

# บทบาทของภาครัฐในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

THE ROLE OF GOVERNMENT AGENCIES IN RESPONDING TO THE INFORMATION NEEDS AND SEEKING BEHAVIORS OF SMALL AND MEDIUM ENTREPRENEURS IN THAILAND

สุรชาติ พุทธิมา

อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Email : z\_fertinzilalo@hotmail.com

## บทคัดย่อ

บทความนี้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อระบบเศรษฐกิจไทย ตลอดจนสถานการณ์และปัญหาที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยต้องเผชิญในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่เศรษฐกิจถดถอยและมีการแข่งขันสูง ซึ่งปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่ได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นบทความนี้จึงเสนอแนะบทบาทของภาครัฐในการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ รวมทั้งการปรับทัศนังงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยให้อยู่บนพื้นฐานของการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และตรงกับความต้องการ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างศักยภาพทางธุรกิจในระดับฐานรากอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ :** ความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## ABSTRACT

This article describes the meaning of small and medium enterprises (SMEs) and their significance for the Thai economic system. It also mentions the current situation and challenges they are facing in running their business, especially in the condition of economic down turn and highly competitive market. The Lack of information pertaining to doing business is one of the concerns. It is evident that the government should promote SMEs by providing information that is related directly to their needs. This article presents concepts of information needs and

information seeking behaviors as well as literature review on information needs and information seeking behaviors in order to illustrate the importance of studying the information needs and information seeking behaviors that will affect the development of Thai SMEs based on obtaining the information that is accurate, speedy, reliable, and relevant to their needs. This is one way to build up business capacity at the foundation level sustainably.

**KEYWORD :** Information Needs, Information Seeking Behavior, Small and Medium Enterprises

## บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังอยู่ในยุคสังคมสารสนเทศ ซึ่งสิ่งที่ทุกคนและทุกองค์กรต้องการแสวงหาเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันและอยู่รอด คือ สารสนเทศ เนื่องจากสารสนเทศนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะปัจจัยหรือทุนขององค์กรนอกจากจะเป็นเรื่องของตัวเงินแล้วยังรวมไปถึงเรื่องของความรู้ที่เกิดจากการสั่งสมและสังเคราะห์สารสนเทศต่างๆ ของบุคลากรในองค์กรด้วย การบริหารและควบคุมกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์แวดล้อมที่มีความครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย และสามารถเข้าถึงและสืบค้นได้ตามความต้องการสารสนเทศดังกล่าวเรียกว่าสารสนเทศทางธุรกิจ อาทิ อัตราเงินเฟ้อเงินเพื่อ ข้อมูลสถิติบัตร คู่แข่งขันทางธุรกิจ ราคาวัตถุดิบ แหล่งเงินทุน อัตราดอกเบี้ย ภาวะเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการค้าต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสารสนเทศดังกล่าวมีความสำคัญอย่างมาก เพราะนอกจากจะช่วยให้องค์กรสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่ประสบในการดำเนินธุรกิจแล้วยังช่วยให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิตหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลผลิตโดยเฉพาะ การนำความรู้ไปประยุกต์กับงานเฉพาะด้านที่มีความชำนาญอยู่แล้วจะทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิต (Productivity) อีกด้วย

การดำเนินธุรกิจทุกประเภทในภาวะที่เศรษฐกิจถดถอยและมีการแข่งขันสูงดังเช่นปัจจุบันส่งผลให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก ซึ่งภาวะความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการมีหลากหลายสาเหตุทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจการหดตัวของความต้องการสินค้าและบริการ การแข่งขันในตลาดรวมทั้งต้นทุนสินค้าและค่าแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นต้น อีกทั้งยังมี

ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางธุรกิจที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ แต่ปัญหาส่วนหนึ่งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยคือการไม่ได้รับสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอทำให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่ำ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรแสดงบทบาทที่ตอบสนองกับความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ประกอบการเพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างยั่งยืน

## วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นับตั้งแต่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 เพื่อเป็นกลไกในการสนับสนุนเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน ทั้งนี้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่และสร้างรายได้ให้ธุรกิจในทุกภูมิภาคของประเทศ เนื่องจากใช้เงินทุนและมีอัตราความเสี่ยงที่น้อยกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ ดังนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงถือเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างผู้ประกอบการ อันจะมีส่วนช่วยสร้างรากฐานที่เข้มแข็งให้เศรษฐกิจชุมชนในระยะยาวได้ อีกทั้งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเน้นการจ้างงานในท้องถิ่น จึงนับว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้มีการกระจายรายได้มากขึ้น

### 1. ความหมายและความสำคัญของขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือกิจการที่ทำการผลิตสินค้า การบริการ และการค้าทั้งค้าส่งและค้าปลีก ซึ่งเกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจของไทยนั้นถูกกำหนดขึ้นตาม

ประกาศกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องกำหนดจำนวนการจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 โดยใช้การจ้างงานและสินทรัพย์ถาวรเป็นตัวกำหนดเกณฑ์มาตรฐานซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทกิจการ

**ตารางที่ 1** เกณฑ์กำหนดวิสาหกิจขนาดกลาง

ประเภทกิจการ	การจ้างงาน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
ผลิตสินค้า	51-200	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 200
บริการ	51-200	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 200
ค้าส่ง	26-50	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 100
ค้าปลีก	16-30	เกินกว่า 30 แต่ไม่เกิน 60

ที่มา : สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2555: 7)

**ตารางที่ 2** เกณฑ์กำหนดวิสาหกิจขนาดย่อม

ประเภทกิจการ	การจ้างงาน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
ผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50
บริการ	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50
ค้าส่ง	ไม่เกิน 25	ไม่เกิน 50
ค้าปลีก	ไม่เกิน 15	ไม่เกิน 30

ที่มา : สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2555: 7)

**ตารางที่ 3** จำนวนและสัดส่วนวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (ณ สิ้นปี 2555)

ขนาดวิสาหกิจ	จำนวน (ราย)	สัดส่วนต่อวิสาหกิจทั้งหมด
วิสาหกิจขนาดย่อม	2,724,902	97.95
วิสาหกิจขนาดกลาง	14,240	0.51
วิสาหกิจขนาดใหญ่	7,591	0.27
วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	2,739,142	98.46
ไม่ระบุ	35,212	1.27
<b>รวม</b>	<b>2,781,945</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2556: 21-23)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ถือเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะเป็นแหล่งสร้างรายได้และจ้างงาน อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจนอีกด้วย จากการสำรวจของสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี พ.ศ. 2556 พบว่า ณ สิ้นปี พ.ศ. 2555 ประเทศไทยมีจำนวนวิสาหกิจรวมทั้งสิ้น 2,781,945 ราย จำแนกเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 2,724,902 ราย วิสาหกิจขนาดกลางจำนวน 14,240 ราย และเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่จำนวน 7,591 ราย โดยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคิดเป็นร้อยละ 98.46 ของวิสาหกิจทั้งหมด ดังตารางที่ 3

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีจำนวนมากกว่าผู้ประกอบการขนาดใหญ่อย่างมาก ทั้งนี้ ในรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2556 มีการจำแนกวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นรายจังหวัด พบว่ากรุงเทพมหานคร มีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด คือ มีจำนวนทั้งสิ้น 541,257 ราย สำหรับจังหวัดที่มีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรองลงมา 4 ลำดับ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92,235 ราย จังหวัดชลบุรี จำนวน 85,842 ราย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 76,518 ราย และจังหวัดขอนแก่น จำนวน 75,962 ราย ตามลำดับ นอกจากนี้วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมยังมีส่วนสำคัญต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ระบบเศรษฐกิจ โดยในปี 2555 มีการจ้างงานในกิจการทุกขนาดรวมทั้งสิ้น 14,662,812 คน โดยเป็นการจ้างงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 11,783,143 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.40 ของการจ้างงานรวมทั้งประเทศ (สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556: 21-25)

## 2. สถานการณ์และปัญหาของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

ในอดีตวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ดำเนินธุรกิจโดยอาศัยข้อได้เปรียบในเรื่องของต้นทุนแรงงานต่ำ ทรัพยากรภายในประเทศมีปริมาณมาก ภูมิประเทศที่เอื้ออำนวย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านขนส่งมากกว่าความสามารถในการพัฒนาคุณภาพด้านการวิจัย บุคลากร นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ

และมูลค่ามากยิ่งขึ้น ทว่าในสภาพการณ์ปัจจุบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยไม่สามารถเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจกับกลุ่มประเทศเติบโตใหม่ที่มีความได้เปรียบด้านต้นทุนราคาถูกลงกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งการรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น กลุ่มทุนต่างๆ มีแนวโน้มที่จะเลือกลงทุนในประเทศที่เพิ่งเปิดประเทศซึ่งมีต้นทุนแรงงานถูกกว่าในประเทศไทย ดังนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยจึงต้องเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินธุรกิจมากกว่าในอดีต ทั้งนี้ สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้สำรวจปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ได้ดังนี้ (สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554)

2.1 วิธีการบริหารจัดการธุรกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่มีการดำเนินการแบบธุรกิจครอบครัว มีผลให้การตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการดำเนินการโดยเจ้าของธุรกิจเพียงคนเดียวหรือกลุ่มเดียว ทำให้การบริหารงานไม่มีระบบ ไม่มีความโปร่งใส ให้ความสำคัญต่อการใช้สารสนเทศต่างๆ มาวางแผนธุรกิจไม่มากนัก ขาดทักษะในการบริหารธุรกิจและไม่ตระหนักถึงความสำคัญกับการรวมกลุ่มหรือการเชื่อมโยงกับธุรกิจผู้ประกอบการอื่นๆ รวมทั้งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ จึงไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ซึ่งนำไปสู่ความเสียหายทางธุรกิจได้

2.2 ความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยทั่วไปวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ผลิตสินค้าแบบรับจ้างผลิตตามที่ถูกคำกำหนด มีผู้ประกอบการจำนวนน้อยที่มีความสามารถและใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ เช่น อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม เทคโนโลยีนวัตกรรม ฯลฯ มาออกแบบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในขั้นที่สูงขึ้นเพื่อผลิตภัณฑ์ของตนให้มีเอกลักษณ์เฉพาะ และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด จึงทำให้เกิดปัญหาการลอกเลียนแบบผลิตภัณฑ์และนำไปสู่การแข่งขันด้านราคา เป็นต้น

2.3 ความสามารถในการเข้าถึงตลาด วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ขาดการเข้าถึงสารสนเทศเชิงลึกทางด้านการตลาด ทั้งสารสนเทศที่เกี่ยวกับ คู่แข่งและพฤติกรรม

ผู้บริโภคซึ่งในขณะนี้มีมากขึ้นและมีความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงแนวโน้มการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และยังมีข้อจำกัดในด้านการเข้าถึงการสนับสนุนกิจกรรมด้านการตลาดของภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

2.4 ความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังขาดองค์ความรู้ในการยกระดับเทคโนโลยี และนวัตกรรมซึ่งอยู่ในขั้นการเป็นผู้พัฒนาเริ่มต้นให้สูงขึ้น หากเป็นเพียงการนำเทคโนโลยีที่ซื้อมาและดัดแปลงจากต้นฉบับหรือเลียนแบบ ไม่ก้าวไปสู่ขั้นการคิดค้นนวัตกรรม นอกจากนี้ยังรวมถึงการขาดการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีจำนวนที่เพียงพอที่จะเป็นพี่เลี้ยงและที่ปรึกษาให้แก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.5 ความสามารถในการเข้าถึงกฎหมาย กฎระเบียบ เนื่องด้วยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจส่งผลให้เกิดการละเลยหรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย

จะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนหนึ่งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจและการไม่ได้รับสารสนเทศอย่างเพียงพอ ดังนั้น แนวทางในการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการกลุ่มนี้คือการศึกษาค้นคว้าความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

### ความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ (Information Needs) ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ การที่ผู้ประกอบการพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ทำให้ต้องตัดสินใจค้นหาคำตอบ หรือหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและมีความต้องการสารสนเทศเพื่อที่จะนำมาใช้ในสถานการณ์นั้นๆ หรือเกิดจากสถานะที่เกิดความไม่มั่นใจในความรู้ของตนที่มีอยู่ในขณะนั้น รู้สึกว่าตนเองมีสารสนเทศไม่เพียงพอในการตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศที่ทันสมัยหรือสารสนเทศที่สมบูรณ์กว่ามาเพิ่มเติม (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2544: 66) อาจมีทั้งความต้องการสารสนเทศที่นำไปใช้ทันที และการเก็บรวบรวม

สารสนเทศไว้ใช้ในอนาคต เมื่อผู้ประกอบการได้รับสารสนเทศที่ต้องการเพียงพอแล้ว กล่าวคือ สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ หรือได้รับสารสนเทศยังไม่ครบถ้วน แต่ถึงเวลาที่ต้องตัดสินใจหรือใช้สารสนเทศนั้นแล้ว ความต้องการสารสนเทศก็จะยุติลง

ความต้องการสารสนเทศอาจเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยต่างๆ ของบุคคล สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

- 1) ตัวบุคคล แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสรีระและทางด้านจิตวิทยา เช่น เพศ วัย ภูมิหลัง อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ บทบาทการทำงานประสบการณ์ เป็นต้น
- 2) สภาพแวดล้อม เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบต่างๆ ซึ่งบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของระบบ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม (ครอบครัว สถานศึกษา ค่านิยม) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (พื้นที่ขององค์กร ทรัพยากรสารสนเทศในองค์กร ระยะเวลา) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง
- 3) ตัวสารสนเทศ เป็นส่วนที่ส่งผลต่อความต้องการสารสนเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ค่าใช้จ่ายในระยะเวลาเงิน และแรงงานที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ขอบเขตของสารสนเทศที่จะเข้าถึงได้ เนื้อหาของสารสนเทศ
- 4) การนำสารสนเทศไปใช้ เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ เช่น วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นต้น

แม้ว่าบุคคลจะทำงานในองค์กรเดียวกันแต่มีอาชีพ หน้าที่ความสนใจที่แตกต่างกันก็นำไปสู่ความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วย เช่น

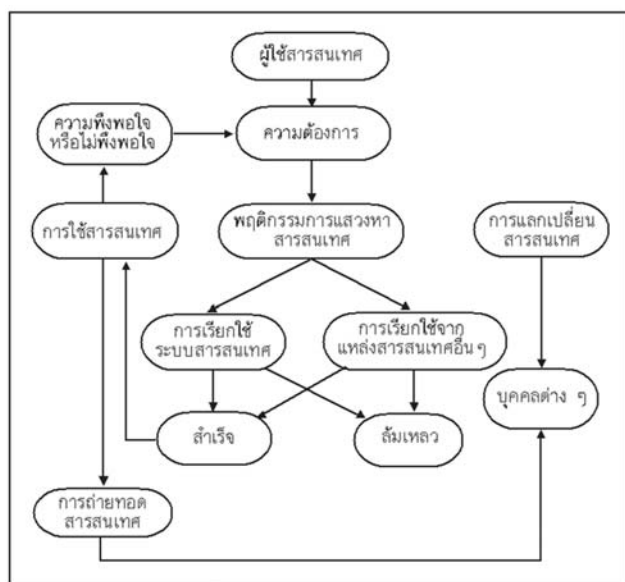
**ผู้บริหารระดับสูง** ต้องการสารสนเทศเพื่อการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต การวางแผนกลยุทธ์ เน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก

**ผู้บริหารระดับกลาง** สนใจสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในปัจจุบัน และอนาคตของหน่วยงาน เกี่ยวกับการวางแผน กลวิธี โดยผู้บริหารระดับกลางนี้มีความต้องการสารสนเทศทั้งจากแหล่งภายในและภายนอก

**ผู้บริหารระดับต้น** ต้องการสารสนเทศเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ

**พนักงาน** ต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้บรรลุเป้าหมาย เช่น คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องฯ

ความต้องการสารสนเทศเป็นจุดเริ่มต้นของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ เมื่อเกิดความต้องการผู้ใช้จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ทั้งแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ เช่น สถาบันบริการสารสนเทศ ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศฯ และแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ เช่น สถานประกอบการ นิทรรศการ งานแสดงสินค้า แหล่งสารสนเทศสื่อสารมวลชน ฯลฯ นอกจากนี้ในขณะที่ดำเนินการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศยังอาจได้รับสารสนเทศจากการแลกเปลี่ยนกับแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล และสามารถส่งหรือถ่ายโอนสารสนเทศไปให้ผู้อื่นด้วยเช่นกัน ความต้องการสารสนเทศจะสิ้นสุดลง หากบุคคลนั้นสามารถหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของตนแล้วนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะ เป็นสารสนเทศที่ได้จากแหล่งสารสนเทศใดก็ตาม แต่ในทางตรงกันข้ามหากไม่พบสารสนเทศที่ต้องการผู้แสวงหาสารสนเทศควรเข้าสู่กระบวนการค้นหาสารสนเทศอีกครั้ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson  
ที่มา: Wilson (1999: 57)

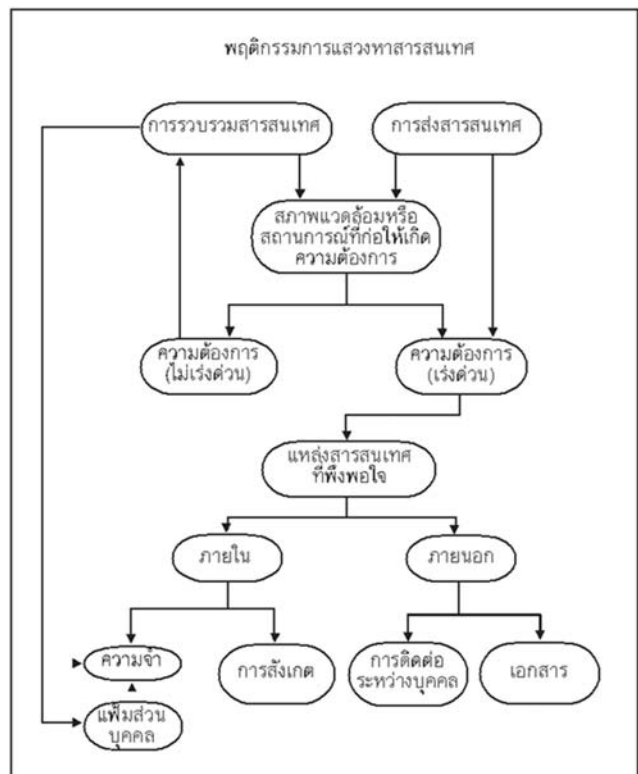
## พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking Behavior) เป็นลักษณะของกระบวนการค้นหาความรู้หรือคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยการค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ เช่น ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต การซักถามผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญ การรับฟังข้อมูลจากผู้อื่น หรือ การคาดเดาคำตอบเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศที่บุคคลตระหนักและรู้ว่าในสถานการณ์ที่จะต้องใช้อินเทอร์เน็ต โดยทั่วไปการแสวงหาสารสนเทศประกอบด้วยกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การตระหนักหรือการเล็งเห็นถึงความต้องการสารสนเทศ และการแสวงหาสารสนเทศเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสืบเนื่องมาจากความต้องการสารสนเทศ หากความต้องการสารสนเทศในเรื่องที่ไม่เร่งด่วนอาจมีพฤติกรรมเก็บรวบรวมสารสนเทศตามความสนใจหรือตามโอกาสที่ได้รับสารสนเทศนั้นอย่างต่อเนื่อง แต่สำหรับบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ต้องการใช้สารสนเทศอย่างเร่งด่วน รวมทั้งตระหนักว่าเรื่องที่ตนต้องการเป็นเรื่องสำคัญ บุคคลนั้นก็แสดงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศอย่างจริงจังภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. การพิจารณาแหล่งสารสนเทศ คือ การที่บุคคลวิเคราะห์ว่าแหล่งสารสนเทศใดที่จะสามารถสนองตอบความต้องการสารสนเทศในเรื่องนั้นๆ ได้ดีที่สุด ซึ่งมีปัจจัยในการพิจารณา อาทิ ความสะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศนั้นให้สารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการ มีความทันสมัยและมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น หากเลือกแหล่งสารสนเทศอย่างเหมาะสมจะช่วยให้ผู้แสวงหาสารสนเทศได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่าและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

3. การเลือกแนวทางแสวงหาสารสนเทศ เป็นการเลือกวิธีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ได้พิจารณาแล้วว่าอาจจะมีสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ที่ต้องการสารสนเทศจะแสดงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศอย่างหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ความชำนาญ ประสบการณ์และความประทับใจ เช่น ผู้ที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้คล่องก็มักจะเลือกวิธีการแสวงหาสารสนเทศโดยการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต ผู้ที่รู้จักกับผู้เชี่ยวชาญหรือมีเครือข่ายมาก มักจะแสวงหาสารสนเทศด้วยการสอบถามหรือสัมภาษณ์ ผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศแล้วได้รับคำตอบที่ต้องการก็มีแนวโน้มที่จะกลับไปใช้แหล่งสารสนเทศหรือบริการนั้นอีกครั้ง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามรูปแบบและแนวคิด ของ Krikelas  
ที่มา : Krikelas (1983: 13)

กรณีศึกษาการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งในและต่างประเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นกรณีศึกษาสำหรับหน่วยงานภาครัฐในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปและสังเคราะห์ภาพรวมงานวิจัยได้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ สารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบผลสำเร็จ ส่งผลให้มีผู้ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศในการดำเนินธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างหลากหลาย เนื่องจากบริบทผู้ประกอบการมีความแตกต่างกันทั้งในด้านของรูปแบบการผลิต



กลุ่มลูกค้า ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ และที่ตั้งของสถานที่ประกอบการธุรกิจ ฯลฯ ย่อมทำให้ความต้องการและการใช้สารสนเทศแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jorosi (2006) ที่พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าและการแข่งขันทางธุรกิจมากที่สุด ส่วนงานวิจัยของ บุษลิน อภัยตระกูล (2548) ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการมีความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการตลาดมากที่สุด ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Chiware (2008) ที่ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการต้องการสารสนเทศทางด้านการเงิน การตลาด การผลิต การฝึกอบรมและนโยบายของรัฐต่อวิสาหกิจมากที่สุด ทว่างานวิจัยของ Kassimm (2010) พบว่าผู้ที่กำลังจะเป็นผู้ประกอบการต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ การวางแผนการเงิน การวางแผนเรื่องผลกำไร และโอกาสทางธุรกิจ จากการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผ่านมา โดยภาพรวมพบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจมากกว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจหรือเพื่อค้นหาความรู้และคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยอาจจะเริ่มต้นจากการคาดเดาคำตอบโดยใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมทบทวน หากไม่ได้รับความกระจ่างก็จะใช้ความพยายามในการหาคำตอบนั้นจากแหล่งต่างๆ โดยเริ่มจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ใกล้ตัวไปสู่แหล่งที่ไกลตัวหรือต้องพยายามในการแสวงหามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jorosi (2006) ที่พบว่าผู้ประกอบการใช้สารสนเทศจากทั้งแหล่งบุคคลและแหล่งที่ไม่ใช่บุคคล โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ คือ สามารถเข้าถึงได้ง่าย และต้องง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งงานวิจัยของ Chiware (2008) ที่พบว่าผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการมากที่สุด และตามที Kassimm (2010) ระบุว่าผู้ประกอบการรายใหม่ใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลายในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจ ส่วนงานวิจัยของรังสิยา เตานรงค์ (2548) พบว่าผู้ประกอบการมักแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ได้แก่ ญาติพี่น้อง เพื่อน ลูกค้า อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ไม่เพียงเท่านั้นจากงานวิจัยของ อิมจิต เลิศพงศ์สมบัติ และคณะ (2549) ยังพบว่าผู้ประกอบการสืบค้นสารสนเทศ

ด้วยตนเองจากแหล่งต่างๆ โดยใช้โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องมือบนอินเทอร์เน็ตในระดับมาก แต่ไม่มีมีที่ที่จะเดินทางไปยังแหล่งสารสนเทศด้วยตนเอง แต่อย่างไรก็ตามในอีกแง่มุมหนึ่งของผลการวิจัยของ Chiware (2008) ก็พบว่าผู้ประกอบการบางส่วนก็ต้องการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการเพราะเห็นว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการที่มีความต้องการสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจไม่ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการหรือประสบความยากลำบากในการได้รับสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศดังกล่าวเกิดจากสาเหตุหลายประการ อาทิ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศ สื่อที่บันทึกสารสนเทศ ระยะทางระหว่างผู้เผยแพร่สารสนเทศ และผู้รับสารสนเทศ ภาษาและเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ฯลฯ ซึ่งผู้ประกอบการที่มีบริบทในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันก็ย่อมประสบปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วย ดังงานวิจัยของ Chiware (2008) ที่พบว่าปัญหาใหญ่ที่ผู้ประกอบการประสบในการแสวงหาสารสนเทศคือ ไม่ทราบว่ามีบริการใดบ้างที่มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกหรือให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานที่จัดบริการนั้นไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอ รวมทั้งการติดต่อหน่วยงานที่ให้บริการก็มีความไม่สะดวก และพบว่าผู้ประกอบการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินธุรกิจแต่การใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวก็ยังคงอยู่ในแวดวงจำกัด ส่วนงานวิจัยของ รังสิยา เตานรงค์ (2548) ระบุว่าปัญหาในการใช้สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการ คือ ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศในด้านของแหล่งเงินทุน ไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศเนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพทำงานไม่เป็นเวลาที่แน่นอน ไม่พร้อมที่จะใช้แหล่งสารสนเทศที่ต้องเสียค่าบริการ ไม่มีความรู้ในภาษาต่างประเทศ และไม่มีความเข้าใจในการประกอบอาชีพที่รอบด้าน รวมทั้งยังไม่มีความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ใช้ในการประกอบอาชีพ และงานวิจัยของ อิมจิต เลิศพงศ์สมบัติ และคณะ (2549) พบว่าปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการแสวงหาสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย และไม่พร้อมใช้งาน

## บทบาทของภาครัฐในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

การพัฒนาและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลนั้น หน่วยงานภาครัฐควรมีบทบาท ในการสร้างปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุกกลุ่ม เช่น การส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและคู่แข่ง แหล่งเงินทุน กฎหมายและกฎระเบียบ รวมทั้งการจัดทำระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากสารสนเทศถือเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศทางด้านธุรกิจ ดังสุภาษิตจีนที่ว่า "รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง" ดังผลการวิจัยที่เป็นกรณีศึกษาข้างต้นที่แสดงให้เห็นว่าความต้องการ และการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมีความหลากหลายและความแตกต่างกันไปตามบริบทของผู้ประกอบการ ดังนั้นหากหน่วยงานภาครัฐมีระบบและกลไกที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้วิสาหกิจดังกล่าวสามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ การพัฒนา การลงทุน รวมทั้งการแก้ปัญหาในการดำเนินงานของตนแล้ว นับว่าเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยให้สามารถในการแข่งขันในตลาดโลกอีกทางหนึ่ง

หน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย คือ สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานเสริม อาทิ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ก็ได้มีบทบาทและดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยให้สามารถเติบโตและแข่งขันกับตลาดภายนอกประเทศ ดังจะเห็นได้จากการจัดทำนโยบายและแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมออกมาเป็นระยะ ๆ หากแต่การดำเนินการ

ดังกล่าวขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งขาดการศึกษาความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการทุกกลุ่ม ส่งผลให้แผนการพัฒนาดังกล่าวไม่ครอบคลุมปัญหาที่ผู้ประกอบการเผชิญอยู่ อาทิ ปัญหาเรื่องการเข้าถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากกรณีศึกษาการศึกษาความต้องการและพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่นำเสนอข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ดังนี้

1. ภาครัฐควรสนับสนุนหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มกิจการต่างๆ เนื่องจากสารสนเทศทางธุรกิจนับว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในยุคสังคมสารสนเทศที่เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ดังนั้น บริบทในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็ย่อมที่จะได้รับผลกระทบและมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนั้นจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการวางแผน พัฒนาระบบและบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้

2. ภาครัฐต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการส่งเสริมและดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการการจัดทำข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถอ้างอิงข้อมูลได้จากฐานข้อมูลเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนของการจัดทำระบบฐานข้อมูล เกิดความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ในการวางแผนการส่งเสริมและการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรวมทั้งขยายและสร้างช่องทางให้วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ภาครัฐต้องเพิ่มหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมซึ่งควรมีที่ทำการ



อยู่ใกล้กับผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการจะเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งอาจจะเป็นวัด หรือ สำนักงานเทศบาล อีกทั้งควรลดขั้นตอน และเอกสารที่จะต้องใช้ในการติดต่อ สำหรับผู้รับผิดชอบหน้าที่นี้อาจเป็นบุคลากรของรัฐที่มีอยู่แล้ว เช่น นักวิชาการพัฒนาชุมชน การมีหน่วยงานกลางนี้ก็เพื่อความสะดวกของผู้ประกอบการ ในการติดต่อขอคำปรึกษาและแนะนำ โดยไม่ต้องเสียเวลา เดินทางไปติดต่อหน่วยงานต่างๆ ด้วยตนเอง ตลอดจน การรับทราบความต้องการและปัญหาที่แท้จริงของผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากหน่วยงานดังกล่าว มีความใกล้ชิดกับ ผู้ประกอบการในท้องถิ่นมากกว่าหน่วยงานในส่วนกลาง

4. ภาครัฐต้องพัฒนาศักยภาพหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เข้าใจสภาพ ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ เข้าใจ แนวทางการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้ง ผลักดันให้มีสถาบันสำหรับการพัฒนาความรู้ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับผู้กำหนดนโยบายจนถึงระดับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการศึกษาของรังสิยา เตณรงค์ (2548) และอิมจิต เลิศพงศ์สมบัติ และคณะ (2549) ที่พบว่าผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการ เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวถือเป็นแหล่ง สารสนเทศที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสามารถ สื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าแหล่งสารสนเทศ ที่เป็นทางการ

5. ภาครัฐต้องสนับสนุนการเพิ่มศักยภาพทั้งเชิง ปริมาณและคุณภาพของหน่วยงานให้บริการสารสนเทศด้าน เทคโนโลยี นวัตกรรม ทรัพยากรสารสนเทศ คุณภาพมาตรฐาน และสนับสนุนให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าถึง สารสนเทศและบริการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึงโดยการเพิ่มช่องทางใน การเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ แก่ผู้ประกอบการ เช่น โดยใช้เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ประกอบการ ดังผลการวิจัยของ Chiware (2008) ที่พบว่าผู้ประกอบการ ส่วนหนึ่งก็มีความพร้อมและความสามารถในการเข้าถึง สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีได้

นอกจากบทบาทของหน่วยงานภาครัฐดังกล่าวแล้ว ข้างต้นแล้ว วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ก็ควรมีการสร้าง เครือข่ายและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจในส่วน ของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชน ทั้งใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งส่งเสริมการจัดการความรู้ ภายในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม อาทิ การตลาด การศึกษารสนิยมและพฤติกรรม การบริโภคลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม วิธีการผลิตสินค้าให้ สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมที่ยังไม่มีความชำนาญ อาจแลกเปลี่ยนความรู้ กับนักการตลาด และนักพัฒนาผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมเพื่อพัฒนา ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับท้องถิ่นให้ยกระดับ ไปสู่ระดับชาติและนานาชาติด้วย

## สรุป

ความต้องการสารสนเทศเป็นแรงผลักดันให้บุคคลที่มีความต้องการนั้นเกิดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เมื่อบุคคล พบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องการสารสนเทศเพื่อนำไป แก้ไขปัญหาที่ตนประสบ เพื่อตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ เพื่อตอบคำถามในสิ่งที่ตนไม่รู้หรือมีความรู้เบื้องต้นอยู่แล้ว แต่ยังมี สารสนเทศไม่เพียงพอที่จะคลี่คลายคำถามหรือความสงสัยให้ กระจ่างได้ สถานการณ์เหล่านั้นอาจจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเรียน เรื่องส่วนตัว ฯลฯ บุคคลนั้นๆ ก็จะเริ่มการแสวงหา สารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของตน การดำเนินงานของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยอันเป็นองค์กรธุรกิจ หนึ่งซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กร มีความสามารถในการแข่งขันด้านตลาดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความเข้มแข็งของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยควรที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ของผู้ประกอบการดังกล่าว เพราะผลการศึกษาที่ได้รับสามารถ นำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการวางแผน พัฒนาระบบและ บริการสารสนเทศ ตลอดจนกำหนดนโยบายต่างๆ ที่ตอบสนอง

ความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้เป็นอย่างดีอันจะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจในระดับฐานรากที่ยั่งยืน อีกทั้งสามารถพัฒนาศักยภาพไปสู่ระดับสากลต่อไป

## บรรณานุกรม

- บุหพันธ์ อภัยตระกูล. 2548. "ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. 2544. **ผู้ใช้สารสนเทศ**. นครราชสีมา: สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- รังสิยา เตานรงค์. 2548. "การใช้สารสนเทศของผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพอิสระที่จบจากโรงเรียนฝึกออาชีพ กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2554. **แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของประเทศไทย (พ.ศ. 2555-2559)**. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2555. **รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2554 และแนวโน้ม ปี 2555**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2556. **บทสรุปสำหรับผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2556**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

อิมจิต เลิศพงศ์สมบัติ และคณะ. 2549. "ความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้." **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 12(3), 395-414.

Chiware, E. R. T. 2008. "Information needs and information seeking patterns of Small, Medium and Micro Enterprises in Namibia." **Information Development**, 24(1), 24-36.

Jorosi, B.N. 2006. "The Information needs and information seeking behaviours of SME managers in Botswana." **Libri**, 56, 97-107.

Kassim, N. A. 2010. "Information Needs of Malaysian Bumiputera would-be Entrepreneurs." **Malaysian Journal of Library & Information Science**, 15(2), 57-69.

Krikelas, J. 1983. "Information seeking behavior: Patterns and concepts." **Drexel Library Quarterly**, 19, 5-20.

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



### >> อาจารย์สุรชาติ พุทธิมา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา เกียรตินิยมอันดับ 1 จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และระดับปริญญาโท อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (อ.ม.) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประสบการณ์การทำงาน เริ่มจากการทำงานเป็นบรรณารักษ์ประจำศูนย์เอกสารประเทศไทย สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2550 ถึง 2552

ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2552 และ หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ถึงปัจจุบัน