

พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในหมวดหมู่ธุรกิจบริการ
ด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น

Information Behavior of The Small and Medium - Sized
Entrepreneurs in the Architecture and Engineering
Business Service in Khon Kaen Province

สุรียา ทศนาทินกร¹
เพ็ญพันธ์ เพชรศรี²

Sureeya Thatsanathinnakorn
Penpan Pecharasorn

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ และ ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดกิจกรรมบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดขอนแก่น และยังคงดำเนินกิจการอยู่ ณ เดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 25 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Graduate Student Master's degree in Information Management, Faculty of Humanities and Social Sciences Khon Kaen University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Assistant Professor, Information and Communication Department, Faculty of Humanities and Social Sciences Khon Kaen University

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ประกอบการ SMEs หมวดกิจกรรมบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น มีความต้องการและการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามข่าวสารทั่วไปที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจมากที่สุด 2) ผู้ประกอบการมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ ที่เกี่ยวกับเนื้อหาด้านการตลาดมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการเงิน และด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ในด้านลักษณะของเนื้อหาพบว่า ข้อมูลเชิงสถิติมีความต้องการและการใช้มากที่สุด รองลงมาเป็นข้อมูลเชิงวิเคราะห์ และข้อมูลเชิงพรรณนาอยู่ในระดับมาก ในด้านรูปแบบสารสนเทศพบว่า สื่อรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบที่ผู้ประกอบการมีความต้องการและการใช้อยู่ในระดับมาก โดยใช้ ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ มากที่สุด ในด้านความทันสมัยของสารสนเทศพบว่าผู้ประกอบการมีความต้องการใช้สารสนเทศปัจจุบันอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความต้องการและการใช้สารสนเทศคาดการณ์อนาคตและสารสนเทศย้อนหลัง 1-4 ปี ในระดับมาก 3) ผู้ประกอบการมีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในกิจการ แหล่งสารสนเทศบุคคล และแหล่งสื่อสารมวลชน อยู่ในระดับมาก โดยมีการเข้าถึงโดยค้นหาและรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด 4) ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้แหล่งสารสนเทศพบว่า ปัญหาด้านลักษณะของสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยเกี่ยวกับเรื่องภาษา ความน่าเชื่อถือ ความล่าช้า และความทันสมัยของสารสนเทศ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการไม่มีเวลาถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง จะเกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการเอง คือ ไม่มีเวลาในการค้นหาข้อมูล ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ ไม่กล้าเข้าไปใช้และขอรับบริการ

Abstract

The purposes of this survey research were to study the information behavior, problems and barriers in accessing and using the information of the SME entrepreneurs in small and in the category of business services, architecture and engineering in Khon Kaen Province. The samples used in this study were 25 entrepreneurs who registered as juristic entities at the Trading Business Development

Office, Ministry of Commerce in Khon Kaen Province terminated in June 2558. The research tool used for data collection was a structured interview. The data were analyzed using the frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that 1) the SMEs entrepreneur have information need and usage at a high level. The objective was for keeping the general information regarding to businesses at most, 2) the entrepreneurs have information need and usage regarding to the content of marketing at most, followed by the finance, and management administration at the high level. In the nature of the content, it was found that the statistical data was needed and used at most, followed by the analytical data, and descriptive information at the high level. For the information format, it was found that the electronic media was the format that the entrepreneurs needed and used at the high level by using various online databases at most.

The modernization of information was found that the entrepreneurs needed to use the information in the most current year at the highest level, and the entrepreneurs have information need and usage to predict in the future and the information levels in retrospect 1-4 years at the high level, 3) the entrepreneurs have to seek the information from information resources within the business, personal information source, and mass communication sources at a high level by accessing the information via the Internet at most, 4) problems and barriers in accessing and using information resources found that problems of information characteristics and information seeking were at the high level regarding language, reliability, delays and modernization of information, including the experts or scholars having no time to transfer knowledge. The moderate problem was related to the entrepreneurs themselves, they had no time to search for the information, they could find the information that they needed, they did not know the information resources, and they did not dare to use the service.

คำสำคัญ : พฤติกรรมสารสนเทศ ผู้ประกอบการ SMEs จังหวัดขอนแก่น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Keywords: Information behavior, SMEs entrepreneurship, Khon Kaen Province, Small and medium-sized enterprises

บทนำ

ในปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ถือได้ว่าเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างเศรษฐกิจ สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ เป็นแหล่งการจ้างงานที่สำคัญ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจนของประเทศ เนื่องจากมีกลุ่มผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากที่สุด (The Office of SMEs Promotion, 2014) โดยกระจายตัวอยู่ในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ได้แก่ ภาคการผลิต การค้า และบริการ จากข้อมูลการรายงานโครงสร้างมูลค่า GDP ของ SMEs ในปี 2556 จากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงให้เห็นว่าภาคการบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญสูงสุดมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาได้แก่ ภาคการผลิตคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.6 และภาคการค้าและการซ่อมบำรุงมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 27.7 ตามลำดับ

เมื่อเข้าสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้มีการให้ความสนใจในหมวดกิจกรรมทางวิชาชีพวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กิจกรรมการบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม รวมถึงการทดสอบและการวิเคราะห์ทางเทคนิค ทั้งนี้เพราะในบรรดาวิชาชีพที่กลุ่มประเทศอาเซียนให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ในการเปิดเสรีนั้น วิชาชีพที่มีนัยสำคัญต่ออาเซียนอย่างมาก คือ วิชาชีพด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นวิชาชีพที่รองรับการพัฒนาและการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ในทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Panglilad, 2011) เนื่องจากในโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ ล้วนแต่ต้องมีการวางแผนและควบคุมให้โครงการดำเนินไปเป็นขั้นตอนตามลำดับ เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ดำเนินการ การเปิดประมูลงาน การพิจารณาและต่อรองราคา การเตรียมเอกสารสัญญาว่าจ้าง การร่วมวางแผนและแก้ไขปัญหาทางเทคนิค การควบคุมคุณภาพงาน ตลอดจนการประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในโครงการ การตรวจสอบและรับรองงานของผู้รับจ้าง การรายงานความก้าวหน้าของโครงการแก่เจ้าของโครงการ ตลอดจนขั้นตอนการส่งมอบงาน หรือหากเป็นการบริการด้านวิชาชีพ

ด้านสถาปัตยกรรม ซึ่งได้แก่ เป็นการให้คำปรึกษาและบริการก่อนการออกแบบ การออกแบบทางสถาปัตยกรรม การบริหารสัญญา (Contract administration services) การออกแบบทางสถาปัตยกรรมร่วมกับการบริหารสัญญา (Combined architectural design and contract administration services) และบริการสถาปัตยกรรมอื่นๆ เหล่านี้ทั้งหมดถือเป็นภารกิจความรับผิดชอบหลักเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นกับโครงการก่อสร้างต่างๆ ของผู้ประกอบการที่ให้บริการวิชาชีพที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมทั้งสิ้น (Department of Trade Negotiations, 2012)

ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากตลอดจนได้มีการแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบเพื่อเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการแล้วก็ตาม แต่ยังคงพบว่าในปัจจุบันผู้ประกอบการจำนวนมากยังประสบปัญหาต่างๆ มากมาย ซึ่งปัญหาที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ประการหนึ่งคือ ปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล สารสนเทศ เช่น นโยบายและมาตรการของรัฐ ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด ฯลฯ ซึ่งหากพิจารณาจากบทบาทของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทราบข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอย่างเพียงพอรวมทั้งต้องสามารถสื่อสารข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (Lertpongsombat, 2006) โดยเฉพาะในสังคมที่มีการแข่งขันตลอดเวลา หากผู้ประกอบการได้รับสารสนเทศที่ทันเวลาและตรงตามความต้องการ จะส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และในทางตรงกันข้ามหากได้รับสารสนเทศที่ไม่ตรงประเด็นและไม่ถูกต้อง ก็อาจจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องตระหนักว่าตนเองต้องการสารสนเทศอะไรบ้าง จะทำอย่างไรจึงจะได้สารสนเทศนั้นมา และจะใช้สารสนเทศให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จได้ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ เพราะนอกจากจะใช้สารสนเทศในการตัดสินใจแล้ว เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของบริษัทของตนเองผู้ประกอบการยังต้องนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการสร้าง ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ แก่ลูกค้าด้วย (Goodman, 1993 ; Choo, 1996 cited in Sangkhapinyo, 2007) ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนจากนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน ที่ได้พยายามผลักดันให้มีการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของ

องค์กร รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในสินค้าหรือบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบและให้เกิดโอกาสทางตลาดใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการบริหาร การจัดการในธุรกิจ

อย่างไรก็ดี จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผู้ประกอบการยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้และการแสวงหาสารสนเทศอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะของสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านตัวผู้ใช้เอง ซึ่งปัญหาด้านสารสนเทศที่พบคือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ สารสนเทศที่ได้รับมีความเป็นวิชาการมากเกินไปทำให้เข้าใจยาก สารสนเทศที่ได้รับไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ มีราคาแพง ล้าสมัยและไม่ตรงตามความต้องการ อีกทั้งยังสารสนเทศที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ และปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ เช่น แหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ การให้บริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ และบรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้าใช้สารสนเทศ การหวงแหนองค์ความรู้ เป็นต้น และปัญหาจากตัวผู้ประกอบการเองก็เช่นกัน คือ ไม่กล้าขอรับบริการ ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากแหล่งใด ไม่ทราบวิธีค้นหาสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศเหล่านั้นนั่นเอง (Boonsuk, 1999 ; Quitayagul, 2005 ; Noppakhun, 2001 ; Putthima, 2012)

จากข้อมูลทางสถิติในบทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ปี 2557 ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (The Office of SMEs Promotion, 2014) พบว่า จังหวัดขอนแก่นเป็นเขตพื้นที่ที่มีผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งภาคการผลิต การค้า และการบริการ โดยมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 79,293 ราย แบ่งเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม 79,144 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.81 และเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.19 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และยังมีอัตราการขยายตัวมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าจังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองเศรษฐกิจขนาดใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบกับมีความได้เปรียบเชิงภูมิศาสตร์ เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงสู่กลุ่มประเทศอนุภูมิภาคุ่มน้ำโขง (GMS) และประเทศในกลุ่มประชาคม ASEAN จึงเป็นโอกาสพัฒนาเป็นศูนย์กลางด้านต่าง ๆ อีกทั้งจังหวัดขอนแก่นมีการขยายตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดขอนแก่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมในตัวเมืองจังหวัด

ขอนแก่นได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่จากผลการสำรวจ ณ เดือนพฤศจิกายน 2555 กลับพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้างอาคารชุดในจังหวัดขอนแก่น ไม่สามารถก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ ให้แล้วเสร็จทันตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากหลายปัจจัย เช่น ปัจจุบันขาดแคลนแรงงานในภาคก่อสร้าง หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้เวลาในการศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Kuwatthanasuchat, 2012) โดยปัญหาที่พบเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม รวมถึงการทดสอบและการวิเคราะห์ทางเทคนิคนั่นเอง

จากประเด็นปัญหาและความจำเป็นข้างต้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในหมวดกิจกรรมการบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดกิจกรรมการบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งจะสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นจากการที่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดกิจกรรมการบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดกิจกรรมการบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในหมวดธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น ที่จดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดขอนแก่น และยังคงดำเนินกิจการอยู่ ณ เดือนมิถุนายนปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 48 ราย แต่ใน

ช่วงที่ทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายนจนถึงช่วงกลางเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2558 นั้น พบว่าผู้ประกอบการบางรายเปลี่ยนที่ตั้งบริษัท อีกทั้งมีความซับซ้อนของการจดทะเบียนนิติบุคคล ทำให้ผู้วิจัยติดต่อเพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการได้เพียง 25 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

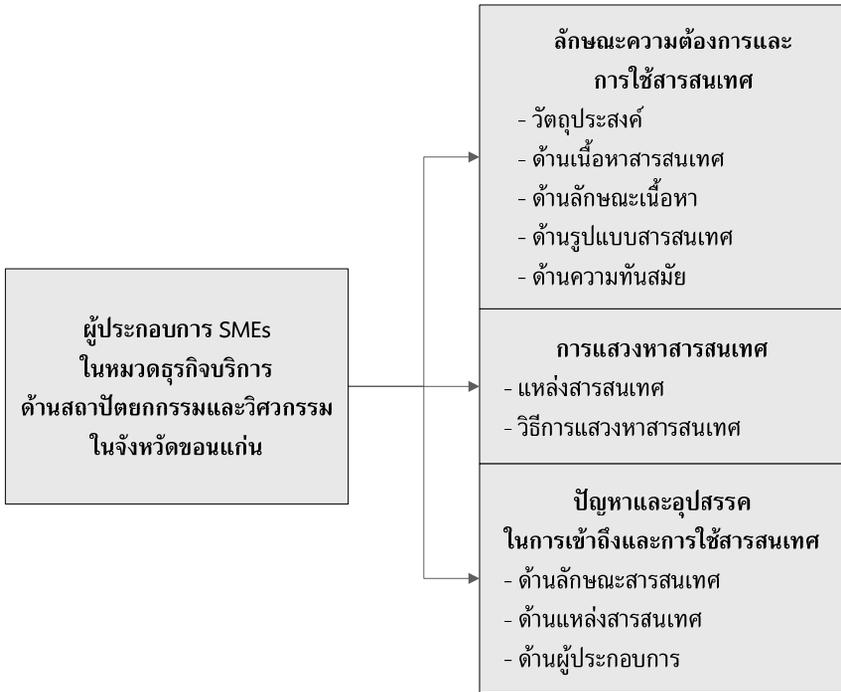
กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดกิจกรรมบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่นโดยประยุกต์ใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Leckie, Pettigrew, & Sylvain (1996) ซึ่งแสดงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ของบุคคลที่ประกอบอาชีพต่างๆ และมีความต้องการสารสนเทศตามหน้าที่ภาระงานของตนเอง จนทำให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ร่วมกับทฤษฎีพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (2000) ที่ครอบคลุมกิจกรรมการค้นหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ โดยกิจกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจาก ความต้องการสารสนเทศ ซึ่งนำมาสู่กรอบแนวคิดของงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

1. ลักษณะความต้องการและการใช้สารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อหาลักษณะความต้องการและการใช้สารสนเทศ ในด้านต่างๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการใช้ความต้องการและการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหา ลักษณะเนื้อหา รูปแบบ และความทันสมัย ของผู้ประกอบการว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร

2. การแสวงหาสารสนเทศเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึง แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ว่ามีแหล่งใดบ้าง ไม่ว่าจะเป็น แหล่งภายในกิจการ แหล่งบุคคล แหล่งสถาบัน และแหล่งสื่อสารมวลชน รวมไปถึงศึกษาวิธีการที่ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศเหล่านั้นด้วย

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้และเข้าถึงสารสนเทศ คือการศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการทั้งระหว่างการเข้าถึงสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ ที่ได้ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และปัญหาด้านตัวผู้ประกอบการเอง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดกิจกรรมบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไป

1.1 ผู้ประกอบการ SMEs ที่ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 25 ราย ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อมทั้งหมด โดยประกอบกิจการประเภทงานวิศวกรรมและการให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องมากที่สุด รองลงมาเป็นงานสถาปัตยกรรมและการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กิจการโดยส่วนมากตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง และมีอายุการดำเนินงานระหว่าง 1-5 ปี

1.2 ภาระงาน เป็นบทบาทหน้าที่หลักของผู้ประกอบกิจการ ซึ่งผู้ประกอบการ SMEs ในหมวดธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น มีบทบาทหน้าที่หลัก 5 ด้าน ได้แก่ ภาระงานด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการอำนวยความสะดวกและควบคุม ด้านการประสานงาน และด้านงบประมาณ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีภาระงานในการดูแลตรวจสอบงบประมาณ การเงินการบัญชี เนื่องจากพบว่าการกิจการที่เป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ต้องส่งแบบแสดงรายรับรายจ่าย รวมไปถึงแบบภาษีต่างๆ แก่ทางราชการ ทำให้ผู้ประกอบการต้องตรวจสอบและควบคุมดูแลด้านการเงินการบัญชีอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมาย อีกทั้งทำให้ผู้ประกอบการทราบถึง รายรับ และรายจ่ายของกิจการ สามารถควบคุมดูแลค่าใช้จ่าย รวมไปถึงต้นทุนโครงการให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ ภาระงานที่สำคัญอีกด้านของผู้ประกอบการคือการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของกิจการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ของบุคลากรในทิศทางเดียวกัน ให้สามารถควบคุมดูแลให้กิจการบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผู้ประกอบกิจการประเภทธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ยังมีภาระงานซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของกิจการประเภทนี้ คือการวางแผนโครงการก่อสร้างต่างๆ ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องตรวจสอบแผนโครงการก่อสร้างให้รัดกุม หากมีข้อผิดพลาด อาจส่งผลเสียตามมามากมาย ทั้งด้านความปลอดภัย ด้านแรงงาน และด้านงบประมาณ อีกทั้งอาจทำให้สิ้นเปลืองเวลาอีกด้วย

อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการยังมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา คัดเลือก แบ่งงาน กระจายงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ รวมไปถึงต้องทำหน้าที่ติดต่อประสานงานทั้งกับลูกค้า หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกกิจการ ทั้งนี้เพราะกิจการ SMEs เป็นกิจการขนาดเล็ก บางรายมีบุคลากรไม่ถึง 10 คน ผู้ประกอบการจึงต้องบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ให้บุคลากรในกิจการสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระให้กับกิจการอีกทางหนึ่ง จากภาระงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีภาระงานที่หลากหลาย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเป็นกิจการที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่มากนัก ทำให้ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติงานในหลายๆ ส่วนด้วยตัวเอง อีกทั้งภาระงานบางข้อ มีความเกี่ยวเนื่องกับกฎหมาย ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกที่จะดูแลและตรวจสอบ

ความถูกต้องด้วยตัวเองเช่นกัน โดยผู้ประกอบการท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องว่า “พวกงานบัญชี รายรับ รายจ่าย บัญชีโครงการ ภาษีต่าง ๆ ต้องมีนักบัญชีทำให้ แต่เราก็ต้องตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งเสมอ ก่อนที่จะนำส่งทางราชการ”

2. พฤติกรรมสารสนเทศ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศ ความต้องการและการใช้สารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศ ผู้ประกอบการ SMEs ในหมวดหมู่ธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศเพื่อติดตามข่าวสารทั่วไปที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่กำลังประสบจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อหาโอกาสขยายธุรกิจ วางแผนกลยุทธ์ เสริมสร้างวิสัยทัศน์ของกิจการ เพื่อหาแนวคิด วิธีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Putthima, 2012) การติดตามข่าวสารทั่วไปที่มีความเกี่ยวข้องหรือส่งผลกับธุรกิจจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการที่ดีจำเป็นจะต้องมี วิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เท่าทันสถานการณ์ มีความรอบรู้ และตื่นตัว และศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา (Boonsuk, 1999) เพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา รวมไปถึงพัฒนาและปรับปรุงบริการให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ ยิ่งปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ยุค AEC ทำให้มีภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างมาก ผู้ประกอบการจึงต้องปรับตัวให้เท่าทันกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้กิจการสามารถที่จะดำเนินต่อไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ นอกจากนี้ สิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยในการดำเนินกิจการใดๆ ก็ตามคือการมองหาโอกาสในการขยายธุรกิจเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความสามารถมองเห็นสภาพของการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ ซึ่งหากผู้ประกอบการขาดข้อมูล สารสนเทศ สนับสนุนที่ดี อาจทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด ทำให้ส่งผลเสียต่อธุรกิจได้เช่นกัน

2.2 ความต้องการและการใช้สารสนเทศ จำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ด้านเนื้อหา ผู้ประกอบการ SMEs มีความต้องการและการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านการตลาดมากที่สุด ซึ่งมีความต้องการและการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามากที่สุด อีกทั้งมี

ความต้องการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางเศรษฐกิจ การเมืองสังคม และเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งขั้นส่วนแบ่งทางการตลาดข้อมูลการวิจัยตลาด ในระดับมากอีกด้วย จากผลการวิจัยนี้ จึงถือได้ว่าเนื้อหาทางการตลาดมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารกิจการของผู้ประกอบการมากที่สุด เพราะเนื้อหาทางการตลาดจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ การตัดสินใจ กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ตามภาระหน้าที่การบริหารงานของผู้บริหาร อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เท่าทันกับแนวโน้มการตลาด ทำให้ผู้ประกอบการสามารถให้มองเห็นศักยภาพของตลาดเพื่อเป็นการขยายโอกาสให้กับกิจการในอนาคต ทำให้กิจการสามารถขับเคลื่อนไปได้ และบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการที่ได้กำหนดไว้ ยิ่งเมื่อเข้าสู่ยุคการบริหารการตลาดใน AEC ผู้ประกอบการ SMEs จะต้องเตรียมความพร้อมด้วยการศึกษาข้อมูลต่างๆ มากขึ้น ซึ่งข้อมูลที่สำคัญเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลสารสนเทศด้านการตลาดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลภาวะเศรษฐกิจ รสนิยมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในตลาดอาเซียน ส่วนแบ่งทางการตลาด การเลือกตลาดเป้าหมาย การวิจัยตลาด และศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคให้เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อให้สามารถวางแผนทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (PostToday, 2013) โดยผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ouitayagul (2005) ที่พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดขอนแก่นมีความต้องการใช้สารสนเทศด้านการตลาดมากที่สุดเพราะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และประกอบการบริหารจัดการธุรกิจ การตลาด และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Noppakhun (2001) ที่พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครก็มีความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตลาดเช่นกัน

2.2.2 ด้านลักษณะเนื้อหา ผู้ประกอบการ SMEs มีความต้องการและการใช้สารสนเทศที่มีลักษณะเนื้อหาเป็นแบบข้อมูลเชิงสถิติมากที่สุด ทั้งนี้เพราะข้อมูลสถิติจำเป็นต้องใช้ในการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งใช้ในการวิเคราะห์และการตัดสินใจ ซึ่งมีความชัดเจน ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประกอบการบริหารจัดการ วิเคราะห์วางแผนทิศทางการดำเนินกิจการด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วกว่าแบบอื่น นอกจากนี้ ข้อมูลสถิติยังมีการใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการธุรกิจ ที่ต้องอาศัยข้อมูลในการวางแผนด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนด้านการผลิต การตลาด การโฆษณา สภาวะการแข่งขัน จะต้องอาศัย

การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติต่างๆ ที่จำเป็นเช่นกัน เพื่อเป็นการลดอัตราการเสี่ยงที่จะต้องตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ซึ่งถือได้ว่าข้อมูลเชิงสถิติเป็นเครื่องมือ สำหรับผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจในการจัดทำแผนงาน กำหนดนโยบายหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (The National Statistical Office, 2008) ทั้งนี้ผู้ประกอบการ SMEs ให้เหตุผลที่สอดคล้องกันว่า “ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงสถิติ มีความชัดเจน สามารถใช้ประกอบการบริหารจัดการ วิเคราะห์วางแผนทิศทางการดำเนินกิจการด้านต่างๆ และยังคงข้อมูลได้รวดเร็วกว่าแบบอื่น”

2.2.3 ด้านรูปแบบสารสนเทศ ผู้ประกอบการ SMEs มีความต้องการและการใช้สารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ หน่วยงานราชการ สถาบันสมาคมธุรกิจและเอกชนต่างๆ ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ วารสาร และหนังสือพิมพ์ทางธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เป็นรูปแบบสารสนเทศที่ผู้ประกอบการ SMEs ต้องการใช้มากที่สุด รองลงมาคือวารสารและหนังสือพิมพ์ทางธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์หน่วยงานราชการ สถาบัน สมาคมธุรกิจและเอกชนต่างๆ ทั้งนี้ผู้ประกอบการให้เหตุผลว่า สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว หากต้องการจะค้นหาข้อมูลก็สามารถค้นหาได้ทันที เพราะผู้ประกอบการไม่มีเวลาที่จะเดินทางไปหาข้อมูลตามที่ต่างๆ มากนัก มีข้อมูลหลากหลาย และยังมีความเป็นปัจจุบันกว่าสื่อรูปแบบอื่นๆ อีกทั้งง่ายต่อการจัดเก็บดูแลรักษาข้อมูลอีกด้วย โดยผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับ Ouitayagul (2005) ที่พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่นมีความต้องการใช้สื่อไม่ตีพิมพ์ที่เป็นเว็บไซต์หน่วยงานราชการ สถาบัน สมาคมธุรกิจ และเอกชนมากที่สุด เพราะสามารถเข้าถึงได้สะดวก ง่าย และรวดเร็ว ข้อมูลมีความทันสมัยและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามผลการวิจัยมีความขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ Boonsuk (1999) ที่ระบุว่า สมาชิกหอการค้าจังหวัดขอนแก่นนิยมใช้มากที่สุด คือหนังสือพิมพ์และวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งอาจเพราะเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีความต้องการใช้สารสนเทศรูปแบบที่เปลี่ยนไปเช่นกัน

2.2.4 ด้านความทันสมัยของสารสนเทศ ผู้ประกอบการ SMEs มีความต้องการและการใช้สารสนเทศปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งผู้ประกอบการให้เหตุผลว่า ข้อมูลที่มีการอัปเดตทันต่อสถานการณ์เป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นมากในเรื่องการทำธุรกิจ

ทำให้รู้เท่าทันคู่แข่งชั้นและลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อที่จะได้ปรับเปลี่ยนแผนต่างๆ ให้เข้ากับสถานการณ์มากที่สุด นอกจากนี้งานวิศวกรรม ยังมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องติดตามข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน เพราะข้อมูลที่มีความทันสมัยเป็นข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับงานได้ทันที ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกับ Boonsuk (1999) และ Ouitayagul (2005) ที่พบว่า สมาชิกหอการค้าและผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดขอนแก่นมีความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจปัจจุบันมากที่สุด เพราะ ใช้ดูความเป็นไปได้ เปรียบเทียบข้อมูลแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและทิศทางของธุรกิจ นำข้อมูลมาเพื่อหาช่องทางในการปรับปรุงธุรกิจใช้ดูการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับ Putthima (2012) อีกด้วยที่ระบุว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต เทศบาลเมืองต้นเปาโดยรวมต้องการสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันเช่นกัน

2.3 การแสวงหาสารสนเทศ ผู้ประกอบการ SMEs มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยใช้วิธีการค้นหาและขอรับข้อมูลสารสนเทศจากส่วนงานต่างๆ ในกิจการของตนเอง และใช้การสนทนา ขอคำปรึกษา แลกเปลี่ยนข้อมูล กับผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ นักวิชาชีพ ลูกค้า คู่ค้า และเพื่อน รวมไปถึงการค้นหาและรับข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ โดยมีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในกิจการ แหล่งสารสนเทศบุคคล และแหล่งสื่อสารมวลชนอยู่ในระดับมาก ซึ่งระบุว่าต้องการใช้ข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้พฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการเปลี่ยนไป จากการรับข้อมูลข่าวสารจากการพูดคุย สอบถาม การอ่านหนังสือ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ มาอยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ ที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้ประกอบการ SMEs ยังให้เหตุผลว่า แหล่งสื่อสารมวลชนสามารถเข้าถึงง่าย สามารถเข้าถึงได้ไม่ว่าอยู่ที่ใดก็ตาม อีกทั้งข้อมูลสารสนเทศที่ได้ยังมีความทันสมัย มีข้อมูลมาก และหลากหลายกว่าแหล่งอื่นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองกับการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารที่มีข้อจำกัดด้านเวลามากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังมีการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศบุคคล โดยใช้การสนทนา ขอคำปรึกษาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ หรือนักวิชาชีพในสาขาที่มีความเกี่ยวข้องมากที่สุด ทั้งนี้เพราะงานทางด้านสถาปัตยกรรมและ

วิศวกรรมมีความหลากหลายในแต่ละสายงานจึงจำเป็นต้องขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Noppakhun (2001) และ Putthima (2012) ที่พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล โดยนิยมใช้การแสวงหาสารสนเทศจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตาม นอกจากแหล่งสารสนเทศภายในกิจการ แหล่งสารสนเทศบุคคล และแหล่งสื่อสารมวลชน ผู้ประกอบการ SMEs ยังมีการแสวงหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานสภาวิศวกรรมสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดขอนแก่นสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่จัดอยู่ในหมวดแหล่งสารสนเทศสถาบันอยู่ในระดับมากอีกด้วย โดยเฉพาะสำนักงานสภาวิศวกรรมสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งผู้ประกอบการให้เหตุผลว่า สำนักงานสภาวิศวกรรมสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถให้ข้อมูลที่จำเพาะเจาะจงและเป็นประโยชน์ในด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ซึ่งมีความน่าเชื่อถือสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในหมวดหมู่ธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมมากที่สุด

3. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

ผู้ประกอบการ SMEs ประสบปัญหาการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสามารถสรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะสารสนเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหา สารสนเทศมีข้อจำกัดด้านภาษาสารสนเทศ ขาดความน่าเชื่อถือ สารสนเทศล่าช้า ไม่มีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการจัดอันดับปัญหา พบว่า ผู้ประกอบการประสบปัญหาข้อจำกัดด้านภาษาของสารสนเทศมากที่สุด ซึ่งผู้ประกอบการให้เหตุผลว่า “ข้อมูล ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมสมัยใหม่ที่น่าเชื่อถือและทันสมัย มักเป็นภาษาต่างประเทศ” และวิศวกรไทยยังขาดทักษะการแปลภาษา หากข้อมูลได้ถูกแปลให้เป็นภาษาไทยอย่างถูกต้องจะสะดวกต่อการนำไปใช้มากกว่า ส่วนข้อมูลที่เป็นภาษาไทยอยู่แล้วส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ซึ่งไม่สามารถใช้การได้เท่าที่ควร นอกจากปัญหาจากข้อจำกัดด้านภาษาแล้ว ปัญหาสารสนเทศขาดความน่าเชื่อถือ ยังเป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบเป็นอันดับรองลงมา อาจเนื่องมาจากการค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ไม่มีแหล่งที่มาอ้างอิงชัดเจน ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจมีความผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถนำ

มาประโยชน์ได้เท่าที่ควร

3.2 ด้านแหล่งสารสนเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหา แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตขาดความน่าเชื่อถือ ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการไม่มีเวลาถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ตเป็นสารสนเทศที่มีการคัดลอกต่อๆ กันมา ทำให้ข้อมูลมีการคลาดเคลื่อน รวมทั้งยังไม่มีการอ้างอิงแหล่งที่มาอีกด้วย

3.3 ด้านผู้ประกอบการ พบว่า ประสบปัญหาในเรื่อง ไม่มีเวลาในการค้นหาข้อมูล มากที่สุด ทั้งนี้อาจเพราะงานวิศวกรรมบางครั้งจำเป็นต้องไปขอรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ หรือไปขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ทำให้ผู้ประกอบการไม่สะดวกที่จะไปรับบริการ เนื่องจากจำเป็นต้องใช้เวลานาน ทำให้ไม่สามารถที่จะไปค้นหาข้อมูลด้วยตัวเองได้ อีกทั้งหากเป็นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการบางท่านไม่ทราบวิธีการค้นหาข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ต้องใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแต่ละครั้ง เป็นการสิ้นเปลืองเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ouitayagul (2005) ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการไม่มีเวลาไปติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ผู้ประกอบการไม่สามารถเข้ารับการอบรมประชุมหรือสัมมนา ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้ประกอบการมีภารกิจงานมาก จึงไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ขาดทักษะในการแสวงหาสารสนเทศนั่นเอง

4. แบบจำลองพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการ SMEs ในหมวดธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น

จากผลการวิจัยสามารถสรุปให้อยู่ในรูปแบบจำลองได้ ดังแสดงในภาพที่ 2 แบบจำลองพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการ SMEs ในหมวดธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น โดยแบบจำลองอธิบายถึงกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นเกิดความต้องการสารสนเทศไปจนถึงสิ้นสุด เมื่อผู้ประกอบการได้รับสารสนเทศที่น่าพอใจและตรงตามความต้องการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ แบบจำลองประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ภาระงาน ลักษณะของความต้องการและการใช้สารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และผลลัพธ์ที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศ

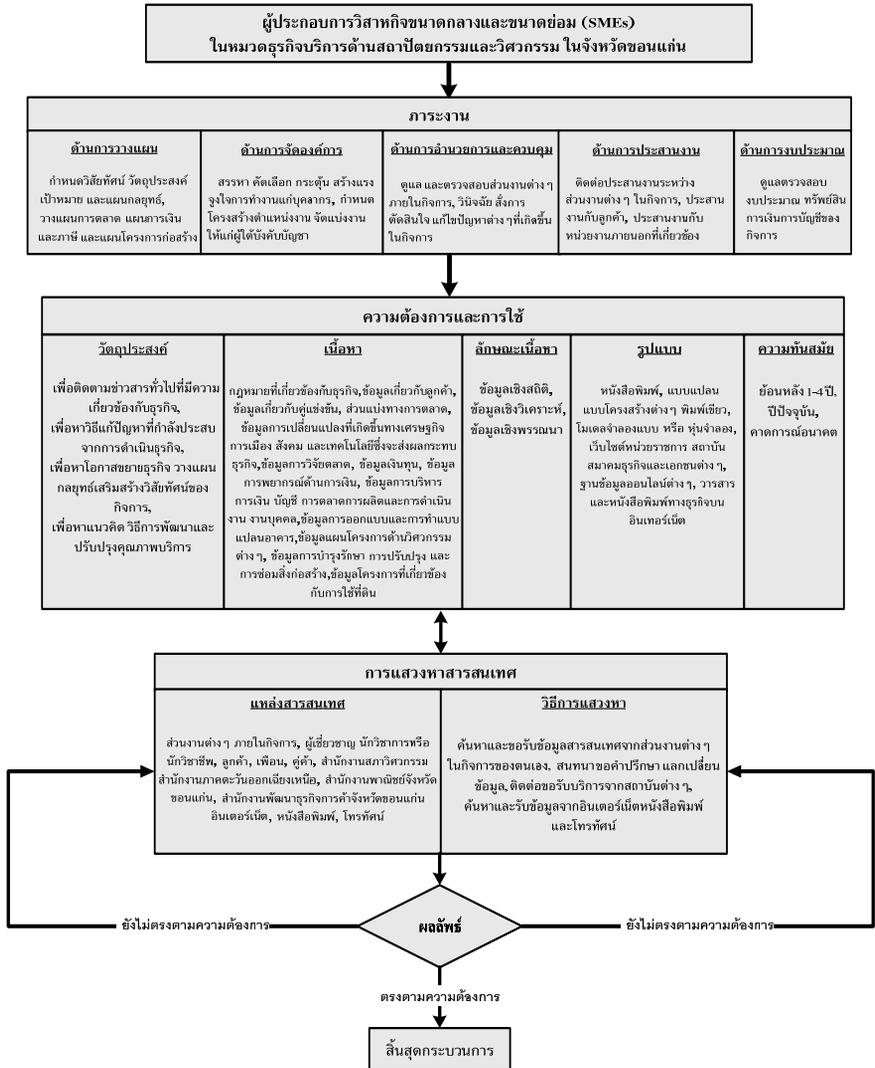
ในส่วนแรก ภาระงาน หรือบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการ เป็นกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจปฏิบัติงานในอาชีพของตนเอง ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น บทบาทหน้าที่ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการติดต่อประสานงาน

ด้านงบประมาณ และด้านการควบคุมงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความต้องการและการใช้สารสนเทศสารสนเทศที่มีคุณลักษณะของความเฉพาะเจาะจง โดยคุณลักษณะของความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการ SMEs ในหมวดหมู่ธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้ เนื้อหาสารสนเทศ ลักษณะเนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบ และความทันสมัยของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการใช้ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับภาระงานในฐานะของผู้ประกอบการ

เมื่อผู้ประกอบการทราบถึงลักษณะความต้องการและการใช้ของตนแล้ว จะนำไปสู่กระบวนการต่อไป คือการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ประกอบการต้องทำการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศภายในกิจการของตนเอง แหล่งสารสนเทศบุคคล สถาบัน และแหล่งสื่อสารมวลชน รวมไปถึงการเลือกใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงตามลักษณะความต้องการและการใช้มากที่สุด

หลังจากกระบวนการแสวงหาสารสนเทศแล้วเสร็จ ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการแล้ว ผู้ประกอบการจะทำการประเมินสารสนเทศเหล่านั้นว่าตรงตามความต้องการมากน้อยเพียงใด หากสารสนเทศที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะสิ้นสุดลง แต่หากสารสนเทศที่ได้ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและการใช้มากนัก ผู้ประกอบการจะเริ่มค้นแสวงหาสารสนเทศใหม่จนเป็นที่น่าพอใจตามวงจรเดิม

อย่างไรก็ตามในระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ อาจมีปัจจัยที่เข้ามกระทบทำให้กระบวนการแสวงหาสารสนเทศไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ในรูปแบบของปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากตัวสารสนเทศที่ได้รับ ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ หรือปัญหาจากตัวผู้ประกอบการเอง โดยปัจจัยเหล่านี้จะนำมาซึ่งกระบวนการย้อนกลับไปแสวงหาสารสนเทศอีกครั้ง ซึ่งกระบวนการแสวงหาสารสนเทศในครั้งใหม่อาจแตกต่างไปจากครั้งก่อนหน้า เช่น การเปลี่ยนแปลงแหล่งสารสนเทศ หรือการใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองมากที่สุด



ภาพที่ 2 แบบจำลองพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการ SMEs ในหมวดธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่ระบุว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านภาษาของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ จึงควรจัดให้มีการคัดเลือกเอกสารภาษาต่างประเทศที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้มาแปลเป็นภาษาไทย หรือเรียบเรียงให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้น อีกทั้งควรที่จะพัฒนาเอกสาร วารสารด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ประกอบการจะสามารถนำข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างทัน่วงที

2. หน่วยงานผู้ให้บริการสารสนเทศออนไลน์ต่างๆ ควรมีการพัฒนาเครื่องมือค้นหาที่ง่ายต่อการใช้งาน หรือจัดทำคู่มือการสืบค้นเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถใช้งานเว็บไซต์ หรือฐานข้อมูลออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัย หน่วยงานผู้ให้บริการสารสนเทศ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อรองรับและสนับสนุนการใช้งานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในหมวดหมู่ธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมในจังหวัดขอนแก่น รวมไปถึงแหล่งสารสนเทศสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดขอนแก่น สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศ โดยนำเสนอและจัดหาข้อมูลที่มีความเหมาะสมและทันสมัยให้แก่ผู้ประกอบการอยู่เสมอ

เอกสารอ้างอิง

- Bitso, C.&Fourie, I. (2012). An investigation of information-seeking behaviour of geography teachers for an information service intervention: The case of Lesotho. *Information Research*, 17(4), 549.
- Boonsuk, J. (1999). **Factors related to the use of information for business of the members of Khon Kaen chamber of commerce.** (in Thai). Master of Arts Thesis in Library and Information Science, Graduate School. Khon Kaen University.

- Department of Trade Negotiations. (2012). **Business services engineering & architecture**. Retrieved Jan 7, 2015, from http://www.dpt.go.th/foreign/images/stories/file_pdf/business_service.pdf
- Kuwatthanasuchat, S. (2012). **Situation of the real estate : Condominium in Khon Kaen**. Khon Kaen: Bank of Thailand Northeast Office Khon Kaen Provincial.
- Leckie, G.J, Pettigrew, K.E. & Sylvain, C. (1996). Modelling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, 66(2), 161-193.
- Lertpongsombat, A., Sinwatthananusan, T., Wilairat, S., Thanasuk, W. (2006). **Business information needs and information seeking of medium and large industrial firms in Southern Thailand**. (in Thai). Songkla : Prince Songkla University.
- Noppakhun, W. (2001). **The use and needs of information by entrepreneurs in small and medium enterprises in Bangkok**. (in Thai). Master thesis in M.A. (Library and Information Science), Bangkok: Srinakharinwirot University.
- Quitayagul, B. (2005). **The need of business information used by entrepreneurs in small and medium enterprises in Khon Kaen Province**. (in Thai). Master of Arts Thesis in Library and Information Science, Graduate School. Khon Kaen University.
- Panglilad, N. (2011). **Mobility of professions in ASEAN free market : Opportunity and effect to Thailand**. Retrieved May 30, 2014 from International Institute for Trade Development: http://www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/57/file_1333090336.pdf
- PostToday. (2013). **AEC Market expansion strategy of Thailand SMEs**. Retrieved December 15, 2015 from : <http://www.thai-aec.com/794>
- Putthima, S. (2012). A Study of information needs and information seeking behaviors for small and medium business.

- Raweewan, M. Sripanidkulchai, K, Varnasavang, P. Chatilalai, P. Pooparadai, K. (2007). SSME :The concept and significance of The service sector in the Future. **Services Science, Management and Engineering (SSME) :The concept and significance of The service sector in the Future.**
- Sangkhapinyo, P. (2007). Information tool for management decision making: A case study of Singapore.(in Thai). **Academic Services Journal.** 18(3), 2-23.
- SCB Economic Intelligent Center. (2013). **Insight The way t oAEC...SMEs, How to pushy and defensive?** Bangkok: SCB EIC.
- The National Statistical Office. (2008). **Benefits of statistical data.** Retrieved Nov 15, 2015 from : http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/known/estat2_2.html
- The National Statistical Office. (2010). **Thailand Standard Industrial Classification: TSIC 2009.** Bangkok: Bangkok Blog Part., Ltd.
- The Office of SMEs Promotion. (2014). **Situation and economic indicators of SMEs in 2014.** Bangkok: The Office of SMEs Promotion.
- Website Editor Construction&Property. (2008). **Article magazing.** Retrieved Jan 1, 2015 from Construction&Property: http://www.constructionandproperty.net/article_detail.php?a_id=73
- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behaviour. **Informing Science,** 49-55.