น

พुरुชญา ม่วงสวย (2555) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 25 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจงจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร 5 แห่ง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างโดยใช้ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของเลคกี เพ็ตติกรูและซิลแว็ง เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างคำถามนอกจากนี้ ยังใช้การสังเกตในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าบทบาททางงาน 4 ด้านที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ งานพยาบาล งานบริหาร งานสอน และงานนิเทศ ลักษณะความต้องการสารสนเทศในงานบริหาร ได้แก่ สารสนเทศประเภทสถิติและรายงาน ส่วนในการปฏิบัติงานพยาบาล งานนิเทศ และงานสอน พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการสารสนเทศประเภทงานวิชาการ งานวิจัย วิธีการปฏิบัติที่ดี และหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การแพทย์และองค์ความรู้ด้านการพยาบาล หากมีสถานการณ์เร่งด่วนหรือพบปัญหาในการสืบค้นหรือสารสนเทศที่แสวงหามาได้ยังไม่เพียงพอ จะมีการขอคำปรึกษาจากบุคคล เช่น แพทย์ หรือเพื่อนร่วมงาน พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยใช้กูเกิล ค้นหาจากคำสำคัญที่ต้องการ เช่น โรค หัตถการ และยา เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกใช้สารสนเทศ ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อสถาบัน และปีที่พิมพ์ ปัญหาที่พบในการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตในหอผู้ป่วย และบริการอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปไม่เพียงพอ อีกทั้งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยยังขาดทักษะการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต หรือฐานข้อมูล

ออนไลน์ ผลการวิจัยยังพบว่าพยาบาลได้นำสารสนเทศที่ค้นหาได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติการพยาบาล

กุลวรางค์ ฤทธิเดช (2557) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โดยใช้ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส และแนวคิดอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันและวอลซ์ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักวิจัยในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จำนวน 25 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ประกอบด้วย 9 กิจกรรม ได้แก่ เริ่มต้น การสำรวจเลือกดู การเชื่อมโยงร้อยเรียง การตรวจตรา การรวบรวม การแยกแยะ การดึงสารสนเทศออกมา การตรวจสอบ และการจบ ซึ่งกิจกรรมที่กล่าวมานั้นมีกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส 1 กิจกรรม คือ “การรวบรวม” เนื่องจากนักวิจัยมีช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลาย และมีแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จำนวนมาก เมื่อทำการสำรวจเลือกดู เชื่อมโยงร้อยเรียง และการตรวจตรา จึงมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจำนวนมาก ส่งผลให้ต้องมีการรวบรวมสารสนเทศเหล่านั้นไว้เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ ผลการวิจัยเกี่ยวกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า อุปสรรคต่าง ๆ ที่นักวิจัยประสบในการทำวิจัย ได้แก่ ทักษะทางภาษาต่างประเทศที่ไม่เพียงพอ การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้

ยุทธนา เสมอจิตร (2558) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณโดยใช้หลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตสงขลาและพัทลุง จำนวน 268 คน ผลการวิจัย พบว่า ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณอยู่ในช่วง 1-3 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด แหล่งสารสนเทศที่เลือกใช้มากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ เพราะสะดวกและง่าย สารสนเทศมีให้ใช้ และมีประสิทธิภาพ/คุ้นเคยในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศจากทุกแหล่ง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวก ความง่าย สารสนเทศมีให้ใช้และประสิทธิภาพ/คุ้นเคยมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความถี่การใช้แหล่งสารสนเทศทุกแหล่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ศุภวรรณ อาจกล้า (2559) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่ม

ประชากรมีจำนวนทั้งสิ้น 461 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีการใช้สารสนเทศและมีความต้องการสารสนเทศประเภท หนังสือ ตำรา ในระดับมาก โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการศึกษา สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้สารสนเทศ ประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และวารสารวิชาการ ในระดับมาก สำหรับการทำงานวิจัย นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา นิยมเข้าใช้บริการ สำนักหอสมุดและห้องสมุดคณะตามหลักสูตรที่สังกัดเพื่อการค้นคว้า สำหรับการศึกษาพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้ช่องทาง CMUL OPAC ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยนักศึกษาทั้ง 2 ระดับ ทำการสืบค้นสารสนเทศด้วยการกำหนดคำสำคัญก่อนเริ่มต้นสืบค้น สารสนเทศ และหลังจากนั้นจึงทำการสืบค้นสารสนเทศโดยพิมพ์คำสำคัญลงในช่องสืบค้น จากผลการสืบค้นสารสนเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศเพิ่มเติมโดยเชื่อมโยงจากผลลัพธ์ ที่สืบค้นได้ เช่น ผู้เขียน และหัวเรื่อง เป็นต้น โดยขอบเขตของการประเมินผลการใช้สารสนเทศทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า มีการสืบค้นสารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้เขียน ปีที่ตีพิมพ์ และเนื้อหา

จุฑามาศ เกษมสุขสถาพร (2559) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการ สาธารณสุข สังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ในด้านวัตถุประสงค์ แหล่ง ประเภท รูปแบบ เครื่องมือสืบค้น เทคนิคการสืบค้น การประเมินแหล่งสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการ แสวงหาสารสนเทศ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน โดยเก็บรวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลวิจัย พบว่า นักวิชาการสาธารณสุขส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการ แสวงหาสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ แหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่แสวงหาจากเว็บไซต์ของ หน่วยงานราชการ เกณฑ์ในการประเมินแหล่งสารสนเทศ คือ ความน่าเชื่อถือ เข้าถึงได้ง่ายรวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ประเภทของสารสนเทศที่ส่วนใหญ่แสวงหา ได้แก่ หนังสือ ตำรา วิชาการ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และวารสารวิชาการตามลำดับ โดยแสวงหาสารสนเทศในรูปแบบที่มีเนื้อหาฉบับเต็ม ใช้การสืบค้นจากโปรแกรมค้นหา (Search engine) ส่วนเทคนิคการสืบค้นจาก ฐานข้อมูลใช้เทคนิคการสืบค้นแบบพื้นฐาน (Basic search) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ แหล่ง สารสนเทศอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศ

ธัญนันท์ วีรภัทรรุ่งโรจน์ (2559) ศึกษาลักษณะความแตกต่างระหว่าง Generation X, Y และ Z ในกรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 คน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่ม Generation X, Y และ Z จำนวนเท่า ๆ กัน มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและปริญญาตรี สถานภาพโสด ในการศึกษาในกลุ่ม

ตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างเพียงบางประเด็น (ชอบสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ชอบทำงานที่มีเงินเดือนประจำ) แต่เมื่อทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเจนเรชัน พบว่า มีความแตกต่างถึง 35 ใน 53 ประเด็น ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า คุณลักษณะของ Generation X, Y และ Z ที่มีเหมือนกัน คือ ความมั่นใจในตนเอง มีโลกส่วนตัวสูง ทำงานโดยมีการวางแผนล่วงหน้า ทำอะไรตามแบบแผนที่ตั้งไว้ ชอบสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รู้สึกหงุดหงิดหากไม่สามารถสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ดูแลสุขภาพตนเอง คิดว่าทุกวันนี้คนจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีทักษะที่หลากหลาย เชื่อว่าเด็กต้องเคารพผู้ใหญ่ จะทำได้ดีเมื่อมองเห็นผลลัพธ์ที่เป็นตัวเงิน อยากทำงานที่สามารถแบ่งเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว ตัดสินใจโดยยึดผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก พร้อมเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองตามคำแนะนำของผู้อื่น คุณลักษณะที่ทำให้ Generation Y แตกต่างจาก Generation X และ Z คือ ชอบการทำงานเป็นกลุ่ม เชื่อว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับโชคความ ยอมรับความแตกต่างของชนชั้นในสังคม ทุกเพศสภาพควรได้รับการยอมรับ และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน คน Generation Z เหมือนกัน Generation Y ตรงที่ไม่หวั่นไหวเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง ในส่วนของพฤติกรรมการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ พบว่า Generation X จะไม่ค่อยนิยมสั่งซื้อสินค้า เพราะมีความกังวลตรงที่ไม่มีโอกาสได้เห็นตัวสินค้าจริง Generation Y มักจะสั่งซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าและของขวัญที่ระลึก

วนิดา เลิศพัฒนานนท์ (2561) ศึกษารูปแบบพฤติกรรมและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของคนไทยเจนเรชันวาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยที่มีอายุระหว่าง 22-36 ปี ในเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มคนไทยเจนเรชันวาย โดยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่จะวางแผนการเดินทางด้วยตนเอง ชื่นชอบการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เดินทางท่องเที่ยวปีละ 1-3 ครั้ง บุคคลร่วมเดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นคนในครอบครัว จำนวน 1-3 คน นิยมเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว แบบ 3 วัน 2 คืน เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ส่วนสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สำหรับการจองที่พักจะทำการจองผ่านเว็บไซต์บริการต่าง ๆ เช่น Agoda Expedia เป็นต้น ซึ่งถ้าไม่ได้ใช้รถยนต์ส่วนตัว จะมีการจองบริการตัวโดยสารผ่านบริษัทหรือสายการบินโดยตรง และสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ กิจกรรมที่กลุ่มเจนเรชันวายชอบทำในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การถ่ายภาพ เดินเที่ยวชม ชิมหรือลิ้มลองอาหาร ตามลำดับ ปัจจัยก่อให้เกิดแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของคนไทยกลุ่มนี้ คือ ต้องการพักผ่อนคลายเครียด ความต้องการที่จะ

แสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ สังคมใหม่ ๆ ความน่าสนใจของลักษณะจุดหมายปลายทาง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

วิไล พึ่งผล, ประสพชัย พสุนนท์ และ ธิระวัฒน์ จันทิก (2561) ศึกษาการวิเคราะห์คุณลักษณะของเจเนเรชั่นวายยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของเจเนเรชั่นวาย เรียงจากมากที่สุด ดังนี้ 1) ปฏิบัติอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การเป็นสมาชิกของชมรมหรือสมาคมต่าง ๆ ชอบพบปะและมีเพื่อนหลากหลายเพิ่มมากขึ้น เห็นความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้กาลเทศะและการวางตัวในงานสังคมต่าง ๆ 2) นักสร้างความปรองดองกันที่เรียบง่าย คือ การให้ความสำคัญกับการปรับตนเองให้อยู่ร่วมกับสังคมอย่างเป็นสุข สามารถเจรจายุติข้อขัดแย้งได้เป็นส่วนใหญ่ กล่าวรับผิดชอบหากมีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตัวเอง 3) ทศนคติเชิงบวก คือ การมีใจรักในการพัฒนาตนเอง ได้รับคำสั่งสอนให้มีจริยธรรมและคุณธรรม สนใจฝึกทักษะที่ดีจนเป็นนิสัย ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแปลงตนเองอย่างเหมาะสม 4) ความกระตือรือร้น คือ การกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย กระฉับกระเฉงในการทำงาน เป็นแบบอย่างในการทำอย่างมุ่งมั่นทำให้ผู้อื่นสนับสนุน พร้อมรับงานเพิ่มมากขึ้น มุ่งมั่นกับการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 5) มองเห็นคุณค่าผู้อื่น คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น พยายามปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้อื่น 6) สื่อสารอย่างสุภาพ คือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อสร้างความสมานฉันท์ระหว่างทีม สามารถเจรจาต่อรองเพื่อประสานประโยชน์ของทีม มีการพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อเป็นผู้นำกิจกรรมได้เป็นอย่างดี มีความสุภาพอ่อนน้อมกับคนทุกรูปแบบ 7) เปิดสู่เครือข่ายทางสังคม คือ การติดตามข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการวางตัวทันสมัยอยู่เสมอ ศึกษาและพัฒนาเครือข่ายให้ขยายเพิ่มมากขึ้น 8) ความเป็นตัวตนกับทีม คือ ความตรงต่อเวลาในการนัดหมายทุกครั้ง คำนึงถึงคนส่วนใหญ่มากกว่าส่วนตัว ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม 9) ยอมรับความคิดใหม่ คือ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมได้เสมอ มีความยืดหยุ่นในการอยู่ร่วมกับคนหลากหลายเจเนเรชั่น และ 10) จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม คือ ความสามารถในการเข้าหาผู้อื่นก่อนเสมอในทุกเหตุการณ์ มีความมั่นใจที่จะติดต่อกับผู้คนได้ทุกรูปแบบ พร้อมพัฒนาตนเองด้วยการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องและมีการปรับตัวให้เข้ากับสังคมกลุ่มใหญ่ได้

ขวัญฤทัย แก้วจำปา (2561) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 384 คน โดยการ

กลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เพื่อศึกษาข้อมูล เสริมการเรียนรู้และเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ และผู้เยี่ยมชมได้สารสนเทศตรงตามวัตถุประสงค์ แต่ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่ไม่เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ สำหรับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสารสนเทศ คือ ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มีปัญหาด้านการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ ปัญหาด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ปัญหาด้านข้อมูลนิทรรศการที่จัดแสดงและด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์

ศรุตา กรณามิตร (2561) ศึกษาปัจจัยและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนเดี่ยวของเจนเรชั่นวาย กลุ่มตัวอย่าง คือ คนเจนเรชั่นวายที่อาศัยในกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการที่จะเที่ยวคนเดียวมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด โดยปัจจัยผลักดันประกอบไปด้วย การพักผ่อน การหลีกเลี่ยง การเปิดประสบการณ์ใหม่ ความอิสระ ความมั่นใจ การได้ตามเป้าหมาย และความสนใจที่ต่างจากคนอื่น ในส่วนของปัจจัยดึงดูดนั้นประกอบไปด้วย ความปลอดภัยของสถานที่ที่ไป ความสะดวกสบายของสถานที่ที่ไป และสถานที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนตัว ด้านพฤติกรรมพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีอิสระในการตัดสินใจในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การหาที่พักจนถึงการทำกิจกรรมระหว่างเที่ยว อีกทั้งยังเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นในการท่องเที่ยวสูง ไม่มีแผนการท่องเที่ยวที่รัดกุม แต่เลือกที่จะท่องเที่ยวตามสถานการณ์ตรงหน้า ชอบไปยังสถานที่ที่ตนเองสนใจจริง ๆ ไม่ว่าจะสถานที่นั้นจะเป็นที่นิยมหรือไม่ อีกทั้งยังชอบเดินดูบ้านเมือง พูดคุยกับผู้คนใหม่ ๆ ที่ไม่เคยรู้จัก วัฒนธรรม หรือแม้แต่แนวคิดต่าง ๆ อีกทั้งยังฝึกแก้ปัญหาด้วยตนเอง แต่ก็ยังมีบางคนที่ต้องการพักผ่อนจริง ๆ โดยเลือกที่จะไม่ทำอะไร แค่เปลี่ยนสถานที่และอยู่กับตนเองก็พอแล้ว

ประภัสสร โคทส์, นันทิพย์ วิชาวิน, สุนันทา ชูตินันท์ และโกวิท ทรัพย์พิศาล (2562) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย และพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งการวิจัยเป็นแบบผสมผสานซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 396 คน คัดเลือกแบบง่ายจากจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากที่สุดและสร้างรายได้สูงทางการท่องเที่ยวตั้งแต่ปี 2554-2558 จำนวน 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี กาญจนบุรี ภูเก็ต

เชียงใหม่ และนครราชสีมา ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจำนวน 18 คน จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช จำนวน 6 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นการบริการสารสนเทศพื้นฐานแบบเผชิญหน้าได้แก่ บริการตอบคำถาม บอกเส้นทาง ให้แผนที่ สืบค้นข้อมูลออนไลน์ และการบริการสารสนเทศพิเศษ ได้แก่ บริการข้อมูลท่องเที่ยวเชิงธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ ข้อมูลเฉพาะด้าน และบริการนำส่งเอกสาร มีการบูรณาการความรู้และใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่น 2) แนวปฏิบัติที่ดีของการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวประเทศไทยและต่างประเทศ มี 2 ด้านได้แก่ การบริหารจัดการบุคลากรและด้านการบริการสารสนเทศ 3) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แก่ การคัดสรรสารสนเทศที่ให้บริการเฉพาะกลุ่ม โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณที่ใช้จ้างบุคลากร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 4) รูปแบบการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับประเทศไทยคือ โมเดล SI-IS ประกอบด้วย SI ได้แก่ Sharing (S) การใช้ทรัพยากรร่วมกันและการบูรณาการความรู้ของบุคลากรขององค์กรท่องเที่ยวและชุมชนในท้องถิ่น และ Information (I) สารสนเทศเฉพาะกลุ่มซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว Information systems (IS) ระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ระบบการท่องเที่ยวอัจฉริยะ การเชื่อมโยงบริการสารสนเทศแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และมาตรฐานข้อมูลท่องเที่ยวทั่วไทย

นนทนันท์ แยมวงษ์ (2562) ศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อการทำผลงานทางวิชาการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่ใช้ในการวิจัยคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจาก 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาลัยการฝึกหัดครู และวิทยาลัยนานาชาติพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งออกเป็น การวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 202 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำผลงานทางวิชาการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เริ่มต้นการแสวงหาสารสนเทศบนเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต การสำรวจเลือกดู โดยลงมือค้นหาเอกสารอื่น ๆ สารระสังเขป ตัวเอกสารที่ได้รับคำแนะนำ การเชื่อมโยงร้อยเรียงจากรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม แยกแยะสารสนเทศโดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา การตรวจตรา

โดยติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ การรวบรวมจัดเก็บในโฟลเดอร์หลังจากสืบค้นแล้ว การดึงสารสนเทศออกมาโดยใช้เอกสาร หนังสือ วารสาร การอ้างอิงแหล่งที่มา การตรวจสอบแหล่งที่มาและการอ้างอิงของข้อมูล และการสิ้นสุดโดยการได้รับสารสนเทศตามโครงเรื่องที่กำหนด ส่วนอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำผลงานทางวิชาการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น ไม่ทราบวิธีการในการแสวงหาสารสนเทศ มีปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ด้านเศรษฐกิจ เช่น มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาในการเข้าถึงสารสนเทศ เวลาไม่เพียงพอในการศึกษาค้นคว้าสารสนเทศเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เป็นต้น ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ เช่น แหล่งสารสนเทศเปิดให้บริการกับเวลาที่คณาจารย์สะดวกนั้นไม่ตรงกัน หรือไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ และการจำกัดสิทธิการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในต่างประเทศ และในประเทศ มีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แต่ส่วนใหญ่ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ และการสังเกต เพราะเป็นวิธีที่ช่วยให้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกได้ดีกว่าวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กระบวนการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบที่มีผู้พัฒนาไว้แล้ว เครื่องมือสำคัญที่ใช้คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ รูปแบบ/เนื้อหา แหล่งสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ อีกทั้งยังศึกษาในบริบทต่าง ๆ อาชีพการทำงานต่าง ๆ ออกไปมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีอินเทอร์เน็ตเข้ามามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและรูปแบบสารสนเทศเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยสรุปงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ งานวิจัยของนวลจันทร์ บุญหนู (2555) และ กุลวราชน์ ฤทธิเดช (2557) พบว่า บุคคลมีการเริ่มต้นกำหนดขอบเขต/เลือกหัวข้อเรื่องที่ต้องการแสวงหาสารสนเทศ เนื่องจากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ งานวิจัยของกานดา เจริญวันชัยกุล (2554) และ ชูฟาน ตง (2557) พบว่า บุคคลมีพฤติกรรมเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศโดยเกิดจากแนวความคิด ความสนใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียน การทำโครงการ หรือการทำวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ งานวิจัยของชอย (Choi, 2006) และ แคมเบล ลี และโจว (Kambebe, Li, & Zhou, 2015) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคล ได้แก่ เพื่อนสนิท ญาติ และเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ชอบการชม

โฆษณาท่องเที่ยวผ่านทางทีวีและวิทยุมากกว่าสิ่งพิมพ์ ไม่นิยมใช้อินเทอร์เน็ต นิยมเดินทางแบบทัวร์ หรือไกด์นำเที่ยวเพราะไม่ต้องการแสวงหาสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเอง งานวิจัยของอดัมส์ (Adams, 2009) วิลสัน (Wilson, 2014) แคมเบล ลี และโจว (Kambele, Li, & Zhou, 2015) โคเร้าทานาซิส มิคาลีฟ พัพพัส และ คอสเทรอสจีโอลัส (Kourouthanassis, Mikalef, Pappas, & Kostagiolas, 2017) เยโบว (Yeboah et al., 2019) และ ประภัสศรี โคทส์ (2553) พบว่า นักท่องเที่ยวนิยมค้นหาสารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ได้แก่ ภูเก็ต สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบและการประเมินสารสนเทศ ได้แก่ งานวิจัยของชอย (Choi, 2006) อดัมส์ (Adams, 2009) ณมรัตน์ ปิงตระกูล (2550) ประภัสศรี โคทส์ (2553) นวลจันทร์ บุญหนู (2555) กุลวรางค์ ฤทธิเดช (2557) พบว่า บุคคลมีการเปรียบเทียบ ตรวจสอบ และประเมินสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลมากกว่าหนึ่งแหล่งก่อนการนำสารสนเทศมาใช้ มีการพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย ความถูกต้องของเนื้อหาสารสนเทศที่แสวงหามาได้

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ ได้แก่ งานวิจัยของกุลวรางค์ ฤทธิเดช (2557) และ นนทนนท์ แย้มวงษ์ (2562) พบว่า มีการรวบรวมสารสนเทศโดยการดาวน์โหลดข้อมูลเก็บไว้ในโฟลเดอร์ การสำเนาเอกสารและจัดเก็บในกล่องเอกสาร งานวิจัยของนวลจันทร์ บุญหนู (2555) พบว่า มีการคัดลอกข้อความและแปลเอกสารเพื่อสรุปเนื้อหาที่ได้เป็นภาษาของตนเองโดยให้ได้เนื้อหาตามขอบเขตงาน และ งานวิจัยของกุลวรางค์ ฤทธิเดช (2557) พบว่า มีการจัดเก็บรวบรวมสารสนเทศโดยบุ๊กมาร์ค (Bookmark) คือ การเก็บบันทึก URL หรือที่อยู่ของข้อมูลต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถเรียกใช้ภายหลังได้ง่าย

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ งานวิจัยของอดัมส์ (Adams, 2009) ณมรัตน์ ปิงตระกูล (2550) นวลจันทร์ บุญหนู (2555) ศุภวรรณ อาจกล้า (2559) ขวัญฤทัย แก้วจำปา (2561) และ นนทนนท์ แย้มวงษ์ (2562) พบว่า บุคคลนั้นได้รับสารสนเทศครบถ้วนและตอบสนองกับความต้องการสารสนเทศและสามารถนำสารสนเทศไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศทั้งในต่างประเทศและในประเทศ มีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีผู้จำแนกอุปสรรคตามด้านต่าง ๆ ไว้แล้ว ซึ่งอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งที่ขัดขวางกระบวนการในการแสวงหาสารสนเทศของผู้แสวงหาสารสนเทศ โดยส่วนใหญ่อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศที่พบนั้นเกิดจากตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ คือ ขาดทักษะหรือประสบการณ์ในการค้นหา ทักษะด้านภาษา ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ และปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ คือ ความไม่ทันสมัย ความไม่สมบูรณ์ครบถ้วน

ของสารสนเทศที่เผยแพร่ และยังพบอุปสรรคทางด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงสรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศได้ ดังนี้

1. ด้านลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ งานวิจัยของประภัสสรี โคทส์ (2553) และ นวลจันทร์ บุญหนู (2555) พบว่า มีอุปสรรคทางด้านทักษะภาษาต่างประเทศ ที่มีความหลากหลายตามภาษาประจำชาติของประเทศต่าง ๆ ส่วนงานวิจัยของพุฒญา ม่วงสวอย (2555) และ นนทนนท์ แยมวงษ์ (2562) พบว่า บุคคลนั้น ๆ ขาดทักษะในการแสวงหาสารสนเทศและไม่ทราบแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

2. ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล ได้แก่ งานวิจัยของขวัญฤทัย แก้วจำปา (2561) พบว่า มีอุปสรรคด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของผู้ให้สารสนเทศ และ งานวิจัยของ นวลจันทร์ บุญหนู (2555) พบว่า บุคคลนั้น ๆ ไม่กล้าขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้ให้สารสนเทศ

3. ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ งานวิจัยของกุลวรางค์ ฤทธิเดช (2557) จุฑามาศ เกษมสุขสถาพร (2559) ขวัญฤทัย แก้วจำปา (2561) และ นนทนนท์ แยมวงษ์ (2562) พบว่า มีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศ สืบค้นข้อมูลจากภายนอกไม่ได้ และไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศฉบับเต็มได้ งานวิจัยของประภัสสรี โคทส์ (2553) พบว่า มีปัญหาด้านคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ สารสนเทศขาดความถูกต้องและทันสมัย ใช้ไฮเปอร์ลิงก์ไม่ได้ และ งานวิจัยของอดัมส์ (Adams, 2009) พบว่า หน้าเว็บไซต์ที่ให้บริการใช้ตัวอักษรเล็กเกินไปและไม่มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูล

4. ด้านสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ ได้แก่ งานวิจัยของนนทนนท์ แยมวงษ์ (2562) พบว่า แหล่งสารสนเทศเปิดให้บริการกับเวลาที่ผู้แสวงหาสารสนเทศสะดวกนั้นไม่ตรงกัน และผู้แสวงหาสารสนเทศมีเวลาไม่พอในการศึกษาค้นคว้าสารสนเทศ งานวิจัยของอดัมส์ (Adams, 2009) พบว่า ไม่มีโปรแกรมเชิงโต้ตอบที่สอนการใช้งานบนเว็บไซต์ของห้องสมุด และ งานวิจัยของนวลจันทร์ บุญหนู (2555) พบว่า มีข้อจำกัดด้านระยะทางในการเดินทางไปยังแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ

5. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ งานวิจัยของอดัมส์ (Adams, 2009) พบว่า ไม่มีคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับการค้นหาข้อมูล และ พุฒญา ม่วงสวอย (2555) พบว่า บริการอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปไม่เพียงพอ และ นนทนนท์ แยมวงษ์ (2562) พบว่า มีข้อจำกัดด้านระยะเวลาและเวลาที่สูญเสียไปในการค้นหาสารสนเทศ

ในขณะที่งานวิจัยที่ศึกษากลุ่มคนเจนเนเรชั่นวายมีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือสำคัญที่ใช้คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยการศึกษาในกลุ่มคนเจนเนเรชั่นวายนี้ส่วนใหญ่เน้นการศึกษาไปทางด้านวิเคราะห์พฤติกรรม การตลาด และการบริหารธุรกิจ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในด้านปัจจัย แรงจูงใจ พฤติกรรมการท่องเที่ยว การตลาด การวิเคราะห์คุณลักษณะและเจตคติของคนเจนเนเรชั่นวายที่มีประโยชน์ต่อองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมพบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของคนเจนเนเรชั่นวาย เช่น งานวิจัยของธัญนันท์วีรภัทรรุ่งโรจน์ (2559) และ วนิดา เลิศพัฒนานนท์ (2561) พบว่า คนเจนเนเรชั่นนี้มีความมั่นใจในตนเอง ตรงต่อเวลา รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำงานโดยมีการวางแผนล่วงหน้า ทำอะไรตามแบบแผนที่ตั้งไว้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองและปรับตัวเองให้อยู่ร่วมกับสังคมอย่างเป็นสุข กล้ารับผิดชอบหากมีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตัวเอง ชอบพบปะ มีเพื่อนหลากหลาย ชอบทำงานเป็นทีม ชอบสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และมีความยืดหยุ่นในการอยู่ร่วมกับคนหลากหลายเจนเนเรชั่น ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนเจนเนเรชั่นวายพบว่ามีจำนวนหนึ่ง เช่น งานวิจัยของศรุดา กรุณามิตร (2561) และ วนิดา เลิศพัฒนานนท์ (2561) ที่ผลการวิจัยพบว่า คนเจนเนเรชั่นวายส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองเนื่องจากมีความอิสระและยืดหยุ่นในการท่องเที่ยว ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด กิจกรรมที่คนเจนเนเรชั่นวายชอบทำในขณะที่ท่องเที่ยว คือ การถ่ายภาพ การเดินเล่น และการลองทานอาหารท้องถิ่น และปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการท่องเที่ยว คือ ต้องการพักผ่อน คลายเครียด ต้องการใช้เวลาอยู่กับตนเอง ต้องการประสบการณ์และสังคมใหม่ ๆ ความน่าสนใจของลักษณะจุดหมายปลายทาง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและด้านการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนเรชั่นวาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนเรชั่นวาย ผู้วิจัยจึงทำการสังเคราะห์ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Ellis, 1989; Kuhlthaus, 1993; Wilson, 1999; Eisenberg and Berkowitz, 2001) สรุปเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ หมายถึง การเริ่มต้นการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเริ่มมีการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ เช่น สารสนเทศทางด้านที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ อาหาร วัฒนธรรม แผนที่ สภาพอากาศ แหล่งช้อปปิ้ง การคมนาคม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวจะเริ่มค้นหาสารสนเทศที่ได้กำหนดขอบเขตความต้องการไว้อย่างกว้าง ๆ แล้ว โดยนักท่องเที่ยวอาจมีการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้น ขึ้นอยู่กับตัวของนักท่องเที่ยวเอง มีการเลือกแหล่งและเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายในขั้นตอนนี้ ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น หนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศที่ค้นหามาได้ก่อนตัดสินใจนำมาใช้ โดยนักท่องเที่ยวอาจพิจารณาถึงแหล่งที่มา ความน่าเชื่อถือของเนื้อหา ความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และความสมบูรณ์ของเนื้อหาสารสนเทศที่แสวงหามาได้ในขั้นตอนนี้

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ โดยนักท่องเที่ยวจะรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหามาได้ทั้งหมดที่ตรงกับความต้องการ มีการจัดการสารสนเทศที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลที่ได้มา เพื่อใช้ในการตัดสินใจ พิจารณา หรือตอบคำถาม ข้อสงสัย ที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยที่นักท่องเที่ยวจะสามารถตัดสินใจนำสารสนเทศบางส่วนหรือทั้งหมดไปใช้ เช่น ข้อความจากบทความวารสาร รูปภาพ แผนที่ เทคนิคในการท่องเที่ยว อุปกรณ์ที่ต้องพบเจอระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลลัพธ์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายเมื่อนักท่องเที่ยวนำสารสนเทศที่เลือกไปใช้ สารสนเทศที่เลือกสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ โดยนักท่องเที่ยวอาจมีการมองภาพไปถึงการท่องเที่ยวครั้งหน้าว่าในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศกระบวนการใดที่ต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น

อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศนั้นสามารถสรุปได้ 5 ด้าน (Wilson & Walsh, 1996; Devin, 1973; พิมพริ์ไพ เปรมสมิทธิ์, 2533) ดังนี้

1. ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากตัวนักท่องเที่ยวเองที่ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ เช่น ไม่มีเวลาสืบค้น ขาดทักษะการสืบค้น อ่านสารสนเทศท่องเที่ยวภาษาต่างประเทศไม่เข้าใจ เป็นต้น

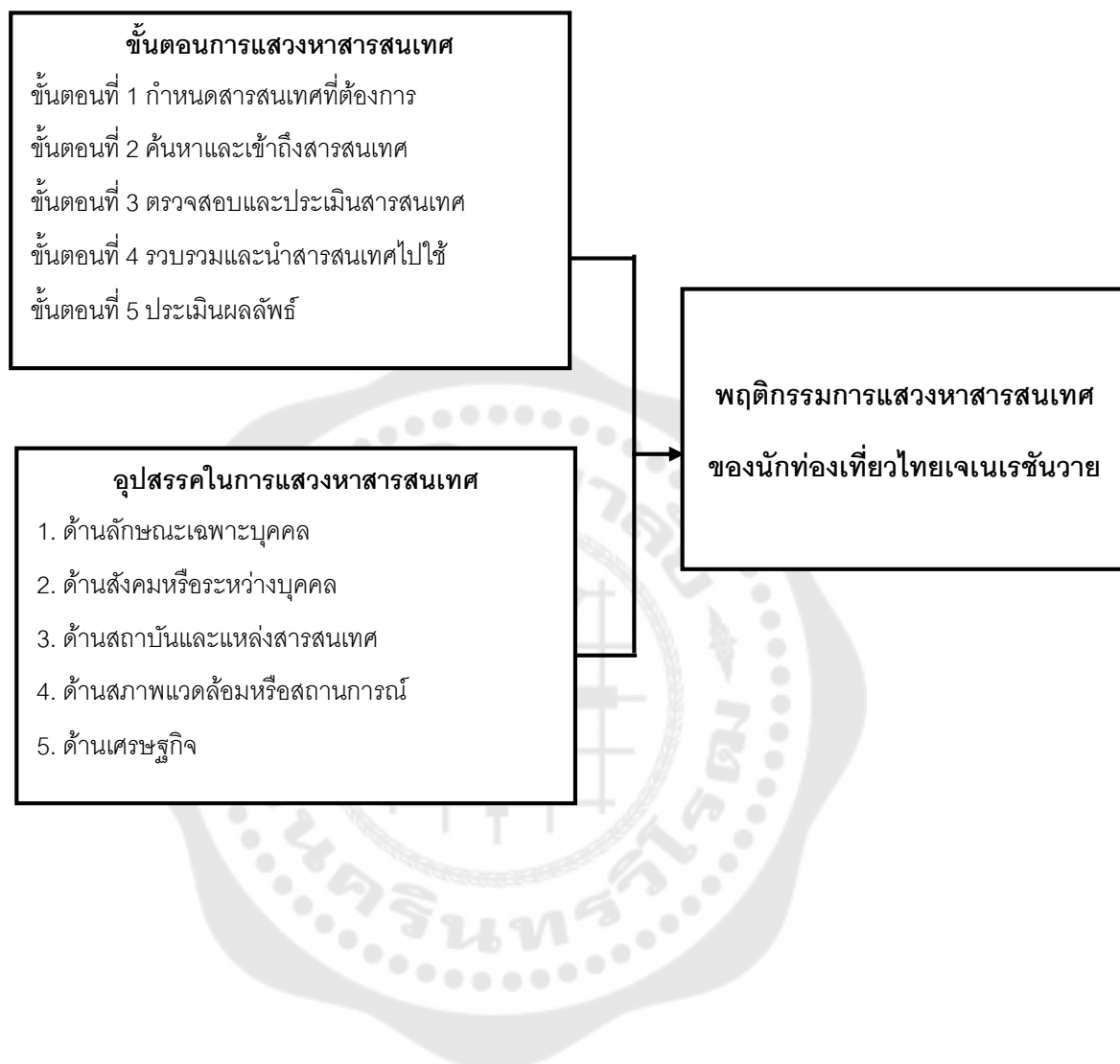
2. ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคล หรือจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ หรืออุปสรรคที่เกิดจากระบบทางสังคมมีข้อจำกัดข้อห้ามต่าง ๆ ที่ขัดขวางไม่ให้ผู้แสวงหาสารสนเทศเข้าถึงสารสนเทศได้ เช่น การสื่อสารระหว่างผู้แสวงหาสารสนเทศกับผู้ให้สารสนเทศ ความร่วมมือของผู้ให้สารสนเทศ เป็นต้น

3. ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากสถาบัน หรือแหล่งบริการสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทางไป แหล่งสารสนเทศท่องเที่ยวที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ไม่ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่รวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน หรือไม่มีสารสนเทศที่ให้ข้อมูลในเรื่องที่กำลังค้นหา เช่น เอกสารนำเที่ยวที่แจกในแหล่งบริการการท่องเที่ยวไม่ทันสมัย สารสนเทศด้านลักษณะที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวที่แนะนำไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น

4. ด้านสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรมเทคโนโลยี ข้อจำกัดทางด้านเวลา ช่วงเวลาที่จะแสวงหาสารสนเทศกับช่วงเวลาที่แหล่งสารสนเทศให้บริการไม่ตรงกัน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศ หรืออาจใช้เวลามากกว่าจะได้สารสนเทศมา

5. ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการแสวงหาสารสนเทศ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้ ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเพื่อให้ได้สารสนเทศ ค่าเดินทางไปใช้แหล่งสารสนเทศ ค่าใช้บริการแหล่งสารสนเทศและเวลาที่สูญเสียไปกับการแสวงหาสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถสรุปได้ดังภาพ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยผู้วิจัยดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ที่มีอายุระหว่าง 19-38 ปี จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเบื้องต้น คือ ผู้ที่เคยเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและ/หรือต่างประเทศ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยผู้วิจัยได้วางแผนการสัมภาษณ์เริ่มจากการสรรหาและคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักก่อน ผู้วิจัยได้สรรหานักท่องเที่ยวชาวไทยที่พิจารณาจากคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการและบุคคลนั้นสะดวกที่จะให้ข้อมูล โดยเริ่มสรรหาจากเพื่อนที่เป็นนักท่องเที่ยวมาก่อนและได้มีการแนะนำผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ต่อไป (Snowball sampling) นอกจากนี้ยังสรรหาผู้ให้ข้อมูลหลักจากเพจท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้วิธีการสอบถามถึงประวัติการเดินทางท่องเที่ยว อายุ จากผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตรงกับเกณฑ์ในการคัดเลือกที่กำหนดไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเจนเรชันวาย
2. สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ตรวจสอบและประเมิน

สารสนเทศ รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ และประเมินผลลัพธ์ (Ellis, 1989; Kuhlthau, 1993; Wilson, 1999; Eisenberg & Berkowitz, 2001) ส่วนอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล 2) ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล 3) ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ 4) ด้านสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ 5) ด้านเศรษฐกิจ (Wilson & Walsh, 1996; Dervin, 1973; พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์, 2533) เพื่อใช้เป็นแนวคำถามในการสร้างแบบสัมภาษณ์

3. สร้างแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยแนวคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยุคไทยเจนเนอเรชันวาย 5 ขั้นตอน

ตอนที่ 3 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยุคไทยเจนเนอเรชันวาย 5 ด้าน

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญา นิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

5. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งประเมินความตรงตามเนื้อหาและนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งทุกข้อคำถามได้ค่า IOC มากกว่า 0.67 จึงถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะว่า

5.1 ปรับแก้คำถามข้อที่ 1 ควรถามเกริ่นนำเวลาเดินทางท่องเที่ยวทำอะไร ค้นหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศ ทรัพยากรประเภทอะไร และควรปรับข้อคำถามให้กระชับมากขึ้น

5.2 ปรับแก้คำถามข้อที่ 2 ควรแยกถามเป็นข้อ ๆ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ

5.3 ปรับแก้คำถามข้อที่ 4 คำถามใช้คำศัพท์ที่ซับซ้อน ควรเปลี่ยนคำว่า กลยุทธ์ เป็นวิธีการหรือคำอื่น ๆ ที่เข้าใจง่ายขึ้น

5.4 ปรับแก้คำถามข้อที่ 5 ควรยกตัวอย่างคำว่า “ประเมินสารสนเทศ” ว่ามีด้านใดบ้าง

5.5 ปรับแก้คำถามข้อที่ 6 ควรปรับภาษาในการสัมภาษณ์ให้เป็นภาษาที่ผู้ตอบสามารถเข้าใจได้ง่าย เนื่องจากผู้ตอบไม่ได้อยู่ในวิชาชีพของเรา อาจจะไม่เข้าใจคำถาม

5.6 ปรับแก้คำถามข้อที่ 7 ควรเพิ่มว่าสารสนเทศที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ หรือภายใต้สถานการณ์จริงหรือไม่

5.7 ปรับแก้คำถามข้อที่ 10 ด้านอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ควรยกตัวอย่างแต่ละด้านให้ผู้ตอบเข้าใจง่ายขึ้น

6. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ (Try out) กับนักท่องเที่ยวยุโรปจำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามมีความชัดเจน สามารถสื่อความหมายตรงความต้องการและครอบคลุมคำถามการวิจัยหรือไม่ ผู้ตอบมีความเข้าใจและมีปฏิกิริยาอย่างไร ความต่อเนื่องของเนื้อหาและการตอบเป็นอย่างไร จากนั้นผู้วิจัยได้ทบทวนและปรับปรุงข้อคำถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อให้ข้อคำถามมีความชัดเจนยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-021/2563X โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญร่วมด้วยภายใต้เกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักตามที่กำหนดในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จึงใช้วิธีสัมภาษณ์ทั้งแบบเผชิญหน้าและแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Microsoft Team, Zoom และ Line โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก รายละประมาณ 40-60 นาที พร้อมทั้งขออนุญาตผู้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับมีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยุคดิจิทัลหรือไม่ เพื่อจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถปรับปรุงการสัมภาษณ์ในครั้งต่อไป

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ภายหลังเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลักครบทุกคนแล้ว เป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ถอดคำสัมภาษณ์และแปลงคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา และจัดพิมพ์ในรูปแบบเอกสาร

2.2 จัดระเบียบข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาและจำแนกเนื้อหาตามประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูล

3. ตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยมีการตรวจสอบโดยประเมินข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความเพียงพอของข้อมูลว่าจะสามารถตอบทุกประเด็นที่ต้องการศึกษาได้อย่างครบถ้วน รวมถึงใช้วิธีการสังเกตอย่างไม่เป็นทางการควบคู่ไปกับการซักถามผู้ให้ข้อมูลโดยมีการสรุปประเด็นคำตอบกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ยืนยันความถูกต้องหรือปรับข้อมูลเพื่อให้ถูกต้องตามสภาพการณ์จริงก่อนนำไปวิเคราะห์และสร้างเป็นข้อสรุปในครั้งสุดท้าย

4. สร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป โดยการสังเคราะห์ข้อสรุปเข้าด้วยกัน โดยการวิเคราะห์และตีความข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นผลสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยุคดิจิทัลและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาและตารางสรุป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งหมด 30 คน ได้แก่ TGY1-TGY30 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย
3. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,000 – 30,000 บาท อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีสถานภาพโสด วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางท่องเที่ยว คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ แนวทางท่องเที่ยวที่ชอบเป็น แนวธรรมชาติ เที่ยวตามร้านค้า ร้านอาหาร เน้นถ่ายรูป แฟชั่น/ชิคๆ และตามรอยศิลปินเกาหลี และชอบเดินทางท่องเที่ยวเองและไปกับกลุ่มเพื่อน ไปกับครอบครัว แฟน/คู่รัก ชอบเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ ใช้สมาร์ตโฟนและคอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลในการท่องเที่ยวเป็นหลัก

2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แสดงถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายใน 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายเตรียมตัวค้นหาสารสนเทศเพื่อวางแผนการเดินทางล่วงหน้าด้วยตนเอง โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร และวิธีการเดินทาง ด้านประเภทสารสนเทศ ได้แก่ ประเภทอิเล็กทรอนิกส์และสิ่งพิมพ์ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ได้แก่ รูปภาพ ข้อความบรรยายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก วิธีการเดินทาง และวิดีโอ โดยค้นหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ บล็อก ฟันทิป และยูทูบ แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล โดยมีการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จัก และแหล่งสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือท่องเที่ยว โบรชัวร์ วารสารที่แจกตามงานนิทรรศการท่องเที่ยว แผนที่รายละเอียดการเดินทางหรือข้อมูลเกร็ดเล็ก ๆ น้อย ๆ จากบริษัททัวร์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เตรียมตัวหาข้อมูลล่วงหน้าก่อนค่ะ ก็ต้องดูจากวันไป-กลับก่อน ดูวันที่เราจะมีอีเว้นท์พักไว้อยู่แล้ว วันที่เหลือก็ค่อยหาข้อมูลว่าช่วงนั้นมีอีเว้นท์ประจำปีหรือเฉพาะเดือนอะไรในช่วงนั้นไหม โดยต้องคำนึงถึงระยะทางที่สามารถเดินทางได้ด้วย ไม่ลำบากจนเกินไป นอกนั้นก็ค้นจากทางทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก ที่เป็นแหล่งแนะนำที่เที่ยวต่าง ๆ ภูเก็บบ้างเพื่อหาข้อมูลสถานที่เที่ยวที่น่าสนใจเพิ่มเติม สถานที่ท่องเที่ยวที่พัก ดูที่ไกด์การคมนาคมขนส่ง ร้านค้าและร้านอาหาร ที่สามารถหาร้านอาหารง่าย จะใช้อินเทอร์เน็ต หลัก ๆ จะกดดูตามแท็ก (#) แนะนำที่เที่ยวในทวิตเตอร์และเฟซบุ๊ก นอกจากนั้นถึงจะค่อยหาจากทางภูเก็ล เว็บไซต์ฟันทิปประกอบอีกทีค่ะ ชอบดูรูปก่อนอันดับแรก จะหาข้อมูลด้วยตนเอง ที่เลือกใช้อินเทอร์เน็ต เพราะหาง่าย แค่ว่าพิมพ์ค้นหาก็ได้ผลการค้นหา มาเดี๋ยวนี้ตามโซเชียลจะมีแท็ก (#) เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลที่น่าสนใจจากประสบการณ์คนอื่น ๆ ว่างมากมายด้วย ก็จะสะดวกและได้เห็นภาพจริงมากยิ่งขึ้น และหากมีข้อสงสัยก็สามารถสอบถามกับผู้โพสต์ได้เลย และอาจจะมีถามเพื่อนบ้างนิดหน่อย เพื่อนเคยไปมาแล้วหรือเคยไปที่ไหนมาแล้วดีบ้าง” (TGY9)

“หาข้อมูลล่วงหน้าค่ะ ใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล หรือไปตามนิทรรศการการท่องเที่ยวที่มีแจกเอกสารรายละเอียดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น งานเที่ยวทั่วไทยไปทั่วโลก มีการสอบถามจากเพื่อนก็มีสำหรับคนที่เคยไปแล้วหรือคนที่ไปบ่อย ๆ ส่วนในอินเทอร์เน็ตจะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ที่จะไปเที่ยว และการเดินทางเกี่ยวกับจุดที่เราจะไปท่องเที่ยวและสายการบิน จะดูรีวิวจากเว็บไซต์ จะต้องเตรียมตัวมากในการหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ กันหลทาง จะใช้เว็บไซต์ในการหาข้อมูลเป็นหลักเพราะเดี๋ยวนี้สื่ออื่นจะไม่ทันสมัย อย่างหนังสือท่องเที่ยวอาจจะไม่ปัจจุบัน เพราะพวกนี้จะตีพิมพ์หลายปีมาแล้ว พวกวารสาร โบรชัวร์อื่น ๆ จะมีบ้างตามงานท่องเที่ยวบริษัททัวร์ หรือบริษัทที่ขายแพ็คเกจทัวร์บ้างครั้งจะแจก แผนที่เดินทาง หรือข้อมูลเกร็ดเล็ก ๆ น้อยของสถานที่ บางครั้งก็จะเอามาอ้างอิงในการทำแผนท่องเที่ยวเหมือนกัน จะดูรูปภาพ ข้อความสั้น ๆ อธิบายสถานที่ ตำแหน่ง แล้วก็แผนที่ด้วย มี” (TGY6)

“หาข้อมูลล่วงหน้าก่อนจะ ส่วนใหญ่หาทั้งในอินเทอร์เน็ต ภูเก็ต ยูทูบ พันทิป เว็บไซต์ต่าง ๆ เฟซบุ๊กเพจ เช่น เที่ยวทั่วไทย ไปไหนดี มีการดูรูปจากคนที่เคยไปเที่ยวจะ จะหาข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร เลือกดูที่เป็นวิดีโอ รูปภาพ และข้อความบรรยายสถานที่นั้น ๆ และจะต้องมีแผนที่การเดินทางชัดเจน และมีการสอบถามเพื่อนที่อยู่ในระแวกใกล้เคียงพื้นที่นั้น ๆ อินเทอร์เน็ตทำให้รู้ข้อมูลในมุมมองของนักท่องเที่ยว แต่เพื่อนที่เป็นคนท้องถิ่นจะให้คำแนะนำเชิงลึกได้ค่ะ” (TGY21)

“มีการหาข้อมูลก่อนจะ ดูรีวิว แล้วแพลนเป็นตารางเวลาคร่าว ๆ ว่าอยากไปไหนบ้าง ดูจากแมพในโทรศัพท์ แล้วคุยกับเพื่อนว่าแต่ละจุดจะใช้เวลาประมาณเท่าไร เพื่อเวลาเกิน ๆ ไว้แล้วแพลนคร่าว ๆ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร ใช้อินเทอร์เน็ตจะ ดูจากโซเชียลต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูบ ทวิตเตอร์ และไอจีเช็คอิน เลือกดูแบบวิดีโอรีวิวของยูทูบเบอร์ที่ทำลงไว้แต่ละช่อง เพราะเป็นภาพวิดีโอ มองได้มากกว่า แล้วก็รูปจากไอจีเช็คอิน เพราะมีหลายมุมมองจากหลายคนค่ะ แล้วก็คุยกับเพื่อนที่เคยไปว่า น่าสนใจไหม ถ้าเป็นวิดีโออาจจะเลือกค้นหาในยูทูบแล้วดูภาพรวม ไม่มีใครที่ติดตามเป็นพิเศษค่ะ” (TGY28)

ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ โดยสรุปได้ดังนี้

2.1 เริ่มต้นสำรวจและค้นหาข้อมูลเชิงลึกตามขอบเขตเนื้อหาที่ได้วางแผน ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร จะค้นหาจาก ภูเก็ต ยูทูบ พันทิป สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เนื่องจากเข้าถึงง่าย สะดวก มีข้อมูลมาก มีหลายข้อมูลหลายวิธีทำให้เปรียบเทียบ ที่พักค้นหาจาก AirBnB, Agoda และ Booking เนื่องจากเว็บไซต์ออกแบบให้ดูง่าย มีโปรโมชั่นบ่อยครั้งและได้รับประสบการณ์ตรงตามวิธีเมื่อเข้าพักแล้ว สำหรับวิธีการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะใช้กูเกิลแมพเป็นตัวช่วยเพิ่มและใช้แอปพลิเคชัน World transit maps ด้านตัวเครื่องบินนักท่องเที่ยวเลือกใช้เว็บไซต์ Skyscanner เพื่อเปรียบเทียบสายการบินและดูราคาที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

2.2 ใช้เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ ได้แก่ โปรแกรมค้นหาและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ภูเก็ต เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูบ เป็นต้น เพื่อดูผลการค้นหาและมีการเชื่อมต่อลิงก์ไปยังแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อค้นหาและเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมต่อไปเรื่อย ๆ

2.3 เทคนิคในการค้นหาสารสนเทศ ได้แก่ การใช้คำสำคัญ เช่น ชื่อจังหวัด ประเทศ เมือง สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น การจำกัดคำค้นหาด้วยการเว้นวรรคหลังสถานที่ตามด้วยคำว่า “รีวิว” “ท่องเที่ยว” “ที่พัก” “ร้านอาหาร” “พันทิป” “ประหยัด” “ประทับใจ” การปรับคำค้นให้แคบลงหรือกว้างขึ้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ การใช้แฮชแท็ก # จากทวิตเตอร์ อินสตาแกรม หรือเฟซบุ๊กเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ เช่น “#รีวิวเกาหลี” “#รีวิวญี่ปุ่น” เป็นต้น

และการปักหมุดสถานที่ในอินสตาแกรม ส่วนนี้นักท่องเที่ยวจะใช้รูปภาพเพื่อประกอบการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวบางส่วนมีการติดตามเพจที่ชื่นชอบเพื่อการติดตามข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น HashCorner GowentGo แบกเป้เที่ยว เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หาจากกูเกิล หาที่พักและโปรโมชั่นสายการบินต่าง ๆ ในราคาและที่ตั้งที่เหมาะสม แล้วหลังจากนั้นถึงค่อยหาข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยวในกัวลาลัมเปอร์ และก็มีการสอบถามจากรุ่นพี่หรือเพื่อนที่เคยไปมา ว่าถ้าไปถึงที่นั่นแล้วควรไปที่ไหน การท่องเที่ยวของเราจะเน้นเที่ยวให้เหมือนนักท่องเที่ยวถึงคนพื้นที่ เวลาหาข้อมูลจะดูจากรีวิวที่คนสามารถเที่ยวได้ด้วยตัวเอง แล้วก็มาปรับเรื่องสถานที่เอง ส่วนสถานที่พักเราก็จะเลือกจากที่ทำเลสามารถเดินทางได้ง่าย ก็ดูแผนที่ในกูเกิลและเว็บไซต์ที่จองที่พักด้วย ว่าอยากอยู่ละแวกไหนบวกกับตอนอ่านรีวิวเราก็จะทราบว่าจะแวกไหนปลอดภัยแล้วถึงตัดสินใจใช้เสิร์ชเอนจินทั่วไปค่ะ คือ กูเกิลเป็นหลัก แล้วก็ดูในเฟซบุ๊ก ประกอบกับอินสตาแกรมสำหรับสถานที่สวย ๆ มุมเมืองสวย ๆ ที่น่าไปถ่ายรูปด้วยค่ะ จะใช้คำค้นเป็นคำที่ตรงความต้องการที่สุด เช่น ที่พักในมาเลเซีย หรือสถานที่เที่ยวในกัวลาลัมเปอร์ หรือ เที่ยวมาเลเซีย แล้วจะใช้เครื่องมือที่ระบุความใหม่ของข้อมูลโดยจะเลือกเช่น โพสต์ภายในปีที่ผ่านมา เดือนที่ผ่านมา หรือสั้นกว่านั้น เพื่อที่จะได้เห็นข้อมูลที่ใหม่ที่สุดที่ค่อนข้างน่าเชื่อถือกว่าปีเก่า ๆ เพราะบางสถานที่อาจปิดไปแล้วค่ะ” (TGY30)

“ก่อนอื่นจะเข้ากูเกิลก่อนเลยคะ เพราะจำ URL ของเว็บอื่น ๆ ไม่ได้ อย่างที่พักรจะเลือกที่เป็นโรงแรมจากเว็บไซต์ Booking หรือ Agoda ก็ค่อยมาเลือกอีกทีว่าเว็บไหนให้ราคาถูกสุดหรือไม่ก็เข้าอะโกด้าเลยคะ เพราะชินกับหน้าเว็บ มีการเลือกจำกัดการค้นหาคะ มันจะขึ้น ย่านค้นหายอดนิยม (แถบด้านซ้าย) ขึ้นมาให้เลือก ก็กดเลือกคะ แล้วก็เลือกที่พักตามผลการค้นหาที่ขึ้นมาคะ หัวข้ออื่น ก็เหมือน ๆ กันคะ เข้ากูเกิลก่อนแล้วค่อยไปต่อ ถ้าเดินทางไปประเทศที่สามารถเดินทางด้วยรถไฟได้ จะใช้แอปพลิเคชัน World transit maps ในการเดินทาง หรือใช้กูเกิลแมพ ใช้เสิร์ชเอนจินแล้วไปต่อเว็บไซต์อื่น ๆ เอาคะ ช่องทางอื่นอย่างเช่นวิดีโอก็ดู ยูทูบดูในเพจเฟซบุ๊ก เพราะจะมีพวกกรู๊ปท่องเที่ยวแต่ละคนก็จะมารีวิวสถานที่ท่องเที่ยวตามหัวข้อเพจคะ เทคนิคในการค้นหาข้อมูล ถ้าเป็น กูเกิล ก็จะพิมพ์ ชื่อ ย่าน หรือ สถานที่ เป็นภาษาไทย เช่น เที่ยวไทเป ที่พัก ร้านอาหาร เป็นต้น ที่ต้องการจะไป แล้วตามด้วย ที่พัก อาหาร การเดินทาง ต่อท้าย คะ ส่วนการหาข้อมูลในเฟซบุ๊ก ก็จะพิมพ์ชื่อ สถานที่ ลงไป เป็นภาษาไทยเหมือนกัน เช่น ลีเจียง ที่ช่องค้นหาของเฟซบุ๊ก ก็จะได้ผลการค้นหาออกมาเป็นที่เขารีวิวไว้” (TGY6)

“เห็นจากเพจเฟซบุ๊ก เพจที่เราชอบ พอจะเริ่มค้นหาข้อมูลจะเริ่มเข้ากูเกิลก่อนคะ เช่น พิมพ์เป็นชื่อเมืองไปก่อน “โฮซาก้า แหล่งท่องเที่ยว” ก็ดูว่าที่ไหนมีที่เที่ยวยที่เราสนใจและรู้จักอยู่แล้วบ้าง มีคำแนะนำจากเพื่อนด้วย ถ้าเป็นเฟซบุ๊กจะดูจากที่เราเคยแชร์เก็บไว้ หรือเคยเห็นผ่าน ๆ บังเอิญเห็น เห็นบล็อกเกอร์หรือที่เราแชร์ ๆ มาในเฟซบุ๊กและเห็นพอดี ยูทูบนี่จะมีช่องที่ชอบอยู่แล้วก็จะเข้าช่องนั้น ไปเลือกดูอีกทีคะ ส่วนการจองที่พัก ชอบจองของ Booking คะ เพราะใช้ง่ายและชินกับแอปพลิเคชันนี้แล้ว ส่วนเทคนิคจะเลือกตรง “ตัวกรอง” เลือกที่พักที่ใกล้ติดสถานีรถไฟคะ และแอปฯจะโชว์จำนวนเงินที่เราต้องจ่ายจริง ๆ เลย

ด้วย และเลือกบินเลือกสายการบินโลว์คอสต์ อย่างเว็บ HashCorner ก็จะแนะนำราคาบัตร รูปสวยมาก ชื่อบัตรได้ทีไหน บัตรแต่ละประเภทมีอะไรบ้าง วิธีการเดินทางไป และก็มีรีวิวลิงก์ต่อ ๆ ที่เป็นสถานที่ใกล้เคียงให้เลือกดูต่อได้ตรงด้านล่างของเว็บบล็อก มีการพิมพ์คำสำคัญ หรือชื่อสถานที่นั้น ๆ ลงไปในกูเกิลเลยคะ โดยพิมพ์ว่า “ไอซาก้า ท่องเที่ยว” แล้วก็ขึ้นผลการค้นหา ก็จะกดเข้าไปอ่าน ๆ ดู ผลการค้นหาที่ขึ้นมาล่าสุด ส่วนถ้าจะดูรีวิวในพันทิป จะพิมพ์ต่อท้ายในกูเกิลว่า “ไอซาก้า ร้านอาหาร พันทิป” “แนะนำร้านกินหน้อยครับ เน้นย่านชินไซบาชิ” และจะเลือกปี ใหม่ ๆ 2560 ขึ้นไปคะ” (TGY1)

“เริ่มต้นจากการเลือกประเทศ เลือกเมืองที่จะไป จากเพจรีวิวท่องเที่ยวต่าง ๆ และดูจากยูทูป หลังจากนั้นหารายละเอียดของสถานที่ การเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร จากเว็บพันทิป หรือเว็บอื่น ๆ ที่มีคนเขียนรีวิวค่อนข้างละเอียดมีดี เลือกดูเว็บไซต์ของประเทศนั้น ๆ เพิ่มอีก อาจจะจองตั๋วเครื่องบินจากแอปพลิเคชันในมือถือ จองผ่านเว็บไซต์ เลือกที่พักเป็นโรงแรม หรือที่เป็นบ้านพัก AirBnB ก็ค่อนข้างตอบโจทย์สำหรับเราที่ชอบเดินทางกับเพื่อนหรือครอบครัวหลาย ๆ คน และส่วนมากจะจองผ่านเว็บ AirBnB, Booking หรือ Agoda เพราะเป็นเว็บที่ค่อนข้างตอบโจทย์ ใช้งาน รีวิวที่พัก โดยส่วนมากจะเป็นไปในทางเดียวกัน และหลังจากนั้นก็หาที่เที่ยว หรือร้านอาหารเพิ่มเติมจากที่เที่ยวหลักที่ได้แพลนไว้แล้วจากเว็บไซต์ หรือจากเพื่อนที่เคยไปที่นั่น ๆ มาแล้วคะ ก่อนที่จะเริ่มเดินทาง อาจจะใช้กูเกิลแมพ และแอปพลิเคชันของที่นั่น ๆ เพิ่มเติมในการหาข้อมูลการเดินทาง ใช้เสิร์ชเอนจินและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เวลาค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต มักจะพิมพ์คำที่อยากรู้หรือต้องการลงไปเลยเพื่อค้นหา เช่น การเดินทางในโตเกียว, แผนที่รถไฟในเยอรมัน ก็จะได้ข้อมูลค่อนข้างที่จะสโคปกับความต้องการที่จะหา” (TGY13)

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการเดินทางในสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ ได้แก่ 1) ความทันสมัยของข้อมูล โดยพิจารณาจากปีที่เผยแพร่ข้อมูล ซึ่งต้องการปีล่าสุด หรือย้อนหลังไม่เกิน 1 – 2 ปี เพราะบางครั้งสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น ๆ ได้แก่ ข้อมูลด้านราคาค่าตัวโดยสาร หรือวิธีการเดินทางมีการเปลี่ยนแปลง 2) ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการ และ 3) ความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาจากเพจท่องเที่ยวในเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และอัตราการวัดผลตอบรับจากผู้ใช้งาน (Engagement Rate) เช่น Go went go Hashcorner อาจุม่าบ้าเกาหลี มุมเล็ก ๆ at เกาหลี และ I roam alone เป็นต้น โดยอ้างอิงจากจำนวนคนกดติดตาม คนกดไลค์และคนแชร์จำนวนมาก ๆ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตรวจสอบโดยดูจากหลาย ๆ เว็บ เลือกที่อัปเดตในปีล่าสุด เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ อ่านและพิจารณาทั้งข้อมูลเชิงบวกและเชิงลบเอามาประกอบการตัดสินใจคะ และดูจากรูปภาพและวิดีโอ ว่าข้อมูลให้มีความสอดคล้องกันไหม เพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่เดินทางไปเสียเที่ยว” (TGY21)

“มีการตรวจสอบแหล่งข้อมูลที่ได้มาก่อนที่จะตัดสินใจ โดยดูจากความน่าเชื่อถือ ควบ เช่น ถ้าเฟซบุ๊กแฟนเพจ หรือ ยูทูบชาแนล ควรจะมีคนกดติดตาม ถูกใจ กดแชร์จำนวนมาก มีรูปภาพหรือ วิดีโอประกอบ อีกทั้งควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัยไม่เก่ามากเกินไป และถ้ายังข้อมูลมีความน่าสนใจ เช่น ผู้เผยแพร่ทำเป็นภาพอินโฟกราฟิก ประกอบกับการบรรยายสั้น ๆ ก็จะทำให้ที่น่าสนใจมากขึ้นครับ เพราะ เราสามารถบันทึกรูปเก็บไว้ในมือถือเปิดดูได้ทุกเมื่อ เพื่อลิ้มครับ” (TGY25)

“แน่นอนว่าต้องมีการตรวจสอบค่ะ เพราะเราได้รับข้อมูลมาจากหลายด้านหลาย แหล่งข้อมูล แต่ส่วนมากจะเน้นที่เป็นข้อมูลของปีล่าสุดค่ะ คิดว่าเป็นข้อมูลที่อัปเดตใกล้เคียงปัจจุบัน เราก็ต้อง มารวบรวมแล้วดูว่าทิศทางส่วนมากจะไปไหน หรืออาจจะต้องดูจากความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลไม่ ว่าจะเป็นวีวี่ เช่น บล็อกเกอร์ต่าง ๆ เพจนี้มีผู้ติดตามเยอะไหม ดูวิดีโอจะน่าเชื่อถือที่สุดค่ะ” (TGY12)

“ดูจากหลาย ๆ เว็บ เลือกปีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย 2561 ขึ้นไป และดูแหล่งที่มีความ น่าเชื่อถือ เช่น บล็อกเกอร์ เพจที่ไปเที่ยวจริง ดูรูป มีคนติดตามเยอะ วีวี่ทำให้เห็นภาพ ก็ทำให้น่าเชื่อถือด้วย ความถูกต้องของข้อมูล จะเลือกดูหลาย ๆ เว็บจากกูเกิล ที่ผลการค้นหาขึ้นมา ก็จะตัดสินใจจากความ น่าสนใจของข้อมูล เลือกดูเว็บที่ดูง่าย เข้าใจง่ายด้วย บางทีเขียนยาว แต่ไม่มีการจัดเรียงให้สวดยก็จะเลือกไปดู เว็บที่ทำเป็นข้อ ๆ ไว้ให้แล้วแทนค่ะ” (TGY1)

“ตรวจสอบด้วยการหาข้อมูลจากหลาย ๆ เว็บไซต์ หลาย ๆ กระทั่ง มา เปรียบเทียบกัน ความชอบของแต่ละคนที่วีวี่ก็ไม่เหมือนกัน เราก็ต้องเปิดดูเปรียบเทียบแล้ววิเคราะห์เอา นอกจากนั้นยังต้องตรวจดูด้วยว่ากระทุ้ที่เขาเขียนมาไม่นานเกินสองถึงสามปี เพราะบางทีสถานที่ท่องเที่ยว นั้น อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง” (TGY7)

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและนำเสนอสารสนเทศไปใช้

นักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวายมีการรวบรวมและนำเสนอสารสนเทศไปใช้ โดยสรุปได้ดังนี้

4.1 รวบรวมสารสนเทศโดยการเขียนบันทึกและการบันทึกด้วย คอมพิวเตอร์ / อิเล็กทรอนิกส์ การเขียนบันทึกโดยการจดบันทึกข้อมูลที่ค้นพบลงในสมุดโน้ต และมีการวาดภาพประกอบเองเพื่อความเข้าใจ ส่วนการบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์มีทั้งการใช้โปรแกรม Microsoft word เนื่องจากสะดวก สามารถเพิ่มรูปภาพ ข้อความต่าง ๆ เพื่อดูเป็นภาพรวมได้ และ Microsoft excel เนื่องจากสะดวกและเข้าใจง่าย สามารถทำเป็นตาราง แท็บหมวดหมู่ต่าง ๆ และเพิ่มรายละเอียดได้ รวมถึงมีการบันทึกในลักษณะการแคปเจอร์รูปภาพลงบนสมาร์ตโฟน เพื่อเวลา ใช้งานจริงจะสามารถเปิดเลือกดูได้ทันที

4.2 การนำเสนอสารสนเทศไปใช้ หากเป็นการเขียนบันทึกก็จะดูจากที่บันทึก นั้นและนำไปพิมพ์ต่อในคอมพิวเตอร์ และหากบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์ / อิเล็กทรอนิกส์ นั้นจะใช้

การพิมพ์แผนการท่องเที่ยวของตนเอง และมีการส่งพิมพ์ออกมาในรูปกระดาษออกมาพกติดตัวไปด้วยหากเดินทางท่องเที่ยว และมีการส่งไฟล์เข้าอีเมลของตนเองในสมาร์ทโฟน เพื่อป้องกันแผนการท่องเที่ยวที่พกติดตัวไปด้วยสูญหายระหว่างทาง หรือไม่สะดวกในการหยิบขึ้นมาดู นอกจากนี้ยังใช้วิธีการส่งต่อหรือแชร์ (Share) แผนการท่องเที่ยวผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ “Line” “Google sheet” หรือทางอีเมลให้เพื่อนร่วมเดินทางด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จะอ่านข้อมูลทั้งหมดและสรุปลงสมุดโน้ตเล็ก ๆ ของตนเองไว้ หลังจากเขียนใส่สมุดแล้วก็จะมาพิมพ์ในไฟล์ Word เพื่อให้เข้าใจง่าย และพิมพ์ออกมาให้ผู้ร่วมเดินทางได้อ่านและทำความเข้าใจในแพลนที่วางก่อนที่จะเที่ยวจริง ๆ และก็นอกจากนี้มักจะบันทึก (Save) แผนที่ รูปร้านอาหาร รูปแลนด์มาร์คเก็บไว้ในมือถือเป็นตัวช่วยค่ะ” (TGY13)

“จะรวบรวมอยู่ในโทรศัพท์มือถือค่ะ แล้วก็พิมพ์ใน Word แล้วพิมพ์ (Print) ออกมาค่ะแล้วเอาไปด้วย แล้วก็เซฟเข้าโทรศัพท์มือถือเป็นไฟล์ pdf แล้วก็แคปเป็นรูปภาพด้วย รูปภาพสวย ๆ ในอินสตาแกรมเป็นแนวทางในการถ่ายภาพตาม และเลือกทำใน Word เพราะว่า สามารถตกแต่งให้สวยงามได้ แบนรูปภาพได้” (TGY3)

“นำข้อมูลที่รวบรวมมาทั้ง ข้อความ การเดินทาง มาทำลง Excel ค่ะ เพราะ Excel ดูเรียบร้อย ทำเป็นหมวด ๆ ได้ เช่น ร้านอาหารที่อยากไป ตารางรถไฟ ค่าใช้จ่าย แล้วพิมพ์ออกมาพกติดตัวไปด้วยค่ะ แล้วก็อัปโหลด Excel ที่ทำไว้ใน Google sheet ด้วยค่ะ เพราะมันดูออนไลน์ได้เลย แชร์ให้เพื่อนดูได้ด้วยค่ะ” (TGY5)

“มีการรวบรวมอยู่ในมือถือ (ส่วนใหญ่จะแคปเจอร์ร้านอาหารที่อยากกิน การเดินทาง) และจะส่งไปในไลน์กลุ่มค่ะ แล้วก็ทำเป็นตารางแผนใน Excel ด้วยค่ะ (แผนแต่ละวันสำหรับการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว) แล้วก็พิมพ์ข้อมูลออกมา รวมถึงส่งให้เพื่อนในไลน์กลุ่มด้วย” (TGY6)

“ทำเป็นเอกสารใน Word ครบ เก็บในคอมพิวเตอร์ก่อน โดยเก็บตัวไฟล์ร่าง (Draft) ไว้ในอีเมล และใช้การแคปเจอร์หน้าจอ เช่น แคปเจอร์หน้าจอรีวิวการเดินทาง รีวิวร้านอาหาร วิธีการเดินทาง เป็นต้น เก็บไว้ในมือถือ เวลาใช้งานจริงก็จะเปิดดูจากรูปภาพในมือถือได้ครับ ส่วนเอกสาร word เปิดดูจากอีเมลในมือถือแล้วเปิดไฟล์ที่เราร่างเอาไว้ได้เลย” (TGY16)

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลลัพธ์

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายสามารถประเมินผลลัพธ์การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวแบบไม่เป็นทางการ ข้อมูลที่รวบรวมและนำไปใช้นั้นตรงกับความต้องการค่อนข้างมาก ข้อมูลทุกอย่างที่หามาได้สามารถนำไปใช้ได้จริงและข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ที่ได้พบเจอ ยกเว้นเจอเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งจะต้องหาข้อมูล

ใหม่ เช่น เกิดหลงทาง ข้อมูลตารางเวลาการเดินทางไฟเปลี่ยน ร้านหรือสถานที่นั้น ๆ ปิดไปแล้ว แต่ข้อมูลที่หาไม่ได้อัปเดต ภูเก็ลแมพ ที่นำทางไปข้อมูลไม่ได้อัปเดตให้เป็นปัจจุบัน สภาพอากาศไม่ดี หรือเปลี่ยนแผนใหม่ ณ ตรงนั้น เป็นต้น โดยหลังการเดินทางท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีการพบทวนปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ประสบ และนำมาปรับปรุงการแสวงหาสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวครั้งต่อไป เช่น ในขั้นตอนของการแสวงหาสารสนเทศ นักท่องเที่ยวจะมีจุดหรือขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุงหรือใส่ใจในเรื่องของการค้นหาข้อมูลด้านเวลาเปิด-ปิดสถานที่ และการเดินทาง เช่น เวลาของรถไฟซึ่งอาจมีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อาจต้องอัปเดตข้อมูลการเดินทางของตนเองก่อนเดินทางล่วงหน้า 1 วัน เป็นต้น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตรงกับความต้องการค่ะ ข้อมูลทุกอย่างที่หาไป หน่วยงานอาจมีเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยด้านข้อมูลเวลาของรถไฟ และตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ การเดินทางได้ข้อมูลมาถูก แต่พอไปหน่วยงานจริงเราอาจจะงงงวย ๆ หรือเราเดินทางเองค่ะ ส่วนขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุงหรือใส่ใจมากขึ้น น่าจะเป็นขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูลค่ะ จะต้องค้นหาข้อมูลด้านเวลา ต้องใส่ใจเวลาเปิด-ปิดมากขึ้น เวลาการเดินทาง หาข้อมูลให้ละเอียดมากขึ้นค่ะ” (TGY1)

“ตรงกับความต้องการค่ะ ส่วนสารสนเทศที่ได้มานั้นค่อนข้างตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ แต่ข้อมูลรูปภาพค่อนข้างเกินจริง เพราะส่วนใหญ่มีการปรับแต่งเพื่อให้สถานที่นั้น ๆ สวยงามมากขึ้น ด้านการเดินทางข้อมูลค่อนข้างตรงไม่หลงค่ะ ส่วนการเที่ยวในประเทศภูเก็ลแมพยังไม่ค่อยดีเท่าไรมีพาทหลงบ้าง ควรหาข้อมูลการเดินทางเพิ่มเติมจากบล็อกอื่น ๆ และในส่วนขั้นตอนของการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องปรับปรุง คิดว่าไม่มีอะไรต้องปรับปรุงนะคะ แต่มีส่วนที่จะใส่ใจเพิ่มขึ้นคือเรื่องของวันเวลาทำการ เปิด-ปิด มากกว่าจะได้ไม่เสียเที่ยวค่ะ” (TGY29)

“ตรงกับความต้องการค่ะ และตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ค่ะ ส่วนเหตุการณ์เฉพาะหน้า คือ หลง ค่ะ จะหาข้อมูลใหม่ตรงนั้นใช้ภูเก็ลแมพ แล้วพิมพ์สถานที่ลงไปค่ะแล้วให้นำทางไปใหม่ ส่วนจุดใดหรือขั้นตอนใดที่ต้องการปรับปรุงนะคะ ถ้าสมมติไปที่เดิม จะใส่ใจและปรับปรุงมากขึ้นน่าจะเป็นเรื่องของการหาข้อมูลด้านการเดินทางค่ะ เพราะว่า ถ้าอย่างเราเคยไปมาแล้ว เราจะจำได้ว่าทางนี้เป็นยังไง ทางนั้นเป็นยังไง เราจะให้ความสำคัญมากขึ้น คือ ด้วยความที่เราเคยไปมาแล้ว มีประสบการณ์ มีภาพนั้นแล้ว เช่น เคยไปเชียงใหม่ แล้วพอจะไปอีก เราก็จะรู้แล้วว่าเราต้องปรับปรุงเรื่องข้อมูลการเดินทางยังไงต่อค่ะ” (TGY2)

“ตรงกับความต้องการครับ ส่วนตรงกับภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ หรือไม่ มีทั้งตรงและไม่ตรงครับ ที่ตรง เช่น ข้อมูลด้านวิธีการเดินทาง เดินทางด้วยรถไฟสายอะไร ออกที่ทางออกไหน ควรระวังช่วงเวลาเร่งด่วน รถไฟวิ่งเที่ยวสุดท้ายเวลาไหน ส่วนที่ไม่ตรง เช่น ร้านอาหารมีการรอคิวที่เป็นจำนวนมาก ใน

ข้อมูลที่หามาไม่มีการบอกในส่วนนี้ ที่ักไม่ตรงตามข้อมูลที่หามา (มีการเปลี่ยนแปลงที่ักตามเมืองที่เดินทางไป) เป็นต้นครับ ส่วนการท่องเที่ยวครั้งต่อไปจุดที่ต้องปรับปรุงคือ ผมอยากจะรวบรวมสถานการณ์ที่เราเจอและอยู่นอกเหนือข้อมูลที่หามาได้ครั้งก่อน ทำการค้นหาในส่วนนี้เพิ่มเติมและสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมครับ” (TGY16)

“ตรงกับความต้องการค่ะ เพราะทำข้อมูลไว้ละเอียดค่ะ ติดตรงข้อมูลด้านการเดินทางค่ะ ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ แต่ก็มีส่วนของข้อมูลด้านการเดินทาง คือ เราทำข้อมูลไปแล้วก็จริง แต่พอสถานการณ์จริง เวลาที่ญี่ปุ่นมันเยอะมากค่ะ เหมือนมีเปลี่ยนแปลงด้วย แล้วเราไม่ได้เช็คข้อมูลอีกที่เลยตกกระทาะ ไปไม่ทัน ส่วนจุดที่อยากจะใส่ใจเพิ่มเติม คือ เรื่องข้อมูลตารางเวลาเดินทางมากขึ้นค่ะ ชั้นที่หาข้อมูลคะ อาจจะต้องอัปเดตข้อมูลก่อนการเดินทางล่วงหน้าอีกที่สัก 1 วัน และข้อมูลเรื่องการต่อรถให้มากขึ้น” (TGY5)

3. อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย
พบว่า นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะเฉพาะบุคคลและด้านแหล่งสารสนเทศ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีอุปสรรคในการหาข้อมูลทางด้านภาษาต่างประเทศที่ไม่สามารถอ่านและเข้าใจได้ แหล่งข้อมูลดังกล่าวไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล ภาษาที่มีความหลากหลายตามภาษาประจำชาติของประเทศต่าง ๆ เช่น นักท่องเที่ยวได้เข้าเว็บไซต์ท่องเที่ยวที่เป็นภาษาญี่ปุ่น เป็นเว็บที่ขึ้นชื่อของจังหวัดนั้น ๆ นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลจากเว็บนี้ แต่อ่านภาษาญี่ปุ่นไม่เข้าใจ จึงได้ลองนำไปแปลที่กูเกิลแปลภาษา แต่ก็ยังไม่เข้าใจเนื้อหาอยู่ดี เป็นต้น และหากมีการเดินทางท่องเที่ยวแล้วเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ณ จุด ๆ นั้น ก็จะเน้นสอบถามคนในพื้นที่ และมีการใช้แอปพลิเคชันช่วยแปลภาษาทันทีเมื่อประสบปัญหาทางด้านภาษา ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อ่านภาษาต่างประเทศไม่ค่อยเข้าใจค่ะ สมมติไปญี่ปุ่นมา มันก็จะมีเว็บของเขาเองที่แบบว่าขึ้นชื่อของจังหวัดนั้น ๆ น้อยมากที่คนไทยจะเอามาแปล และทั้งเว็บเป็นภาษาญี่ปุ่นค่ะ อ่านไม่รู้เรื่องแต่ข้อมูลมันดูครบ เลยลองเอาไปแปลในกูเกิลแปลภาษา (Google translate) ก็ยังไม่เข้าใจอยู่ดีค่ะ” (TGY3)

“ภาษาต่างประเทศไม่เข้าใจค่ะ เลยใช้กูเกิลแปลภาษาช่วย แต่ก็ไม่ค่อยตรงอยู่ดีค่ะ เช่น อยากจะสอบถามข้อมูลว่าของนี่คืออะไร ราคาเท่าไร เป็นต้นค่ะ” (TGY5)

“ภาษาครับ เช่น ต่างประเทศที่เขาไม่พูดหรือไม่ใช้ภาษาอังกฤษ และคนพื้นที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับเราได้ ก็จะทำให้เกิดความลำบากในด้านนี้เวลาเราต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากคนในพื้นที่ครับ” (TGY25)

3.2 ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวายประสบอุปสรรคด้านแหล่งสารสนเทศที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในเรื่องของสถานที่ ราคา และเส้นทางในการเดินทาง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หากเป็นสถานที่ที่เราไม่เคยไป การตามจากแผนที่ในกูเกิล (Google maps) อาจพาเราหลงได้ เพราะสถานที่บางสถานที่มีการอัปเดตเส้นทาง แต่กูเกิลแมพไม่ได้อัปเดตให้เป็นปัจจุบันตาม หรือเข้าไม่ถึงหากไม่ใช่สถานที่สำคัญ ๆ ทำให้เราหลงทางและเสียเวลาละ” (TGY21)

“ส่วนมากจะเป็นปัญหาเรื่องข้อมูลส่วนใหญ่ที่ไม่อัปเดตจนเป็นปัจจุบันมากนัก จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนกับสถานที่จริงอยู่บ้าง ถ้าปรับปรุงจุดนี้ได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากขึ้นครับ” (TGY30)

“ข้อมูลได้รับไม่ทันสมัยละ บางทีคือเราไปหาวิธีแล้วเราได้ข้อมูลไม่ทันสมัยละ เหมือนเขาไม่ได้เคยไปมาภายใน 1 เดือนที่แล้วละ เราก็ต้องเลือกภายในไม่เกินปีนั้น ๆ แทนละ” (TGY2)

“แผนที่ในกูเกิลแมพบางทีไม่มีการอัปเดตละ ทำให้ได้ข้อมูลคลาดเคลื่อน และเว็บไซต์บางเว็บไซต์ข้อมูลด้านราคาตัวโดยสารรถ อาจจะไม่ตรงตามความเป็นจริงที่หน้างาน อาจจะถูกกว่า หรือแพงกว่า แล้วแต่สถานการณ์ละ” (TGY13)

“แหล่งข้อมูลคือการอธิบายวิธีไม่ชัดเจน การโฆษณาไม่ชัดเจน ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ เช่น โฆษณาก็ต้องอ่านดี ๆ ละ เพราะบอกว่าไปญี่ปุ่นเท่านั้น แต่ไม่รวมค่าตัวเครื่องบิน หรือค่าที่พักอื่น ๆ และแหล่งข้อมูลไม่ทันสมัยไม่ตรงกับสถานที่ที่สร้างใหม่ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว” (TGY18)

ตาราง 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชั่นวาย	
ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ	- มีการเตรียมตัวค้นหาสารสนเทศเพื่อวางแผนการเดินทางล่วงหน้าด้วยตนเองทั้งหมด - กำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการเบื้องต้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ - ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร และการเดินทาง - ด้านประเภทสารสนเทศ ได้แก่ ประเภทยานพาหนะ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือท่องเที่ยว โบรชัวร์ เป็นต้น

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย	
	2.3 ด้านรูปแบบสารสนเทศ ได้แก่ รูปภาพ ข้อความบรรยายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก วิธีการเดินทาง และวิดีโอจากยูทูบ 2.4 ด้านแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ต่าง ๆ แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล โดยมีการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จัก และแหล่งสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือท่องเที่ยว วารสารที่แจกตามงานนิทรรศการท่องเที่ยว เป็นต้น
ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	1. เริ่มต้นสำรวจและค้นหาข้อมูลเชิงลึกตามขอบเขตที่ได้วางแผนตามขั้นตอนที่ 1 โดยจะค้นหาจาก กูเกิล ยูทูบ พันทิป สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ 2. ใช้เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ ได้แก่ โปรแกรมค้นหาและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น กูเกิล เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูบ เป็นต้น 3. เทคนิคในการค้นหาสารสนเทศ ได้แก่ 3.1 การใช้คำสำคัญ เช่น ชื่อจังหวัด ประเทศ เมือง สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น 3.2 การจำกัดคำค้นหาด้วยการเว้นวรรคหลังสถานที่ ตามด้วยคำว่า “รีวิว” “ท่องเที่ยว” “ที่เที่ยว” “ที่พัก” “ร้านอาหาร” “พันทิป” “ประหยัด” “ประทับใจ” 3.3 การปรับคำค้นให้แคบลงหรือกว้างขึ้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการการใช้แฮชแท็ก # จากทวิตเตอร์ อินสตาแกรม หรือเฟซบุ๊กเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ เช่น “#รีวิวเกาหลี” “#รีวิวญี่ปุ่น” เป็นต้น 3.4 การเลือกดูสถานที่ที่ปักหมุดในอินสตาแกรม ส่วนนี้นักท่องเที่ยวฯ จะใช้รูปภาพเพื่อประกอบการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว 3.5 บางส่วนมีการติดตามเพจที่ชื่นชอบเพื่อการติดตามข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น HashCorner GowentGo แบกเบ้เที่ยว เป็นต้น

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย	
ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ	ใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ ได้แก่ 1. ความทันสมัยของข้อมูล โดยพิจารณาจากปีที่เผยแพร่ข้อมูล ซึ่งต้องการปีล่าสุด หรือย้อนหลังไม่เกิน 1 – 2 ปี เพราะบางครั้งสถานที่ท่องเที่ยวที่นั้น ๆ ได้แก่ ข้อมูลด้านราคาค่าตัวโดยสาร หรือวิธีการเดินทาง มีการเปลี่ยนแปลง 2. ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการ 3. ดูความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาจากเพจท่องเที่ยวในเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และอัตราการวัดผลตอบรับจากผู้ใช้งาน (Engagement rate) เช่น Go went go Hashcorner อาจุ่มมาบ้า เกาหลี มุมเล็ก ๆ at เกาหลี และ I roam alone เป็นต้น โดยอ้างอิงจากจำนวนคนกดติดตาม คนกดไลค์และคนแชร์จำนวนมาก ๆ
ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้	มีการรวบรวมสารสนเทศ ดังนี้ 1. การเขียนบันทึกด้วยการจดลงในสมุดโน้ตและวาดภาพประกอบ 2. การบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์ / อิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรม Microsoft word และ Microsoft excel 3. มีการบันทึกในลักษณะการแคปเจอร์รูปภาพลงบนสมาร์ตโฟน มีการนำสารสนเทศไปใช้ ดังนี้ 1. การเขียนบันทึกจะดูจากที่บันทึกนั้นและนำไปพิมพ์ต่อในคอมพิวเตอร์ 2. บันทึกด้วยคอมพิวเตอร์ / อิเล็กทรอนิกส์ จะใช้การพิมพ์แผนการท่องเที่ยวของตนเอง และมีการสั่งพิมพ์ออกมาในรูปกระดาษออกมาพกติดตัวไปด้วยหากเดินทางท่องเที่ยว 3. มีการส่งไฟล์เข้าอีเมลของตนเองในสมาร์ตโฟน การส่งต่อหรือแชร์ (Share) แผนการท่องเที่ยวผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ “Line” “Google sheet”

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย	
ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลลัพธ์	1. มีการประเมินผลลัพธ์การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวแบบไม่เป็นทางการ 2. ข้อมูลทุกอย่างที่หามาได้สามารถนำไปใช้ได้จริง ยกเว้นเจอเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งจะต้องหาข้อมูลใหม่ เช่น ข้อมูลตารางเวลาการเดินทางไฟเปลี่ยน เป็นต้น 3. หลังการเดินทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีการทบทวนและปรับปรุงการแสวงหาสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวครั้งต่อไป เช่น นักท่องเที่ยวอาจต้องอัปเดตข้อมูลการเดินทางของตนเองก่อนเดินทางล่วงหน้า 1 วัน ก่อนการเดินทาง เป็นต้น
อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย	
ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล	1. ไม่สามารถอ่านและเข้าใจข้อมูลภาษาต่างประเทศ แหล่งข้อมูลดังกล่าวไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล 2. มีการใช้แอปพลิเคชันช่วยแปลภาษาทันทีเมื่อประสบปัญหาทางด้านภาษา
ด้านแหล่งสารสนเทศ	1. ไม่ทันสมัย ไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในเรื่องของสถานที่ ราคา และเส้นทางในการเดินทาง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ผู้วิจัยได้นำเสนอความมุ่งหมายในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับต่อไปนี้

ความมุ่งหมายในการทำวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ที่มีอายุระหว่าง 19-38 ปี จำนวน 30 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเบื้องต้น คือ ผู้ที่เคยเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและ/หรือต่างประเทศ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยผู้วิจัยได้วางแผนการสัมภาษณ์เริ่มจากการสรรหาและคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักก่อน ผู้วิจัยได้สรรหานักท่องเที่ยวชาวไทยที่พิจารณาจากคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการและบุคคลนั้นสะดวกที่จะให้ข้อมูล โดยเริ่มสรรหาจากเพื่อนที่เป็นนักท่องเที่ยวก่อนและได้มีการแนะนำผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ต่อไป (Snowball sampling) นอกจากนี้ยังสรรหาผู้ให้ข้อมูลหลักจากเพจท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้วิธีการสอบถามถึงประวัติการเดินทางท่องเที่ยว อายุ จากผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตรงกับเกณฑ์ในการคัดเลือกที่กำหนดไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) ประกอบด้วยข้อมูลบุคคลและแนวทางการสัมภาษณ์ โดยบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ และใช้แบบสัมภาษณ์โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก ให้ครอบคลุมพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้วิจัยที่ได้สังเคราะห์จากตัวแบบที่มีผู้พัฒนาขึ้นไว้ก่อนแล้ว ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน 1)

กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ 2) ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ 3) ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ 4) รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ 5) ประเมินผลลัพธ์ และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะเฉพาะทางบุคคล 2) ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล 3) ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ 4) ด้านสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ 5) ด้านเศรษฐกิจ โดยแบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย 5 ขั้นตอน

ตอนที่ 3 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย 5 ด้าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรม สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-021/2563X โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญร่วมด้วยภายใต้เกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ตามที่กำหนดในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จึงใช้วิธีสัมภาษณ์ทั้งแบบเผชิญหน้าและแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Microsoft Team, Zoom และ Line โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก รายละเอียดประมาณ 40-60 นาที พร้อมทั้งขออนุญาตผู้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับมีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเจนเรชันวายหรือไม่ เพื่อจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถปรับปรุงการสัมภาษณ์ในครั้งต่อไป

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ภายหลังเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลักครบทุกคนแล้ว เป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ถอดคำสัมภาษณ์และแปลงคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา และจัดพิมพ์ในรูปแบบเอกสาร

2.2 จัดระเบียบข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาและจำแนกเนื้อหาตามประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูล

3. ตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยมีการตรวจสอบโดยประเมินข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความเพียงพอของข้อมูลว่าจะสามารถตอบทุกประเด็นที่ต้องการศึกษาได้อย่างครบถ้วน รวมถึงใช้วิธีการสังเกตอย่างไม่เป็นทางการควบคู่ไปกับการซักถามผู้ให้ข้อมูลโดยมีการสรุปประเด็นคำตอบกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ยืนยันความถูกต้องหรือปรับข้อมูลเพื่อให้ถูกต้องตามสภาพการณ์จริงก่อนนำไปวิเคราะห์และสร้างเป็นข้อสรุปในครั้งสุดท้าย

4. สร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป โดยการสังเคราะห์ข้อสรุปเข้าด้วยกัน โดยการวิเคราะห์และตีความข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นผลสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาและตารางสรุป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ ประเมินผลลัพธ์ ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายเตรียมตัวค้นหาสารสนเทศเพื่อวางแผนการเดินทางล่วงหน้าด้วยตนเอง โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร และวิธีการเดินทาง ด้านประเภทสารสนเทศ ได้แก่ ประเภทอิเล็กทรอนิกส์และสิ่งพิมพ์ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ได้แก่ รูปภาพ ข้อความบรรยายแนะนำสถานที่

ท่องเที่ยว ที่พัก วิธีการเดินทาง และวิดีโอ โดยค้นหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ บล็อก ฟันทิป และยูทูบ แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล โดยมีการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จัก และแหล่งสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือท่องเที่ยว โบรชัวร์ วารสารที่แจกตามงานนิทรรศการท่องเที่ยว แผนที่รายละเอียดการเดินทางหรือข้อมูลเกร็ดเล็ก ๆ น้อย ๆ จากบริษัททัวร์

ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ โดยสรุปได้ดังนี้

2.1 เริ่มต้นสำรวจและค้นหาข้อมูลเชิงลึกตามขอบเขตเนื้อหาที่ได้วางแผน ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร จะค้นหาจาก กูเกิล ยูทูบ ฟันทิป สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เนื่องจากเข้าถึงง่าย สะดวก มีข้อมูลมาก มีหลายข้อมูลหลายวิธีทำให้เปรียบเทียบ ที่พักค้นหาจาก Airbnb, Agoda และ Booking เนื่องจากเว็บไซต์ออกแบบให้ดูง่าย มีโปรโมชั่นบ่อยครั้งและได้รับประสบการณ์ตรงตามวิธีเมื่อเข้าพักแล้ว สำหรับวิธีการเดินทาง นักท่องเที่ยวใช้กูเกิลแมพเป็นตัวช่วยเพิ่มและใช้แอปพลิเคชัน World transit maps ด้านตัวเครื่องบินนักท่องเที่ยวเลือกใช้เว็บไซต์ Skyscanner เพื่อเปรียบเทียบสายการบินและดูราคาที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

2.2 ใช้เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ ได้แก่ โปรแกรมค้นหาและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น กูเกิล เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูบ เป็นต้น เพื่อดูผลการค้นหาและมีการเชื่อมต่อกันไปยังแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อค้นหาและเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมต่อไปเรื่อย ๆ

2.3 เทคนิคในการค้นหาสารสนเทศ ได้แก่ การใช้คำสำคัญ เช่น ชื่อจังหวัด ประเทศ เมือง สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น การจำกัดคำค้นหาด้วยการเว้นวรรคหลังสถานที่ ตามด้วยคำว่า “รีวิว” “ท่องเที่ยว” “ที่เที่ยว” “ที่พัก” “ร้านอาหาร” “ฟันทิป” “ประหยัด” “ประทับใจ” การปรับคำค้นให้แคบลงหรือกว้างขึ้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ การใช้แฮชแท็ก # จากทวิตเตอร์ อินสตาแกรม หรือเฟซบุ๊กเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ เช่น “#รีวิวเกาหลี” “#รีวิวญี่ปุ่น” เป็นต้น และการปักหมุดสถานที่ในอินสตาแกรม ส่วนนี้นักท่องเที่ยวจะใช้รูปภาพเพื่อประกอบการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวบางส่วนมีการติดตามเพจที่ชื่นชอบเพื่อการติดตามข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น HashCorner GowentGo แบกเป้เที่ยว เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการเดินทางในสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ ได้แก่ 1) ความทันสมัยของข้อมูล โดยพิจารณาจากปีที่เผยแพร่ข้อมูล ซึ่งต้องการปีล่าสุด หรือย้อนหลังไม่เกิน 1 – 2 ปี เพราะบางครั้งสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ ได้แก่ ข้อมูลด้านราคาค่าตัวโดยสาร หรือวิธีการเดินทางมีการเปลี่ยนแปลง 2) ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการ และ 3) ความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาจากเพจท่องเที่ยวในเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และอัตราการวัดผลตอบรับจากผู้ใช้งาน (Engagement Rate) เช่น Go went Go HashCorner อาจุม่าบ้าเกาหลี มุมเล็ก ๆ at เกาหลี และ I Roam Alone เป็นต้น โดยอ้างอิงจากจำนวนคนกดติดตาม คนกดไลค์และคนแชร์จำนวนมาก ๆ

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีการรวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ โดยสรุปได้ดังนี้

4.1 รวบรวมสารสนเทศโดยการเขียนบันทึกและการบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์ / อิเล็กทรอนิกส์ การเขียนบันทึกโดยการจดบันทึกข้อมูลที่ค้นพบลงในสมุดโน้ต และมีการวาดภาพประกอบเองเพื่อความเข้าใจ ส่วนการบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์มีทั้งการใช้โปรแกรม Microsoft word เนื่องจากสะดวก สามารถเพิ่มรูปภาพ ข้อความต่าง ๆ เพื่อดูเป็นภาพรวมได้ และ Microsoft excel เนื่องจากสะดวกและเข้าใจง่าย สามารถทำเป็นตาราง แท็บหมวดหมู่ต่าง ๆ และเพิ่มรายละเอียดได้ รวมถึงมีการบันทึกในลักษณะการแคปเจอร์รูปภาพลงบนสมาร์ตโฟน เพื่อเวลาใช้งานจริงจะสามารถเปิดเลือกดูได้ทันที

4.2 การนำสารสนเทศไปใช้ หากเป็นการเขียนบันทึกก็จะดูจากที่บันทึกนั้น และนำไปพิมพ์ต่อในคอมพิวเตอร์ และหากบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์ / อิเล็กทรอนิกส์ นั้นจะใช้การพิมพ์แผนการท่องเที่ยวของตนเอง และมีการส่งพิมพ์ออกมาในรูปกระดาษออกมาพกติดตัวไปด้วย หากเดินทางท่องเที่ยว และมีการส่งไฟล์เข้าอีเมลของตนเองในสมาร์ตโฟน เพื่อป้องกันแผนการท่องเที่ยวที่พกติดตัวไปด้วยสูญหายระหว่างทาง หรือไม่สะดวกในการหยิบขึ้นมาดูนอกจากนี้ยังใช้วิธีการส่งต่อหรือแชร์ (Share) แผนการท่องเที่ยวผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ “Line” “Google sheet” หรือทางอีเมลให้เพื่อนร่วมเดินทางด้วย

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลลัพธ์

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายสามารถประเมินผลลัพธ์การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวแบบไม่เป็นทางการ ข้อมูลที่รวบรวมและนำไปใช้นั้นตรงกับความต้องการค่อนข้างมาก ข้อมูลทุกอย่างที่หามาได้สามารถนำไปใช้ได้จริงและข้อมูลที่ได้ตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ที่ได้พบเจอ ยกเว้นเจอเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งจะต้องหาข้อมูลใหม่ เช่น เกิดหลงทาง ข้อมูลตารางเวลาการเดินทางรถไฟเปลี่ยน ร้านหรือสถานที่นั้น ๆ ปิดไปแล้ว แต่ข้อมูลที่หามาไม่ได้อัปเดต ภูเก็ตแมพ ที่นำทางไปข้อมูลไม่ได้อัปเดตให้เป็นปัจจุบัน สภาพอากาศไม่ดี หรือเปลี่ยนแผนใหม่ ณ ตรงนั้น เป็นต้น โดยหลังการเดินทางท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีการทบทวนปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ประสบ และนำมาปรับปรุงการแสวงหาสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวครั้งต่อไป เช่น ในขั้นตอนของการแสวงหาสารสนเทศ นักท่องเที่ยวมีจุดหรือขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุงหรือใส่ใจในเรื่องของการค้นหาข้อมูลด้านเวลาเปิด-ปิดสถานที่ และการเดินทาง เช่น เวลาของรถไฟซึ่งอาจมีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อาจต้องอัปเดตข้อมูลการเดินทางของตนเองก่อนเดินทางล่วงหน้า 1 วัน เป็นต้น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น

ตอนที่ 2 อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย มี 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะเฉพาะบุคคลและด้านแหล่งสารสนเทศ โดยด้านลักษณะเฉพาะบุคคล พบว่า มีอุปสรรคในการหาข้อมูลทางด้านภาษาต่างประเทศที่ไม่สามารถอ่านและเข้าใจได้ แหล่งข้อมูลดังกล่าวไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล ภาษามีความหลากหลายตามภาษาประจำชาติของประเทศต่าง ๆ เช่น นักท่องเที่ยวฯได้เข้าเว็บไซต์ท่องเที่ยวที่เป็นภาษาญี่ปุ่น เป็นเว็บที่ขึ้นชื่อของจังหวัดนั้น ๆ นักท่องเที่ยวฯต้องการข้อมูลจากเว็บนี้ แต่อ่านภาษาญี่ปุ่นไม่เข้าใจ จึงได้ลองนำไปแปลที่กูเกิลแปลภาษา แต่ก็ยังไม่เข้าใจเนื้อหาอยู่ดี เป็นต้น และหากมีการเดินทางท่องเที่ยวแล้วเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ณ จุด ๆ นั้น ก็จะเน้นสอบถามคนในพื้นที่ และมีการใช้แอปพลิเคชันช่วยแปลภาษาทันทีเมื่อประสบปัญหาทางด้านภาษา ส่วนด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในเรื่องของสถานที่ ราคา และเส้นทางในการเดินทาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนเรชันวาย พบประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ นักท่องเที่ยวไทยเจนเนเรชันวายมีการเตรียมตัวค้นหาสารสนเทศเพื่อการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวล่วงหน้าด้วยตนเอง ซึ่งคนเจนเนเรชันนี้ชอบวางแผนเดินทางล่วงหน้าเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามแผนและอยู่ในกรอบการเดินทางท่องเที่ยวที่ตนเองต้องการ และไม่นิยมเดินทางท่องเที่ยวกับทัวร์ โดยนิยมค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และบล็อกท่องเที่ยวต่าง ๆ นักท่องเที่ยวเจนเนเรชันนี้ค้นหาข้อมูลผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์เป็นส่วนน้อย เนื่องจากรู้สึกได้เนื้อหาที่ไม่ทันสมัย และเข้าถึงได้ไม่สะดวกเท่ากับการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแคมเบล ลี และโจว (Kambele et al., 2015) ที่นักท่องเที่ยวพึ่งพาการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมากในแสวงหาข้อมูล และงานวิจัยของเซียงผิง เซียง และไซมอน (Xiangping, Xiang, & Simon, 2013) ที่พบว่าสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มคนเจนเนเรชันวายมากที่สุดคือสื่อสังคมออนไลน์ เพราะกลุ่มคนเจนเนเรชันวายเป็นผู้ที่ใช้และมีความคุ้นเคยกับการติดต่อสื่อสาร สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของเออร์เนส เลเวล และคัลเบิร์ตสัน (Ernest, Level, & Culbertson, 2005) ที่พบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของประชาชนทั่วไป ในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงจากแหล่งสารสนเทศแบบเดิม เช่น โทรศัพท์ ศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว จดหมาย มาเป็นการค้นหาจากสื่ออินเทอร์เน็ต และนักท่องเที่ยวเจนเนเรชันวายมักจะนิยมวางแผนเบื้องต้น โดยให้ความสำคัญกับเนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร และการเดินทาง เลือกค้นหาสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์จากแหล่งอินเทอร์เน็ต เพราะ สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย เข้าถึงง่าย เลือกลงเนื้อหาในรูปแบบรูปภาพ ภาพอินโฟกราฟิก วิดีโอจากยูทูบ ข้อความอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ด้านสถานที่ท่องเที่ยวในเว็บไซต์ และแผนที่รายละเอียดการเดินทาง ทั้งนี้เป็นเพราะนักท่องเที่ยวเจนเนเรชันวายซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่มีความเคยชินกับการใช้อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวเจนเนเรชันวายที่ชอบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ไม่ชอบถูกจำกัดในด้วยเรื่องของเวลา หรือสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรอดริก (Rodriguez, 2009) ที่กล่าวถึงสื่อสังคมออนไลน์ว่าเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้สามารถแสดงตัวตนได้เห็นการนำเสนอประสบการณ์ แนวคิด รูปภาพ หรือเนื้อหาการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ในการอ้างอิงการวางแผน การตัดสินใจการท่องเที่ยว และงานวิจัยของนุชฤดี รุ่ยใหม่ (2549) ที่พบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เวิลด์ไวด์เว็บ ได้

กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการใช้ชีวิตประจำวัน นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางท่องเที่ยวได้ และสอดคล้องกับลอว์ บูฮาลิส และโคบานอกลู (Law, Buhalis, & Cobanoglu, 2014) ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าการให้บริการข้อมูลหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการวางแผนของนักท่องเที่ยวควรคำนึงถึงรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้วย เพราะบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างหลากหลายและยังสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนในยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางด้วย

2. ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ นักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวายเริ่มต้นสำรวจสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เป็นเพราะคนเจนเนอเรชันนี้คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างดี ทัศนคติการใช้อินเทอร์เน็ตเนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีข้อมูลมาก มีหลายข้อมูลจากหลายแหล่งและหลายวิธีทำให้เปรียบเทียบ โดยนักท่องเที่ยวจะใช้ ภูเกิ้ล ในการเริ่มต้นค้นหาข้อมูลก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อเข้าถึงผลการค้นหา มีข้อมูลให้เลือกดูหลากหลาย และสามารถไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุดที่อธิบายว่าคนทั่วไปมักจะแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีที่สะดวกที่สุด จากแหล่งที่เข้าถึงง่ายที่สุด (Bates, 2010) เนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ และมีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอีกทั้งยังมีสื่อต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงด้านการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และในส่วนที่พบว่านิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นอีกช่องทางที่จะได้รับสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่มักใช้สื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวันอยู่แล้วทำให้ได้รับสารสนเทศมีการแสดงขึ้นมาหน้าฟีด (Feed) บ่อยครั้งตามที่ตนเองสนใจไปติดตาม อีกทั้งยังได้รับข้อมูลตลอดเวลาจากการแชร์ของคนในกลุ่มเดียวกันที่มีความสนใจในเรื่องท่องเที่ยวเหมือนกันอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา เสมอจิตร (2558) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศที่บุคคลในช่วงวัยนี้เลือกใช้มากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ เพราะสะดวก ง่าย มีความคุ้นเคยในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศโดยวิธีนี้ และจากรายงานผลการสำรวจของสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2563) รายงานว่า กลุ่มเจนเนอเรชันวายมีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด และกิจกรรมยอดนิยมของคนวัยนี้ คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ยูทูบ และ Line และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ (2561) ที่พบว่า มักจะพบเห็นคนในเจนเนอเรชันวายในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม และ ยูทูบ เป็นต้น โดยจะพบถึงการเล่าเรื่องรายละเอียดการเดินทาง ประกอบภาพถ่ายแบบทันทีทันใด ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากคนเจนเรชั่นก่อนหน้านี้

สำหรับการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ พบว่ามักใช้ โปรแกรมค้นหา และ สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการค้นหาข้อมูลและใช้การเชื่อมต่อลิงก์ไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อค้นหาและเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมต่อไปเรื่อย ๆ เนื่องจากวิถีชีวิตของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไป อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) รายงานว่า ในปี 2561 วัยที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ กลุ่มเจนเรชั่นวายซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนผ่านสู่ชีวิตดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น งานวิจัยของมาลี กาปมาลา สุนัสริน บัวเลิศ และกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2544) ที่พบว่ากลุ่มนักวิจัยสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยใช้สารสนเทศจากเว็บไซต์เพราะใช้ง่าย สะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพียงแค่ค้นผ่านโปรแกรมค้นหาก็สามารถพบหรือเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย และการมีลิงก์ให้เชื่อมโยงสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์อื่น ๆ ที่มีเรื่องราวที่ต้องการได้ง่าย งานวิจัยของสายลม วุฒิสมนูรณ์ (2546) และส่วนใหญ่ใช้เทคนิคการค้นหาคำ กลุ่มคำ คำสำคัญ เพื่อใช้ในการจำกัดคำค้นหาที่ต้องการด้วยการใช้เทคนิคการเว้นวรรคและใช้แฮชแท็ก (#) เพื่อค้นหาจากทางสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากวิถีชีวิตของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไป มีการสืบค้นข้อมูลอย่างง่าย สะดวกตนเองมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลโดยใช้โปรแกรมค้นหาข้อมูล ได้แก่ กูเกิล มากที่สุด ค้นหาข้อมูลโดยใช้คำสำคัญที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แต่จะใช้คำค้นที่เป็นภาษาไทยก่อนในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งนักศึกษา มักใช้ศัพท์แบบไม่ควบคุม หรือภาษาธรรมชาติ เช่น คำ กลุ่มคำ และวลี มาเป็นคำค้นมากกว่าการใช้ศัพท์แบบควบคุม และมีการใช้เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ เช่น การเว้นวรรค การปรับคำค้นให้แคบลง หรือกว้างขึ้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทสนันท์ ชมจันทิก (2561) ที่กล่าวว่าแฮชแท็กท่องเที่ยวเกิดขึ้นเพื่อเอาไว้แชร์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอสถานที่ตามแหล่งท่องเที่ยว และเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงจึงมีการใช้แฮชแท็กท่องเที่ยวเป็นสื่อกลางในการวิพากษ์สถานที่ต่าง ๆ ผ่านตัวอักษรและรูปภาพที่สวยงามบนแฮชแท็กของหัวข้อนั้น ๆ ซึ่งในส่วนนี้คิดว่าแฮชแท็กท่องเที่ยวที่ดังขึ้นมาน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเพราะการใช้แฮชแท็กเปรียบเสมือนเป็นการบอกต่อข้อมูล และยังสอดคล้องกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (2559) ที่กล่าวว่าในปัจจุบันแฮชแท็กได้ถูกนำมาใช้กับสื่อสังคมออนไลน์หลายตัวทั้ง ทวิต

เตอร์, อินสตาแกรม, ยูทูบ รวมทั้ง ภูเก็ต เองก็ได้เพิ่มความสามารถระบบสืบค้นของตนเองให้รู้จักกับเครื่องหมาย # เป็นส่วนประกอบของคำค้นอีกด้วย

3. ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ ที่พบว่า มีการตรวจสอบและประเมินข้อมูลที่ค้นหาเบื้องต้น โดยพิจารณาความทันสมัยของข้อมูล ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ เป็นลำดับแรก ๆ ซึ่งจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชั่นวายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้อง ความทันสมัย ความน่าเชื่อถือของข้อมูลก่อนที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการเดินทาง เพราะจะต้องนำข้อมูลที่ค้นหาได้ไปใช้จริง และเนื่องจากคนเจนเรชั่นนี้มีความคาดหวังสูง ต้องการความน่าเชื่อถือว่าข้อมูลที่หาได้จะตรงกับสถานการณ์จริงเมื่อเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี พงศ์ดิลก (2559) ที่พบว่านิสิตมีการแยกแยะและตรวจตราสารสนเทศจากความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา จากความเกี่ยวข้องของเนื้อหาสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ งานวิจัยของบรอนสเตียน (2007) ที่พบว่า การตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการค้นหาสารสนเทศว่าสารสนเทศที่ค้นหาได้นั้นตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ และกิจกรรมการตรวจสอบเป็นขั้นตอนอิสระที่สามารถกระทำได้ทุกขั้นตอนของการวิจัย

4. รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ ที่พบว่า ก่อนนำข้อมูลไปใช้ในการท่องเที่ยวมักมีการรวบรวมและจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวของตนเองโดยการทำข้อมูลเป็นแผนการท่องเที่ยวโดยพิมพ์จัดเก็บไว้ในโปรแกรม Microsoft word และ Microsoft excel รวมถึงมีการบันทึกในลักษณะการแคปเจอร์รูปภาพลงสมาร์ทโฟน และจะจัดเตรียมนำสารสนเทศไปใช้โดยการพิมพ์ (Print) แผนการท่องเที่ยวของตนเองในรูปกระดาษออกมาพกติดตัวไปด้วยหากเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งส่งไฟล์เข้าอีเมลของ อีกทั้งยังใช้วิธีการแชร์แผนการท่องเที่ยวผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ต่าง ๆ หรือทางอีเมลให้เพื่อนร่วมเดินทางด้วย ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะคนเจนเรชั่นนี้มีความยืดหยุ่นสามารถปรับและจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวของตนเอง โดยขึ้นอยู่กับความความถนัด และความสะดวกของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลวรางค์ ฤทธิเดช (2557) ที่พบว่านักวิจัยมีวิธีการดึงสารสนเทศออกมาในรูปแบบของ PDF, Microsoft word และ Microsoft Excel ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสะดวกของนักวิจัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชดนัย จุ้ยชม ฤทัยชนนี สิทธิชัยและอัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ (2556) ที่พบว่านักศึกษาามีวิธีการจัดการสารสนเทศที่คัดเลือกจากการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โดยมีการบันทึกข้อมูลเก็บไว้ เนื่องจากเห็นว่าสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งหมดในภายหลังได้ และสะดวกในการนำไปใช้

5. ประเมินผลลัพธ์ เมื่อนำสารสนเทศไปใช้ในการเดินทางแล้ว นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายจะมีการประเมินแบบไม่เป็นทางการว่า สารสนเทศที่รวบรวมและนำไปใช้นั้นครบถ้วนและตรงกับความต้องการค่อนข้างมาก ข้อมูลทุกอย่างที่ได้ค้นหานั้นโดยรวมค่อนข้างตรงมากและมีความพอใจ เพราะสามารถนำไปใช้ได้จริง สำหรับการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมนั้น อาจมีการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อเดินทางท่องเที่ยวแล้วประสบปัญหาข้อมูลที่หามาได้ไม่ครอบคลุมหรือเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า จึงทำให้ต้องเกิดการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมในขณะนั้น และหากมีการท่องเที่ยวในครั้งหน้า นักท่องเที่ยวก็จะประเมินและให้ความสำคัญได้ว่าสารสนเทศที่ได้รับมานั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลวราชค์ ฤทธิเดช (2557) ที่พบว่านักวิจัยได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการอย่างเพียงพอ ครบตรงตามโครงเรื่องที่กำหนด และมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้ายซึ่งทำให้สามารถประเมินได้ว่าสารสนเทศที่ค้นหามาได้นั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของทีแวนต์ (Thivant, 2005) ที่พบว่า การแสวงหาสารสนเทศจะเสร็จสิ้นลงหรือไม่ ต้องดูจากสถานการณ์ว่าขณะนั้นมีข้อมูลพร้อมสำหรับนำไปใช้ หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโดยกลับไปตรวจตราแหล่ง และสำรวจเลือกดูอีกครั้ง และยังสอดคล้องกับวิจัยของอัล-สุกรี (Al-Suqri, 2007) ที่พบว่าหากได้รับสารสนเทศไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้น นักวิจัยก็จะทำการแสวงหาสารสนเทศใหม่ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ ให้สามารถหาสารสนเทศมาตรงตามต้องการ

อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

จากผลการวิจัยที่พบว่ามีอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ 2 ด้านหลัก คือ 1) ด้านลักษณะเฉพาะบุคคลที่เจออุปสรรคในการหาข้อมูลทางด้านภาษาต่างประเทศที่ไม่สามารถอ่านและเข้าใจได้ แหล่งข้อมูลบางแหล่งไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากลภาษามีความหลากหลายตามภาษาประจำชาติของประเทศต่าง ๆ มีการใช้แอปพลิเคชันช่วยแปลภาษาทันทีเมื่อประสบปัญหาทางด้านภาษา เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางส่วนจะไม่ใช้คำค้นที่เป็นภาษาอังกฤษ ในการสืบค้นเพราะไม่ถนัดใช้ภาษาทั้งตอนแสวงหาสารสนเทศก่อนการเดินทางและเมื่อเดินทางท่องเที่ยวแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของสายลม วุฒิสมนุญ (2546) ที่พบว่าอุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาที่ไม่ถนัดในการใช้และการแปลเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกานดา เจริญวันชัยกุล (2554) นวลจันทร์ บุญหนู (2555) กุลวราชค์ ฤทธิเดช (2557) ที่พบว่าบุคคลมักมีอุปสรรคทางด้านภาษาซึ่งเป็นปัญหาลักษณะเฉพาะของบุคคล บางคนจะไม่ใช้คำค้นที่เป็นภาษาอังกฤษในการสืบค้น เพราะไม่ถนัดในการใช้ภาษา ทำ

ให้เกิดอุปสรรคในการค้นหาข้อมูล 2) ด้านแหล่งสารสนเทศ ที่พบว่า ไม่มีความทันสมัยหรือทันเหตุการณ์ในช่วงเวลาที่จะไปเที่ยว จึงทำให้เกิดได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กล่าวว่าข้อมูลที่หามาได้นั้นเมื่อนำไปใช้จริงแล้ว ส่วนใหญ่ที่พบว่าไม่ค่อยทันสมัยหรือทันเหตุการณ์มากที่สุดจะเป็นในเรื่องของเวลาเปิด-ปิดสถานที่ การขนส่ง ราคาค่าโดยสาร และรายละเอียดการเดินทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวกล่าวว่าควรจะต้องอัปเดตข้อมูลของตนเองอีกครั้งล่วงหน้า 1 วันก่อนเดินทางอีกด้วย เพื่อป้องกันข้อมูลคลาดเคลื่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสศรี โคทส์ (2553) ที่พบว่าบางเว็บไซต์ให้ข้อมูลไม่เพียงพอไม่ครอบคลุมที่จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ทำให้ต้องแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศมากกว่าหนึ่งแหล่ง ข้อมูลขาดความถูกต้องและเว็บไซต์บางเว็บไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องจากแหล่งนั้นไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก มีอุปสรรคทางด้านภาษาเมื่อพบสารสนเทศที่เป็นภาษาต่างประเทศ และสารสนเทศที่ได้ไม่เพียงพอความต้องการ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว เช่น ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศท่องเที่ยวอื่น ๆ ควรส่งเสริมให้มีการผลิตสื่อสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบออนไลน์ที่มีความถูกต้อง ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ นอกจากนี้อาจพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศใหม่ ๆ ให้ตรงกับความต้องการและอยู่ในความสนใจของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มโดยนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางอย่างครอบคลุมและเพียงพอ เช่น บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ที่มีการแปลข้อมูลเฉพาะจากภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทยในบางหัวข้อเฉพาะตามความเหมาะสมเพิ่มเติม บริการข้อมูลเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะเรื่องเดียวกันโดยเน้นผ่านช่องทางออนไลน์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มจุดเชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของหน่วยงานไปยังแหล่งข้อมูลออนไลน์หลากหลายประเภทเพื่อขยายช่องทางข้อมูลและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในการค้นหาข้อมูลและได้ข้อมูลเพียงพอต่อการนำไปใช้งานตามวัตถุประสงค์

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มนักท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น เจเนเรชันซี (Generation Z) ที่เป็นเด็ก ๆ รุ่นใหม่ในปัจจุบัน ที่มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้ได้เร็ว หรือกลุ่มที่ Google และ Nielsen บัญญัติเพิ่มขึ้นมาใหม่ คือ กลุ่มคนเจเนเรชันซี (Generation C) คือ คนกลุ่ม เบบี้บูมเมอร์ และ เจเนเรชันเอ็กซ์ ที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตัวเอง หันมาสนใจเทคโนโลยีมากขึ้นไปจนถึงขั้นการเสพติดการเชื่อมต่อ มีการอัปเดตข้อมูลสนใจข่าวสารที่ได้รับรู้มาในโลกออนไลน์ และพร้อมที่จะแชร์ต่อทุกเมื่อ



บรรณานุกรม

- Adams, E. L. (2009). *Information seeking behavior of Generation Y students at the Stellenbosch University Library and Information Service*. (A mini-Thesis in Partial fulfilment of the requirements for the degree of Magister Bibliothecologiae). University of the Western Cape. (Library and Information Science).
- Al-Suqri, M.N. (2007). *Information need and seeking behavior of social science scholars at Sultan Qaboos University in Oman: A mixed-method approach*. (Doctor of Philosophy). The school of library and information management, The United States.
- Ansari, M. N. (2008). Information seeking behavior models: A review. *Pakistan Libraries and Information Science Journal*, 39(4), 3-16.
- Bates, M. J. (2010). *Information behavior In Encyclopedia of library and information science* (Vol. 3). New York: CRC Press.
- Bronstein, J. (2007). The role of the research phase in information seeking behavior of Jewish studies scholars: A modification of Ellis's behavioural characteristics. *Information Research*, 12(3).
- Chen, Ching, C., & Hernon, P. (1982). *Information seeking: Assessing and anticipation user need*. New York: Neal-Schuman.
- Choi, S. (2006). *Information search behavior of Chinese leisure travelers*. (Doctor of Philosophy). Purdue University.
- Eisenberg, M., & Berkowitz, B. (2001). Big6 skills overview. Retrieved from <https://static1.squarespace.com/static/59a303936a49631dd51f9a7d/t/5b92bf5e03ce644e10c18005/1536343902416/Big6+Skills+Overview.pdf>
- Ellis, D. (1989). A behavior approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, 46(4), 191-213.
- Ellis, D., Cox, D., & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of Researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), 356-369.
- Ernest, D. J., Level, A.V., & Culbertson, M. (2005). Information-seeking behavior for

- recreational activities and its implications for libraries. *Reference Services Review*, 33(1), 88-103.
- Kambele, Z., Li, G., & Zhou, Z. (2015). Travelers' information-seeking behaviors. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32(1-2), 141-152.
- Kourouthanassis, P. E., Mikalef, P., Pappas, I. O., & Kostagiolas, P. (2017). Explaining travellers online information satisfaction: A complexity theory approach on information needs, barriers, sources and personal characteristics. *Information & Management*, 54(6), 814-824.
- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.
- Kuhlthau, C. C. (1993). A principle of uncertainty for Information seeking. *Journal of Documentation*, 49(4), 339-355.
- Law, R., Buhalis, D., & Cobanoglu, C. (2014). Progress on information and communication technologies in Hospitality and Tourism. *Emerald insight*, 26(5), 727-750.
- Mahdayani, W. (2011). Visitor management for Ecotourism development at world heritage site: Case study of Khao Yai National Park, Thailand.
- Mannheim, K. (1952). *The problem of Generations* essays on the Sociology of knowledge. London: Routledge and Kegan Paul.
- Riadh, L., Jessica, G., & Mathieu, L. (2019). Generation Y and online fashion shopping: Orientations and profiles. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 48, 113-121.
- Rodríguez, I. L. (2009). *Social media in tourism behavior*. Bournemouth: Bournemouth University.
- Stephanie, N. M., Hayko, D.L., & Phillips, J. (2009). What drives college-age Generation Y consumers?. *Business Research*, 62(6), 617-628.
- Thivart, E. (2005). Information seeking and use behavior of economists and business analysts. *Information Research*, 10(4).
- Wilson, T., & Walsh, C. (1997). Intervening variables in information seeking behaviors: information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Processing &*

Management, 33(4), 551-572.

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55.

Wilson, V. G. (2014). Impact of travel information search behavior on the Image of Tanzania as a tourist destination. *Athens Journal of Tourism*, 1(2), 135-146.

Xiangping, L., Xiang, R. L., & Simon, H. (2013). The application of Generational theory to tourism consumer behavior: An American perspective. *Tourism Management*, 37, 147-164.

Yeboah, G., Cottrill, C.D., Nelson, J.D., Corsar, D., Markovic, M., & Edwards, P. (2019). Understanding factors influencing public transport passengers' pre-travel information-seeking behavior. *Public Transport*, 11(1), 135-158.

กองวิจัยการตลาด ททท. (2560). Understanding Y. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT), 3. สืบค้นจาก <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2017/menu-32017/798-32017-gen-y>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). แผนปฏิบัติการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://portal.tourismthailand.org/fileadmin/downloads/pdf/แผนปฏิบัติการของ-ททท-ปี2562-ฉบับสมบูรณ์.pdf>

กุลวรางค์ ฤทธิเดช. (2557). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ขวัญฤทัย แก้วจำปา. (2561). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์. (2548). สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า. ชลบุรี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิรวรรณ รักดีบุตร. (2536). สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จุฑาทิพย์ จันทร์ลุน. (2560). การประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ. สืบค้นจาก jutatipc.files.wordpress.com

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนากการตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชญาณิน วังซ้าย. (2559). Keep calm and understand Gen Y. *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT)*, 4. สืบค้นจาก <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2016/menu-42016/751-42016-gen-y>

ณมรัตน์ ปิงตระกูล. (2550). *พฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษา ของนักศึกษา การศึกษานอกโรงเรียน : กรณีศึกษาศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางแค.* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณอร สุวรรณธีระกิจ. (2553). *โครงการจัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในย่านสยามสแควร์* (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐธิดา บุตรพรม. (2559). *การสืบค้นสารสนเทศ ชุดการศึกษาค้นคว้าและเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน.* สืบค้นจาก <http://nattidareru.blogspot.com/2016/06/gen4103.html>

เดชดนัย จุ้ยชม, ฤทัยชนนี สิทธิชัย และ อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ. (2556). *ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 5(1), 79-92.

ธัญนันท์ วีรภัทรรุ่งโรจน์. (2559). *ลักษณะความแตกต่างระหว่าง Generation X, Y และ Z ในกรุงเทพมหานครและพฤติกรรมการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น.

ธิติพร ชาญศิริวัฒน์ และ อชินี พลสวัสดิ์. (2561). *การพัฒนาออนไลน์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 12(4), 113-129.

นนทนันท์ แย้มวงษ์. (2562). *กระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำงานทางวิชาการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. รังสิตสารสนเทศ*, 25(1), 66-89.

นวลจันทร์ บุญหนู. (2555). *พฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงงานวิทยาศาสตร์ของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์.* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2546). *ทักษะการใช้ห้องสมุดยุคสมัย การจัดการความรู้กับคลังความรู้.* กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

น้ำทิพย์ วิภาวิน, สุนันทา ชูตินันท์ และ โกวิท ทรัพย์พิศาล. (2562). *การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย. ห้องสมุด*, 63(1), 109-132.

- นุชฤดี รุ่ยใหม่. (2549). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะพะงัน ในปี 2549. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปภัสนันท์ ชมจันทร์. (2561). พฤติกรรมการเปิดรับ ทักษะคนดี และกระบวนการตัดสินใจท่องเที่ยวตาม แชนแนลท่องเที่ยวบนทวิตเตอร์ (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภัสศรี โคทส์. (2553). การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักร กลุ่มผู้มียรายได้สูงที่เดินทางมาประเทศไทย (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2530). การใช้และการแสวงหาสารนิเทศของเกษตรกร อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ไชยแก้ว. (2559). อิทธิพลภาวะผู้นำของ Generation Y ต่อความสำเร็จทางธุรกิจ: กรณีศึกษา ผู้ประกอบการกลุ่ม Generation Y ในประเทศไทย (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมพ์วิภา เปรมสมิทธิ์. (2533). การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศ. วารสารห้องสมุด, 34(4), 72-78.
- พุดชญา ม่วงสวย, อารีย์ ชื่นวัฒนา และ เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง. (2556). พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 6(1), 48-62.
- ไพศาล กาญจนวงศ์, & รักธิดา ศิริ. (2561, มกราคม-เมษายน). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 13(1), 101-113.
- ภรณ์ทิพย์ สุพร, สุพรรณษา รากรักษ์ และ ปวีรพรต สมนึก. (2556). แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูล การท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(1), 67-89.
- มาลี กาบมาลา, สุนัสริน บัวเลิศ และ กันยารัตน์ ดัดพันธ์. (2544). การใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ตของ นักวิจัย สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วารสารวิจัย มข., 6(2), 75-86.
- ยุทธนา เสมอจิต. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

- มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยใช้หลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รติรส อินกล้า. (2557). คุณภาพการบริการของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 10(1), 59-71.
- วนิดา เลิศพิพัฒน์นันท์. (2561, พฤษภาคม). รูปแบบพฤติกรรมและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของคนไทย Gen Y. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(พิเศษ), 134-148.
- วรรณ วะษ์วานิช. (2539). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วราพรรณ อภิศุภะโชค. (2554). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.
- วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์. (2560). การตลาดออนไลน์กับผู้บริโภคยุค XYZ. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(2), 4-5.
- วิภา วัฒนพงศ์ชาติ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิล พึ่งผล, ประสพชัย พสุนนท์, & อีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การวิเคราะห์คุณลักษณะของเจนเนอร์เรชั่นวายยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน*, 11(2), 152-170.
- วุฒิศักดิ์ เกิดเขียว. (2555). *การประเมินสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/340418>
- ศรดา กรณามิตร. (2561). *ปัจจัยและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนเดียวของ Generation Y* (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). *ผู้ใช้สารสนเทศ ใน ประมวลสาระชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 9*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2551). *ผู้ใช้และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สายลม วุฒิสมนุญ. (2546). *กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช* (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. (2559). *New Gen is Now*. สืบค้นจาก

<http://www.okmd.or.th/okmd-opportunity/new-gen/687/>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *ETDA* เผยปี 2562 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 22 นาที เหนียวครองแชมป์ 5 ปีซ้อน. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/th/NEWS/ETDA-Revealed-Thailand-Internet-User-Behavior-2019.aspx>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563).

รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. สืบค้นจาก

<https://www.everydaymarketing.co/trend-insight/etda-2020-thai-internet-behaviour/>

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2559). *Hashtag* อีกรูปแบบ

พัฒนาการของคำค้นบนโลกออนไลน์. สืบค้นจาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/2913-hashtag>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2561). *เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ* บริการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นจาก

https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20181005082111.pdf

สุกานดา เจริญวันชัยกุล. (2554). *พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานของ* นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (ปริญญา นิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุดาพร ชุตติธรรณนท์. (2542). การท่องเที่ยวกับธุรกิจบริการ. *วารสารการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 18(2), 39.

สุนีย์ เลิศแสงกิจ และ พิเศษฐ์ กาญจนพิมาย. (2550). *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: วัจ อักษร.

สุเมณี พิรกิจ. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย* (ปริญญา นิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุมาลี พงศดิลก. (2559). *พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะ แพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (ปริญญา นิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). *พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและ* ค้นคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 11-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2548). ผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ ชุมวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ยว 8718/ 846



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

1 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน หัวหน้ากลุ่มวิจัยมนุษยศาสตร์ดิจิทัล มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เนื่องด้วย นางสาวปิยะดา คาวล้อมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจเนอเรชันวาย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิวัฒน์ ปะพินพงศกร และรองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เศรษฐวิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เครือข่าย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยะดา คาวล้อมจันทร์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087 708 1241



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/ 845

วันที่ 1 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

เนื่องด้วย นางสาวปิยะดา ดาวล้อมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจเนอเรชันวาย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภิมล ประพินพงษ์กร และรองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เดชาทวีวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญจน์ ศิลป์ประสิทธิ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 087 708 1241

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยะดา ดาวล้อมจันทร์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศาสตราจารย์ ดร. ๑.

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/ 845

วันที่ 1 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปิยะดา ดาวล้อมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจเนอเรชันวาย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภมิตร ประพินทงศกร และรองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เศรษฐวิวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ศุภมิตร และนางสาว เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 087 708 1241

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยะดา ดาวล้อมจันทร์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์
- 1.2 อายุ.....ปี
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.6 จังหวัดที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน
- 1.7 สถานภาพ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

แนวคำถามข้อมูลภูมิหลังเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ เที่ยวครั้งล่าสุดเมื่อไหร่ รูปแบบแนวการท่องเที่ยวที่ชอบ ส่วนใหญ่ไปเที่ยวเองหรือไปกับทัวร์ ชอบเที่ยวกับใครมากที่สุด ชอบเที่ยวต่างประเทศหรือในประเทศ วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว ต่อไปเป็นแนวคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ	คำถาม
ขั้นที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ 1.1 การกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ประเภท และแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว	ขั้นที่ 1 กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ 1. ก่อนการเดินทางท่องเที่ยว ท่านทำอะไร มีการเตรียมตัวค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อวางแผนการเดินทางล่วงหน้าหรือไม่อย่างไร 2. และในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งท่านกำหนดความต้องการข้อมูลด้านใดบ้าง อย่างไร
ขั้นที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ 2.1 วิธีการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศอย่างไรบ้าง เลือกแหล่งและเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลาย 2.2 กลยุทธ์ในการค้นหาสารสนเทศ	ขั้นที่ 2 ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ 3. ท่านมีวิธีการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการอย่างไร 3.1 เริ่มต้นสำรวจและค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวที่ต้องการจากแหล่งใด 3.2 เครื่องมือช่วยค้น คืออะไร และใช้ช่องทางใดบ้างในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ

	4. มีการใช้วิธีการหรือเทคนิค (กลยุทธ์) ในค้นหาข้อมูลหรือไม่ ถ้ามีใช้วิธีการหรือเทคนิคอะไรบ้าง
ขั้นที่ 3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ 3.1 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศที่ค้นหามาได้ก่อนตัดสินใจนำมาใช้ ได้แก่ การพิจารณาถึงแหล่งที่มา ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ความทันสมัย และความสมบูรณ์ของเนื้อหาสารสนเทศ	ขั้นที่ 3 ตรวจสอบและประเมินสารสนเทศ 5. มีการตรวจสอบและประเมินข้อมูลที่ค้นหาได้มาก่อนนำไปใช้หรือไม่ และมีวิธีการประเมินข้อมูลอย่างไร
ขั้นที่ 4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ 4.1 รวบรวมสารสนเทศที่แสวงหามาได้ทั้งหมดที่ตรงกับความต้องการ 4.2 มีการจัดการสารสนเทศที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลที่ได้มา 4.3 สามารถตัดสินใจนำสารสนเทศบางส่วน หรือทั้งหมดไปใช้	ขั้นที่ 4 รวบรวมและนำสารสนเทศไปใช้ 6. มีวิธีการรวบรวมและจัดการข้อมูลที่ค้นหามาได้ อย่างไรก็ตามการนำไปใช้
ขั้นที่ 5 ประเมินผลลัพธ์ 5.1 นักท่องเที่ยวที่นำสารสนเทศที่เลือกไปใช้ สารสนเทศที่เลือกตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ และนักท่องเที่ยวมีการประเมินผลเพื่อทบทวนกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของตนเองหรือไม่	ขั้นที่ 5 ประเมินผลลัพธ์ 7. เมื่อนำข้อมูลไปใช้ในการเดินทางแล้ว ข้อมูลที่ท่านได้รวบรวมและนำไปใช้นั้นตรงกับความต้องการหรือไม่ อย่างไร 8. ข้อมูลที่ท่านนำไปใช้นั้นตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานที่ หรือสถานการณ์นั้น ๆ ที่ท่านได้พบเจอหรือไม่ 9. หากมีการท่องเที่ยวในครั้งต่อไป คิดว่าในขั้นตอนของการแสวงหาข้อมูลจุดใดที่ต้องการปรับปรุง หรือให้ความใส่ใจมากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการมากขึ้นและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าเดิม
อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ	คำถาม
นักท่องเที่ยวพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคทางด้านใดบ้างในการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ 1. ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล 2. ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล 3. ด้านสถาบันและแหล่งสารสนเทศ 4. ด้านสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ 5. ด้านเศรษฐกิจ	10. ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการแสวงหาข้อมูลเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในด้านใดหรือไม่ อย่างไร



ภาคผนวก ง
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย



**หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

(เอกสารนี้เพื่อแสดงว่าคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยนี้)

ชื่อโครงการวิจัย : พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย
ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวปิยะดา ดาวล้อมจันทร์
หน่วยงานต้นสังกัด : คณะมนุษยศาสตร์
รหัสโครงการวิจัย : SWUEC-G-021/2563X

โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC)

วันที่ยืนยัน : 9 มกราคม 2563
ยืนยันโดย : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

ออกให้ ณ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิตรกุล)
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/X/G-021/2563

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปิยะดา ดาวล้อมจันทร์
วัน เดือน ปี เกิด	14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2554 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา พ.ศ. 2558 ศศ.บ. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2563 ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	206 ซอยข้างซอยพหลโยธิน 48 บ้านตรงข้ามหอพักสตรีมีสุข ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

