

# Business Information Needs and Information Seeking of Medium and Large Industrial Firms in Southern Thailand

Imjit Lertpongsombat<sup>1</sup>, Tipawan Silwattananusarn<sup>2</sup>, Saipin Vilairattana<sup>3</sup>  
and Vasana Thanasuk<sup>4</sup>

<sup>1</sup>M.Sc.(Information Studies), Assistant Professor,  
E-mail address: limjit@bunga.pn.psu.ac.th

<sup>2</sup>M.S. (Applied Statistics), Lecturer  
Department of Library and Information Science,  
Faculty of Humanities and Social Sciences,

<sup>3</sup>M.A. (Library Science), Expertise Librarian  
Lady Atthakraweesunthorn Library,

<sup>4</sup>B.A. (Library Science), Expertise Librarian  
John F. Kennedy Library, Office of Academic Services,  
Prince of Songkla University

## Abstract

This research was intended 1) to study information needs, information seeking and the purposes of business information uses by industrial firms in 14 southern provinces, 2) to compare the business information needs and information seeking of industrial firms categorized by size and type of industries, 3) to study the problems involving business information seeking encountered by these industrial firms. 371 questionnaires were sent out, 180 questionnaires were completed by executives or executive representatives of the industrial firms. It was found that 1) The needs of business information by the medium and large industrial firms were not different. However, the large industrial firms significantly needed more information on stock markets than those of medium firms at .05 level. Sources of information seeking, the search resulted and information utilization by these industrial firms were not different. 2) Certain information needs, certain clusters of information sources and certain information items used by

the industrial firms from 4 types of industries were significantly different at .01 and .05 level. However, the information utilization by these industrial firms were not different. As regards the problems involving business information seeking, the industrial firms viewed that the information acquired could not meet their needs: it was incomplete, inaccurate, dated and not in the proper form for use. Besides, business information sources were scarce.

**Keywords:** business, industrial firms, information needs, information seeking, Southern Thailand

## ความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของ สถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้

อิมจิต เลิศพงศ์สมบัติ<sup>1</sup>, ทิพาวรรณ สิวพัฒนานุสานต์<sup>2</sup>, สายพิณ วิไลรัตน์<sup>3</sup> และ  
วาสนา ธนะสุข<sup>4</sup>

<sup>1</sup>M.Sc.(Information Studies), ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
E-mail: limjit@bunga.pn.psu.ac.th

<sup>2</sup>พ.บ.ม.(สถิติประยุกต์), อาจารย์  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

<sup>3</sup>อ.ม.(บรรณารักษศาสตร์), บรรณารักษ์ชำนาญการ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

<sup>4</sup>ศ.บ.(บรรณารักษศาสตร์), บรรณารักษ์ชำนาญการ  
ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่ง 1) ศึกษาความต้องการ การแสวงหา และวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของ  
สถานประกอบการใน 14 จังหวัดภาคใต้ 2) เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนิน  
ธุรกิจของสถานประกอบการดังกล่าวตามตัวแปรขนาดอุตสาหกรรมและประเภทอุตสาหกรรม 3) ศึกษาปัญหาที่สถาน  
ประกอบการประสบในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหาร  
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้ที่เป็นกลุ่ม  
ตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 371 แห่ง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน 180 ชุด ผลการศึกษาพบว่า 1) สถานประกอบการ  
ขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสารสนเทศเกี่ยวกับ  
ตลาดหลักทรัพย์ที่สถานประกอบการขนาดใหญ่มีความต้องการมากกว่าสถานประกอบการขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05 และไม่มีความแตกต่างในการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ การได้รับคำตอบ และการนำสารสนเทศไปใช้  
ประโยชน์ 2) สถานประกอบการจำแนกตามอุตสาหกรรมการผลิต 4 กลุ่ม มีความต้องการสารสนเทศจากแหล่ง  
ต่าง ๆ และการได้รับคำตอบในบางรายการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ทั้งนี้ไม่มี ความแตกต่าง  
ในการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ส่วนปัญหาที่ประสบในการแสวงหาสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ  
ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย ไม่พร้อมใช้งาน รวมทั้งแหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนการค้าเนินธุรกิจมีจำนวนน้อย

คำสำคัญ: การแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ ธุรกิจ ภาคใต้ สถานประกอบการอุตสาหกรรม

## บทนำ

สารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกระบวนการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่องค์กรใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน และควบคุมธุรกิจให้ดำเนินไปตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงเช่นปัจจุบัน การบริหารจะต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์แวดล้อมที่มีความถูกต้องทันสมัยและเป็นข้อมูลที่สามารถค้นคืนได้ทันความต้องการ

ลักษณะงานบริหารประกอบด้วยงานวางแผนและกำหนดนโยบาย (planning) งานจัดองค์กรและทรัพยากร เพื่อให้สามารถดำเนินงานไปตามแผนและวัตถุประสงค์ (organizing) การสั่งการและประสานงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (directing) การตัดสินใจ (deciding) และการควบคุมกำกับผลการปฏิบัติงาน (controlling) ดังนั้น บทบาทของผู้บริหารจึงมี 3 ด้าน (สุชาติ กิระนันท์, 2541, 45-46) บทบาทแรกคือ บทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional role) เป็นบทบาทที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย การจัดสรรทรัพยากร การดำเนินงาน การติดตามผล และการแก้ไขปัญหา บทบาทต่อมา คือ การประสานงานหรือติดต่อระหว่างบุคคลในฐานะหัวหน้างาน ผู้นำ และผู้ประสานงาน (interpersonal role) ส่วนบทบาทสุดท้าย คือ การจัดการด้านข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ (information role) ซึ่งผู้บริหารต้องทราบข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานและข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องดำเนินการให้บุคลากรในหน่วยงานทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานและการบริหาร โดยมีการสื่อสารข้อมูลหรือสารสนเทศที่ดีด้วย

ยิ่งผู้บริหารมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบกว้างขวางมากขึ้น การตัดสินใจโดยใช้เพียงสามัญสำนึก ประสบการณ์ และความรู้สึกโดยไม่มีข้อมูลและสารสนเทศประกอบ ย่อมเสี่ยงต่อการผิดพลาดได้ง่าย การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยการนำข้อมูลหรือสารสนเทศมาเป็นพื้นฐานประกอบการพิจารณาในขั้นแรกเพื่อให้ทราบถึงสภาพความเป็นจริง รวมทั้งปัญหาและข้อได้เปรียบเสียเปรียบต่าง ๆ และอาจประมวลข้อมูลเข้ากับการคาดการณ์อนาคตเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีความ

เป็นไปได้ รวมทั้งการประเมินแต่ละทางเลือกว่ามีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงไร คาดหมายผลที่จะเกิดขึ้นอย่างไร มีความเสี่ยงเพียงไร แล้วใช้ประสบการณ์ช่วยในการพิจารณาทางเลือกทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อผู้บริหารองค์กร

ดังนั้น องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นเพื่อใช้งานภายในองค์กร หรือแสวงหาแหล่งสารสนเทศภายนอกเพื่อสนับสนุนการบริหารและการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะองค์กรธุรกิจจะพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรเองหรือใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศภายนอก ผู้พัฒนาระบบหรือผู้ให้บริการจะต้องตระหนักเสมอว่าลักษณะของสารสนเทศและลักษณะการใช้สารสนเทศของผู้บริหารแต่ละระดับ แต่ละหน้าที่ มีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ผู้พัฒนาจะต้องดำเนินการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและพฤติกรรมอันเกี่ยวเนื่องกับการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ เพื่อให้ระบบหรือบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง จากบทบาทที่สำคัญของสารสนเทศและระบบสารสนเทศที่มีต่อองค์กรธุรกิจและผู้บริหาร องค์กรดังที่ได้กล่าวข้างต้น ทำให้สารสนเทศกลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อการผลิตของสถานประกอบการอุตสาหกรรม

ในภาวะที่ประเทศไทยประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจตกต่ำตั้งแต่ พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจของภาคใต้ชะงักและถดถอยไปด้วย แต่มีการคาดการณ์ว่าอีกไม่นานนักภาควัดดังกล่าวจะฟื้นตัวสู่สภาพปกติ โอกาสและสู่ทางการลงทุนอุตสาหกรรมในภาคใต้ยังมีความเป็นไปได้สูง เนื่องจากภาคใต้มีความอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรธรรมชาติทั้งบนบกและในทะเล ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เหมาะสม มีทางออกสองฝั่งทะเลทั้งทางด้านอ่าวไทยและอันดามัน สะดวกในการส่งสินค้าออกและนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าภาคใต้จะมีปัจจัยด้านทรัพยากรธรรมชาติและภูมิประเทศที่เอื้ออำนวยต่อการลงทุนอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ แต่ปรากฏว่าในระยะที่ผ่านมาการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตในภาคใต้มีปัญหาและอุปสรรค

หลายประการด้วยกัน ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งคือ ขาดข้อมูลอุตสาหกรรมที่ถูกต้องและทันสมัย (สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม, 2539, 68) แต่ในตัวรายงานไม่มีการระบุว่าข้อมูลอุตสาหกรรมดังกล่าวครอบคลุมสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศประเภทใด ผู้บริหารแต่ละระดับของสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตในภาคใต้มีความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเหมือนกันหรือแตกต่างกันในกรณีใดหรือในลักษณะใดบ้าง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นที่ความต้องการศึกษาความต้องการ และการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ ของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศที่ต้องระบุว่าความต้องการสารสนเทศเป็นของผู้ใด ที่ใด เมื่อไร และอย่างไร ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญต่อหน่วยงานที่ประสงค์จะพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตในภาคใต้ให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตที่ประสงค์จะพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรและศูนย์บริการสารสนเทศภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานขององค์กรที่มุ่งให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยไม่หวังผลกำไร ตลอดจนผู้ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนแปลงในภาคเศรษฐกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบันมีลักษณะที่ต้องอิงอยู่กับข่าวสารและข้อมูลเป็นอย่างมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแข่งขันจะทำให้สินค้าและบริการต้องอิงกับความรู้ใหม่ในการพัฒนามากขึ้น อายุผลิตภัณฑ์สั้นลง ธุรกิจต้องปรับตัว และปรับระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทำให้องค์กรมีลักษณะที่กระจายอำนาจจัดการทำให้มีความคล่องตัวมากขึ้น ธุรกิจจะต้องมีสารสนเทศที่เชื่อถือได้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการเพื่อช่วยการตัดสินใจ ทำให้จำเป็นต้องมีสารสนเทศที่มีคุณภาพ ขณะเดียวกัน

ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศภายในและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ก็ยิ่งทวีความจำเป็นมากขึ้น หน่วยงานจึงมีความต้องการสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเป็นปัจจัยในกระบวนการผลิตอย่างหนึ่งที่จะส่งผลให้องค์กรลดต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมทั้งอาจช่วยเพิ่มรายได้ หรือมีส่วนช่วยในการสร้างตัวสินค้าหรือบริการใหม่ ลดระยะเวลาการพัฒนาตัวสินค้า สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างพันธมิตรในการดำเนินงาน อีกทั้งช่วยในการปรับกลยุทธ์หรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานและช่วยให้กระบวนการตัดสินใจทำได้ดีขึ้น (สุชาติ ภิระนันท์, 2541, 21-22) จึงเห็นได้ว่าสารสนเทศและระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญที่องค์กรธุรกิจจะขาดเสียไม่ได้ จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาขึ้นโดยมีกระบวนการตั้งแต่การจัดหา จัดการ จัดระบบ และให้บริการ โดยมีข้อมูลความต้องการและการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศ เป็นตัวกำกับแนวทางการพัฒนา

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อดำเนินธุรกิจในประเทศไทยของบุคคลในวงการธุรกิจ หรือสถานประกอบการอุตสาหกรรมพบว่ายังมีน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนรายงานการศึกษาในต่างประเทศ เช่น การศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศด้านอุตสาหกรรม (White, 1986; White & Wilson, 1988) หรือการใช้สารสนเทศของธุรกิจขนาดเล็ก (Bennett, 1984) และการศึกษาประเภทของแหล่งสารสนเทศที่องค์กรธุรกิจใช้ในการดำเนินกิจการ (Vaughan, 1996) สำหรับการศึกษาภายในประเทศ ยังไม่มีการศึกษาถึงความต้องการสารสนเทศเพื่อดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมในภาคใต้โดยตรง จะมีก็เพียงแต่การสำรวจความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้ (อำไพพร เลขะจิระกุล, 2535)

เอกสารที่เผยแพร่ในเรื่องนี้ส่วนใหญ่มักจะเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information

System-MIS) ของผู้บริหารในองค์กร (พลพิทักษ์ พวงมาลา, 2542 ; สุพล วัณสินธุ์, 2532; de Awis & Higgins, 2001) สารสนเทศที่จัดเก็บมักเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต บริการ หรือการดำเนินธุรกรรม และผลผลิตขององค์กรซึ่งเป็นสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศดังกล่าวตามความต้องการเพื่อประกอบการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน นอกจากนี้ เอกสารที่ได้ศึกษายังระบุว่าสารสนเทศที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับนักบริหารธุรกิจโดยทั่วไปคือสารสนเทศเกี่ยวกับการวางแผนงานซึ่งรวมทั้งสิ่งแวดล้อมของธุรกิจและองค์กร ขาวธุรกิจ การเมือง ภาวะเศรษฐกิจและสังคม กฎหมาย ตลาดสินค้า รายได้ประชาชาติ ความนิยมและยอดขาย สินค้า และรายรับรายจ่ายของสถานประกอบการ (Lodal, 1979 อ้างถึงใน ศิริพร สุวรรณะ, 2529; de Awis & Higgins, 2001) และหากนักบริหารนั้นเป็นนักการตลาด สารสนเทศที่เป็นที่ต้องการ คือ กฎหมายเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการผลิตสินค้า ส่วนแบ่งการตลาด การโฆษณา การขยายตัวของเมือง ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้มีผู้รวบรวมและเรียบเรียงไว้เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากขาดการจัดระบบและการจัดทำเครื่องมือสืบค้นที่ดี ทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลาในการสืบค้น (Aaker & Day, 1980) และยังมีการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของธุรกิจขนาดเล็กระบุว่า สถานประกอบการเหล่านั้นใช้แหล่งสารสนเทศดังต่อไปนี้ คือ ลูกค้า ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ เพื่อน สมาคม และญาติ (Vaughan, 1996) ซึ่งล้วนแต่เป็นแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวเป็นผลจากการศึกษาในต่างประเทศที่ระบุความต้องการในบริบทที่แตกต่างจากสภาพของการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยเรื่องนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพิ่มศักยภาพของสถาบันฝ่ายผลิตของประเทศไทย

### วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน

14 จังหวัดภาคใต้

2. เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ สถานประกอบการจำแนกตามขนาดอุตสาหกรรม และประเภทอุตสาหกรรม

3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศ และการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของ สถานประกอบการจำแนกตามขนาดอุตสาหกรรม และประเภทอุตสาหกรรม

4. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่สถานประกอบการประสบจากการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

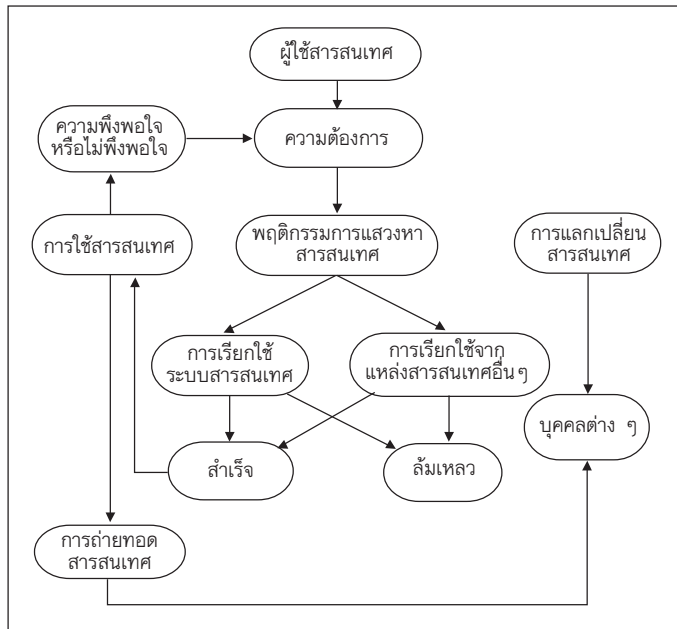
1. ผู้วิจัยใช้แนวคิดเรื่องรูปแบบในการศึกษา ความต้องการและพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson (1999, 257) ที่ระบุว่า ความต้องการสารสนเทศ นำไปสู่การแสวงหาและการใช้สารสนเทศ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและอธิบายผลการศึกษา (ภาพ 1)

2. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Krikelas (1983, 13) นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยเฉพาะการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศที่ต้องการทั้งที่เป็นแหล่งภายในและภายนอก (ภาพ 2)

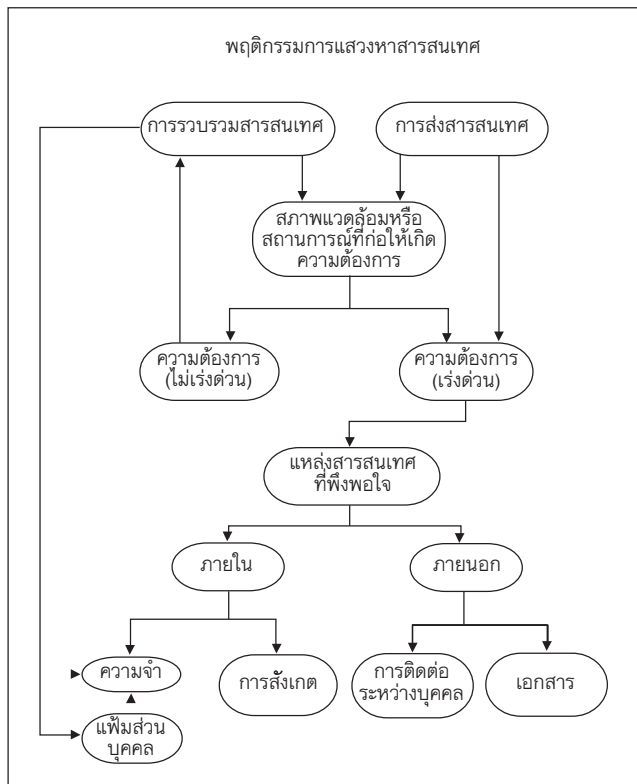
3. กรอบแนวคิดเครือข่ายทางสังคม ใช้เพื่ออธิบายแบบแผนการแสวงหาสารสนเทศภายในและภายนอกองค์กรเพื่อดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน 14 จังหวัดภาคใต้

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณนี้ใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2544-กุมภาพันธ์ 2545 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลาง ซึ่งมีมูลค่าจดทะเบียน 10-99 ล้านบาท จำนวน 949 แห่งและสถานประกอบการขนาดใหญ่ ซึ่งมีมูลค่าจดทะเบียน 100 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 135 แห่ง รวม 1,084 แห่ง โดยใช้ข้อมูลประชากร



ภาพ 1 การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามรูปแบบและแนวคิดของ Thomas Daniel Wilson



ภาพ 2 พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามรูปแบบและแนวคิดของ James Krikelas

จากศูนย์สารสนเทศโรงงานอุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นข้อมูล ณ วันที่ 20 มีนาคม 2544 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (1970, 608) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ 274 และ 97 แห่งตามลำดับ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบสัดส่วน (proportional stratified sampling)

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานประกอบการอุตสาหกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนคือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อการดำเนินธุรกิจโดยจำแนกเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ และวัตถุประสงค์

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศเพื่อสำรวจว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมใช้แหล่งสารสนเทศประเภทใดในการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ การได้รับคำตอบและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ได้แก่ ขนาดสถานประกอบการ ประเภทอุตสาหกรรม อายุสถานประกอบการ การมีห้องสมุด และจังหวัดที่ตั้ง รวมทั้งตำแหน่งหน้าที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในการให้ข้อมูล

โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) โดยกลุ่มตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ 5 ระดับคือ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00) มาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50) ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50) น้อย (ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50) และน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50) ส่วนแบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสำรวจรายการ และแบบปลายเปิด ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (content validity)

จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน และได้ทดลองแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.96

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ แต่จำนวนการส่งแบบสอบถามคิมน้อยมากและมีแบบสอบถามส่วนหนึ่งไม่ถึงผู้รับเนื่องจากสถานที่ตั้งไม่ถูกต้อง บางแห่งไม่มีผู้รับ และสถานประกอบการบางแห่งเลิกกิจการ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามครั้งที่ 1 ไปยังสถานประกอบการขนาดกลาง 274 ชุด (ได้รับคืน 45 ชุด) สถานประกอบการขนาดใหญ่ 97 ชุด (ได้รับคืน 19 ชุด) ครั้งที่ 2 ส่งซ้ำไปยังสถานประกอบการเดิมที่ยังไม่ได้รับคืนจำแนกเป็นสถานประกอบการขนาดกลางอีก 204 ชุด (ได้รับคืน 37 ชุด) สถานประกอบการขนาดใหญ่ 68 ชุด (ได้รับคืน 27 ชุด) และครั้งที่ 3 ส่งไปยังรายใหม่จำแนกเป็นสถานประกอบการขนาดกลาง 200 แห่ง (ได้รับคืน 52 ชุด) สถานประกอบการขนาดใหญ่ 59 ชุด (ไม่ได้รับคืน)

สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างและแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานประกอบการขนาดกลาง 274 แห่ง ได้รับแบบสอบถามคืน 134 ชุด คิดเป็นร้อยละ 48.90 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานประกอบการขนาดใหญ่ 97 แห่งได้รับแบบสอบถามคืน 46 ชุด คิดเป็นร้อยละ 47.42 รวมจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม 180 ชุด การได้รับแบบสอบถามคิมนจำนวนน้อยในกรณีนี้ที่กลุ่มสถานประกอบการ หรือกลุ่มตัวอย่างเป็นนักธุรกิจหรือนักบริหารเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นกับการวิจัยในต่างประเทศเช่นกัน ตัวอย่างงานวิจัยของ de Awis & Higgins (2001) ส่งแบบสอบถามจำนวน 369 ชุดแต่ได้รับคืนเพียง 20 ชุด หรือเพียงร้อยละ 5.42 ส่วนงานวิจัยของ Guha & Sur (1997) ได้รับแบบสอบถามคิมนร้อยละ 40 Pineda et al. (1998) ส่งแบบสอบถาม 560 ชุด ได้รับคืน 131



ชุด คิดเป็นร้อยละ 23.4 สำหรับ Vaughan (1997, 72-73) ส่งแบบสอบถาม 2,068 ชุด ครั้งแรกได้รับแบบสอบถาม คืนเพียงร้อยละ 6 หลังจากติดตามทวงถาม จึงได้รับแบบสอบถามคืนร้อยละ 10

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยเจาะจงให้ผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ปรากฏว่าผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการจนถึงกรรมการผู้จัดการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 112 คน (ร้อยละ 66.3) ส่วนที่เหลือจำนวน 57 คน (ร้อยละ 33.7) เป็นระดับหัวหน้าฝ่ายและเป็นระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสของสถานประกอบการ ด้วยเหตุนี้ผู้อ่านหรือผู้ที่ใช้ผลการวิจัยจะต้องตระหนักถึงข้อจำกัดในประเด็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วย

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ขนาดสถานประกอบการอุตสาหกรรม การผลิตจำแนกเป็น 2 ขนาด คือ ขนาดกลางและขนาดใหญ่

1.2 ประเภทของอุตสาหกรรมการผลิตของสถานประกอบการอุตสาหกรรม จำแนกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) อาหารและเครื่องดื่ม 2) ผลิตภัณฑ์จากไม้ 3) ยาง และผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก 4) การผลิตอื่น ๆ

#### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ความต้องการสารสนเทศ

2.2 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

2.3 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

2.4 การได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากการ

แสวงหาสารสนเทศ

2.5 การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่

แสวงหา

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติอนุมาน โดยใช้การทดสอบค่า t เพื่อทดสอบความแตกต่างตามตัวแปรขนาดสถานประกอบการ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างตามตัวแปรประเภทอุตสาหกรรม

### ผลการวิจัย

#### 1. สภาพของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่

สถานประกอบการอุตสาหกรรมในภาคใต้ 180 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยสถานประกอบการขนาดกลางมีมูลค่าทุนจดทะเบียน 10-99 ล้านบาท จำนวน 134 แห่ง (ร้อยละ 74.4) และสถานประกอบการขนาดใหญ่มีมูลค่าทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 46 แห่ง (ร้อยละ 25.6) ซึ่งสามารถจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมได้ดังนี้ คือ ยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติก 56 แห่ง (ร้อยละ 31.1) อาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 26.7) ผลิตภัณฑ์จากไม้ (ร้อยละ 18.3) และการผลิตอื่น ๆ 39 แห่ง (ร้อยละ 21.7) สถานประกอบการเหล่านี้มีอายุ 6-10 ปี จำนวน 60 แห่ง (ร้อยละ 34.7) อายุ 1-5 ปี 54 แห่ง (ร้อยละ 31.2) อายุ 11-15 ปี 40 แห่ง (ร้อยละ 23.1) อายุ 16-20 ปี 11 แห่ง (ร้อยละ 6.4) มากกว่า 10 ปี 8 แห่ง (ร้อยละ 4.6) มีที่ตั้งในจังหวัดสงขลามากที่สุดจำนวน 59 แห่ง (ร้อยละ 33.0) รองลงมาคือจังหวัดตรังและนครศรีธรรมราช จำนวน 20 และ 19 แห่ง (ร้อยละ 11.2 และ 10.6) ตามลำดับ สถานประกอบการส่วนใหญ่ 138 แห่ง (ร้อยละ 79.8) ไม่มีบริการห้องสมุด

#### 2. ความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้

ในการศึกษาตัวแปรความต้องการสารสนเทศของสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับความต้องการสารสนเทศของสถานประกอบการซึ่งจำแนกตามประเภทสารสนเทศ คือ สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

1) สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในสถานประกอบการ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพปัจจัยต่าง ๆ ภายในสถานประกอบการ เช่น นโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ หรือ ปัจจัยการผลิต ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการ

2) สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกสถานประกอบการ เช่น แรงงาน ลูกค้า คู่แข่งขัน เศรษฐกิจ การเมือง ฯลฯ ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจและความสำเร็จของสถานประกอบการ

ผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศทั้งที่เป็นสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของสถานประกอบการในภาพรวม พบว่าสถานประกอบการทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ทั้ง 4 ประเภทอุตสาหกรรม มีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในมากกว่าปัจจัยภายนอก ซึ่งมีรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกสถานประกอบการจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ

ประเภทสารสนเทศ	สถานประกอบการขนาดกลาง			สถานประกอบการขนาดใหญ่		
	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายใน	1	3.51	1.04	1	3.39	0.97
สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก	2	2.78	1.00	2	2.69	0.97

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในสถานประกอบการจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ

สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายใน	สถานประกอบการขนาดกลาง			สถานประกอบการขนาดใหญ่		
	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
การตลาด	1	3.96	1.32	1	4.00	1.32
วัตถุประสงค์	2	3.94	1.46	2	3.91	1.23
ข้อมูลสินค้าและผลิตภัณฑ์ของสถานประกอบการ	3	3.82	1.33	3	3.87	1.31
เทคโนโลยีการผลิต	4	3.50	1.35	4	3.24	1.37
การบริหารจัดการ	5	3.20	1.45	5	3.04	1.28
การบริหารงานบุคคลของสถานประกอบการ	6	3.18	1.39	6	3.00	1.48
ระบบและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน	7	2.99	1.44	7	2.61	1.56

2.1 ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายใน

สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในสถานประกอบการจากมากไปหาน้อยเหมือนกันทุกลำดับ สารสนเทศเกี่ยวกับการตลาด วัตถุประสงค์ สินค้าและผลิตภัณฑ์ของสถานประกอบการ เป็นสารสนเทศที่สถานประกอบการต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ยในช่วง 3.82-4.00 ดังตาราง 2

2.2 ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก

สารสนเทศ 4 ลำดับแรกที่สถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางมีความต้องการ คือ สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ผู้จำหน่ายหรือผู้ส่งมอบวัตถุดิบ สารสนเทศเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยสารสนเทศทั้ง 4 กลุ่มดังกล่าวยังเป็นความต้องการใน 4 ลำดับแรกของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่เช่นกันเพียงแต่ลำดับต่างกัน กล่าวคือ สถานประกอบการขนาดใหญ่

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในสถานประกอบการจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ

สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก	สถานประกอบการขนาดกลาง			สถานประกอบการขนาดใหญ่		
	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ลูกค้า	1	3.68	1.39	2	3.33	1.45
ผู้จำหน่ายหรือผู้ส่งมอบวัตถุดิบ	2	3.58	1.39	3	3.24	1.35
คู่แข่งชั้นทางธุรกิจ	3	3.56	1.34	1	3.57	1.39
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	4	3.48	1.32	4	3.15	1.17
เศรษฐกิจการเงินโดยภาพรวม	5	3.18	1.31	6	3.04	1.23
ภัยอากร	6	3.03	1.49	6	3.04	1.25
อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	7	2.97	1.34	7	2.72	1.39
อัตราดอกเบี้ย	8	2.95	1.54	5	3.11	1.37
แหล่งทุน	9	2.80	1.40	11	2.39	1.60
กฎหมาย	10	2.55	1.47	8	2.65	1.29
ดุลการค้ากับต่างประเทศ	11	2.54	1.53	9	2.57	1.36
แรงงานและอัตราการว่างงาน	12	2.43	1.48	13	2.04	1.17
การเมือง	13	2.39	1.47	10	2.54	1.41
อัตราเงินเฟ้อ	14	2.22	1.51	12	2.22	1.38
งบประมาณของรัฐ	15	2.15	1.54	14	1.98	1.31
สังคม เช่น การศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม วิถีชีวิต	16	2.02	1.37	15	1.67	1.12
ตลาดหลักทรัพย์	17	1.82	1.48	11	2.39	1.41

ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ ลูกค้า ผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ส่งมอบวัตถุดิบ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังตาราง 3

### 3. การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้

การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การปฏิบัติ การใด ๆ ของสถานประกอบการเพื่อสืบค้นและเข้าถึง แหล่งสารสนเทศ การเลือกแหล่งสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการ ผลการศึกษา การแสวงหาสารสนเทศครั้งนี้ ประกอบด้วยวิธีการที่สถานประกอบการใช้ในการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ที่ทำหน้าที่สืบค้นสารสนเทศให้แก่สถานประกอบการ แหล่งสารสนเทศที่สถานประกอบการใช้ในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ

รวมทั้งการได้รับคำตอบจากการแสวงหาสารสนเทศ และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์

3.1 วิธีการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศสถานประกอบการ ทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ นั้น ผู้บริหารของสถานประกอบการสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3.60 และ 3.57 ตามลำดับ และสถานประกอบการขนาดใหญ่มีเลขานุการของผู้บริหารทำหน้าที่สืบค้นให้มากกว่าสถานประกอบการขนาดกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่ 2.30 และ 1.97 ตามลำดับ และนิยมใช้โทรศัพท์ในการแสวงหาสารสนเทศในระดับมาก โดยสถานประกอบการขนาดกลางใช้โทรสารมาก เป็นลำดับที่ 2 แต่สถานประกอบการขนาดใหญ่ใช้เครื่องมือในอินเทอร์เน็ตมากเป็นลำดับที่ 2 ทั้งนี้ ผู้สืบค้นสารสนเทศไม่นิยมที่จะเดินทางไปยังแหล่ง

สารสนเทศ

3.2 การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการแสวงหาคำตอบและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดแหล่งสารสนเทศเป็น 6 ประเภท ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศต่อไปนี้ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจตามลำดับมากน้อยของควมถี่ในการใช้เหมือนกัน ดังตาราง 4 ส่วนผลการศึกษากการใช้ของแต่ละแหล่งสารสนเทศนั้น มีข้อมูลโดยสรุปดังนี้

3.2.1 แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลภายในสถานประกอบการ

การสอบถามข้อมูลจากบุคคลภายในสถานประกอบการ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับสูง ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับกลาง เป็นวิธีการที่ทั้งสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ใช้ระดับปานกลาง และสอบถามข้อมูลจากที่ปรึกษาสถานประกอบการระดับน้อย

3.2.2 แหล่งสารสนเทศประเภทสื่อสารสนเทศภายในสถานประกอบการ

สถานประกอบการทั้ง 2 กลุ่มใช้แหล่งสารสนเทศภายในสถานประกอบการในระดับปานกลางและระดับน้อย โดยใช้รายงานผลการดำเนินงานของสถานประกอบการเป็นลำดับที่ 1

3.2.3 แหล่งสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ ใช้แหล่งสารสนเทศกลุ่มนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือพิมพ์ในการดำเนินธุรกิจระดับมาก และมีการใช้อินเทอร์เน็ต หนังสือ วิทยุโทรทัศน์ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ คู่มือ และเอกสารมาตรฐานอุตสาหกรรมระดับปานกลาง สถานประกอบการขนาดใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์มากกว่าสถานประกอบการขนาดกลาง ส่วนแหล่งสารสนเทศที่ใช้บ่อยได้แก่ รายงานการวิจัย รายงานการสัมมนา เอกสารทางราชการ วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น สำหรับเอกสารที่ใช้น้อยที่สุดคือ แผนที่

3.2.4 แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลภายนอกสถานประกอบการ

สถานประกอบการขนาดกลางใช้ลูกค้าเป็นแหล่งข้อมูลในระดับมาก ส่วนสถานประกอบการขนาดใหญ่ใช้ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าเป็นแหล่งข้อมูลที่สถานประกอบการทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ใช้เป็นลำดับที่ 1 และใช้ประโยชน์จากนักวิชาการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประธานหอการค้าในระดับน้อยและน้อยที่สุด

3.2.5 แหล่งสารสนเทศประเภทกิจกรรม

การโทรศัพท์สอบถามขอคำแนะนำ การประชุมสัมมนาวิชาการ และการใช้อีเมลล์สอบถามขอคำแนะนำ เป็นวิธีการแสวงหาสารสนเทศที่สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ใช้เป็นลำดับที่

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการแสวงหาสารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	สถานประกอบการขนาดกลาง			สถานประกอบการขนาดใหญ่		
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
บุคคลภายในสถานประกอบการ	1	3.01	1.12	1	2.98	1.11
สื่อสารสนเทศภายในสถานประกอบการ	2	2.92	1.00	2	2.81	0.96
สิ่งพิมพ์และสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3	2.46	0.88	3	2.47	0.88
บุคคลภายนอกสถานประกอบการ	4	2.43	0.99	4	2.24	0.88
กิจกรรม	5	1.95	1.01	5	2.19	0.91
สถาบันบริการสารสนเทศและหน่วยงานต่าง ๆ	6	1.51	0.92	6	1.54	0.89

1-3 แต่จากระดับค่าเฉลี่ยจะพบว่าสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ใช้การโทรศัพท์ขอคำแนะนำในการดำเนินธุรกิจในระดับปานกลาง ส่วนการประชุมสัมมนาและการใช้อีเมลล์สอบถามขอคำแนะนำนั้น สถานประกอบการขนาดใหญ่ ใช้ระดับปานกลาง ในขณะที่สถานประกอบการขนาดกลางใช้ระดับน้อย

3.2.6 แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันบริการสารสนเทศและหน่วยงานต่าง ๆ

สถานประกอบการทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ใช้สถาบันบริการสารสนเทศและหน่วยงานต่าง ๆ ระดับน้อยในกลุ่มธนาคาร หน่วยงานรัฐบาล สมาคมธุรกิจ ร้านจำหน่ายหนังสือ สถาบันวิจัย และหอการค้า และใช้ประโยชน์จากห้องสมุดต่าง ๆ น้อยที่สุด

3.3 การได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากการแสวงหาสารสนเทศ

สถานประกอบการขนาดกลางได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากการแสวงหาสารสนเทศในระดับน้อยที่ค่าเฉลี่ย 2.39 และได้ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศในระดับปานกลางที่ 2.85 ส่วนสถานประกอบการขนาดใหญ่ได้รับคำตอบและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศในระดับปานกลางที่ 2.59 และ 2.78 ตามลำดับ

#### 4. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

สถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ 5 ลำดับแรกที่สถานประกอบการใช้มากที่สุด คือ 1) ใช้เพื่อวางแผนและกำหนดนโยบายด้านการผลิต 2) ใช้เพื่อวางแผนและกำหนดนโยบายด้านการตลาด 3) ใช้เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงาน 4) ใช้เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้า และ 5) ใช้เพื่อติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม สถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางใช้สารสนเทศเพื่อศึกษาด้านกฎหมาย สภาวะด้านเศรษฐกิจการเงิน และหาแนวคิดเพื่อพัฒนาโครงการใหม่ น้อยที่สุดใน 3 ลำดับ ส่วนสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อศึกษาด้านกฎหมาย รวมทั้งหาแนวคิดเพื่อพัฒนาโครงการใหม่ และเพื่อการพัฒนาดตนเองน้อยที่สุดใน 3 ลำดับ ทั้งนี้ผลการศึกษามีความ

สอดคล้องกับการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของสถานประกอบการจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม การผลิตและผลกรวิเคราะห์ภาพรวม ดังตาราง 5-6

#### 5. การเปรียบเทียบความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการค้าดำเนินธุรกิจ

ผลกรวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศแต่ละประเภทเพื่อการค้าดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการซึ่งจำแนกตามขนาดและประเภทของอุตสาหกรรม มีดังต่อไปนี้

5.1 ความต้องการสารสนเทศกับขนาดสถานประกอบการ

สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในสถานประกอบการ เช่น การบริหารจัดการ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ ฯลฯ ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ ยกเว้นสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ที่สถานประกอบการขนาดใหญ่มีความต้องการมากกว่าสถานประกอบการขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 ความต้องการสารสนเทศกับประเภทอุตสาหกรรมการผลิต

สถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิต 4 กลุ่ม คือ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติก และอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ มีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ โดยเนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ที่สถานประกอบการมีความต้องการไม่แตกต่างกันยกเว้นสารสนเทศบางเรื่องที่มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในสถานประกอบการ

สารสนเทศเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ การตลาดและเทคโนโลยีการผลิต เป็นสารสนเทศที่สถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และสถานประกอบการอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยาง

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของสถานประกอบการจำแนกตามขนาด

วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	สถานประกอบการขนาดกลาง (แห่ง)			สถานประกอบการขนาดใหญ่ (แห่ง)		
	ลำดับที่	ใช้	ร้อยละ	ลำดับที่	ใช้	ร้อยละ
	วางแผนและกำหนดนโยบายด้านการผลิต	1	119	88.80	1	38
วางแผนและกำหนดนโยบายด้านการตลาด	2	109	81.30	2	34	79.30
หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงาน	3	95	70.90	3	32	69.60
ศึกษาความต้องการของลูกค้า	4	94	70.10	4	28	60.90
ติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	5	85	63.40	5	27	58.70
ติดตามความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง	6	79	59.00	5	27	58.70
หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค	7	78	58.20	9	22	47.80
ประเมินผลประกอบการ	8	73	54.50	6	26	56.50
ประมาณการงบประมาณด้านการผลิต	9	59	40.00	8	23	50.00
พัฒนาตนเอง เช่น ด้านภาษา คอมพิวเตอร์	10	58	43.30	10	19	41.30
หาแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาโครงการใหม่	11	57	42.50	10	19	41.30
ศึกษาสถานะด้านเศรษฐกิจ การเงิน	12	55	41.00	7	25	54.30
ศึกษาด้านกฎหมาย	13	35	26.10	11	17	37.00

ตาราง 6 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของสถานประกอบการจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ลำดับการใช้								รวม	
	อาหารและ เครื่องดื่ม		ผลิตภัณฑ์ จากไม้		ยางและผลิตภัณฑ์ จากยาง		การผลิตอื่น ๆ			
	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ
วางแผนและกำหนดนโยบายด้านการผลิต	1	93.80	1	87.90	1	91.10	1	71.10	1	87.20
วางแผนและกำหนดนโยบายด้านการตลาด	2	79.20	2	72.70	2	89.30	2	69.20	2	79.40
ติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	3	70.80	8	45.50	5	62.50	3	64.10	5	62.20
หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงาน	4	68.80	3	69.70	3	73.20	2	69.20	3	70.60
ศึกษาความต้องการของลูกค้า	5	58.30	3	69.70	4	71.40	2	69.20	4	67.80
หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค	6	56.30	6	54.50	6	58.90	6	51.30	7	55.60
ติดตามความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง	6	56.30	4	63.60	7	57.10	4	56.40	6	58.90
ประเมินผลประกอบการ	7	54.20	5	57.60	8	53.60	5	53.80	8	55.00
หาแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาโครงการใหม่	8	47.90	9	42.40	9	44.60	8	33.30	12	42.20
ประมาณการงบประมาณด้านการผลิต	9	45.80	9	42.40	7	57.10	8	33.30	9	45.60
พัฒนาตนเอง เช่น ด้านภาษา คอมพิวเตอร์	10	41.70	11	30.30	9	44.60	7	48.70	11	42.80
ศึกษาสถานะด้านเศรษฐกิจ การเงิน	11	39.60	7	51.50	10	41.10	7	48.70	10	44.40
ศึกษาด้านกฎหมาย	12	2.90	10	33.30	11	33.90	9	25.60	13	28.90

หรือพลาสติก มีความต้องการมากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2 สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ

5.2.2.1 สารสนเทศเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้และอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติกมากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.2 สารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งทุนเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติก มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มและอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.3 สารสนเทศเกี่ยวกับดุลการค้ากับต่างประเทศ และสารสนเทศเกี่ยวกับอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นสารสนเทศที่สถานประกอบการอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติก มีความต้องการมากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ และอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.2.4 สารสนเทศเกี่ยวกับแรงงานและอัตราการว่างงานเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติก มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.2.5 สารสนเทศเกี่ยวกับอัตราเงินเฟ้อและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติก มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ และอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ กับขนาดสถานประกอบการ

สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศต่อไปนี้เพื่อการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกสถานประกอบการไม่แตกต่างกัน

5.3.1 สิ่งพิมพ์และสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

5.3.2 สื่อสารสนเทศภายในสถานประกอบการ

5.3.3 กิจกรรม

5.3.4 สถาบันบริการสารสนเทศและหน่วยงานต่าง ๆ

5.3.5 บุคคลภายในสถานประกอบการ

5.3.6 บุคคลภายนอกสถานประกอบการ

5.4 การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ กับประเภทอุตสาหกรรม

สถานประกอบการอุตสาหกรรม 4 กลุ่มดังกล่าวข้างต้นใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ส่วนใหญ่ที่สถานประกอบการใช้ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ แหล่งสารสนเทศภายในสถานประกอบการ และแหล่งบุคคลภายในสถานประกอบการ ยกเว้นบางแหล่งที่มีการใช้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

5.4.1 สิ่งพิมพ์และสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มใช้รายงานการประชุมสัมมนา มากกว่าอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้และอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้สถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มและอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์จากยางหรือพลาสติก ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5.4.2 กิจกรรม

สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติกใช้การศึกษาดูงานต่างประเทศมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก ใช้อีเมลล์สอบถามขอคำแนะนำมากกว่าอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้และอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5.4.3 สถาบันบริการสารสนเทศ

5.4.3.1 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก และอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ ใช้ห้องสมุดหรือศูนย์ข้อมูลของสถานประกอบการ มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.3.2 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก ใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.3.3 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก ใช้ห้องสมุดประชาชน มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.4.3.4 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก ใช้สถาบันการศึกษา มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ และอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.4.3.5 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก และอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ใช้สถาบันวิจัย มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 5.4.4 บุคคลภายนอกสถานประกอบการ

การ

5.4.4.1 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก ใช้สารสนเทศจากคู่แข่งชั้น มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.4.2 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก ใช้สารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.4.3 สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก และอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ใช้สารสนเทศจากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ มากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 6. การเปรียบเทียบการได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากการแสวงหาสารสนเทศและการนำไปใช้ประโยชน์

สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ ได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากการแสวงหาสารสนเทศและการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์การได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากการแสวงหาสารสนเทศของสถานประกอบการจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม ปรากฏว่า สถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยางหรือพลาสติก ได้รับคำตอบจากการแสวงหาสารสนเทศมากกว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และไม่มีความแตกต่างกันในส่วนการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์

## 7. ปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ

สถานประกอบการอุตสาหกรรมจำนวน 92 จาก 180 ราย ได้ระบุปัญหาที่ประสบในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจำแนกกลุ่มปัญหาได้ดังนี้

7.1 สารสนเทศ โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหากว้าง



และไม่ครบถ้วน และส่วนหนึ่งระบุว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่ถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ ไม่น่าทันสมัย รวมทั้งสารสนเทศที่ได้รับไม่พร้อมใช้งาน ต้องผ่านการวิเคราะห์จึงทำให้เสียเวลา สำหรับสารสนเทศที่ให้บริการโดยหน่วยงานราชการมีน้อย และมีความล่าช้าในการให้บริการ

7.2 แหล่งสารสนเทศ มีแหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจน้อย ข้อมูลบางประเภทไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะ สถานประกอบการบางส่วนระบุว่าไม่ได้รับความร่วมมือจากแหล่งบริการสารสนเทศ รวมทั้งแหล่งสารสนเทศที่มีตั้งห่างไกลทำให้เสียเวลาในการเดินทาง

7.3 การบริการ การได้รับสารสนเทศที่ล่าช้าเป็นปัญหาที่สถานประกอบการระบุและมีความเห็นว่าปัญหาส่วนหนึ่งมาจากกระบวนการสื่อสารที่มีข้อขัดข้อง

7.4 ผู้ใช้บริการ สถานประกอบการส่วนหนึ่งระบุว่าไม่ทราบแหล่งสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งไม่ทราบขั้นตอนในการหาสารสนเทศ

7.5 ผู้ให้บริการ ปัญหาเกิดจากผู้ให้บริการสารสนเทศ คือ มีความรู้ไม่เพียงพอที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผลการศึกษา

ตามที่มีผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Wilson (1999, 257) เรื่องรูปแบบในการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ที่ระบุว่าความต้องการสารสนเทศนำไปสู่การแสวงหาและการใช้สารสนเทศมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยตั้งคำถามว่าสารสนเทศอะไรที่ผู้ใช้หรือในที่นี้คือสถานประกอบการต้องการเพื่อเสริมช่องว่างความรู้ที่มีอยู่หรือตอบสนองวัตถุประสงค์ที่จะใช้ประโยชน์ และเริ่มกระบวนการแสวงหาและแลกเปลี่ยนสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ อย่างไร ดังนั้น การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นไปตามลำดับกระบวนการที่ Wilson เสนอไว้ดังนี้

### 1. ความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ

เมื่อสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจ องค์กรด้านเศรษฐกิจ

จึงจำเป็นต้องแสวงหาและใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ (2535, 61) ระบุว่าสารสนเทศภายในองค์กรซึ่งเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กรที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้ เช่น ระบบระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน หรือทรัพยากรด้านการบริหารและการผลิต ซึ่งช่วยประเมินจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร ส่วนสารสนเทศภายนอกองค์กรเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกองค์กรแต่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานโดยที่ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ แต่จะช่วยในการพิจารณาโอกาสและภาวะคุกคามขององค์กร แนวคิดนี้รวมทั้งแนวคิดเรื่องพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของ Krikelas (1983, 13) จึงเป็นกรอบในการกำหนดกลุ่มสารสนเทศที่ผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน 14 จังหวัดภาคใต้ต้องการใช้ในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานประกอบการสามารถใช้การตัดสินใจปรับสภาพการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกองค์กรเพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโต

จากผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในมากกว่าสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกสถานประกอบการ เช่นเดียวกับผลการศึกษาที่จำแนกผู้บริหารสถานประกอบการตามประเภทอุตสาหกรรม ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของสาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541, 145) ที่ระบุว่าผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์มีความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์กรทุกด้านในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของประเภทอุตสาหกรรม โดยสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมด้านการสื่อสารและสิ่งพิมพ์จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องติดตามความเคลื่อนไหวเหล่านั้น

ส่วนสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก สถานประกอบการทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการ 4 ลำดับแรกเหมือนกัน แต่มีบางรายการที่มีลำดับความต้องการแตกต่างกัน กล่าวคือ สถานประกอบการขนาดกลางต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับ 1) ลูกค้า 2) ผู้จำหน่าย

หรือผู้ส่งมอบวัตถุดิบ 3) คู่แข่งทางธุรกิจ 4) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนสถานประกอบการขนาดใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับ 1) คู่แข่งทางธุรกิจ 2) ลูกค้า 3) ผู้จัดการจำหน่ายหรือผู้ส่งมอบ 4) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นที่ทราบดีว่าสารสนเทศดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงเร็ว ความทันสมัยจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญ ด้วยเหตุนี้สถานประกอบการจึงแสวงหาสารสนเทศหนังสือพิมพ์ รวมทั้งจากตัวลูกค้าในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่สถานประกอบการระบุว่ามีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าในระดับมากเช่นกัน

ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศภายในหรือภายนอกองค์กร คุณสมบัติของสารสนเทศด้านความเป็นปัจจุบัน ความถูกต้อง มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จท่ามกลางสภาพการแข่งขัน (Vaughan, 1997, 71) คุณสมบัตินี้ดังกล่าวยังมีลักษณะพิเศษด้านเวลาและเนื้อหา แต่ก็ไม่อาจจะเลยมิติด้านรูปแบบและกระบวนการ กล่าวคือ สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกจะต้องมีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีการนำเสนอโดยใช้สื่อและอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม และควรดำเนินการให้เข้าถึงได้ง่ายและมีความเชื่อมโยงกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากผลการวิจัยที่พบว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศไม่แตกต่างกันมากนักทำให้การออกแบบระบบสารสนเทศและการบริการสำหรับสถานประกอบการดังกล่าวสามารถดำเนินการให้มีคุณลักษณะร่วมตามมิติต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นได้

## 2. รูปแบบการแสวงหาและการเข้าถึงสารสนเทศของผู้บริหาร

2.1 หนังสือพิมพ์ เป็นแหล่งสารสนเทศหนึ่งที่สถานประกอบการอุตสาหกรรมใช้มากที่สุดในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ เป็นผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกับผลงานของ Choo และ Auster (1993 อ้างถึงใน สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์, 2541, 128) ที่ระบุว่าผู้บริหารใช้หนังสือพิมพ์และวารสารมากที่สุด รองลงมาคือสื่อมวลชน ซึ่งใกล้เคียง

กับผลการวิจัยของ สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541, 136) ที่พบว่าผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ใช้หนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือวิทยุและโทรทัศน์ จึงมีความสัมพันธ์กับผลการวิจัยที่พบว่า สถานประกอบการอุตสาหกรรมทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกในด้านลูกค้า ผู้จัดการจำหน่ายหรือผู้ส่งมอบวัตถุดิบ คู่แข่งทางธุรกิจ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเป็น 4 ลำดับแรก เนื่องจากสารสนเทศดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสื่อมวลชนจะช่วยให้สามารถติดตามข่าวสารได้ทันการณ์

นอกจากนี้ยังพบว่าสถานประกอบการขนาดใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าสถานประกอบการขนาดกลาง เหตุผลอาจเนื่องมาจากสถานประกอบการขนาดใหญ่มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงมีพัฒนาการด้านนี้มากกว่าสถานประกอบการขนาดกลาง

2.2 ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีเวลาจำกัด เนื่องจากมีภาระงานมากทางด้านการบริหารและการตัดสินใจ ดังนั้น ปัญหาในการใช้และการแสวงหาสารสนเทศของผู้บริหารคือข้อจำกัดด้านเวลา เช่น สารสนเทศที่ได้รับไม่พร้อมใช้งานต้องใช้เวลาในการสังเคราะห์หรือแม้แต่แหล่งบริการสารสนเทศมีที่ตั้งห่างไกล เสียเวลาในการเดินทาง หรือมีความล่าช้าในกระบวนการให้บริการของหน่วยงานหรือสถาบันบริการสารสนเทศธุรกิจ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีสารสนเทศจำกัดทั้งปริมาณและคุณภาพ เป็นต้น ผลการศึกษาค้นคว้านี้ไม่แตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้า เช่น งานวิจัยของ Taylor (1982) Katzer และ Fletcher (1992) อัมไพพร และจิระกุล (2535) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศเพื่อธุรกิจและอุตสาหกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมเชิงพาณิชย์จะต้องตระหนักถึงสภาวะดังกล่าว

2.3 ในส่วนของการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของสถานประกอบการอุตสาหกรรม ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิด "เครือข่ายทางสังคม" ในการ

ศึกษาแบบแผนการแสวงหาสารสนเทศภายในและภายนอกองค์การเพื่อดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน 14 จังหวัดภาคใต้โดยคาดหวังว่าจะได้ข้อมูลสมบรูณ์มากขึ้น งามพิศ สัตย์สงวน (2545, 20-21) ระบุว่าในกรอบเครือข่ายทางสังคม แต่ละบุคคลมีความเชื่อมโยงทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งในฐานะที่เป็นญาติ เป็นเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา และอื่น ๆ ในเวลาเดียวกันบุคคลจะใช้เครือข่ายของตนแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้บริหารสถานประกอบการก็เช่นเดียวกันไม่ได้้อย่างโดดเดี่ยวแต่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางสังคมกับคนอื่น ๆ เมื่อมีสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน ก็จะมีการติดต่อกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาพรวมแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลภายในสถานประกอบการมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา เป็นสื่อสารสนเทศภายในสถานประกอบการ เช่นเดียวกับผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารธุรกิจขนาดเล็กในต่างประเทศที่ระบุว่าผู้บริหารแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์การมากกว่าแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์การ (Smeltzer, Fan & Nikolaisen, 1988; Arbutnot, Slama & Sisler, 1993) การใช้แหล่งสารสนเทศภายในสถานประกอบการในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานประกอบการไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการขนาดใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นแหล่งใกล้ตัวก่อนที่จะใช้แหล่งอื่น เพราะมีความสะดวกและรวดเร็วมากกว่า

นอกจากนั้นยังพบว่าผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Vaughan (1997, 73) สำหรับแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลภายนอกสถานประกอบการนั้น ผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมทั้ง 2 ขนาดใช้ลูกค้าแหล่งข้อมูลในลำดับที่หนึ่ง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Vaughan (1997, 74) Capital Planning Information (1982, 5) ส่วนการใช้เพื่อน คู่แข่งขัน บุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องเป็นแหล่งข้อมูลอยู่

ในระดับน้อย อาจจะเป็นเพราะว่ารูปแบบการบริหารของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่มีลักษณะเป็นทางการมากกว่าสถานประกอบการขนาดเล็กที่เป็นธุรกิจในครอบครัว ส่วนสาเหตุการใช้คู่แข่งชั้นเป็นแหล่งข้อมูลในระดับน้อยนั้น อาจเนื่องมาจากความไม่ไว้วางใจหรือการปกปิดข้อมูลทางธุรกิจ

2.4 ผู้บริหารสถานประกอบการในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ มีหลายองค์การที่ได้พัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นเพื่อสามารถจัดการและเผยแพร่สารสนเทศที่ต้องการได้ทันเวลาและถูกต้องไปยังผู้บริหาร มีสถานประกอบการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 79.8 ไม่มีระบบสารสนเทศหรือห้องสมุด ส่วนสถานประกอบการที่มีห้องสมุดก็มีความเห็นว่า ระบบข้อมูลที่ให้บริการยังไม่สมบรูณ์และไม่เป็นปัจจุบัน ขาดการจัดการข้อมูลที่ดี นอกจากนั้น ผู้บริหารบางส่วนยังไม่ทราบว่าข้อมูลสำคัญอยู่ในส่วนใดของสถานประกอบการ บางครั้งได้รับข้อมูลแต่ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เพราะมีรายละเอียดมากเกินไป ต้องการ มีผู้บริหารบางคนระบุว่าไม่แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องหรือไม่ จะเห็นได้ว่าการมีหรือไม่มีห้องสมุดภายในสถานประกอบการไม่ได้ทำให้คุณภาพการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมแตกต่างกันแต่อย่างใด เนื่องจากผู้บริหารยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่จัดเก็บรวบรวมได้อย่างที่ควรจะเป็น

### 3. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ

จากผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่เหมือนกันใน 4 ด้าน คือ ใช้เพื่อ 1) การวางแผนและกำหนดนโยบายการผลิต 2) การวางแผนและกำหนดนโยบายด้านการตลาด 3) หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงาน และ 4) ศึกษาความต้องการของลูกค้า ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็นหัวใจของการบริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรม เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนงานทั้งด้านการผลิต การตลาด ลูกค้า และการแก้ปัญหา ข้อมูลที่ใช้จะต้องมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน แต่สิ่งที่สถาน

ประกอบการประสพคือสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหากว้างและไม่ครบถ้วน และสถานประกอบการส่วนหนึ่งระบุว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่ถูกต้องไม่น่าเชื่อถือ ไม่ทันสมัย รวมทั้งสารสนเทศที่ได้รับไม่พร้อมใช้งาน ต้องผ่านการวิเคราะห์จึงทำให้เสียเวลาสำหรับสารสนเทศที่ให้บริการโดยหน่วยงานราชการมีน้อยและมีความล่าช้าในการให้บริการ ปัญหาเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ และการแก้ไขปัญหาขององค์กรบนพื้นฐานของความรู้และความเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า จึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขทั้งจากฝ่ายสถานประกอบการเอง หน่วยงานภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันในการสร้างเครือข่าย ดำเนินการรวบรวม จัดระบบ แพร่กระจาย และเพิ่มคุณค่าสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรฝ่ายผลิตของประเทศไทยมีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันในตลาดโลก

### ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการ

1. จากผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าสถานประกอบการอุตสาหกรรมมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในมากกว่าสารสนเทศเกี่ยวกับภายนอกสถานประกอบการ จึงควรมีการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการดังกล่าว คือ

1.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อรวบรวม จัดระบบ วิเคราะห์ ประเมินและเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในสถานประกอบการที่ผู้บริหารต้องการที่ทันเวลา ถูกต้องและอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม

1.2 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและเกิดจากประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญจากการทำงาน ซึ่งอยู่ในตัวบุคคล ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากมีลักษณะเฉพาะไม่สามารถลอกเลียนหรือถ่ายทอดได้โดยง่าย สถานประกอบการอุตสาหกรรมจึงควรดำเนินงานด้านการจัดการความรู้เพื่อใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้มาเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.3 การออกแบบระบบสารสนเทศให้สะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาฐานข้อมูลภายในของสถานประกอบการและเข้าถึงฐานข้อมูลภายนอกซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องสามารถเรียกใช้ได้รวดเร็วและอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้บริหารและเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจ หากสามารถจัดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องรวมทั้งรู้แหล่งสารสนเทศเป็นอย่างดี มีความชำนาญในการสืบค้นสารสนเทศก็จะช่วยผู้บริหารได้อย่างมาก

2. จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้บริหารสถานประกอบการชอบสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองและไม่ชอบการเดินทางไปยังแหล่งสารสนเทศ รวมทั้งใช้ห้องสมุดและหน่วยงานบริการสารสนเทศของรัฐในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารทราบว่าตนเองต้องการสารสนเทศเรื่องใดและมีขอบเขตมากน้อยเพียงใด การให้ผู้อื่นค้นหาให้อาจจะได้สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการ สิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับผู้บริหารคือการให้บริการสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวมทั้งการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้บริหารได้รับทราบความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ

3. ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนหนึ่งระบุว่าไม่ทราบแหล่งสารสนเทศรวมทั้งไม่ทราบขั้นตอนในการแสวงหาสารสนเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมได้รับทราบถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ วิธีการสืบค้นและการเข้าถึงโดยผ่านสื่อต่างๆ หรือโดยการจัดกิจกรรมฝึกอบรมหรือสัมมนาเนื่องจากเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการวางแผนและการตัดสินใจทางธุรกิจ นอกจากนั้นยังเป็นผู้ที่มีบทบาทนำในองค์กร ผู้บริหารจะสามารถสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการใช้สารสนเทศในกระบวนการดำเนินงาน

## ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม

1. เนื่องจากสถานประกอบการอุตสาหกรรมเป็นองค์การฝ่ายผลิตของประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมศักยภาพทางอุตสาหกรรมและเกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศเพื่อธุรกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ ควรเร่งปรับปรุงพัฒนาระบบบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพและให้เป็นกลไกสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการและการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ และร่วมมือกันในการสร้างเครือข่ายดำเนินการรวบรวม จัดระบบ แพร่กระจาย และเพิ่มคุณค่าสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่สถานประกอบการได้รับสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการที่จะต้องดำเนินการคือ การส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริหารสถานประกอบการเห็นความสำคัญและคุณค่าของสารสนเทศในฐานะที่เป็นปัจจัยในการเพิ่มผลผลิต

2. เมื่อหนังสือพิมพ์เป็นแหล่งสารสนเทศหนึ่ง ที่สถานประกอบการอุตสาหกรรมใช้มากที่สุดในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ เมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ เนื่องจากช่วยให้สามารถติดตามข่าวสารได้รวดเร็วทันการณ์ ดังนั้น นักวิชาการที่ต้องการเผยแพร่องค์ความรู้จากการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบธุรกิจและอุตสาหกรรมของไทยควรใช้ช่องทางดังกล่าวข้างต้นเพื่อสื่อความรู้ทางวิชาการไปยังสถานประกอบการ เนื่องจากเป็นสื่อที่มีการเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็วทั้งรายวันและรายสัปดาห์ และสะดวกในการเข้าถึง อย่างไรก็ตามในกรณีที่เป็นสารสนเทศจากการวิจัยผู้แนะนำเสนอ ควรปรับแต่งให้เหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบเพื่อให้พร้อมใช้งาน

### เอกสารอ้างอิง

- งามพิศ สัตย์สงวน. (2545). **วัฒนธรรมข่าวในสังคมไทย: การคงอยู่และการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลพิทักษ์ พวงมาลา. (2542). **ความต้องการการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหาร คณะ**

แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.**, 19 (1), 81-90.

- ศิริพร สุวรรณะ. (2529). **การศึกษาความต้องการสารนิเทศ ในสาขาสังคมศาสตร์. ใน สารนิเทศกับการบริหาร และการพัฒนา: เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง สารนิเทศทางสังคมศาสตร์: ความต้องการและ แหล่งสารนิเทศ (หน้า 7-17)**. กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมคิด จาดศรีพิทักษ์. (2535). **คิดเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์. (2541). **ความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์กรและการใช้แหล่งสารนิเทศของผู้บริหารระดับกลาง: กรณีศึกษาอุตสาหกรรม การสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม. **ศูนย์เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมภาคใต้. (2539). รายงานการศึกษา ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมภาคใต้ ปี 2538 และ แนวโน้มปี 2539**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2541). **รายงานสำมะโนอุตสาหกรรม พ.ศ. 2540 ภาคใต้**. กรุงเทพฯ: สำนักข.
- สุกัญญา ภิญโญตระกูล. (2531). **ความต้องการและการใช้ ข้อเสนอของครูและอาจารย์โรงเรียนสารพัดช่าง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย**.
- สุชาติ กิระนันท์. (2541). **เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุพล วังสินธุ์. (2532). **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในระดับโรงเรียน. ประชาศึกษา**, 40 (1), 3-7.
- อำไพพร เลขาจิระกุล. (2535). **ความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจาก สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อการจัดการ อุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้**. วิทยานิพนธ์

- วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์  
และการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Aaker, D.A. and Day, G.S. (1980). Increasing the effectiveness of marketing research. **California Management Review**, 23 (Winter), 59.
- Arbuthnot, J.J., M. Slama, and G. Sisler (1993). Selection criteria and information sources in the purchase decisions of apparel buyers of small retailing firms. **Journal of Small Business Management**, 31 (2), 12-23.
- Bennett, R. (1984). The use of information by small business. In Hall, B.M. (ed). **Whose Information Is It Anyway?** (pp.47-54). London: Library Association Reference.
- Capital Planning Information Ltd. (1982). Information and the small manufacturing firm. **American Journal of Small Business**, 7, 3-6.
- Choo, C.W. & Auster, E. (1993). Environmental scanning: acquisition and use of information by managers. In Williams, M.E. (ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, Volume 28 (pp.279-314). Medford, N.J.: Learned Information for American Society for Information Science.
- de Awis, S.M. & Higgins, S.E. (2001). Information as a tool for management decision making: a case study of Singapore (online). **Information Research**, 7 (1), available: <http://informationr.net/ir/7-1/paper114.html> Accessed: [6/12/45]
- Guha, B. & Sur, S.N. (n.d.). **Information Resources, Facilities and Needs of Industrial Enterprises (online)**. available: <http://itt.nissat.tripod.com/itt9801/line.htm> Accessed: [6/12/45]
- Katzer, J. & Fletcher, P. (1992). The information environment of managers. In Williams, M.E. (ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, V. 27 (pp.227-263). Medford, N.J.: Learned Information for American Society for Information Science.
- Krejcie, R.V. & Morgan, E.W. (1970). **Educational and Psychological Measurement**. New York: John Wiley.
- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, 19, 5-20.
- Lodal, J.M. (1979). Financial information systems should serve manager. **Public Management**, 61 (5), 2-4.
- Smeltzer, L.R., G.L. Fann, and V.N. Nikolaisen. (1988). Environmental scanning practices in small business. **Journal of Small Business Management**, 26 (3), 55-62.
- Taylor, R.S. (1982). Value-added processes in the information life cycle. **Journal of the American Society for Information Science**, 35 (5), 341-346.
- Vaughan, L.Q., et al. (1996). The value of the public library to small businesses. **RQ**, 36, 262-269.
- Vaughan, L. (1997). Information search patterns of business communities: a comparison between small and medium-sized business. **Reference and User Services Quarterly**, 37, 71-78.
- White, D.A. (1986). Information use and needs in manufacturing organizations: organization factors in information behavior. **International Journal of Information Management**, 6, 157-170.
- White, D.A. & Wilson, T.D. (1988). **Information Needs in Industry: A Case Study Approach**. Sheffield: Department of Information Studies, University of Sheffield.
- Wilson, T.D. (1994). Tools for the analysis of business information needs. **Aslib Proceedings**, 46 (1), 19-23.
- \_\_\_\_\_. (1999). Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, 55 (3), 249-270.