

แนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศที่สอดคล้อง
กับความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

**The Guidelines for Developing of Information Factor
Supporting Related to the Information Needs and Information
Seeking Behaviors of Small and Medium Enterprises (SMEs)
in Ton Pao Municipality, San Kam Phaeng District, Chiang Mai**

สุรชาติ พุทธิมา

Surachart Putthima¹

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 27 รายที่ได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยพบว่าวิสาหกิจขนาดกลางมีความต้องการสารสนเทศและมีแนวโน้มที่จะแสวงหาสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจของตนมากกว่าวิสาหกิจขนาด

¹ อาจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่; Lecturer, Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University

ย่อม ผู้ประกอบการโดยรวมต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลด้านเทคโนโลยีการผลิตในรูปของเนื้อหาเชิงพรรณนา ตัวเลขและสถิติ รวมถึงเนื้อหาเชิงวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ได้ทันทีและผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่หลากหลาย สำหรับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศพบว่าผู้ประกอบการแสวงหาสารสนเทศจากทั้งแหล่งสารสนเทศภายในสถานประกอบการและภายนอกสถานประกอบการ สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการประสบในการแสวงหาและใช้สารสนเทศ คือ ปัญหาจากตัวสารสนเทศ ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลและปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ประกอบการเอง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มๆตามระยะเวลาในการดำเนินการ คือ กลุ่มเร่งด่วน กลุ่มระยะกลางและกลุ่มระยะยาว

Abstract

This article presents the guidelines for developing information system and service developed by studying information needs and seeking behaviors of small and medium business operations in Ton Pao municipality, San Kam Phaeng district, Chiang Mai. Data was collected by in-depth interview from 27 SMEs entrepreneurs, who were selected by purposive sampling. The findings revealed that medium business owners have higher information needs and seek for running their business more than small business owners. Overall, SMEs entrepreneurs needed information related to both internal and external factors for running, including information about marketing, financial, and manufacturing technology. The business information needed was in descriptive, numbers and statistic, and various types of analytical description that is easy to access, up to date, and instant use. SMEs entrepreneurs needed information for different purposes. In term of information seeking behaviors, SMEs entrepreneurs sought for information from both inside and outside their

enterprises. Furthermore, the findings reveal that all SMEs entrepreneurs had problems and obstacles in information seeking and using, including problem of information itself, information sources which are organizations, persons, and the entrepreneur themselves. The research results were developed to guidelines for developing of information factor supporting. This plan has three strategies regarding the implement period of time; urgent, medium-term, and long-term strategy.

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศ บริการสารสนเทศ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Keywords : Small and Medium Enterprises (SMEs); Information needs; Information seeking behaviors

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยอยู่ในยุคสังคมสารสนเทศซึ่งสิ่งที่ทุกคนและทุกองค์กรต้องการแสวงหาเพื่อความสะดวกได้เปรียบในการแข่งขันและอยู่รอด คือ สารสนเทศ เนื่องจากสารสนเทศนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะปัจจัยหรือทุนขององค์กรนอกจากจะเป็นเรื่องของตัวเงินแล้วยังรวมไปถึงเรื่องของความรู้ที่เกิดจากการสั่งสมและสังเคราะห์สารสนเทศต่างๆ ของบุคลากรในองค์กรด้วย หากองค์กรต่างๆ ได้รับปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศที่ตอบสนองกับความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และสามารถนำสารสนเทศที่ได้รับมาประยุกต์ใช้กับงานเฉพาะด้านที่มีความชำนาญอยู่แล้วจะช่วยให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิต เพิ่มขีดความสามารถในการผลิต (Productivity) ตลอดจนเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลผลิตได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญและสถานการณ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs ที่มีชื่อมาจากภาษาอังกฤษว่า Small and Medium Enterprises หมายถึง กิจการผลิตสินค้า กิจการให้บริการ กิจการค้าส่งและค้าปลีกหรือกิจการอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543) โดยมีการกำหนดจำนวน

การจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเป็นตัวชี้วัดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งกำหนดขึ้นตามประกาศกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องกำหนดจำนวนการจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2545 โดยใช้การจ้างงานและสินทรัพย์ถาวรเป็นตัวกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2003) ดังนี้

1) 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

2) 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

รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นับตั้งแต่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 เพื่อเป็นกลไกในการสนับสนุนเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นภาคการผลิตที่สำคัญ ประชากรในภาคธุรกิจส่วนใหญ่อยู่ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม เพราะฉะนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่ และสร้างรายได้ให้ธุรกิจในทุกภูมิภาคของประเทศโดยมีอัตราการใช้จ่ายเงินทุนน้อยกว่าและมีอัตราความเสี่ยงที่น้อยกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ ดังนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงถือเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างผู้ประกอบการ อันจะมีส่วนช่วยสร้างรากฐานที่เข้มแข็ง

ให้เศรษฐกิจชุมชนในระยะยาวได้ อีกทั้งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเน้นการจ้างงานในท้องถิ่น จึงนับว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้มีการกระจายรายได้มากขึ้น จะเห็นได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ การเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่โดยเน้นการจ้างงานในท้องถิ่น จึงนับว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้มีการกระจายรายได้มากขึ้น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกล่าวถึงความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจ ในรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปีพ.ศ.2556 พบว่า ณ สิ้นปีพ.ศ.2555 ประเทศไทยมีจำนวนวิสาหกิจรวมทั้งสิ้น 2,781,945 ราย จำแนกเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 2,724,902 ราย วิสาหกิจขนาดกลางจำนวน 14,240 ราย และเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ จำนวน 7,591 ราย โดยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคิดเป็นร้อยละ 98.46 (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2013)

สำหรับภาคเหนือ² วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าภาคอื่นๆ ของประเทศ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นจุดเริ่มต้นของผู้ประกอบการรายใหม่ที่น่าสนใจลงทุนทำธุรกิจ เนื่องจากใช้เงินทุนและมีความเสี่ยงน้อยกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ ดังนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงถือเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างผู้ประกอบการในภาคเหนือ อันจะมีส่วนช่วยสร้างรากฐานที่เข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชนในระยะยาวได้ และเนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเน้นการจ้างงานในท้องถิ่น จึงมีส่วนช่วยผลักดันให้มีการกระจายรายได้มากขึ้นและเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่ของภาค จากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำคัญต่อพื้นที่ภาคเหนือเพราะช่วยสร้างงานและสร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 9 แสนราย โดยจังหวัดที่มีการจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด คือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 321,164 ราย รองลงมาคือจังหวัดเชียงราย จำนวน 155,751 รายและจังหวัดลำปาง จำนวน 110,829 ราย ตามลำดับ (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2013: 26) นอกจากความสำคัญในแง่ของการจ้างงานในภาคเหนือแล้ว

² ภาคเหนือ ประกอบด้วย 17 จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

การประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมักใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อการผลิตซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับทรัพยากรในท้องถิ่นได้ อีกทั้งแนวโน้มของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ นั้น หากสามารถพัฒนาศักยภาพโดยการเพิ่มมูลค่าการผลิต และขยายตลาดจากท้องถิ่นไปสู่ตลาดต่างประเทศก็จะช่วยให้มีรายได้จากต่างประเทศไหลเข้าสู่ภูมิภาคได้มากขึ้น

ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การบริหารกิจการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นประกอบด้วยงานวางแผนและกำหนดนโยบาย (Planning) งานจัดองค์กรและทรัพยากรเพื่อให้สามารถดำเนินงานไปตามแผนและวัตถุประสงค์ (Organizing) การสั่งการและประสานงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (Directing) การตัดสินใจ (Deciding) และการควบคุมกำกับผลการปฏิบัติงาน (Controlling) เนื่องจากมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการนำพากิจการไปสู่ความสำเร็จ การตัดสินใจและดำเนินงานต่างๆ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการจะต้องทราบข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เพราะการตัดสินใจโดยใช้เพียงสามัญสำนึก ประสบการณ์และความรู้สึกของตนเองโดยไม่มีสารสนเทศรองรับย่อมมีโอกาสเสี่ยงต่อการผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้นสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นระบบจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ (Lertpongsoombat, et al., 2006) โดยเฉพาะสารสนเทศทางธุรกิจ (Business Information)

สารสนเทศทางธุรกิจ คือ สารสนเทศที่หมุนเวียนอยู่ภายในการประกอบกิจการและสารสนเทศจากแหล่งภายนอก ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ผลิตสินค้าหรือวัตถุดิบ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ฯลฯ ในภาวะที่การดำเนินธุรกิจทุกประเภทในภาวะที่เศรษฐกิจถดถอยและมีการแข่งขันสูงดังเช่นปัจจุบันส่งผลให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก ซึ่งภาวะความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการมีหลากหลายสาเหตุ ได้แก่ ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจประเทศ อำนาจซื้อของประชาชน การหดตัวของความต้องการสินค้าและบริการ ภาวะการแข่งขันในตลาด รวมทั้งต้นทุนสินค้าและค่าแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้น องค์กรธุรกิจต้องเผชิญกับแรงกดดันอย่างมากจากรอบทิศทาง ทั้งจาก

ภายในและภายนอกองค์กร อีกทั้งยังมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางธุรกิจที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกับเวลาที่ต้องรวดเร็ว ทันเวลา การต่อสู้กับต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น การบริหารสภาพคล่องทางการเงินที่บีบคั้น การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการผลิต (Santiwong & Sookroj, 2006) ดังนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงต้องเผชิญปัญหาในการดำเนินงานต่างๆ ข้างต้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งผู้ประกอบการต้องอาศัยสารสนเทศทางธุรกิจเพื่อช่วยตัดสินใจในการประกอบธุรกิจและการลงทุนเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ และนำสารสนเทศไปใช้ในการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์และทิศทางธุรกิจ ผู้ประกอบการในปัจจุบันมีความต้องการใช้สารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสารสนเทศทางธุรกิจจึงเปรียบเสมือนสินทรัพย์ทางธุรกิจชนิดหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการ การตระหนักว่าสารสนเทศทางธุรกิจนั้นมีคุณค่าทางเศรษฐกิจใมนำให้ผู้ประกอบการแสวงหาและใช้สารสนเทศทางธุรกิจเพื่อให้ตนสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในอนาคต

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้ต้องตัดสินใจหาคำตอบ หรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อที่จะนำมาใช้ในสถานการณ์นั้น ๆ หรือเกิดจากสภาวะของบุคคลที่เกิดความไม่มั่นใจในความรู้ของตนที่มีอยู่ในขณะนั้น รู้สึกว่าตนเองมีสารสนเทศไม่เพียงพอในการตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศที่ทันสมัยหรือสารสนเทศที่สมบูรณ์กว่ามาเพิ่มเติม (Suebsonthi, 2001) การที่จะทราบถึงความต้องการใช้สารสนเทศของบุคคลจำเป็นต้องพิจารณาจากลักษณะบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสนใจ อาชีพ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Wilson, 2000) ทั้งนี้ ความต้องการสารสนเทศอาจมีทั้งความต้องการที่นำไปใช้ทันที และความต้องการเก็บรวบรวมสารสนเทศไว้ใช้ในอนาคต เมื่อบุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการจนเป็นที่พึงพอใจ คือ สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ หรือได้รับสารสนเทศมาเพียงบางส่วนยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์แต่ถึงเวลาที่ต้องตัดสินใจหรือใช้สารสนเทศนั้นแล้ว ความต้องการสารสนเทศก็จะยุติกระบวนการนี้จะประกอบด้วย

- 1) การตระหนักถึงหรือเล็งเห็นความต้องการสารสนเทศ
- 2) การพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศ
- 3) การเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ

ส่วนการแสวงหาสารสนเทศเป็นกระบวนการค้นหาความรู้หรือคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยอาจจะเริ่มต้นจากการคาดเดาคำตอบโดยใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมทบทวนหากไม่ได้รับความกระจ่างก็จะใช้ความพยายามในการหาคำตอบนั้นจากแหล่งต่าง ๆ โดยเริ่มจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ใกล้ตัวไปสู่แหล่งที่ไกลตัวหรือต้องพยายามในการแสวงหามากกว่า เช่น การซักถามผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ การรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ การค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศที่บุคคลตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญสารสนเทศในการแก้ปัญหา ตอบข้อสงสัยหรือใช้ในการตัดสินใจ

ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นแนวความคิดที่มีความเกี่ยวข้องกัน ความต้องการสารสนเทศจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลที่มีความต้องการนั้นเกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Premsmi, 2533) ดังนั้น เมื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาที่ประสบ เพื่อตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อตอบคำถามในสิ่งที่ไม่รู้หรือมีความรู้อยู่แล้วในเบื้องต้นแต่ยังไม่พอที่จะคลี่คลายคำถามหรือความสงสัยให้กระจ่างได้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ๆ ก็จะเริ่มการแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ดังนั้นความต้องการใช้สารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอาจจะดูได้จากสารสนเทศที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นแสวงหาอีกด้วย

บริบทของการประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจที่เกี่ยวกับการผลิตและการค้าสินค้าหัตถกรรมซึ่งตั้งอยู่อย่างหนาแน่นในเขตหมู่บ้านที่ติดถนนสายหลักของอำเภอสันกำแพง เช่น หมู่บ้านต้นเปา หมู่บ้านปอสร้าง หมู่บ้านหนองโค้งและหมู่บ้านสันมะฮักฟ้า ส่วนประชาชนในเขตหมู่บ้านรอบนอกประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก สำหรับความเป็นมาของกิจการการผลิตและการค้าสินค้าหัตถกรรมมีจุดเริ่มต้นมาจากหมู่บ้านต้นเปาที่เป็นแหล่งผลิตกระดาษสาขนาดใหญ่ด้วยภูมิปัญญาของท้องถิ่นในอดีตตั้งแต่บรรพบุรุษที่ได้สืบทอดกันมากกว่า 100 ปี ในอดีตเมื่อ

ผลิตกระดาษสาแล้วชาวบ้านบ้านต้นเปาจะนำไปขายที่ตลาดบ้านบ่อสร้างเพราะว่าเป็นหมู่บ้านที่อยู่ติดกัน ชาวบ้านบ้านบ่อสร้างก็จะซื้อกระดาษสาดังกล่าวไปห่มร่ม จากนั้นชาวบ้านบ้านต้นเปาก็ได้มีการพัฒนารูปแบบการผลิตกระดาษสาจากแต่เดิมที่เคยทำแต่กระดาษสาเป็นแผ่นอย่างเดียวก็มีการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์จากกระดาษสาหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ต่อมาเมื่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้ทำการส่งเสริมการท่องเที่ยวในอำเภอสันกำแพงให้เป็นที่แพร่หลาย ทำให้ผลิตภัณฑ์หัตถกรรมของชาวบ้านทั้ง 2 หมู่บ้านถูกเผยแพร่สู่สายตาคนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ และผลิตภัณฑ์หัตถกรรมเหล่านั้นก็นำมาซึ่งชื่อเสียงให้กับอำเภอสันกำแพงมาจนถึงปัจจุบัน ความนิยมผลิตภัณฑ์หัตถกรรมที่ผลิตจากผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาแพร่หลายมากขึ้นเป็นลำดับประกอบกับการที่รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นับตั้งแต่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 เพื่อเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่และสร้างรายได้ให้ธุรกิจในทุกภูมิภาคของประเทศ อันจะมีส่วนช่วยสร้างรากฐานที่เข้มแข็งให้เศรษฐกิจชุมชนในระยะยาว อีกทั้งเป็นวิสาหกิจที่เน้นการจ้างงานในท้องถิ่นซึ่งมีส่วนช่วยผลักดันให้มีการกระจายรายได้สู่ประชาชนมากขึ้น เป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดผู้ประกอบการกิจการผลิตและการค้าสินค้าหัตถกรรมจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ผู้ประกอบการย่อมประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากหลากหลายสาเหตุ ได้แก่ ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจประเทศ และอำนาจซื้อของประชาชน การหดตัวของความต้องการสินค้าและบริการ ภาวะการแข่งขันในตลาด การตัดสินใจทางธุรกิจที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การต่อสู้กับต้นทุนที่เพิ่มสูง การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการผลิต เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้สามารถแก้ไขด้วยการที่ผู้ประกอบการมีหรือได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา

จากความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรที่จะมีการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาเพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ การศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อทำความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎีและใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองตันเปา ทั้งกิจการภาคการค้า กิจการภาคการผลิต และกิจการภาคการบริการจำนวน 27 ราย แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง หลังจากเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบทุกรายแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงมาถอดเทปและจัดพิมพ์เป็นบทสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายเพื่อให้เกิดความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สรุปและวิเคราะห์ตามตัวแปรที่ตั้งไว้สำหรับการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กระทำควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกมาเรียบเรียงโดยละเอียดพร้อมทั้งอธิบายความเป็นมา ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงจะถูกนำมาถอดเทปและจัดพิมพ์เป็นบทสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ละราย จากนั้นนำข้อมูลทั้ง 2 ส่วนมาสรุปตามแนวทางที่ได้รับไว้ในวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการเขียนบรรยายเพื่อเล่าเรื่องราวโดยเน้นความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นหลัก สำหรับวิธีการวิเคราะห์สำหรับการศึกษานี้ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นสำคัญ ทั้งนี้ได้อาศัยวิธีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ประกอบด้วย จากนั้นนำข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่ได้วิเคราะห์แล้วมาพัฒนาเป็นแนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองตันเปาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางมีความต้องการสารสนเทศและมีแนวโน้มที่จะแสวงหาสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจของตนมากกว่าวิสาหกิจขนาดย่อม เพราะต้องเผชิญกับความท้าทายหรือปัญหาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า ผู้ประกอบการโดยรวมต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลด้านเทคโนโลยีการผลิต แต่ผู้ประกอบการยังไม่มีความต้องการข้อมูลด้านการบริหารและการจัดการ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการดำเนิน

ธุรกิจในรูปแบบอุตสาหกรรมในครัวเรือนซึ่งไม่มีความซับซ้อนในการดำเนินงานมากนัก ผู้ประกอบการต้องการสารสนเทศที่เป็นเนื้อหาเชิงพรรณนาและตัวเลขเนื้อหาเชิงวิเคราะห์ หลากหลายรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ได้ทันที โดยมี วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่หลากหลาย ได้แก่ เพื่อแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่จากการประกอบธุรกิจ เพื่อช่วยให้ได้รับแนวคิด วิทยาการ เทคโนโลยีและความรู้ใหม่เพื่อการเพิ่มผลผลิตหรือพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ เพื่อวางแผนและกำหนดนโยบายด้านการผลิตและเพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ ในกลุ่มเดียวกันได้

สำหรับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ พบว่าผู้ประกอบการแสวงหาสารสนเทศจากทั้งแหล่งสารสนเทศภายในและภายนอกสถานประกอบการ ได้แก่ ประสบการณ์ส่วนตัว ภูมิปัญญาที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ หน่วยงานราชการและเอกชน สถานศึกษา ลูกค้า เพื่อนผู้ประกอบการในกลุ่มเดียวกัน ผู้ประกอบการรายอื่น ผู้ส่งวัตถุดิบในการผลิต เจ้าของร้านค้าที่ผลิตสินค้าส่งเป็นประจำ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารและนิตยสาร ผู้ประกอบการมีวิธีการแสวงหาสารสนเทศโดยเริ่มจากการคาดเดาคำตอบโดยใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมทบทวน หากไม่ได้รับความกระจ่างก็จะใช้ความพยายามในการหาคำตอบนั้นจากแหล่งต่างๆ โดยเริ่มจากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ใกล้ตัวไปสูแหล่งที่ห่างไกลออกไปหรือต้องใช้ความพยายามในการแสวงหามากกว่า ผู้ประกอบการใช้วิธีการที่หลากหลายในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น การสอบถาม พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น การอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร การดูโทรทัศน์ การฟังวิทยุ การสังเกตสิ่งแวดล้อมรอบข้างหรือผู้ประกอบการรายอื่น การเข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา การเข้าชมการแสดงสินค้า และการเดินทางไปติดต่อเพื่อขอคำปรึกษาและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานต่างๆ ด้วยตนเอง ทั้งนี้ พบว่าผู้ประกอบการรุ่นใหม่และผู้ประกอบการที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป นิยมการแสวงหาสารสนเทศด้วยการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตด้วย

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ พบว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาและอุปสรรคหลากหลายด้านทั้งปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลและปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ประกอบการเอง สำหรับปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาประสบ มีดังนี้ ผู้ประกอบ

การที่ผลิตสินค้าที่มีใช้สินค้าหลักในการสร้างชื่อให้กับต้นเปา เช่น ร่ม กระดาษสาและผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา มักถูกละเลยจากหน่วยงานต่างๆ ในการเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นประโยชน์หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประชุม อบรมและสัมมนา หัวข้อในการประชุม อบรมและสัมมนาที่จัดโดยหน่วยงานต่างๆ ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการหรือเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการเคยทราบมาแล้ว เมื่อมีการจัดกิจกรรมประชุม อบรมและสัมมนาเสร็จสิ้นแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สานต่อหรือติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจจะเกิดจากข้อจำกัดของระบบราชการที่การจัดกิจกรรมใดๆ ของหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยการจัดประชุม อบรม สัมมนานั้น ต้องอ้างอิงกับงบประมาณเป็นหลัก ซึ่งช่วงเวลาที่ใช้จ่ายกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐดังกล่าวอาจจะไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาว่างของผู้ประกอบการ เช่น ช่วงเวลาของการจัดกิจกรรมประชุม อบรม สัมมนาตรงกับช่วงฤดูการท่องเที่ยวซึ่งผู้ประกอบการกำลังยุ่งอยู่กับการผลิตสินค้าหรือค้าขายหน้าร้านทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นได้ สำหรับปัญหาระยะเวลาในการจัดกิจกรรมที่เป็นช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เพราะผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่จัดกิจกรรมประชุม อบรม สัมมนา มีภาระหน้าที่ในงานประจำที่ต้องรับผิดชอบในวันเวลาราชการ จึงไม่สะดวกที่จะมาจัดกิจกรรมดังกล่าวในวันธรรมดาที่ผู้ประกอบการสะดวกจะเข้าร่วมกิจกรรมได้ ส่วนปัญหาหัวข้อในการจัดประชุม อบรม สัมมนาที่ไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ ทั้งอาจจะเป็นเพราะหน่วยงานที่จัดกิจกรรมส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับมอบหมายให้ประชุม อบรม สัมมนาในหัวข้อที่หน่วยงานที่เหนือกว่าต้องการให้จัดขึ้น เช่น อาจจะเป็นนโยบายของรัฐบาลหรือของกระทรวงในขณะนั้นส่งผลให้ผู้ประกอบการขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม สำหรับปัญหาการขาดการสานต่อหรือติดตามผลอย่างต่อเนื่องหลังจากที่มีการประชุม อบรมสัมมนาของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้อาจจะเกิดจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการจัดกิจกรรมส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีไม่เพียงพอ มีการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายของรัฐบาลหรือการเปลี่ยนแปลงผู้นำรัฐบาล เป็นต้น

ต่อมาปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลที่ผู้ประกอบการประสบ ได้แก่ บุคคลมักหวงแหนองค์ความรู้ ไม่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้นั้นให้กับผู้ประกอบการทั้งหมด องค์ความรู้ทางวิชาการที่ได้รับไม่สามารถตอบสนองการผลิตได้จริงเนื่องจากสารสนเทศเกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิตที่รับจากการอบรมไม่สามารถหาได้จากในห้องถิ่น

สารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบการได้รับไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด และไม่สามารถผลิตได้จริงเนื่องจากมีความซับซ้อนในการผลิต ทำให้เสียเวลาใช้ต้นทุนสูงและยากต่อการขนส่ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายต้องการลดต้นทุน และขั้นตอนในการผลิตเพื่อที่จะผลิตสินค้าให้ได้ในปริมาณมาก ดังนั้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบหรือสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์จึงไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ ส่วนปัญหาที่ผู้ประกอบการระบุว่าองค์ความรู้ต่างๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญไม่สามารถตอบสนองการผลิตได้จริง ทั้งนี้อาจจะเกิดจากองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่เพิ่งค้นพบใหม่หรืออยู่ในขั้นตอนของการทดลองพัฒนา ซึ่งยังไม่ได้รับการยอมรับหรือใช้งานอย่างแพร่หลายทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกว่าจะไม่สามารถนำองค์ความรู้นั้นมาใช้งานได้จริง สำหรับปัญหาของการหาแหล่งองค์ความรู้นั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เพราะผู้ที่คิดค้นหรือค้นพบองค์ความรู้นั้นย่อมที่จะหวงแหนเป็นธรรมดา ถ้าเจ้าขององค์ความรู้นั้นไม่ประสงค์ที่จะเผยแพร่แก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์ความรู้นั้นสามารถนำไปต่อยอดได้หรือนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจ ดังนั้น ผู้ประกอบการในฐานะผู้รับก็ต้องนำองค์ความรู้นั้นไปประยุกต์ พัฒนา หรือต่อยอดให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง

สุดท้ายปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศที่เกิดจากตัวผู้ประกอบการ คือผู้ประกอบการไม่มีเวลาไปติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ผู้ประกอบการไม่สามารถเข้ารับการอบรม ประชุม หรือสัมมนาได้ เพราะกิจกรรมนั้นจัดในช่วงเวลาที่ผู้ประกอบการไม่สะดวก เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้ค้าในรายเดียวกันหากต้องเข้าร่วมกิจการดังกล่าวก็ทำให้เสียแรงงานหรือต้องปิดร้านค้า รวมทั้งสถานที่ที่จัดกิจกรรมอยู่ไกลทำให้ผู้ประกอบการไม่สะดวกในการเดินทาง และความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ประกอบการจึงต้องแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการบริการใหม่ๆ ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ในส่วนของปัญหาจากแหล่งสารสนเทศสื่อสารมวลชนนั้น จากการศึกษาไม่พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาประสบปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาใช้แหล่งสารสนเทศสื่อสารมวลชนในการแสวงหาสารสนเทศที่เป็นข่าวสารทั่วไป เช่น สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง ค่าครองชีพ อุทกภัย เป็นต้น ซึ่งข่าวสาร

เหล่านี้มีการนำเสนอผ่านสื่อต่างๆ อย่างแพร่หลาย รวมทั้งมีการนำเสนอข้อมูลโดยการวิเคราะห์สถานการณ์ในแง่มุมต่างๆ อยู่แล้วทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วชัดเจนและสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา

เมื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริบทของการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา และได้ผลการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ผลการศึกษาดังกล่าวและจัดทำแนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศโดยแบ่งออกเป็น 3 กลยุทธ์ตามระยะเวลาในการดำเนินการ คือ กลยุทธ์เร่งด่วน กลยุทธ์ระยะกลางและกลยุทธ์ระยะยาว สำหรับหน่วยงานที่จะทำให้นโยบายดังกล่าวบรรลุผล คือ สำนักงานเทศบาลเมืองต้นเปา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อาทิ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น สำหรับรายละเอียดในแต่ละกลยุทธ์มีดังนี้

1. กลยุทธ์เร่งด่วน คือ การสร้างความเท่าเทียมในการรับสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจและปรับปรุงระบบการเผยแพร่สารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ประกอบการส่วนหนึ่งที่ผลิตสินค้าที่มีใช้สินค้าหลักในการสร้างชื่อเสียงให้กับเทศบาลเมืองต้นเปามักถูกละเลยจากหน่วยงานต่างๆ ในการเผยแพร่สารสนเทศหรือข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศในกลยุทธ์เร่งด่วนประกอบด้วย

1.1 สำนักงานเทศบาลเมืองต้นเปาควรเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม หรืออาจจะใช้วัดซึ่งมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับสถานประกอบการเป็น ศูนย์ประสานงานเพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก อีกทั้งควรลดขั้นตอนและเอกสารที่จะต้องใช้ในการติดต่อประสานงาน สำหรับผู้รับผิดชอบ หน้าที่นี้อาจเป็นบุคลากรของรัฐที่มีอยู่แล้ว เช่น นักวิชาการพัฒนาชุมชน การมีหน่วยงาน กลางนี้ก็เพื่อความสะดวกของผู้ประกอบการในการติดต่อขอคำปรึกษาและแนะนำโดยไม่ ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง ตลอดจนการรับทราบความ ต้องการและปัญหาที่แท้จริงของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากหน่วยงานดังกล่าว มีความใกล้ชิดกับผู้ประกอบการในท้องถิ่นมากกว่าหน่วยงานในส่วนกลาง

1.2 สำนักงานเทศบาลเมืองต้นเปาควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ เช่น การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรม ประชุม สัมมนา หรือเทคนิคการดำเนิน ธุรกิจ โดยใช้เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ กระดานข่าวหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ประกอบการ เพราะผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาส่วนหนึ่งก็มีความพร้อม และความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีได้ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในชุมชนด้วยเสียงตามสายที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการดำเนินธุรกิจหรือกิจการอยู่ที่บ้านเป็นหลัก

1.3 อาจารย์ นักวิจัยหรือนักวิชาการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมควรปรับปรุงรูปแบบและวิธีการการนำเสนอและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการพัฒนา ผู้ประกอบการของให้เหมาะสมกับความสามารถในการรับสารสนเทศของผู้ประกอบการ โดยต้องคำนึงถึงความหลากหลายของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาทั้งในเรื่องของลักษณะกิจการ อายุและระดับการศึกษา ดังนั้น ควรจะมีการถอดบทเรียนที่เป็นทฤษฎีต่าง ๆ ออกมาให้เป็นง่ายที่สุดและใช้ภาษาที่ไม่เป็น วิชาการในการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เป็นชาวบ้าน ทั่วไปเข้าใจได้ สำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิตและวัตถุดิบที่ใช้ควรประยุกต์ ใช้วัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นให้สามารถนำมาใช้ทดแทนได้ ส่วนองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา และออกแบบผลิตภัณฑ์ควรพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและสามารถ ผลิตได้จริง

1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรพัฒนาระบบการเผยแพร่สารสนเทศที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดทำบัญชีรายชื่อหรือฐานข้อมูลหน่วยงาน ผู้เชี่ยวชาญหรือปราชญ์ชาวบ้านที่มีองค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่ผู้ประกอบการจะสามารถขอรับคำแนะนำหรือความคิดเห็นเมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจให้เป็นระบบ การปฏิรูประบบการเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบเอกสาร อาทิ หนังสือราชการ จดหมายข่าว เอกสารประชาสัมพันธ์ ให้รวดเร็วขึ้นและปรับปรุงเนื้อหาภายในเอกสารให้มีความรู้เหมาะสมกับผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มหรือเป็นเนื้อหาที่ผู้ประกอบการอยากทราบจะทำให้สารสนเทศที่เผยแพร่เป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการอย่างแท้จริง

1.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรปรับระบบการทำงานให้สอดคล้องกับธรรมชาติและลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ เช่น หากหน่วยงานต้องการส่งเสริมผู้ประกอบการด้วยวิธีการจัดประชุม อบรม สัมมนา ควรมีการสำรวจความต้องการและความสนใจของผู้ประกอบการก่อนว่าต้องการพัฒนาความรู้ในเรื่องใด ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ซึ่งการดำเนินการพัฒนาและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในลักษณะนี้ควรทำให้เสร็จสิ้นภายใน 1 ครั้ง โดยควรจะเป็นช่วงเช้า ของวันอังคาร พุธ พฤหัสบดี เพราะเป็นช่วงเวลาที่ผู้ประกอบการสะดวกที่สุด และหากเป็นกิจกรรมที่ต้องจัดอย่างต่อเนื่องควรดำเนินการเดือนละ 1-2 ครั้ง และควรจัดในช่วงกลางปีที่ไม่ใช่เทศกาลท่องเที่ยว (ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม) หรือการบูรณาการการทำงานหรือจัดกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนที่ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาในการดำเนินธุรกิจและเกิดความเบื่อหน่ายการเข้าร่วมกิจกรรม อีกทั้งยังเป็นการใช้งบประมาณของประเทศชาติอย่างที่มีประสิทธิภาพด้วย

2. กลยุทธ์ระยะกลาง คือ การส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในกิจการกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้และช่วยกันแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน ประกอบด้วย

2.1 สำนักงานเทศบาลเมืองต้นเปาควรสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการในกลุ่มเดียวกันหรือคล้ายๆ กันให้มีการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

ระหว่างผู้ประกอบการกลุ่มเดียวกัน โดยที่ไม่มีรูปแบบที่เป็นทางการ อาจจะเป็น การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ในช่วงเวลาที่ผู้ประกอบการมีเวลาว่าง ตรงกัน อย่างไรก็ตามการแบ่งปันความรู้ดังกล่าวอาจจะเป็นเรื่องทั่วไป ไม่ลงลึกถึงเทคนิค วิธีการที่เป็นความลับของผู้ประกอบการแต่ละราย

2.2 สำนักงานเทศบาลเมืองต้นเปาควรมีการรวมกลุ่มผู้ประกอบการที่ เข้มแข็งโดยเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุกระดับและ ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เป็นปัญหาร่วมกันของ ชุมชน เนื่องจากในเขตเทศบาลการมีผู้ประกอบการที่หลากหลายทำให้เป็นการยากใน การสร้างความเป็นเอกภาพ ดังนั้น การที่ผู้ประกอบการมีรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง มีระบบการ จัดการที่ดีและมีความต่อเนื่องในการดำเนินการ รวมทั้งการกระจายผลประโยชน์ให้กับ สมาชิกอย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ประกอบการทุกรายมีตัวตนและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของชุมชนเช่น เดียวผู้ประกอบการรายอื่น หากผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีต่อกันก็จะช่วยให้การตกลง หรือสร้างฉันทามติในเรื่องต่างๆ สามารถทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้การดำเนินการดังกล่าว ก็เป็นการสร้างชุมชนให้เข้มแข็งอีกทางหนึ่งด้วย

2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมของภาครัฐควรหาจุดสมดุลระหว่างความคาดหวังของหน่วยงาน และความสามารถตลอดจนทัศนคติของผู้ประกอบการ เพื่อที่จะได้มีการจัดกิจกรรมหรือ เผยแพร่ความรู้ให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงาน ภาครัฐพยายามผลักดันให้สินค้าหัตถกรรมของผู้ประกอบการไปสู่ระดับนานาชาติด้วย การส่งออกซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องพัฒนาการผลิตให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าการดำเนินการดังกล่าวเหมาะสำหรับการผลิตในรูปแบบ โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน แต่กิจการที่ผู้ประกอบการดำเนินการ อยู่นั้นเป็นการผลิตสินค้าที่เป็นหัตถกรรมซึ่งใช้ฝีมือในการผลิต ดังนั้นจึงเป็นการ ยากที่จะควบคุมคุณภาพของสินค้าให้เหมือนกันทุกชิ้นดังสินค้าที่ผลิตจากระบบโรงงาน อุตสาหกรรม อีกทั้งยังมองว่าการผลิตโดยใช้แรงงานและฝีมือนั้นจะทำให้สินค้าที่ผลิตมี เอกลักษณ์และมนต์เสน่ห์ในรูปแบบที่ไม่เหมือนใคร

3. กลยุทธ์ระยะยาว คือ การปรับทัศนคติของผู้ประกอบการให้เป็นผู้ที่เรียนรู้อยู่ ตลอดเวลาและสร้างกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาล

เมืองต้นเปาที่เข้มแข็งให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยนำแนวคิดกระบวนการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาประยุกต์ใช้ สำหรับแนวคิดการจัดการความรู้นั้น มี 4 ขั้นตอน คือ การสร้างและ สังสม การเก็บรักษา การเผยแพร่และการนำไปใช้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นวัฏจักรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ยิ่งมีการใช้ความรู้มากขึ้นเท่าใดก็จะเกิดความรู้ใหม่มากขึ้นเท่านั้น สำหรับการจัดการความรู้ สามารถนำเข้ามาเชื่อมโยงการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลต้นเปาได้ คือ การที่ผู้ประกอบการสามารถดำเนินกิจการในทุกวันนี้ได้ก็ด้วยองค์ความรู้และภูมิปัญญาที่ถูกสร้างและสังสมโดยบรรพบุรุษ ส่วนหนึ่งอาจจะมีการสร้างขึ้นใหม่จากการเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการต่างๆ ถ้าหากขาดขั้นตอนของการเผยแพร่เนื่องจากมีการหวงแหนความรู้เกิดขึ้น องค์ความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นก็จะหายไปกับผู้ที่ยกย่องและไม่เกิดการต่อยอดเพื่อนวัตกรรมใหม่ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ตลอดเวลา มีกระบวนการการรักษาองค์ความรู้นั้นให้เป็นระบบ มีการเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนกันในหมู่ผู้ประกอบการ และหากความรู้นั้นถูกนำไปใช้ก็จะทำให้ผู้ประกอบการเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ๆ ในการผลิตสินค้าและการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

สรุป

การจัดทำแนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปานั้น ในลำดับแรกต้องศึกษาและทำความเข้าใจชุมชนให้ถ่องแท้ โดยการศึกษาบริบทของชุมชนอย่างละเอียด ตลอดจนการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการใช้ปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศดังกล่าว เพื่อให้ทราบความเป็นมาของวิสาหกิจในชุมชน ธรรมชาติและลักษณะการดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ผู้ประกอบการประสบเพื่อที่จะได้เข้าถึงความต้องการของผู้ประกอบการต่างๆ ได้อย่างแท้จริง ถือว่าเป็นการน้อมนำแนวพระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า “เข้าใจ เข้าถึงและพัฒนา” มาประยุกต์ใช้และนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนข้างต้น

ไม่เพียงแต่ใช้ได้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปาเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนหรือปรับปรุงวิธีการให้บริการสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่อื่นๆได้ แต่อย่างไรก็ตาม การนำไปใช้นั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของการตระหนักรู้เสมอว่าความต้องการ วิธีการแสวงหาและลักษณะการใช้สารสนเทศของบุคคลแต่ละระดับ แต่ละหน้าที่ แต่ละหน่วยงานย่อมมีความแตกต่างกันไปตามบริบท ดังนั้น ผู้ที่นำแนวทางการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านสารสนเทศจากบทความนี้ไปใช้จึงควรปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของตนด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Lertpongsombat, I. et al. (2006). **Business information needs and information seeking of medium and large industrial firms in southern Thailand.** (In Thai). Songklanakarin Journal of Social Sciences and Humanities, 12(3), 395-414.
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2003). **Promotion plan of small and medium enterprises of Thailand (2002-2006).** (In Thai). Bangkok : Office of Small and Medium Enterprises Promotion.
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2013). **Executive summary: Report on the situation of small and medium enterprises in 2013.** (In Thai). Bangkok : Office of Small and Medium Enterprises Promotion.
- Premssmit, P. (1990). Studies related on information needs and information seeking behaviors. (In Thai). **Library Journal**, 34, 72-79.
- Santiwong, C. & Sookroj, P. (2006). **Information technology for small and medium enterprises.** (In Thai). Chiang Mai : Faculty of Business Administration , Chiang Mai University.
- Small and Medium Enterprises Promotion Act B.E.2543. (2000). (In Thai). **Royal Thai Government Gazette**, 54(8), 270-285.

- Suebsonthi , P. (2001). **Information Users**. (In Thai). Nakhon Ratchasima : School of Information Technology, Suranaree University of Technology.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, 55(3), 249-270.